

1.2. UDA primo anno: “ Le relazioni sul lavoro”

Codice identificativo progressivo	L I1	
Titolo	Il rapporto con colleghi e clienti: “LE RELAZIONI SUL LAVORO”	
Figura di riferimento relativa alla qualifica/diploma professionale di cui al Repertorio Nazionale dell’offerta leFP	<i>Operatore Elettrico</i>	
Destinatari (per annualità di riferimento)	1° anno	
Ambito degli esiti di apprendimento/ traguardi di competenza di riferimento	<p>Standard minimi o delle competenze (culturali o tecnico professionali)*: Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l’interazione comunicativa verbale in vari contesti; Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi (Nuovo obbligo formativo 2007)</p> <p>Competenze chiave di cittadinanza Comunicare: rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d’animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi. Collaborare e partecipare: interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, contribuendo all’apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive. Asse culturale dei linguaggi - Descrizione delle competenze target - Saper scrivere semplici testi su temi familiari e di interesse personale, ad esempio la descrizione di attività extrascolastiche ed esperienze significative. - Saper padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l’interazione comunicativa verbale in vari contesti. - Saper coinvolgere il cliente per capire le sue esigenze.</p>	
Abilità (o abilità minime)		Conoscenze (o conoscenze essenziali)
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere il messaggio contenuto in un testo orale. - Individuare natura, funzione e principali scopi comunicativi ed espressivi di un testo - Esporre in modo chiaro, logico e coerente esperienze vissute o testi ascoltati. - Raccogliere dati attraverso l’osservazione diretta. - Prendere appunti e redigere sintesi e relazioni. - Rielaborare in forma chiara le informazioni. 		<ul style="list-style-type: none"> - Lessico fondamentale per la gestione di semplici comunicazioni orali in contesti formali e informali. - Principi di organizzazione del discorso descrittivo ed espositivo. - Elementi strutturali di un testo scritto coerente e coeso. - Uso dei dizionari. - Fasi della produzione scritta: pianificazione, stesura e revisione. - Modalità e tecniche delle diverse forme di produzione scritta: il riassunto
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere i diversi punti di vista e riconoscere i diritti fondamentali degli altri 		<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di customer satisfaction - I diritti del consumatore - Processi di interazione partecipativa: web quest e cooperative learning

TITOLO: LE RELAZIONI SUL LAVORO

Cod. L I1

Consegna all'allievo**Cosa si chiede di fare**

Per comprendere come relazionarsi correttamente nei luoghi di lavoro, dopo esservi recati in alcuni contesti lavorativi, dovrete compilare una scheda con le vostre osservazioni. Le schede saranno presentate e discusse in classe e, alla fine, dovrete evidenziare i comportamenti che vi sembrano più importanti scrivendoli in un piccolo manuale intitolato "Le relazioni sul lavoro". Dal manuale dovrete estrapolare e confrontarvi con i compagni su quei comportamenti che, secondo voi, andrebbero applicati anche nella vostra classe, nelle relazioni tra pari e con gli insegnanti.

In che modo

Dopo avere approfondito, con il docente di italiano, che cosa favorisce la customer satisfaction, ogni allievo si recherà, da solo o accompagnato da un compagno, in almeno 3 contesti lavorativi dove è possibile osservare le relazioni tra colleghi e verso i clienti (ad esempio: reparto elettrico di un centro commerciale, installazione di un evento, ma anche un ristorante/pizzeria, un negozio o la scuola stessa). Al termine delle visite dovrete compilare una scheda di osservazione preparata in aula assieme all'insegnante di italiano. Le schede saranno impaginate durante le ore di informatica e andranno a formare il manuale "Le relazioni sul lavoro". Il manuale sarà lo spunto per confrontarsi con i compagni su che cosa favorisce la customer satisfaction e su quali comportamenti possono essere efficaci anche per migliorare il clima a scuola.

Quali prodotti

Manuale "Le relazioni sul lavoro"

Cartellone "Stare bene a scuola"

Tempi

14 ore circa

Risorse

Docente di italiano, docente di informatica.

Criteri di valutazione

Vedi Rubrica di valutazione

Valore dell'UdA

L'UdA rappresenta una componente della competenza più ampia di saper produrre e saper esporre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi. Essa infatti prevede che gli allievi scrivano e narrino delle esperienze personali.

