

Introduzione al Project Management e alle Soft Skill

Cultura, Fondamenti di Comunicazione, Comunicazione scritta

Alice Baldini

www.softskills4success.org
a.baldini@unibo.it

A.A. 2021-22

III Parte: Comunicazione Umana

- Oggi:
 1. Il Ruolo della Cultura
 2. Fondamenti di Comunicazione Umana
 3. Comunicazione Scritta 

 - Venerdì 13 maggio: comunicazione interpersonale

 - Venerdì 20 maggio: seminario sul *public speaking* con Massimo Carnevali, preparatore relatori **TEDx**
-

1. Il Ruolo della Cultura

S²4S

Cultura

L'insieme di tradizioni, religione, razza, caratteristiche sociali di un Paese o una Regione

L'educazione e l'istruzione che una persona ha ricevuto

**Le differenze culturali sono un vantaggio,
non dovrebbero essere uno svantaggio**

S²4S

Mappa Culturale

**Le differenze culturali sono un vantaggio,
non dovrebbero essere uno svantaggio**

Erin Meyer



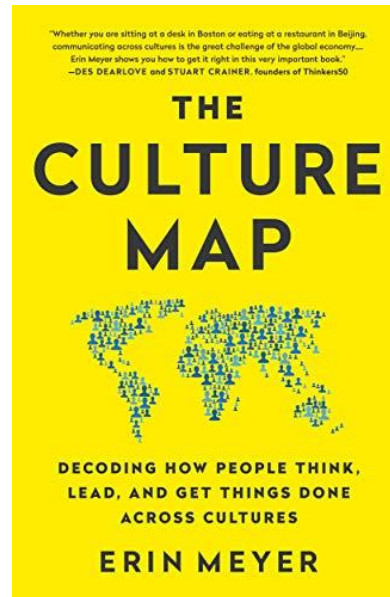
Mappa Culturale

Le differenze culturali sono un vantaggio,
non dovrebbero essere uno svantaggio

Erin Meyer

The Culture Map: Decoding How People Think, Lead, and Get Things Done Across Cultures, 2016

Cultura nella Comunicazione



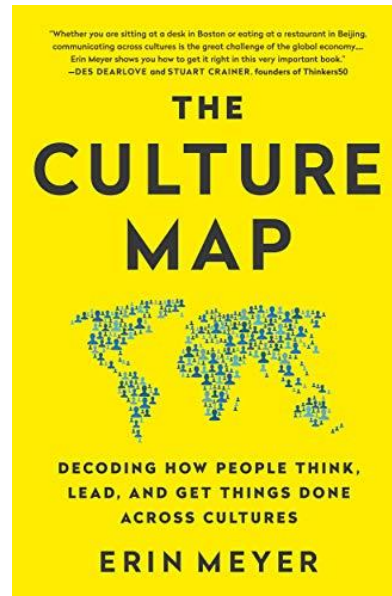
Mappa Culturale

Le differenze culturali sono un vantaggio,
non dovrebbero essere uno svantaggio

<https://globalleadership.org/videos/leading-others/the-culture-map-2>

(dal minuto 1:15)

Cultura nella Comunicazione

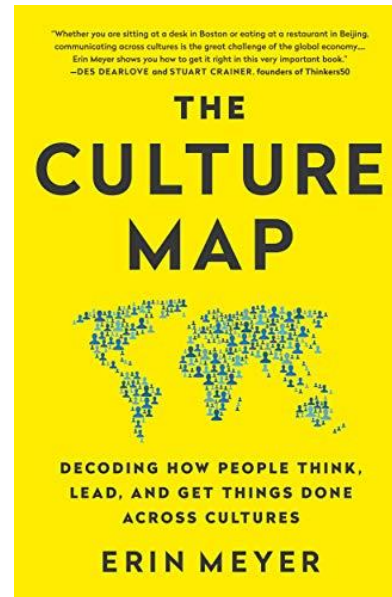


S²4S

Mappa Culturale

Detto vs Non detto ("reading the air")

