

ATTIVITÀ DIDATTICA SVOLTA

CLASSE: 2P **Indirizzo: Operatore del Benessere**

Materia: PSICOLOGIA **Docente: Prof.ssa ANNA DE ROSA**

UdA1: tecniche di comunicazione interpersonale applicate alla professione

Programma svolto dal Prof. Oliveri

- Significato, origine e sviluppo storico del concetto di psicologia. Principali dimensioni della mente, con particolare attenzione alla sfera delle emozioni. Principali ambiti di applicazione della psicologia alla professione: relazioni con i clienti, gestione del gruppo di lavoro, strategie di marketing (visione generale). gli elementi alla base della comunicazione

Programma svolto dalla Prof.ssa De Rosa (a partire da sabato 10 Marzo 2018)

- Gli elementi della comunicazione: il modello circolare
- I livelli della comunicazione: verbale, paraverbale, non verbale
- Le regole per comunicare: i cinque assiomi della scuola di Palo Alto
- Gli stili comunicativi: passivo, assertivo e aggressivo
- I tre tipi di ascolto: discontinuo, del contenuto, attivo-empatico
- L'autostima: definizione e come incrementarla

Competenze: saper individuare gli aspetti della professione che richiedono l'applicazione della psicologia; saper diversificare la comunicazione in base ai contesti e ai diversi interlocutori; saper ascoltare le richieste del cliente, tenendo conto di desideri, aspettative e bisogni; saper comunicare efficacemente; saper utilizzare in modo consapevole e proficuo la comunicazione interpersonale, in modo da instaurare una relazione positiva con ogni cliente.

Abilità: definire la psicologia e i suoi campi di applicazione, in generale e nell'ambito della professione; sviluppare consapevolezza del proprio stile comunicativo; saper riconoscere i diversi stili comunicativi e declinarli in base ai tre livelli della comunicazione; saper cogliere la congruenza o meno tra i diversi livelli di comunicazione.

Obiettivi Minimi: saper definire con la collaborazione del docente cosa si intende per "psicologia" e perché è importante per la professione; gestire con correttezza ed efficacia la comunicazione con i clienti e il *team* di lavoro.

Pisa, 07/06/2018

I rappresentanti

La Docente
(Prof.ssa Anna De Rosa)
