

A.S. 2018-2019

PSICOLOGIA E FILOSOFIA APPLICATA ALLA COMUNICAZIONE

Prof.ssa Cristina Passetti

– Classe 2O –

ATTIVITA' DIDATTICA SVOLTA con il Prospetto degli OBIETTIVI MINIMI
ad uso degli studenti e delle famiglie

Rispetto al *Piano di lavoro* preventivato, l'attività didattica effettivamente svolta nel corso dell'anno scolastico ha comportato alcune modifiche *in itinere*. Sono state tuttavia rispettate sia le direttrici fondamentali, specificate in competenze, conoscenze, abilità e obiettivi minimi, sia le indicazioni derivanti dal Progetto IeFP per il percorso professionale di "Operatore del benessere/Estetista".

Unità formativa	UF1 (PSI 2.1) – Principi di sociologia della comunicazione			
Conoscenze		Abilità	Competenze	Obiettivi Minimi
Modulo 1 <i>Principi generali della sociologia della comunicazione</i> <u>La psicologia: che cosa è e a cosa serve</u> - La comunicazione come scambio: lo schema comunicativo. - Comunicazione sociale e comunicazione interpersonale. - Il modello circolare della comunicazione e il processo di interpretazione comunicativa. - I livelli della comunicazione: verbale, non verbale, para-verbale; le qualità della comunicazione. <u>La filosofia applicata alla comunicazione: moda ed estetica</u> - Il concetto di bello universale e il bello soggettivo. - I canoni della bellezza nel corso delle epoche storiche (excursus sulla storia del trucco in antichità e sul trucco moda dagli anni Venti ad oggi). - Il bello estetico soggettivo: la personalizzazione dei trattamenti per il benessere della cliente.		Applicare i principi generali della sociologia della comunicazione	Saper applicare i principi generali della sociologia della comunicazione in vari ambiti e contesti	Saper comunicare in modo adeguato le informazioni in nostro possesso nel contesto professionale di riferimento
➔ Approfondimento tematico di Educazione alla salute e al benessere (in collaborazione con esperti della Società della Salute del territorio): attività svolta in compresenza con la docente di Anatomia e igiene (ANA 2.2).				
Modulo 2 <i>Principi essenziali della psicologia socio-relazionale</i> <u>La competenza comunicativa: che cosa significa, a cosa serve</u> - Gli assiomi della comunicazione. - Posizioni esistenziali e autostima: comunicare il valore che noi diamo a noi stessi. - Il canone estetico e l'autostima. - Le caratteristiche psicologiche proprie del ruolo professionale dell'estetista.		Applicare i principi generali della psicologia socio-relazionale nel contesto professionale di riferimento	Saper applicare i principi essenziali della psicologia socio-relazionale nel contesto professionale di riferimento	Saper comunicare in modo adeguato le informazioni in nostro possesso nel contesto professionale di riferimento

Unità formativa	UF2 (PSI 2.2) – La comunicazione con il cliente e l'accoglienza (in compresenza con Tecniche estetiche)			
Conoscenze		Abilità	Competenze	Obiettivi Minimi
Modulo 3 Tecniche di comunicazione <u>Le principali tecniche di comunicazione e la relazione con il cliente, il titolare, il collega</u> - Il comportamento del professionista della bellezza. - La professionalità dell'estetista: tecnica, comunicativo-relazionale, del comportamento. - Cenni sulla professionalità organizzativa propria del Tecnico dei trattamenti estetici. <u>La cura della persona per l'operatore del benessere</u> - La valorizzazione della cliente attraverso le competenze comunicativo-relazionali, del comportamento e tecniche. - La relazione di fiducia estetista-cliente. - L'ascolto attivo e le domande da porsi per eseguire un trattamento personalizzato e a misura del cliente. <u>Tecniche di comunicazione efficaci</u> - L'empatia - La cortesia autentica - Il diario dello stage (meta-riflessione)		Comunicare in modo adeguato al contesto le informazione in nostro possesso, specie nell'ambito professionale di riferimento	Saper applicare i principi essenziali della psicologia socio-relazionale nell'ambito professionale di riferimento	Saper comunicare in modo adeguato le informazioni in nostro possesso nel contesto professionale di riferimento
Modulo 4 L'accoglienza in salone <u>La comunicazione rivolta al cliente</u> - Per una prima buona impressione: l'aspetto fisico, l'igiene, l'abbigliamento dell'estetista. - Ricevere il cliente donna, ricevere il cliente uomo. - La scheda-cliente. - Stili comunicativi (passivo, aggressivo e assertivo) e relazioni con clienti, staff, titolare. - Il trucco come strumento di comunicazione. - Le differenze comunicative tra trucco moda e trucco teatrale. <u>La comunicazione telefonica e la gestione degli appuntamenti</u> - Il cliente al telefono: la gestione della conversazione telefonica.		Eseguire procedure di accoglienza e di congedo del cliente dentro il contesto aziendale Accompagnare il cliente negli spazi dedicati al funzionamento del servizio-trattamento ai fini dell'esecuzione del trucco moda	Saper applicare i principi essenziali della psicologia socio-relazionale nell'ambito professionale di riferimento	Eseguire procedure di accoglienza/congedo del cliente ai fini dell'esecuzione del trucco moda

Pisa, lì 10 giugno 2019

Le rappresentanti della classe

La docente
Prof.ssa Cristina Passetti