



**PROF. DONATACCI ANGELA**

**DISCIPLINA : TECNICHE DELLA RELAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE**

ANNO SCOLASTICO: 2019/2020

CLASSE: IVD INDIRIZZO: COMMERCIALE-TURISTICO

**ARGOMENTI SVOLTI:**

**IL GRUPPO E LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**

IL CONCETTO DI GRUPPO. LE TIPOLOGIE DI GRUPPO. I CONCETTI DI STRUTTURA E DINAMICA DI GRUPPO. LA RETE DI COMUNICAZIONE IN UN GRUPPO. BISOGNI E DINAMICHE DI GRUPPO. I RUOLI ALL'INTERNO DI UN GRUPPO. LA LEADERSHIP. I CONFLITTI DI UN. GRUPPO. LA GESTIONE DEI CONFLITTI. LE BARRIERE COMUNICATIVE IN UN GRUPPO.

IL SENSO DI APPARTENENZA GRUPPO E L'IDENTITÀ SOCIALE. LA COESIONE E LA FORZA ATTRATTIVA DI UN GRUPPO. LA TENDENZA AL CONFORMISMO. IL CAPRO ESPIATORIO. LA DISCRIMINAZIONE .

I GRUPPI DI CONSUMO: CLUSTER, TARGET E SEGMENTAZIONE DEL MERCATO. LA GRANDE MAPPA SINOTTICA. I NUOVI STILI DI VITA.

**PERCEZIONE E COMUNICAZIONE**

IL MODELLO NEUROLINGUISTICO DELLA COMUNICAZIONE (P.N.L.). I SISTEMI SENSORIALI. LE CREDENZE E I VALORI. I FILTRI PERCETTIVI. RICONOSCERE IL SISTEMA DI RAPPRESENTAZIONE DEL MONDO PROPRIO ED ALTRUI. LA COMUNICAZIONE VISIVA. I MECCANISMI PERCETTIVI E LA COMUNICAZIONE VISIVA. L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE VISIVA NEI SERVIZI COMMERCIALI. COLORE E COMUNICAZIONE. ASPETTI FISICI, ESTETICI E COMUNICATIVI DEL COLORE NEL SETTORE COMMERCIALE

**LE COMUNICAZIONI DI MASSA**

LA MEDIA ECOLOGI E LA CONSAPEVOLEZZA DEI MEDIA. I MODELLI DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E DI MASSA. I SOCIAL MEDIA. I SOCIAL NETWORK: DA WHATSAPP A FACEBOOK. I NUOVI MODELLI COMUNICATIVI DEI SOCIAL MEDIA. CARATTERISTICHE E CRITICITÀ DELLA COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER (CMC). L'USO CONSAPEVOLE DEI SOCIAL. MEDIA E SOCIETÀ: IL MONDO È UN VILLAGGIO GLOBALE. APOCALITTICI O INTEGRATI? LA RIVOLUZIONE CULTURALE DEI NEW MEDIA.

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

MILANO, 04/06/2020

L'INSEGNANTE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

GLI STUDENTI \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_