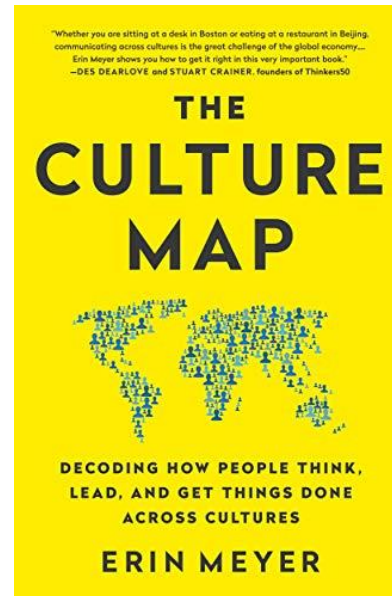
→ Comunicazione Non Verbale / Para-Verbale



Mappa Culturale

Culture ad alto e a basso contesto

- ✓ I team multiculturali necessitano di processi a **basso contesto**.
- ✓ Con persone a basso contesto, **sii il più esplicito possibile**. Mettilo per iscritto. Ripeti i punti chiave.
- ✓ Con persone **ad alto contesto**, poni domande chiarificatrici, ripetiti meno e lavora per **aumentare la loro capacità di "leggere l'aria"**.



S²4S

Mappa Culturale

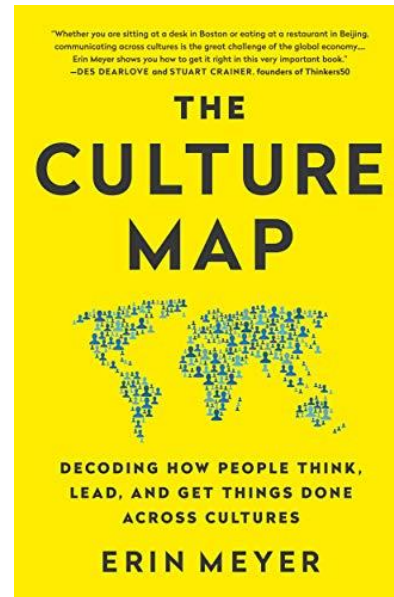
Dove ti collochi?



S²4S

Mappa Culturale

Feedback



S²4S

Mappa Culturale

Dove ti collochi?



Russia	Germany	Nigeria	Spain	USA	UK	India	China	Korea	Japan
Netherlands	France	Australia	Canada	Brazil	Mexico	Zimbabwe	Indonesia		
Israel	Poland	Denmark	Italy	Argentina	Kenya	Saudi	Philippines		

Direct Negative Feedback

Indirect Negative Feedback

Pausa

*** Controllo delle presenze ***

Compila il modulo presenze

www.softskills4success.org

IPMSS

“Controllo Presenze”



