

V. Teorie, strumenti e pratiche della comunicazione

1. Considerazioni generali

1.1. Premessa

Obiettivo generale della materia comunicazione è preparare gli studenti a comunicare in maniera adeguata ed efficace nell'ambito di situazioni che si presentano tipicamente nelle attività professionali del settore terziario e nel proseguimento degli studi.

Il percorso formativo contempla da un lato lo sviluppo della loro capacità di porsi di fronte agli altri e di gestire le relazioni interpersonali e dall'altro l'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie all'utilizzo adeguato delle tecnologie impiegate nella gestione delle informazioni e della comunicazione.

Nei tre anni di corso base, gli studenti vengono progressivamente accompagnati nella conoscenza sempre più approfondita del fenomeno comunicativo, analizzato in una prospettiva multidisciplinare, e nell'acquisizione delle abilità necessarie all'analisi e alla produzione di atti comunicativi viepiù complessi e articolati.

In questo contesto un occhio di riguardo viene pure dato alla comunicazione visiva, con un corso semestrale specifico di grafica proposto nel corso del primo anno.

Questa preparazione è inserita all'interno di una riflessione generale sul significato sociale e culturale della comunicazione che consenta di maturare una consapevolezza critica delle implicazioni di ogni singolo agire comunicativo.

Il profondo mutamento nell'ambito delle nuove tecnologie ha coinvolto il nostro approccio alla conoscenza così come le nostre pratiche relazionali e comunicative, moltiplicando, in entrambi i contesti, strumenti, linguaggi e opportunità.

Il contesto attuale, caratterizzato dalla proliferazione di risorse informative, impone l'apprendimento di particolari abilità per il reperimento delle informazioni e la padronanza di specifiche e differenziate tecniche per la loro archiviazione ed elaborazione. Questo processo d'apprendimento, tuttavia, va inserito in una cornice intellettuale più ampia, che consenta di sviluppare lo spirito critico necessario a incorporare adeguatamente le nuove informazioni nel proprio personale percorso di costruzione della conoscenza e a scegliere consapevolmente le modalità e i mezzi più adattati per la loro elaborazione e presentazione.

La rivoluzione digitale ha profondamente coinvolto anche le nostre quotidiane modalità di relazione moltiplicando le possibilità di contatto e la gamma di strumenti disponibili, ed esigendo la padronanza di nuovi linguaggi espressivi. La costruzione di una rete di relazioni attraverso le nuove tecnologie implica una continua riflessione sulle caratteristiche dei nuovi mezzi, sulle loro opportunità e sui rischi derivanti da un uso inadeguato, inopportuno e inconsapevole.

Questo percorso formativo di base si sviluppa sull'arco dei primi tre anni del curriculum della Scuola cantonale di commercio. Gli studenti hanno inoltre la possibilità di approfondire alcuni indirizzi specifici della materia comunicazione nei corsi opzionali proposti durante il terzo e il quarto anno.

1.1.1. Obiettivi generali

Conoscenze

- Conoscere gli elementi fondamentali di un atto comunicativo e i principali modelli elaborati nell'ambito della teoria della comunicazione, della semiotica e della sociologia della comunicazione.

- Conoscere i principali mezzi espressivi utilizzati in ambito professionale e le specifiche norme metodologiche, formali, estetiche e sociali che ne regolano l'utilizzo.
- Distinguere le fonti d'informazione a disposizione e conoscere il funzionamento degli strumenti adatti ad accedervi.
- Conoscere le regole e i ruoli che governano un lavoro di squadra e i principi fondamentali dell'impostazione di un'attività progettuale.

