

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER L'INDUSTRIA E L'ARTIGIANATO
"ENRICO MEDI"
Palermo

PROGRAMMA SVOLTO

Disciplina Psicologia e tecniche di comunicazione e relazione

Classe **III B EST**

A.S. **2022/2023**

Docente: **Ornella Polimeno**

I diversi approcci della comunicazione umana

➤ **IL SIGNIFICATO DELLA COMUNICAZIONE**

- La comunicazione come bisogno umano elementare
- La comunicazione e il risultato

➤ **L'APPROCCIO MATEMATICO-CIBERNETICO: LA TEORIA CLASSICA**

➤ **L'APPROCCIO SISTEMICO RELAZIONALE**

- I cinque assiomi della comunicazione

➤ **LA COMUNICAZIONE ECOLOGICA**

- Parlare in prima persona
- Evitare i dogmatismi e non generalizzare
- Esprimere fatti concreti
- Evitare monopolizzazioni
- Evitare critiche negative
- Valorizzare gli interventi
- Imparare a fare metacomunicazione
- Livelli della comunicazione

Le modalità della comunicazione verbale

➤ **LA COMUNICAZIONE VERBALE**

➤ **LA PERSUASIONE**

- La persuasione come processo di influenzamento del comportamento
- Il principio di reciprocità
- Il principio di coerenza
- Il principio di simpatia
- La somiglianza
- I complimenti
- Il contatto e la collaborazione

➤ **IL DIALOGO COME FORMA DI PERSUASIONE**

- La tecnica delle domande
- La valenza suggestiva della parola

La comunicazione non verbale

➤ **REGOLE PRINCIPALI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE**

➤ **LA PRIMA IMPRESSIONE: LA COMUNICAZIONE EFFICACE**

- Prossemica
- Comunicazione digitale
- Paralinguistica

- Cinesica
- Lo sguardo e il contatto visivo

➤ **LE EMOZIONI**

- Paura
- Rabbia
- Gioia
- Sorpresa
- Disgusto
- Tristezza

La comunicazione aziendale

➤ **IL MARKETING E LA COMUNICAZIONE AZIENDALE**

- Che cos'è il marketing
- Il marketing management
- Il marketing analitico
- Il marketing strategico
- Il marketing operativo
- Il marketing non convenzionale

➤ **L'IMMAGINE AZIENDALE**

- Dalla mission all'immagine aziendale
- La comunicazione visiva

ED.CIVICA

- 25 Novembre: giornata contro il femminicidio
- Il Missionario Biagio Conte

Palermo, 01 Giugno 2023

La Docente
Prof.ssa Ornella Polimeno