

Indice

1. La dinamica del processo di comunicazione 7

u.a. 1 I fondamenti della comunicazione 8

- 1.1 Il concetto di comunicazione 8
- 1.2 La comunicazione animale 9
- 1.3 La comunicazione umana e il linguaggio verbale 10
- 1.4 Bisogni e comunicazione: la Piramide di Maslow 12
- 1.5 Gli scopi della comunicazione 16
- 1.6 La comunicazione interpersonale e quella sociale 18

u.a. 2 I modelli di spiegazione del processo comunicativo 19

- 2.1 La comunicazione come trasmissione lineare di dati 19
- 2.2 Le funzioni di Jakobson 20
- 2.3 I limiti del modello di comunicazione lineare 24
- 2.4 Il modello di comunicazione interattivo o circolare 25

u.a. 3 La semiotica e il processo di codifica e decodifica del messaggio 27

- 3.1 Significato, significante e referente 27
- 3.2 La classificazione dei segni 29
- 3.3 La complessità comunicativa dei codici 30
- 3.4 I codici e la comunicazione efficace 32
- 3.5 Il canale 34
- 3.6 Il destinatario e il feedback 35
- 3.7 Parlare la lingua del cliente 36

Sintesi per la didattica inclusiva 37

Passaparola - CLIL 38

Esercizi per sviluppare le competenze comunicative 40

2. La pragmatica della comunicazione e il linguaggio corporeo 45

u.a. 1 La pragmatica della comunicazione 46

- 1.1 Gli assiomi della comunicazione 46
- 1.2 Non si può non comunicare 47
- 1.3 Il livello della relazione 48
- 1.4 Relazioni simmetriche e complementari 50
- 1.5 La risposta relazionale 51
- 1.6 La comunicazione verbale e non verbale 52

u.a. 2 Il linguaggio non verbale 53

- 2.1 I fondamenti del linguaggio non verbale 53
- 2.2 Emozioni, sentimenti e comunicazione non verbale 54
- 2.3 Le tre regole del linguaggio non verbale 58
- 2.4 La competenza paraverbale 60
- 2.5 La postura e il fenomeno del ricalco 62
- 2.6 La mimica 64
- 2.7 La gestualità 65
- 2.8 La prossemica 69
- 2.9 La competenza non verbale 70

u.a. 3 Comunicare se stessi agli altri 72

- 3.1 L'importanza dell'immagine 72
- 3.2 Immagine di sé, autostima e percezione di autoefficacia (self-efficacy) 73
- 3.3 Come migliorare l'immagine di sé 76
- 3.4 Come migliorare l'immagine che si offre agli altri 77
- 3.5 L'immagine sul Web: la net reputation 80
- 3.6 Identità e immagine sul Web 82
- 3.7 La tutela dell'identità e della propria immagine sul Web: la privacy 83

Sintesi per la didattica inclusiva 85

Passaparola - CLIL 86

Esercizi per sviluppare le competenze comunicative 88

3. Percezione e comunicazione 97

u.a. 1 La percezione soggettiva della realtà 98

- 1.1 Il modello neurolinguistico della comunicazione (P.N.L.) 98
- 1.2 I sistemi sensoriali 100
- 1.3 Le credenze e i valori 101
- 1.4 I filtri percettivi 102
- 1.5 Riconoscere il sistema di rappresentazione del mondo proprio ed altrui 103

u.a. 2 La comunicazione visiva 106

- 2.1 La percezione visiva 106
- 2.2 I meccanismi percettivi e la comunicazione visiva 109
- 2.3 L'efficacia della comunicazione visiva nei servizi commerciali 113
- 2.4 Colore e comunicazione 115
- 2.5 Aspetti fisici, estetici e comunicativi del colore nel settore commerciale 115

Sintesi per la didattica inclusiva 117

Passaparola - CLIL 118

Esercizi per sviluppare le competenze comunicative 120

4. La comunicazione verbale 127

u.a. 1 Il linguaggio persuasivo 128

- 1.1 La retorica: logos, pathos, ethos 128
- 1.2 Il linguaggio evocativo 129
- 1.3 Il potere suggestivo delle parole 131
- 1.4 Il linguaggio figurato 134
- 1.5 Le regole per una comunicazione verbale efficace 142

u.a. 2 La comunicazione verbale efficace 144

- 2.1 La palestra della comunicazione 144
- 2.2 L'ascolto attivo 145
- 2.3 La competenza nell'ascolto 147
- 2.4 La rivoluzione copernicana: parlare in prima persona 148
- 2.5 La tecnica dei messaggi in prima persona 150
- 2.6 Superare le barriere comunicative 151
- 2.7 La comunicazione riuscita 153
- 2.8 L'interazione diretta con il cliente 154