Capacità

- Saper scegliere e utilizzare il mezzo comunicativo adeguato allo scopo e alla situazione.
- Saper utilizzare le competenze linguistiche, espressive, argomentative e sociali adeguate al mezzo utilizzato e all'atto comunicativo che si intende produrre.
- Saper scegliere e utilizzare efficacemente le fonti necessarie in funzione del proprio bisogno informativo.
- Saper valutare criticamente l'attendibilità dell'informazione selezionata e saperla incorporare nel proprio patrimonio di conoscenze, in maniera adeguata allo scopo ed eticamente e legalmente corretta.
- Saper usare le tecnologie informatiche per la rappresentazione, la gestione e la trasmissione d'informazioni e per costruire e mantenere relazioni con gli altri.
- Saper ascoltare, negoziare e collaborare in maniera efficace all'interno di un gruppo di lavoro.
- Saper impostare e gestire un'attività progettuale utilizzando gli strumenti adeguati.

Atteggiamenti

- Essere cosciente dell'importanza della comunicazione nelle proprie relazioni interpersonali e in un ambito sociale e culturale più ampio.
- Essere disponibile ad acquisire le necessarie competenze tecniche che permettono di operare con dimestichezza nell'ambito delle ICT.
- Essere consapevole delle proprie modalità d'interazione con gli altri e nel gruppo.
- Essere cosciente della necessità di organizzare l'attività progettuale.
- Essere consapevole delle implicazioni etiche, sociali ed economiche delle diverse tecniche e tecnologie della comunicazione.

1.1.2. Metodologie

Gli obiettivi esprimono quanto l'insegnamento debba conciliare la presentazione di alcune fondamentali nozioni teoriche con l'acquisizione e l'esercizio di competenze specifiche trasferibili in altri ambiti dell'attività scolastica, della vita quotidiana e di quella professionale. Per questa ragione la metodologia didattica utilizzata si dovrà fondare principalmente sull'insegnamento per situazioni-problema. Questa modalità trasforma infatti l'acquisizione di nozioni, strumenti e competenze, da obiettivo fine a sé stesso a mezzo per raggiungere uno scopo, facilitando il trasferimento a nuove situazioni. Gli studenti saranno prevalentemente confrontati con problemi significativi e complessi, tratti da situazioni reali del mondo professionale o della vita quotidiana, per la soluzione dei quali dovranno fare ricorso a specifiche competenze e strategie. Verranno quindi ridotti i momenti di lezione frontale e si privilegerà, ove possibile, il lavoro di gruppo quale modalità di lavoro in classe.

L'insegnamento per situazioni-problema si presta infatti molto bene al lavoro di gruppo, attività particolarmente adeguata alla materia, poiché impone l'esercizio costante di quelle pratiche comunicative e relazionali la cui acquisizione è prevista nei piani di studio.

Naturalmente la complessità delle situazioni proposte aumenterà con il progredire delle conoscenze e delle capacità acquisite nel corso dei tre anni.

1.1.3. Valutazione

La valutazione dell'allievo dovrà avvenire considerando la globalità delle conoscenze e delle competenze acquisite, manifestate attraverso esercitazioni scritte e orali che verifichino il raggiungimento degli obiettivi. Particolare considerazione verrà data alla capacità di trasferire gli aspetti teorici della materia a situazioni pratiche affrontate individualmente o in gruppo, dimostrando un buon grado di adattamento all'una o all'altra modalità di lavoro. Inoltre sarà necessario che lo studente partecipi in maniera costruttiva durante le attività svolte in classe. Infine, all'allievo sarà richiesto di sviluppare una capacità autocritica con l'avanzare del percorso di studio.

2. Comunicazione

2.1. Classe prima

Nel primo anno s'intende introdurre gli allievi ai principi e alle pratiche fondamentali della comunicazione. Saranno forniti i riferimenti teorici essenziali e alcune competenze di base per cimentarsi nella ricezione, analisi e produzione di alcuni atti comunicativi. Si solleciterà inoltre lo sviluppo di una chiara consapevolezza sulla necessità di scegliere con cura i mezzi e le modalità espressivi adeguati alle diverse attività professionali e quotidiane.