2. Comunicazione Umana

Comunicazione Umana



Comunicazione Umana

1. Il tuo messaggio



Comunicazione Umana

1. Il tuo messaggio



attirare l'attenzione

Comunicazione Umana

1. Il tuo messaggio



**attirare l'attenzione
persuadere**

Comunicazione Umana

2. Il messaggio ricevuto



Comunicazione Umana

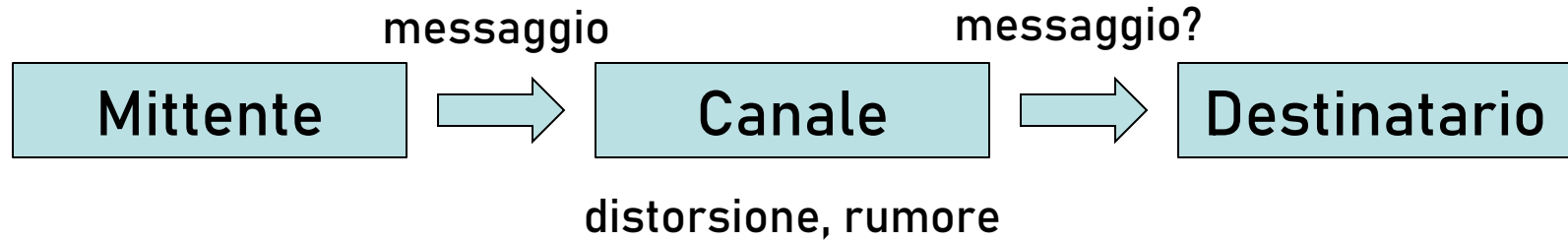
2. Il messaggio ricevuto



adattarsi all'ascoltatore

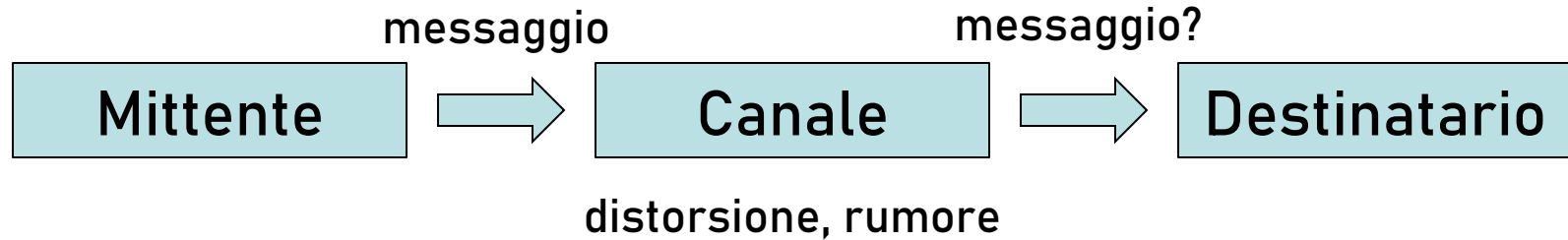
Comunicazione Umana

3. Canale/i



Comunicazione Umana

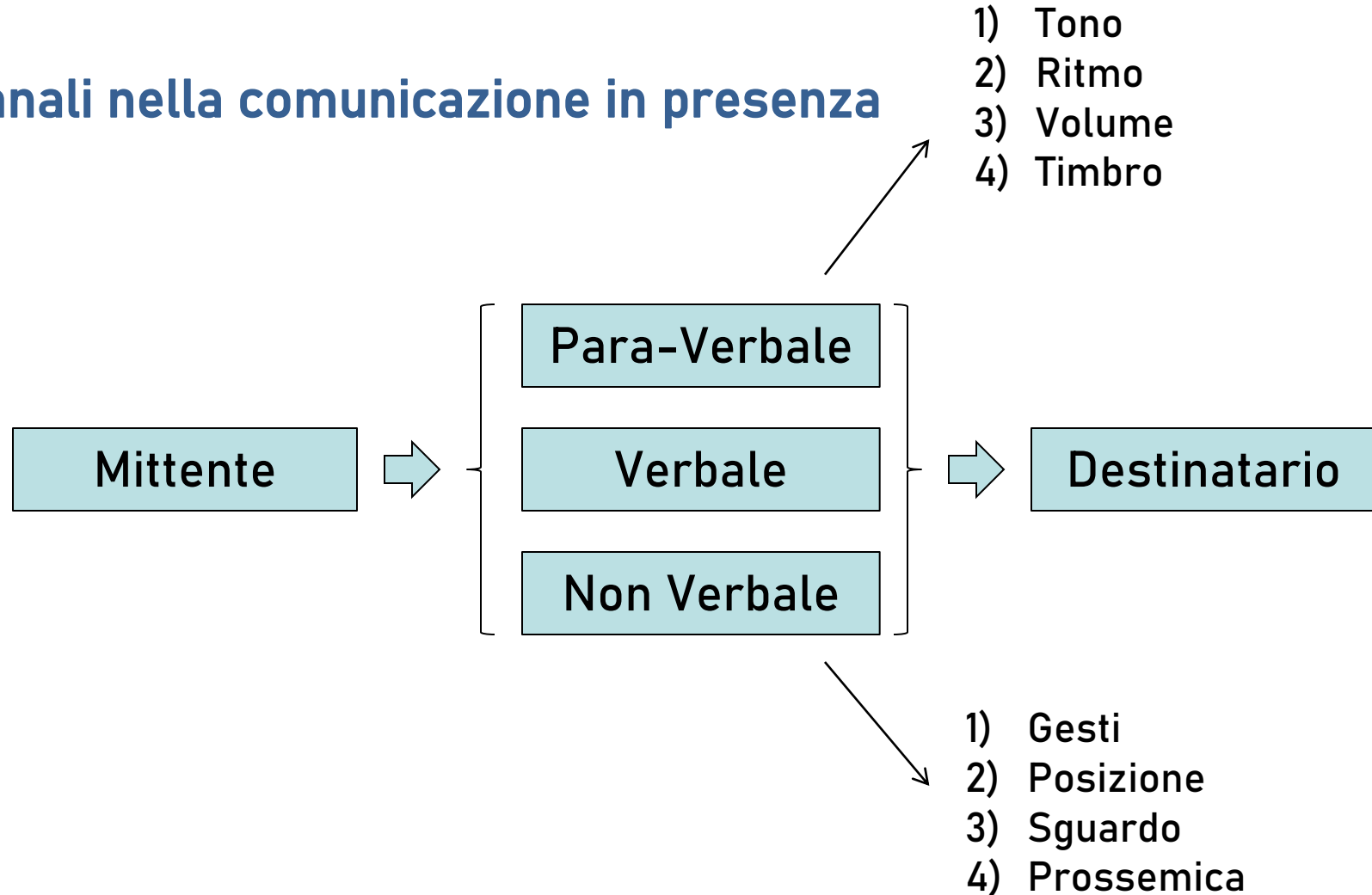
