

## PIANO DI LAVORO ANNUALE DEL DOCENTE A.S. 2023/24

**Nome e cognome del/della docente:** Carmela Tessitore

**Disciplina insegnata:** Tecniche di comunicazione

**Libro/i di testo in uso:** Maura Mazzola, Principi di psicologia e comunicazione, ed. San Marco

**Classe e Sezione:** 4 O

**Indirizzo di studio:** Operatore del benessere- estetiste

### Competenze che si intendono sviluppare o traguardi di competenza

#### Competenze ed Obiettivi relazionali e comportamentali

- Comunicare in maniera adeguata a seconda del proprio interlocutore
- Collaborare e partecipare alle attività comuni
- Agire in modo autonomo e responsabile
- Lavorare ed interagire in gruppo (team – working)
- Adeguare le modalità di comunicazione all'interlocutore
- Saper programmare ed organizzare adeguatamente i temi di lavoro
- Rispettare l'altro

## **Competenze ed Obiettivi cognitivi**

- Utilizzare un proprio metodo di studio efficace
- Comprendere messaggi verbali e scritti, anche in lingua straniera
- Saper organizzare il lavoro nei tempi prefissati
- Applicare in tutti i contesti lavorativi le tecniche e le metodologie apprese
- Individuare collegamenti e relazioni tra fenomeni e concetti diversi, anche in diversi ambiti disciplinari
- Acquisire ed interpretare l'informazione ricevuta
- Progettare
- Risolvere problemi

## **2. Descrizione di conoscenze e abilità, suddivise in percorsi didattici, evidenziando per ognuna quelle essenziali o minime**

### **Percorso 1 Sociologia e psicologia comportamentale. Il gruppo di lavoro**

**Competenze:** Conoscere i principi generali di sociologia della comunicazione e di psicologia socio-relazionale. Saper applicare le conoscenze di sociologia e di psicologia comportamentale e motivazionale. Saper utilizzare le tecniche di relazione e comunicazione nel contesto lavorativo.

**Conoscenze:** Tecniche di comunicazione e stili lavorativi. Il gruppo di lavoro: ruoli e funzioni.

**Abilità:** Saper esercitare consapevolmente il proprio ruolo all'interno del gruppo di lavoro, saper cogliere gli stili comunicativi e le tipologie di clienti, realizzare un ascolto empatico.

**Obiettivi Minimi:** Conoscere i contenuti essenziali degli argomenti proposti e saperli esprimere con semplicità e chiarezza.

## **Percorso 2 Tecniche di comunicazione e marketing: strategie commerciali e visibilità**

**Competenze:** Saper curare gli aspetti che favoriscono la visibilità del salone.

**Conoscenze:** Conoscere quali sono gli strumenti della visibilità (la pubblicità tradizionale e le nuove forme di comunicazione pubblicitaria). Conoscere cosa si intende per Marketing nella distinzione tra strategie ed azioni.

**Abilità:** Sapere come si applicano gli strumenti della visibilità alla gestione del salone.

**Obiettivi minimi:** Conoscere i contenuti essenziali degli argomenti proposti e saperli esprimere con semplicità e chiarezza e saper tradurre in esempi pratici.

## **3. Attività o percorsi didattici concordati nel CdC a livello interdisciplinare - Educazione civica**

**Cittadinanza attiva:** L'hate speech: quando è l'odio a parlare

**Competenze:** agire in modo autonomo e responsabile. Sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale, rispettando i diritti degli altri. Interagire in gruppo, esponendo il proprio punto di vista e ascoltando quello altrui.

**Conoscenze:** conoscere le caratteristiche dell'hate speech e le modalità del linguaggio dell'odio online

**Abilità:** saper riconoscere le caratteristiche dell'hate speech. Saper individuare ed applicare strategia a contrasto del linguaggio dell'odio online.

**Obiettivi minimi:** conoscere il significato di hate speech e le principali caratteristiche

#### **4. Tipologie di verifica, elaborati ed esercitazioni**

Verifiche scritte di tipo strutturato e semi strutturato. Colloqui orali. Esemplicazioni pratiche di accoglienza del cliente.

#### **5. Criteri per le valutazioni**

Per i criteri di valutazione di valutazione si fa riferimento alle corrispondenti tabelle inserite nel PTOF.

#### **6. Metodi e strategie didattiche**

Lezione frontale e dialogata. Predisposizione di schemi e mappe per facilitare l'apprendimento. Materiale condiviso su classroom puntualmente spiegato.

Pisa li .....

La docente.....