Nel corso del primo anno, gli allievi seguono lezioni di grafica, nelle quali vengono ripresi e sviluppati gli aspetti avvicinati alle scuole medie nell'ambito dell'educazione visiva; gli obiettivi perseguiti sono specificati nel capitolo dedicato al corso.

2.1.1. Obiettivi generali

Conoscenze

- Riflettere sull'etimologia della parola comunicazione, sulla centralità dei processi comunicativi nelle relazioni umane.
- Riflettere sull'influenza della comunicazione nell'evoluzione della società e sulla necessità di un approccio interdisciplinare alla materia (sociologia, filosofia, psicologia, ecc.).
- Conoscere i principali modelli elaborati nell'ambito della teoria della comunicazione.
- Conoscere gli elementi della comunicazione, le rispettive funzioni e gli scopi nella prospettiva della linguistica.
- Conoscere le varie tipologie di mezzo espressivo e le peculiarità che lo caratterizzano.
- Conoscere il funzionamento del computer come mezzo di comunicazione e della rete informatica scolastica.
- Conoscere una metodologia di archiviazione della documentazione.
- Conoscere la digitazione a dieci dita e le regole dattilografiche.

Capacità

- Saper distinguere tra comunicazione mediata e non mediata.
- Saper applicare il modello di Jakobson nell'analisi di un atto comunicativo.
- Saper impostare una lettera aziendale, disponendone gli elementi in maniera corretta e adeguandone la struttura, utilizzando gli stili e i modelli dell'elaboratore testi.
- Saper redigere un'e-mail, utilizzandone correttamente gli elementi specifici (oggetto, firma, allegati, priorità, conferma di ricezione, inoltrare, reagire all'errore, ecc.), ed esprimendosi in modo consono al contesto.
- Saper redigere una semplice relazione, prestando la giusta attenzione alla modalità di citazione delle fonti utilizzate, alla selezione delle informazioni e alla loro organizzazione, (struttura e selezione delle informazioni) e alla competenza linguistica da attuare.
- Saper utilizzare le principali funzioni dell'elaboratore testi (stili, intestazione e pie' pagina, sommario, indici, correttore ortografico, ecc.).
- Saper svolgere una presentazione orale, scegliendo gli argomenti e ordinando i concetti, costruendo un'argomentazione logica e curando gli aspetti verbali e non verbali (contatto visivo, postura, voce, ecc.) della comunicazione orale.
- Saper valutare l'approccio comunicativo adeguato al contesto e al mezzo scelto, anche rispetto ai più recenti servizi internet.

- Saper utilizzare al meglio il computer e le risorse di rete nel rispetto delle regole espresse nella “dichiarazione utente”.
- Saper nominare e salvare un documento allo scopo di ritrovarlo rapidamente, e saper identificare l'estensione data da un software.
- Saper strutturare gerarchicamente le cartelle di salvataggio (personali e condivise).
- Saper digitare a dieci dita.

Atteggiamenti

- Essere consapevole dell'importanza della materia, che è oggetto di studio da parte di diverse discipline.
- Riflessione sull'uso personale delle nuove tecnologie nella costruzione della propria identità e nelle pratiche relazionali quotidiane.
- Essere consapevole del ruolo svolto dal mezzo espressivo nella comunicazione, e saper scegliere quello più adeguato alla situazione.
- Essere consapevole del fatto che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono un ausilio, un mezzo da sfruttare appieno per il successo della comunicazione che si vuole attuare.

Referenti disciplinari

- Teoria della comunicazione.
- Approcci di studi della comunicazione (prime riflessioni filosofiche, approccio matematico-cibernetico, approccio linguistico, ecc.).
- Modello di Jakobson.
- La comunicazione interpersonale.
- Elaboratore testi.
- Posta elettronica.
- I più recenti strumenti della comunicazione online.
- Citazione delle fonti.
- La presentazione orale.
- Introduzione alle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione.
- Organizzazione e archiviazione dei documenti digitali.
- Digitazione a dieci dita (programma di dattilografia).