3. Canale/i



attenzione al canale

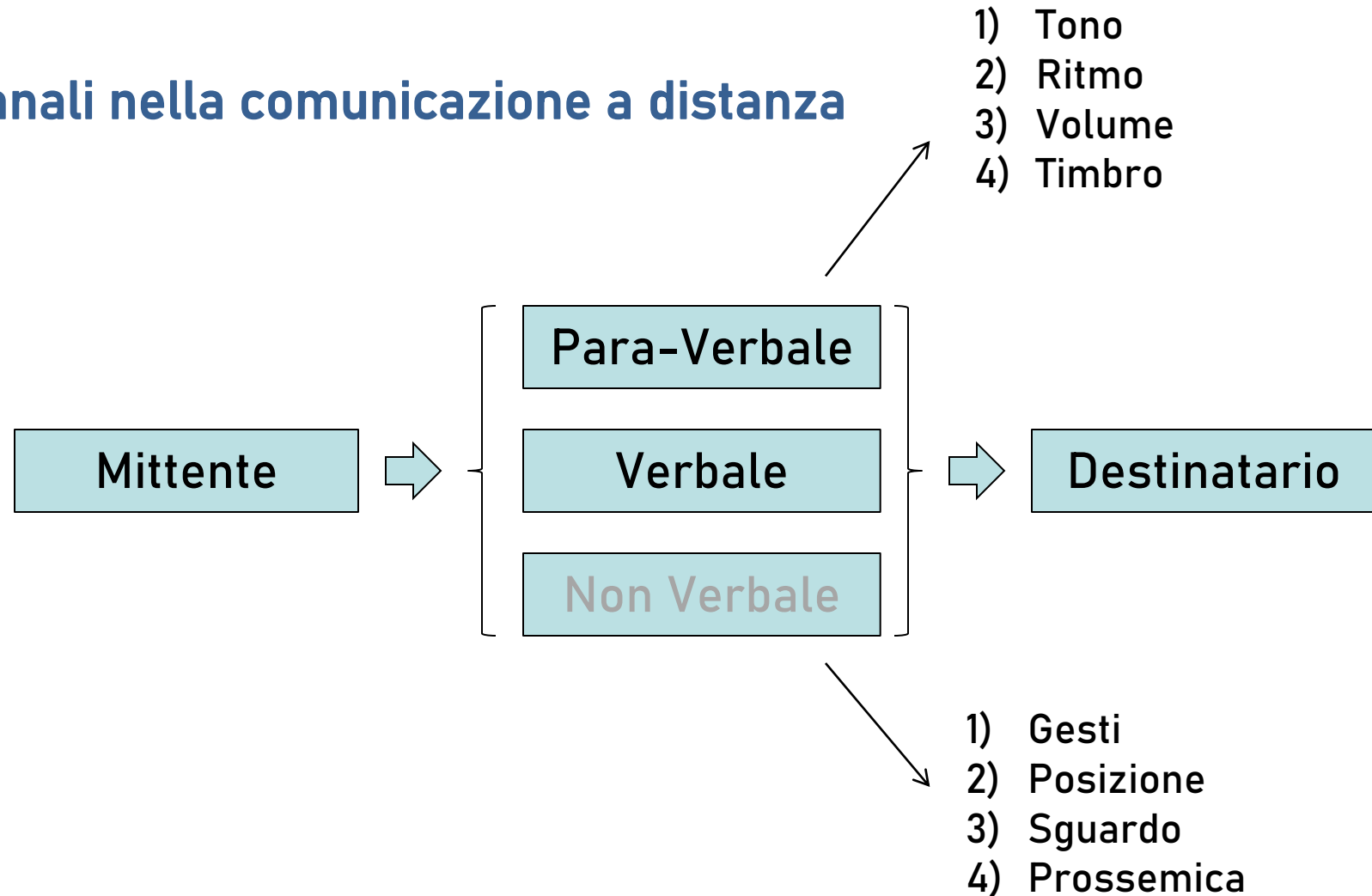
Comunicazione Umana

3. Canali nella comunicazione in presenza



Comunicazione Umana

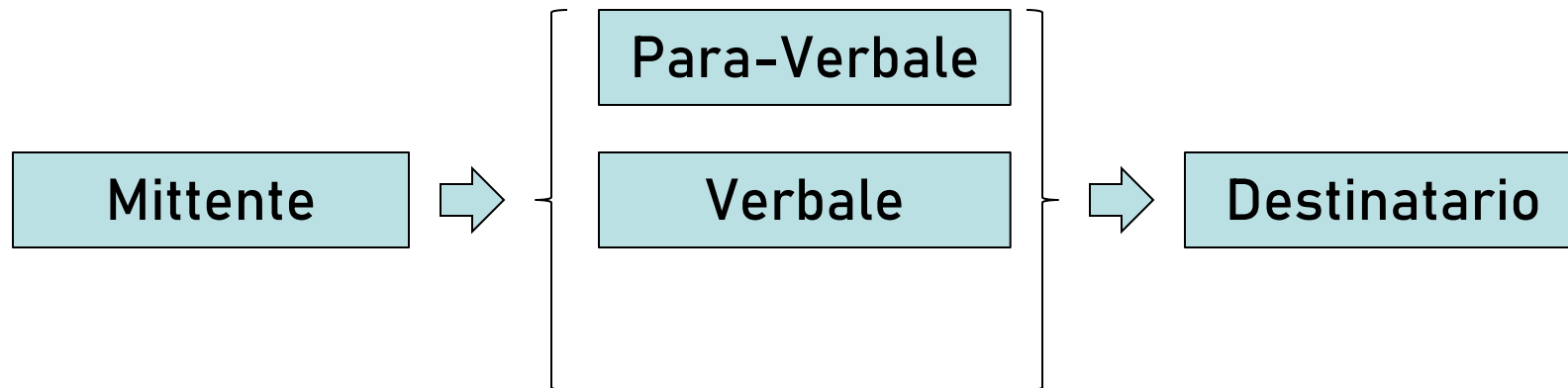
3. Canali nella comunicazione a distanza



