

Argomenti programmati (conoscenze)

Disciplina

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

CLASSE 3[^] SERVIZI COMMERCIALI

- **MODULO 1 - INTRODUZIONE AL CONCETTO DI COMUNICAZIONE**
Il concetto di comunicazione
I fondamenti della comunicazione umana
Le funzioni del linguaggio
Comunicazione interpersonale e comunicazione sociale
- **MODULO 2 - STRUTTURA E DINAMICA DELLA COMUNICAZIONE**
Gli elementi della struttura comunicativa
La teoria cibernetica
L'importanza del contesto nella pratica comunicativa
- **MODULO 3 - LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE**
P. Watzlawick e la scuola di Palo Alto
Gli assiomi della comunicazione
Le risposte relazionali
L'ingiunzione paradossale
- **MODULO 4 – ASPETTI COGNITIVI E PROCESSO COMUNICATIVO**
Attenzione
Percezione
Memoria
- **MODULO 5 - I CODICI DEI PROCESSI COMUNICATIVI**
Il codice verbale
Il codice paraverbale
Il codice non verbale
La prossemica e la gestione dello spazio nei processi comunicativi
- **MODULO 6 - IL RUOLO DELLA RELAZIONE NELLA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**
Comunicazione ecologica e relazioni efficaci
L'ascolto attivo
La risposta efficace
- **MODULO 7 - LA COMUNICAZIONE EFFICACE IN AZIENDA**
Comunicazioni interne ed esterne all'azienda
La struttura dell'azienda
La comunicazione di gruppo: modelli comunicativi
Pianificazione di eventi e riunioni di lavoro
La comunicazione telefonica