2.2. Classe seconda

Durante il secondo anno s'intende sviluppare le competenze comunicative e relazionali degli allievi, sfruttando al meglio le potenzialità offerte dal lavoro di squadra. Verranno inoltre ampliati i riferimenti teorici, con l'aggiunta in particolare di modelli semiotici applicabili all'analisi di una differenziata gamma di atti comunicativi. Approfondendo le conoscenze e gli strumenti comunicativi si rende necessaria una maggiore riflessione sull'importanza della capacità critica e autocritica nella scelta delle tecniche comunicative.

Gli allievi verranno impegnati in lavori di ricerca che necessiteranno di competenze e strumenti metodologici più perfezionati.

2.2.1. Obiettivi generali

Conoscenze

- Conoscere elementi di teoria dei segni (tra cui: modello semiotico informativo di Eco; teoria linguistica del segno di De Saussure; triangolo semiotico e classificazione dei segni di Peirce; concetti di denotazione e connotazione elaborati da Hjelmslev e Barthes).
- Conoscere gli strumenti di ricerca online.
- Conoscere i criteri che permettono di stimarne l'attendibilità.
- Conoscere le modalità di citazione delle fonti.
- Conoscere elementi di metodologia della ricerca.
- Conoscere gli elementi basilari del foglio di calcolo.
- Conoscere i principali elementi che costituiscono una banca dati (campo, record, attributo, entità).
- Conoscere i principali elementi della retorica (con particolare riferimento a quelli elaborati nella retorica classica).
- Conoscere i principali elementi di comunicazione non verbale da considerare durante una presentazione con l'ausilio di elementi audiovisivi.
- Conoscere diverse logiche di archiviazione nelle cartelle condivise.
- Conoscere le principali strategie per la gestione di un lavoro di squadra (regole di comunicazione interpersonale, pianificazione del lavoro, ruoli e strumenti).
- Conoscere i rischi in termini di privacy e sicurezza che derivano dall'utilizzo dell'e-mail e di altri strumenti informatici (autorizzazioni di accesso e clouding).

Capacità

- Saper analizzare un segno, contestualizzandolo all'interno del/i codice/i di riferimento.
- Saper analizzare materiale aziendale usando gli strumenti dell'analisi dei segni.
- Saper utilizzare con competenza gli strumenti per la ricerca online.
- Saper selezionare informazioni attendibili.
- Saper citare adeguatamente le fonti nel rispetto dei diritti d'autore e di copia.
- Saper organizzare le informazioni raccolte utilizzando una mappa concettuale.
- Saper utilizzare il foglio di calcolo per ordinare, elaborare dati alfanumerici, svolgere calcoli complessi mediante formule e funzioni e rappresentare graficamente i risultati.
- Saper utilizzare la guida del programma per risolvere autonomamente eventuali ostacoli incontrati.
- Saper interrogare una banca dati.

- Saper redigere un testo argomentativo con particolare attenzione alla sua struttura, alla presentazione di pro e contro e alla strategia di presentazione degli argomenti.
- Saper inserire opportunamente immagini, didascalie, allegati, note a piè pagina e tabelle.
- Saper realizzare una presentazione orale curando gli aspetti verbali e non verbali (aggiungendo la mimica e la gestualità) e prestando attenzione alle competenze linguistiche ed espressive (aggiungendo la mimica e la gestualità).
- Saper creare dei lucidi/slide con attenzione agli aspetti grafici e saperli integrare nell'insieme della presentazione.
- Saper negoziare una strutturazione gerarchica di archiviazione file (file system), condivisa dal gruppo di lavoro.
- Saper rispettare le regole di comunicazione interpersonale (rispetto dei turni di parola, interruzioni, rapporti, gestione di conflitti).
- Saper rivestire i ruoli di verbalista, moderatore e osservatore.
- Saper preparare una lettera di convocazione a una riunione.
- Saper redigere un verbale.
- Saper redigere un resoconto di attività.
- Saper scrivere un'e-mail formale/informale e saperla archiviare.