Comunicazione Umana

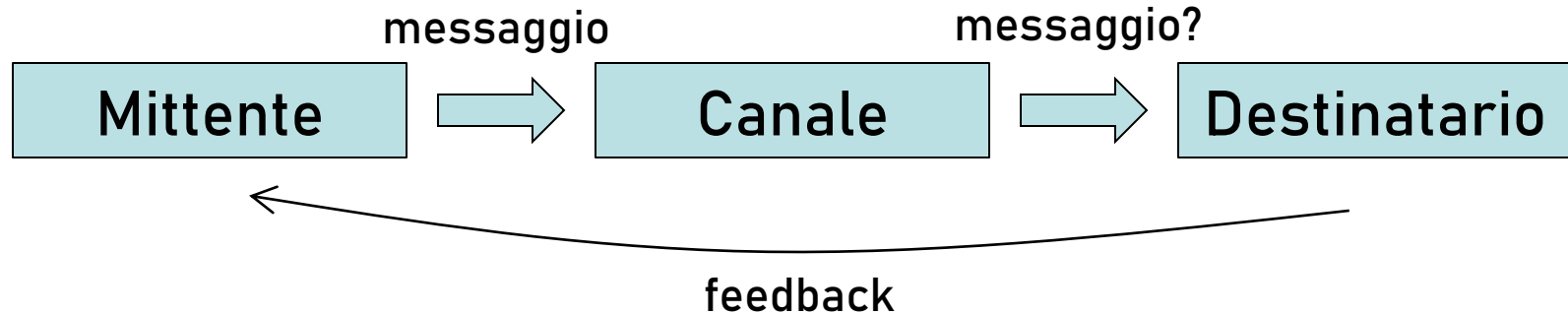
3. Canali nella comunicazione scritta

- 1) Aspetto
- 2) Carattere
- 3) Struttura



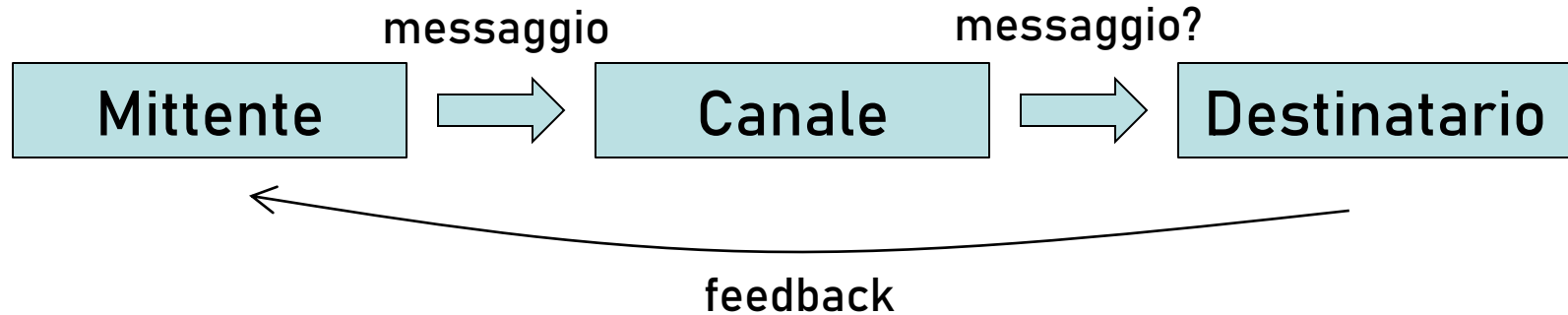
Comunicazione Umana

4. Feedback



Comunicazione Umana

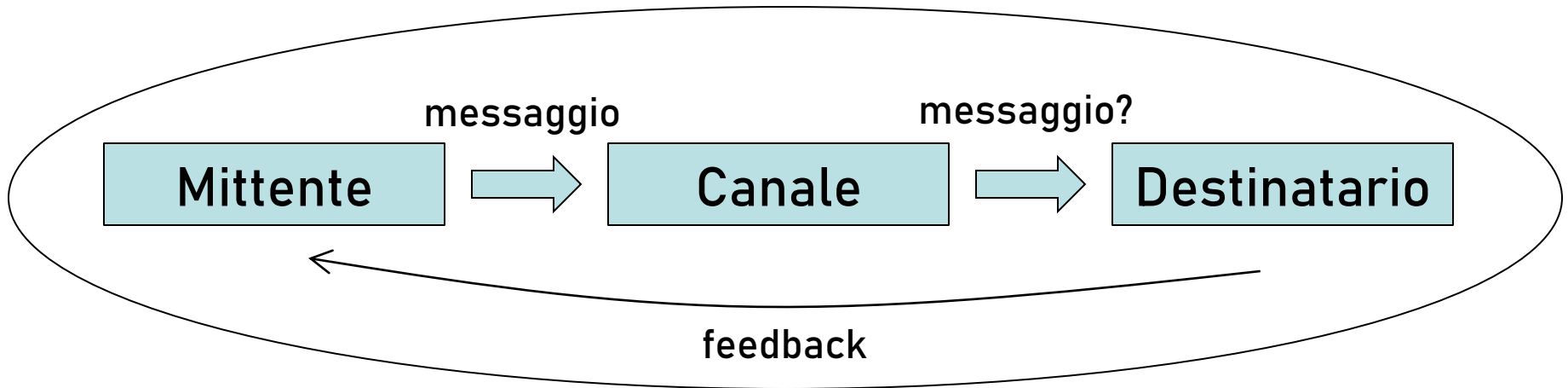
4. Feedback



fai attenzione al feedback

Comunicazione Umana

5. Ambiente



adattati all'ambiente

Comunicazione Umana: Regole Principali



Comunicazione Umana: Primo Principio

È impossibile non comunicare.



Comunicazione Umana: Secondo Principio

È impossibile non influenzare.



Comunicazione Umana: Legge Empirica 1

“Regola del 5%”

Il destinatario della tua comunicazione deciderà se concentrarsi sul tuo messaggio durante il primo 5% del tempo che dedica alla tua comunicazione.

Secondo Kahneman e Thaler:

questa decisione verrà presa dal *Sistema 1*
la *motivazione* è la spinta per attivare il *Sistema 2* dell'ascoltatore.

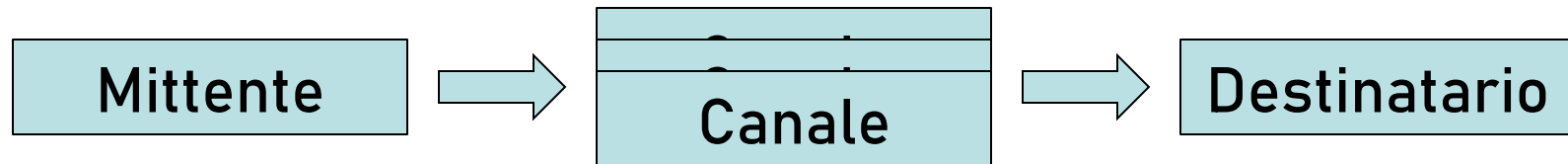
Ref: Richard Thaler, Cass Sunstein, “*Nudge. Improving decisions about ...*”, 2008.

Ref: Daniel Kahneman, “*Thinking, Fast and Slow*”, 2011.

Comunicazione Umana: Legge Empirica 2

“Regola della coerenza”

il tuo corpo, le tue slide, il tuo discorso
devono essere coerenti con il tuo messaggio



Secondo Merhabian:

La comunicazione non verbale influisce per il 55%
del messaggio ricevuto (quando si comunicano i sentimenti)

Ref: Albert Merhabian, *“Non Verbal Communication”*, 1971.

