



ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “E.FERRARI”

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B
Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V
Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q

Via Rosa Jemma,301- 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice Mecc.

SAIS029007

Internet: www.iisferraribattipaglia.it -post.cert. SAIS029007@pec.istruzione.it

– C.U.U. UFR6ED

PROGRAMMA SVOLTO

DISCIPLINA: Tecniche di comunicazione e relazione

CLASSE: IV A ASA

INDIRIZZO: IPSEO A - ASA

ANNO SCOLASTICO: 2022-2023

1) I principi della comunicazione

- Che cosa vuol dire comunicare
- Gli elementi della comunicazione
- Percezione e interpretazione dei messaggi
- La comunicazione e la soddisfazione dei bisogni: la piramide di Maslow
- Comunicazione verbale, non-verbale e paraverbale

2) I modelli di spiegazione del processo comunicativo

- Il modello classico: la comunicazione lineare
- La teoria della comunicazione di Jacobson
- Le funzioni linguistiche
- Il modello circolare
- Il modello semiotico
- I codici e la comunicazione efficace
- Il canale
- Il feedback
- Il modello neurolinguistico della comunicazione

3) Pragmatica e linguaggio corporeo

- Gli assiomi della comunicazione secondo la scuola di Palo Alto
- Il linguaggio non verbale corporeo
- Emozioni, sentimenti e comunicazione
- Le tre regole del linguaggio non verbale
- La competenza paraverbale
- La postura e il fenomeno del ricalco
- La mimica
- La gestualità
- La prossemica
- La competenza non verbale

4) Le competenze relazionali

- La comunicazione efficace e la competenza dell'ascolto
- Le dodici barriere comunicative individuate da Thomas Gordon
- I principi dell'ascolto attivo
- Come praticare l'ascolto attivo
- L'empatia

5) La comunicazione persuasiva

- I tre principi della comunicazione persuasiva: logos, phatos, ethos
- Il linguaggio verbale persuasivo
- Il potere suggestivo delle parole
- Le regole di una comunicazione verbale persuasiva
- La retorica e il linguaggio figurato
- Colore e comunicazione
- Le sei regole per messaggi grafici efficaci

La docente:

Marianna Tommasiello

Buccino, 03/06/2023