

PROF. DONATACCI ANGELA**DISCIPLINA : TECNICHE DELLA RELAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE**ANNO SCOLASTICO: 2019/2020
TURISTICO

CLASSE: III D INDIRIZZO: COMMERCIALE-

ARGOMENTI SVOLTI:**I fondamenti della comunicazione**

Il concetto di comunicazione. La comunicazione animale. La comunicazione umana e il linguaggio verbale. Bisogni e comunicazione: la Piramide di Maslow. Gli scopi della comunicazione. La comunicazione interpersonale e quella sociale

I modelli di spiegazione del processo comunicativa

La comunicazione come trasmissione lineare di dati. Le funzioni di Jakobson

I limiti del modello di comunicazione lineare. Il modello di comunicazione interattivo o circolare

La semiotica e il processo di codifica e decodifica del messaggio

Il significato, significante e referente. La classificazione dei segni. La complessità comunicativa dei codici. I codici e la comunicazione efficace. Il canale. Il destinatario e il feedback

La pragmatica della comunicazione

Gli assiomi della comunicazione. Non si può non comunicare. Il livello di relazione. Relazioni simmetriche e complementari. La risposta relazionale. La comunicazione verbale e non verbale

Il linguaggio non verbale

I fondamenti del linguaggio non verbale Emozioni, sentimenti e comunicazione non verbale. Le tre regole del linguaggio non verbale. La competenza paraverbale La gestualità. La prossemica. La competenza non verbale

Testo in adozione: Giovanna Colli *Punto com A*, seconda edizione, Clitt.

MILANO, 04/06/2020

L'INSEGNANTE _____

GLI STUDENTI _____