Atteggiamenti

- Essere consapevole dell'importanza dei segni nella vita di un'azienda.
- Sviluppare un atteggiamento critico nella selezione e nell'utilizzo di fonti informatiche.
- Essere consapevole della necessità di un rapporto adeguato fra contenuto, struttura e forma.
- Essere consapevole del valore della collaborazione.

Referenti disciplinari

- Teoria dei segni.
- Modelli semiotici di Eco, De Saussure, Peirce, Hjelmslev e Barthesempio
- Strumenti di ricerca online.
- Metodologia della ricerca.
- Foglio di calcolo.
- Banca dati.
- Modello di Quintiliano.
- Elaboratore testi.
- Programma di presentazione.
- Organizzazione e archiviazione dei documenti digitali.
- Il lavoro di squadra.
- E-mail.

2.3. Classe terza

La materia dell'ultimo anno del corso base prevede di considerare le influenze che le nuove tecnologie esercitano sulla società, con un'attenzione particolare allo sviluppo di Internet e a come questo abbia profondamente modificato le modalità comunicative.

Gli studenti saranno altresì chiamati a confrontarsi con la gestione di un progetto, per la realizzazione del quale dovranno essere adeguatamente mobilitate le competenze tecniche, comunicative, espressive e relazionali acquisite durante gli anni precedenti.

2.3.1. Obiettivi generali

Conoscenze

- Conoscere la storia sociale e l'evoluzione di internet.
- Conoscere gli elementi fondamentali del funzionamento tecnico e logico di internet.
- Conoscere alcuni ambiti fondamentali di applicazione della rete internet (messaggistica istantanea, e-commerce, e-learning, e-banking, e-government, database e clouding).
- Conoscere l'impatto di internet sui media e sulla società.
- Conoscere gli aspetti giuridici e etici dell'utilizzo della rete, che riguardano il diritto d'autore e la tutela della privacy.
- Conoscere le nuove tendenze e le prospettive di sviluppo della rete.
- Conoscere le nuove modalità di comunicazione (caratteristiche legate al mezzo: rapidità, linguaggio, spazio, ecc.).
- Conoscere l'evoluzione del web.
- Conoscere il concetto di ipertesto e le sue applicazioni nella comunicazione on-line.
- Conoscere alcuni strumenti per l'analisi di siti web.
- Conoscere le tecniche e gli strumenti della gestione di progetto (Gantt, Work Breakdown Structures, organigramma).
- Conoscere i ruoli e le dinamiche comunicative attuabili all'interno di un gruppo di lavoro.
- Conoscere i principi per la progettazione e la realizzazione di una presentazione con l'ausilio di una proiezione di lucidi/slide.

Capacità

- Saper descrivere gli aspetti basilari di internet.
- Saper valutare l'impatto delle nuove tecnologie su una situazione attuale.
- Saper analizzare un sito WEB aziendale attraverso gli strumenti acquisiti (usabilità, aspetti elementari di marketing).
- Saper attuare gli strumenti della gestione di progetto e saper collaborare all'interno di un gruppo rispettando il proprio ruolo.
- Saper redigere un curriculum vitae sulla base dell'istruzione avuta e dell'esperienza lavorativa maturata.
- Saper presentare oralmente in maniera efficace, controllando la comunicazione verbale e non verbale, in particolare prestando attenzione alla competenza linguistica (completa correttezza), argomentativa (pro/contro, espressione della posizione personale rispetto all'argomento presentato basata su studi consultati, collegamenti logici tra i vari concetti) ed espressiva (coinvolgimento del pubblico).
- Saper progettare e gestire efficacemente le diapositive di supporto che accompagnano la presentazione.