Peso dell'UdA (indicativamente) in termini di voti in riferimento alle competenze e alle discipline

Italiano 80%

Informatica 20%

PIANO DI LAVORO

Monte ore UDA		14	periodo di erogazione	Seconda metà dell’anno scolastico	
Prerequisiti allievi		- Conoscere le principali strutture grammaticali della lingua italiana - Conoscere e saper utilizzare i programmi di videoscrittura			
Docenti coinvolti		Referente: docente di italiano Altri docenti coinvolti: docente di informatica			
Fasi	Attività previste	Strumenti utilizzati	Risultati/prodotti attesi	Tempistica (ore)	Criteri e strumenti di valutazione
1	Condivisione del progetto e degli obiettivi, introduzione al tema delle relazioni sul lavoro tra colleghi e con i clienti (docente di italiano)	Mappa del percorso	Comprensione del compito e delle attività da svolgere	1 ora	Motivazione degli studenti
2	Il cliente interno ed esterno. Web quest con l’obiettivo di individuare che cosa (condizioni, comportamenti e azioni) favorisce le relazioni sul lavoro e la customer satisfaction; che cosa, al contrario, può rendere il clima teso e i clienti insoddisfatti. (docente di italiano)	Schede per il web quest Laboratorio di informatica I diritti dei consumatori Dizionari	Individuazione e discussione dei risultati della web quest: condizioni, comportamenti e azioni che favoriscono le relazioni	2 ore	Corretta realizzazione del web quest; modalità di partecipazione al lavoro di gruppo
3	Lavoro in cooperative learning. Ogni gruppo dovrà stendere una scheda di osservazione per analizzare le relazioni tra colleghi e con i clienti in alcuni contesti lavorativi. Al termine dei lavori di gruppo, con la supervisione del docente, le schede saranno sintetizzate per crearne una uguale per tutti, I gruppi dovranno decidere anche in quali luoghi recarsi per fare le osservazioni (meglio se nell’ambito elettrico). Le visite nei contesti lavorativi saranno svolte in orario extrascolastico, meglio se a coppie. (docente di italiano)	Risultati del web quest Esempi di schede di osservazione Schede per il lavoro in cooperative learning	Scheda di osservazione Programmazione dell’attività da svolgere in orario extrascolastico	2 ore	Pertinenza delle schede di osservazione; modalità di partecipazione al lavoro di gruppo
4	Gli studenti descriveranno la loro esperienza usando uno stesso modello/schema narrativo che evidenzia, tra l’altro, che cosa può favorire/sfavorire delle buone relazioni sul lavoro. Una volta scritte a computer le esperienze saranno raccolte in un manuale di classe. (docente di italiano)	La struttura del racconto: modelli Modalità e tecniche del riassunto Schede di osservazione compilate dagli allievi durante le visite (fase 3) Dizionario di italiano	Scrittura dei racconti, uno per ogni allievo	2 ore	Completezza e correttezza dei racconti; pertinenza delle osservazioni

5	Strutturazione grafica del manuale e scrittura dei testi con un programma idoneo: ogni allievo scriverà il proprio racconto (docente di informatica)	Laboratorio di informatica Programmi di videoscrittura	Impostazione grafica, impaginazione e stampa del manuale di classe “Il rapporto con i colleghi”	2 ore	Qualità della realizzazione grafica del manuale
6	Introduzione alla narrazione: principali elementi Ascolto e commento di video e audio di narrazioni (anche come compito per casa) Esercizi a coppie: le interviste incrociate. (docente di italiano)	Modelli e schemi di narrazione Videoproiettore Istruzioni per le interviste incrociate	Realizzazione degli esercizi	2 ore	Livello di comprensione del punto di vista altrui; chiarezza espositiva
7	Il manuale sarà discusso in classe, ogni scheda sarà analizzata per comprendere quali sono gli elementi che favoriscono una buona relazione con i colleghi. Gli allievi, a turno, avranno il compito di presentare le proprie osservazioni e di dare inizio alla riflessione. La riflessione servirà anche per individuare quei comportamenti che dovrebbero essere applicati in ambito scolastico (docente di italiano)	Stampa del manuale di classe “Il rapporto con i colleghi”	Riflessione di gruppo sulle esperienze e le osservazioni svolte Cartellone di classe “Stare bene a scuola”	2 ore	Pertinenza delle riflessioni; realizzazione del cartellone
8	Ricostruzione del percorso svolto, analisi delle attività svolte nell’UdA per piccoli gruppi con il supporto di griglie di valutazione e di autovalutazione. Seguirà una discussione in plenaria. (docente di italiano)	Griglie di valutazione/autovalutazione	Sviluppo di consapevolezza sul processo e sul proprio stile di apprendimento. Individuazione dei miglioramenti possibili	1 ora	Rilevanza e pertinenza delle osservazioni e dei commenti. Livello di partecipazione
Totale monte ore				14 ore	