2.9 Essere cortesi	154
2.10 La gestione delle obiezioni e dei reclami	156
Sintesi per la didattica inclusiva	157
Passaparola - CLIL	158
Esercizi per sviluppare le competenze comunicative	160

5. Il gruppo e la comunicazione interpersonale 167

u.a. 1 Il gruppo e le sue caratteristiche 168

1.1 Il concetto di gruppo	168
1.2 Le tipologie di gruppo	169
1.3 I concetti di struttura e dinamica di gruppo	170
1.4 La rete di comunicazione in un gruppo	171
1.5 Bisogni e dinamiche di gruppo	172
1.6 I ruoli all'interno di un gruppo	174
1.7 La leadership	174
1.8 I Conflitti nel gruppo	178
1.9 La gestione dei conflitti	180
1.10 Le barriere comunicative in un gruppo	181
1.11 Le regole salvavita nei conflitti	182

u.a. 2 L'interazione fra individuo e gruppo 183

2.1 Il senso di appartenenza al gruppo e l'identità sociale	183
2.2 La coesione e la forza attrattiva di un gruppo	185
2.3 La tendenza al conformismo	186
2.4 Il capro espiatorio	188
2.5 La discriminazione	189
2.6 Il bullismo	190
2.7 Il cyberbullismo	192

u.a. 3 I gruppi di consumo 196

3.1 Cluster, target e segmentazione del mercato	196
3.2 La grande mappa sinottica	196
3.3 I nuovi stili di vita	198
Sintesi per la didattica inclusiva	203
Passaparola - CLIL	204
Esercizi per sviluppare le competenze comunicative	206

6. Le comunicazioni di massa 213

u.a. 1 Società e comunicazioni di massa 214

1.1 La Media Ecology e la consapevolezza dei media	214
1.2 I modelli di comunicazione interpersonale e di massa	215
1.3 I Social Media	217
1.4 I Social Network: da WhatsApp a Facebook	224
1.5 I nuovi modelli comunicativi dei Social Media	226
1.6 Caratteristiche e criticità della Comunicazione Mediata dal Computer (CMC)	227
1.7 L'uso consapevole dei Social	228
1.8 Media e società: il mondo è un villaggio globale	230
1.9 Apocalittici o integrati?	231
1.10 La rivoluzione culturale dei New Media	232

u.a. 2 La storia e i linguaggi dei media 235

2.1 La stampa	235
2.2 I quotidiani	239
2.3 Social Media e nuova informazione: buoni o cattivi maestri?	240
2.4 Il linguaggio dei quotidiani	241
2.5 Giornalismo partecipativo e Wikinews	244
2.6 Il cinema	245
2.7 Il linguaggio cinematografico	247
2.8 La televisione	254
2.9 La nuova era della Tv: streaming e on demand per palinsesti personalizzati	256
2.10 Il linguaggio della televisione	257
2.11 La radio	259
2.12 Il linguaggio della radio	262
2.13 La comunicazione telefonica	262
2.14 Lo smartphone: il telefono intelligente	263
2.15 Internet e ipermedia	265
2.16 I servizi offerti da Internet	267
Sintesi per la didattica inclusiva	271
Passaparola - CLIL	272
Esercizi per sviluppare le competenze comunicative	274

7. La comunicazione pubblicitaria 281

1.1 Gli obiettivi pubblicitari	283
1.2 Storia ed evoluzione della comunicazione pubblicitaria	285
1.3 Le strategie del linguaggio pubblicitario	290
1.4 L'efficacia comunicativa del messaggio pubblicitario	294
1.5 Tono e volume del messaggio pubblicitario	298
1.6 Le tipologie di campagna e di messaggi pubblicitari	300
1.7 La tendenza alla pubblicità non intrusiva	302
1.8 La tendenza alla pubblicità interattiva	304
1.9 L'advertising online	305
Sintesi per la didattica inclusiva	307
Passaparola - CLIL	308
Esercizi per sviluppare le competenze comunicative	310

8. I software per elaborare testi e immagini 313

u.a. 1 Il lettering 314

1.1 La parola nella forma stampata	314
1.2 Il programma di videoscrittura	316
1.3 La leggibilità e la visibilità di un testo	321

u.a. 2 La grafica digitale 324

2.1 I sistemi di computer grafica	324
2.2 I software per la grafica digitale	325
Passaparola - CLIL	330
Esercizi per sviluppare le competenze comunicative	332