Atteggiamenti

- Sviluppare una buona consapevolezza delle potenzialità della rete come mezzo di comunicazione, insieme a un'attenzione ai rischi legati a un suo uso poco consapevole.
- Essere consapevole delle implicazioni etiche e giuridiche nell'utilizzo e diffusione di informazioni attraverso la rete.
- Essere consapevole dell'importanza della comunicazione e della formazione dell'immagine/reputazione per il successo aziendale.
- Essere consapevole della necessità di coordinare e pianificare il lavoro per il raggiungimento di obiettivi complessi.
- Essere consapevole degli aspetti che contribuiscono al successo di una presentazione e dell'importanza di valorizzare le proprie caratteristiche per stabilire una buona empatia con chi partecipa.

Referenti disciplinari

- Internet (storia, servizi, introduzione alla sociologia della comunicazione, struttura fisica e logica).
- Introduzione alla sociologia della comunicazione.
- Teorie della diffusione dell'innovazione (Rogers, Fidler, ecc.).
- Analisi di siti web.
- Iper testo.
- Gestione di progetto.
- Curriculum vitae.
- Programma di presentazione.

3. Grafica

3.1. Premessa

Il corso di grafica si prefigge di sviluppare le capacità d'osservazione e di rappresentazione dell'allievo, portando l'attenzione su alcuni elementi costitutivi del linguaggio grafico pubblicitario in modo da trasmettere un messaggio nel modo più efficace possibile.

Si intende inoltre stimolare l'immaginazione, la creatività, l'autonomia dell'allievo e avvicinarlo al mondo delle arti visive, fornendogli le basi per porsi in modo critico di fronte all'opera d'arte e al design pubblicitario.

Si trattano inoltre marginalmente le tecniche di stampa (industriale - artistica).

3.2. Obiettivi generali

Conoscere gli elementi base della comunicazione visiva in ambito grafico-pubblicitario e la loro applicazione all'immagine coordinata.

Capacità

- Saper realizzare un logo e un marchio pertinenti al tipo di azienda proposto.
- Saper realizzare correttamente un'immagine coordinata su più posizioni: biglietto da visita, carta intestata, manifesto, flyer, dépliant.
- Saper utilizzare le tecnologie informatiche pertinenti per la realizzazione del progetto.

Atteggiamenti

- Saper valutare criticamente il proprio lavoro.
- Sviluppare lo spirito creativo e dimostrare disponibilità e ottimismo nella sperimentazione.

4. Opzione comunicazione

4.1. Premessa

Il corso base della materia comunicazione ha l'obiettivo d'introdurre l'allievo alla comprensione del fenomeno comunicazione e permettergli di muoversi con sufficiente destrezza nelle situazioni che si presentano tipicamente nelle attività professionali del settore terziario.

L'opzione vuole invece offrire la possibilità di approfondire le conoscenze e le competenze dei seguenti indirizzi specifici della materia:

- comunicazione aziendale: strategie e tecniche comunicative adottate dalle aziende per comunicare sia all'interno della stessa sia verso l'esterno;
- sociologia e media: analisi della reciproca influenza tra l'evoluzione dei mezzi di comunicazione e i cambiamenti avvenuti nella modalità di comunicare all'interno della società;
- tecnologie della comunicazione: studio e utilizzo delle nuove tecnologie al servizio della creazione e della trasmissione dell'informazione;
- linguistica, semiotica e retorica: modelli e teorie che studiano la corrispondenza tra contenuto e forma del messaggio e loro applicazione all'analisi dei diversi linguaggi comunicativi moderni.

4.2. Obiettivi generali

Gli obiettivi che verranno perseguiti nei singoli corsi specifici variano a seconda dell'indirizzo di appartenenza, mantenendo però la finalità di far comprendere in maniera più mirata le possibili applicazioni della comunicazione in ambiti professionali e non.

4.3. Valutazione

Gli strumenti utilizzati per la valutazione del percorso d'apprendimento e di eventuali prodotti realizzati saranno adattati al singolo corso e potranno consistere in prove scritte e orali, lavori di ricerca individuali e di gruppo.