RUBRICA DI VALUTAZIONE

Competenze target	CRITERI SELEZIONATI	Descrizione degli indicatori con relativi giudizi e punteggi		
		AVANZATO	INTERMEDIO	BASE
Saper scrivere semplici testi su temi familiari e di interesse personale, ad esempio la descrizione di attività extrascolastiche ed esperienze significative.	Ricerca informazioni generali e specifiche in funzione della produzione di testi scritti e orali di vario tipo	Ricerca in maniera pertinente informazioni generali e specifiche in funzione della produzione di testi scritti e orali. Rielabora tali informazioni.	Ricerca correttamente solo le informazioni generali in funzione della produzione di testi scritti e orali ma non quelle specifiche. Non rielabora tali informazioni ma le assume tali e quali dalla fonte.	Ricerca, commettendo errori, solo le informazioni generali in funzione della produzione di testi scritti e orali ma non quelle specifiche.
	Strutturare il testo nel rispetto delle principali regole grammaticali	Gli aspetti fonetici, morfologici, sintattici e, quando scrive, ortografici rientrano nelle situazioni standard della lingua italiana. Ricorre al dizionario o ad altre fonti per correggere gli errori commessi.	Gli aspetti fonetici, morfologici, sintattici e ortografici sono episodicamente lontani dalle situazioni standard della lingua italiana. Ricorre al dizionario o ad altre fonti per correggere gli errori commessi solo se guidato	Gli aspetti fonetici, morfologici, sintattici e, quando scrive, ortografici sono spesso lontani dalle situazioni standard della lingua italiana. Non utilizza il dizionario o ad altre fonti per correggere gli errori.
	Riconoscere le principali tecniche grammaticali, compositive, espositive	Riconosce commettendo pochi errori le principali tecniche grammaticali e/o compositive e/o espositive	Riconosce commettendo errori gravi e/o numerose sviste le principali tecniche grammaticali e/o compositive e/o espositive	Riconosce commettendo numerosi gravi errori o confonde le principali tecniche grammaticali e/o compositive e/o espositive
	Utilizzare il dizionario	Dimostra di saper usare correttamente il dizionario e di comprendere il significato delle parole, anche in riferimento al contesto.	Dimostra di saper usare correttamente il dizionario e di comprendere il significato delle parole solo se aiutato dal formatore ma spesso contestualizza in modo impreciso.	Dimostra di utilizzare raramente e in modo poco corretto il dizionario.
Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi per gestire l'interazione verbale in diversi contesti.	Esporre esperienze vissute.	Espone in modo chiaro, logico, coerente e corretto esperienze vissute.	Espone in modo chiaro, logico e coerente, ma non sempre corretto le esperienze vissute.	Presenta difficoltà espositive nel raccontare esperienze vissute. Espone in modo chiaro, logico, coerente e corretto se guidato.
Relazionarsi con i colleghi in modo collaborativo in assenza di problematiche complesse	Qualità e pertinenza delle osservazioni effettuate	Le osservazioni raccolte sono tutte pertinenti e approfondite rispetto al tema da argomentare	Le osservazioni raccolte sono per la maggior parte pertinenti al tema da argomentare	Le principali osservazioni raccolte sono pertinenti al tema. Alcune osservazioni risultano fuorvianti rispetto all'argomento trattato
Interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, contribuendo alla realizzazione delle attività collettive	Partecipazione individuale	Partecipa attivamente nello svolgimento del ruolo assegnato, nel rispetto dei ruoli degli altri membri. Realizza il compito assegnato.	Partecipa attivamente nello svolgimento del ruolo assegnato, in alcuni momenti c'è stata sovrapposizione con i ruoli assegnati agli altri. Realizza il compito assegnato.	Partecipa in maniera discontinua. Ha realizzato parzialmente il compito assegnato.
	Comprensione del punto di vista altrui	Riesce a cogliere pienamente i diversi punti di vista, comprendendone gli elementi fondamentali, anche quando sono lontani dall'esperienza personale	Riesce a cogliere alcuni punti del punto di vista dell'altro.	Riesce a comprendere il punto di vista dell'altro solo se in continuità con la propria esperienza