

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER L'INDUSTRIA E L'ARTIGIANATO
"ENRICO MEDI"
Palermo

PROGRAMMA SVOLTO

Disciplina Psicologia e tecniche di comunicazione e relazione

Classe III A ACC

A.S. 2023/2024

Docente: Ornella Polimeno

I diversi approcci della comunicazione umana

➤ **IL SIGNIFICATO DELLA COMUNICAZIONE**

- La comunicazione come bisogno umano elementare
- La comunicazione e il risultato
- **L'APPROCCIO MATEMATICO-CIBERNETICO: LA TEORIA CLASSICA**
- **L'APPROCCIO SISTEMICO RELAZIONALE**
- I cinque assiomi della comunicazione
- **LA COMUNICAZIONE ECOLOGICA**
- Parlare in prima persona
- Evitare i dogmatismi e non generalizzare
- Esprimere fatti concreti
- Evitare monopolizzazioni
- Evitare critiche negative
- Valorizzare gli interventi
- Imparare a fare metacomunicazione
- Livelli della comunicazione

Le modalità della comunicazione verbale

➤ **LA COMUNICAZIONE VERBALE**

➤ **LA PERSUASIONE**

- La persuasione come processo di influenzamento del comportamento
- Il principio di reciprocità
- Il principio di coerenza
- Il principio di simpatia
- La somiglianza
- I complimenti
- Il contatto e la collaborazione
- **IL DIALOGO COME FORMA DI PERSUASIONE**
- La tecnica delle domande
- La valenza suggestiva della parola

La comunicazione non verbale

➤ **REGOLE PRINCIPALI DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE**

➤ **LA PRIMA IMPRESSIONE: LA COMUNICAZIONE EFFICACE**

- Prossemica
- Comunicazione digitale
- Paralinguistica

- Cinesica
- Lo sguardo e il contatto visivo
 - **LE EMOZIONI**
- Paura
- Rabbia
- Gioia
- Sorpresa
- Disgusto
- Tristezza

La comunicazione aziendale

➤ **IL MARKETING E LA COMUNICAZIONE AZIENDALE**

- Che cos'è il marketing
- Il marketing management
- Il marketing analitico
- Il marketing strategico
- Il marketing operativo
- Il marketing non convenzionale
 - **L'IMMAGINE AZIENDALE**
- Dalla mission all'immagine aziendale
- La comunicazione visiva

➤ **CURRICULUM VITAE**

Palermo, 31 Maggio 2024

La Docente
Prof.ssa Ornella Polimeno