

## ATTIVITA' SVOLTE A.S. 2023/24

**Nome e cognome del/della docente:** MICHELA ANTONIA ANGHELONE

**Disciplina insegnata:** TECNICHE DI COMUNICAZIONE

**Libro/i di testo in uso:** M. Mazzola “Principi di psicologia e comunicazione interpersonale”  
Ed. San Marco

**Classe e Sezione** 2P

**Indirizzo di studio** Operatori del benessere

### 1. Competenze raggiunte

-Acquisizione di nozioni e competenze comunicative nelle relazioni interpersonali e professionali finalizzate a gestire una efficace relazione con il cliente

-Acquisizione di abilità empatiche e tecniche base di comunicazione professionale.

### 2. Descrizione di conoscenze e abilità, suddivise in percorsi didattici, evidenziando per ognuna quelle essenziali o minime

#### Percorso 1 I fondamenti della comunicazione

Competenze:

Comunicare efficacemente; utilizzare le diverse forme di comunicazione in modo adeguato e a secondo del contesto di riferimento.

Usare la comunicazione interpersonale in modo adeguato per instaurare una relazione positiva con il cliente.

Conoscenze:

La comunicazione e le sue leggi generali

La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale

La pragmatica della comunicazione

Gli stili comunicativi

Le relazioni in ambito professionale

La comunicazione e la relazione legata al bisogno del benessere

**Abilità:**

Individuare gli aspetti relazionali e gli aspetti di contenuto delle varie forme di comunicazione  
Individuare le modalità di relazione più efficace nel rapporto con la cliente

**Obiettivi Minimi:**

Conoscere le principali tecniche di comunicazione e saperle applicare nell'ambito relazionale e professionale

## **Percorso 2 La valorizzazione di sé attraverso la cura della persona**

**Competenze:**

Padroneggiare un buon livello di autostima tale da evidenziare i punti di forza e di debolezza al fine di aiutare i clienti a soddisfare le loro aspettative di benessere e bellezza in una cornice teorica di riferimento.

**Conoscenze:**

L'immagine di sé e l'autostima

L'aspetto esteriore e lo stile personale

I concetti psicologici fondamentali: bisogni, desideri, motivazioni

L'estetica: lo studio del bello

Significati e motivazioni della cura del corpo

**Abilità:**

Individuare i fattori che intervengono a costruire identità personale in relazione all'immagine di sé

**Obiettivi Minimi:**

Saper individuare i fattori che concorrono alla formazione dell'identità e come essa si esprime nella relazione con gli altri. Cornice teorica di riferimento.

## **Percorso 3 La comunicazione in salone**

**Competenze:**

Veicolare l'immagine di sé con professionalità avvalendosi di competenze tecniche e relazionali ma anche di un comportamento e un modo di presentarsi adeguati al contesto.

**Conoscenze:**

Il rapporto tra estetista e cliente: l'approccio, la prestazione e il commiato

Le abilità fondamentali dell'operatore del benessere

Le componenti della professionalità

Le competenze professionali

Le caratteristiche psicologiche dell'estetista

il vestiario e la divisa

La cura della persona per l'operatrice del benessere

**Abilità:**

Acquisire la professionalità relazionale e comportamentale necessaria all'operatrice del benessere

Obiettivi Minimi:

Saper utilizzare quelle strategie necessarie a costruire una relazione empatica ed efficace con la cliente basata su specifiche competenze relazionali e professionali.

### **3. Attività o percorsi didattici concordati nel CdC a livello interdisciplinare - Educazione civica**

Approfondimento sulla comunicazione non violenta: Le parole che discriminano - Hate speech

### **4. Tipologie di verifica, elaborati ed esercitazioni**

Formative e sommative:

SCRITTE

Prove non strutturate

Prove semistrutturate

Prove strutturate

ORALI:

colloqui individuali

colloqui con esposizione di mappe concettuali e powerpoint

Numero minimo di prove da effettuarsi:

- Nel primo periodo didattico (I quadrimestre): 2
- Nel secondo periodo didattico (II quadrimestre): 2

### **5. Criteri per le valutazioni**

Si fa riferimento ai criteri deliberati nel PTOF 22/25

### **6. Metodi e strategie didattiche**

Gli approcci metodologici ai contenuti sviluppati hanno tenuto conto del principio di "correlazione" di questi con il vissuto delle alunne e in sintonia con le informazioni di stampo teorico. Le tematiche proposte e le problematiche emerse sono state sviluppate con lezioni frontali, aperte al confronto e al dialogo per favorire una partecipazione attiva e significativa e con l'utilizzo di tecniche e strategie diversificate volte a favorire l'inclusione e una motivazione sempre crescente.

Le strategie didattiche prevalenti sono state : la didattica laboratoriale, problem solving; lo storytelling; il cooperative learning; la peer education; il circle time e la didattica per scenari che ha condotto gli studenti ad affrontare casi e compiti di realtà.

Pisa li 26/04/2024

La docente

Michela Antonia Anghelone