

## PIANO DI LAVORO ANNUALE DEL DOCENTE A.S. 2024/25

**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 digitale: Il fenomeno del Gaslighting, una forma di manipolazione psicologica subdola e insidiosa. L'influenza delle tecnologie nella diffusione del fenomeno**

**Competenze:** Riconoscere e contrastare forme di manipolazione psicologica come il gaslighting nel contesto digitale; sviluppare un approccio critico e consapevole all'uso delle tecnologie e dei social media; promuovere comportamenti etici e responsabili nelle interazioni online; identificare i segnali di disagio psicologico legati alla manipolazione digitale e attivare strategie di supporto o segnalazione.

**Conoscenze:** definizione, caratteristiche e dinamiche psicologiche del fenomeno del Gaslighting; come le tecnologie e i social media possono amplificare il fenomeno; l'impatto emotivo, relazionale e psicologico sulle vittime; le piattaforme di segnalazione, privacy online e supporto psicologico.

**Abilità:** Riconoscere situazioni di gaslighting o manipolazione psicologica online; analizzare criticamente contenuti e comportamenti sui social media per identificarne l'intento manipolatorio; utilizzare le tecnologie in modo consapevole e rispettoso, riducendo il rischio di cadere in dinamiche manipolatorie; comunicare in modo efficace per sensibilizzare i compagni su questi temi e promuovere una cultura del rispetto online; saper attivare strumenti di supporto o di segnalazione in caso di sospetti fenomeni di manipolazione.

**Obiettivi minimi:** Riconoscere il fenomeno del gaslighting; comprendere il ruolo delle tecnologie nella diffusione del fenomeno; Conoscere i riferimenti utili: identificare almeno un servizio di supporto o un contesto in cui poter chiedere aiuto.

#### **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.....