Comunicazione Umana: Legge Empirica 3

“Regola della Personalità”

La personalità domina.
Sarai ricordato per sempre
per la tua personalità,
non per il contenuto del tuo discorso.

Secondo Kahneman:

la prima impressione è dominata dal *Sistema 1*

Ref: Daniel Kahneman, *“Thinking, Fast and Slow”*, 2011.

3. Comunicazione Scritta

Comunicazione Scritta

- Per aggiornare il tuo capo sullo stato di un'attività / progetto
- Per informare il tuo capo dopo una riunione a cui hai partecipato
- Per presentare un'idea in forma scritta al tuo capo
- ...
 - Business letter
 - Relazione scritta

Ai fini dell'esame potete scegliere una delle due opzioni

Business Letter

Basata sul metodo M.I.C.R.O.*

Una sequenza di cinque passaggi:

- Motivazione
- Informazione
- Criterio
- Referenze
- Obiettivo

* Paolo Borzacchiello, *“Il codice del linguaggio.”*, 2019.

M.I.C.R.O. – PMSS20

Dear student,

welcome to PMSS, which will start next Friday, Feb 21. I am enthusiastically looking forward to sharing three months with you. The information contained in this email is essential for your attendance; you will fruitfully enjoy the start of the course, only by reading now and carefully the instructions I am providing below.

On Feb 28 (second lecture), the lecture will start with a “Madness Session”. Each of you will be assigned one minute (60 seconds, not one more) to introduce her/himself in front of all the others. I expect to learn from all of you: 1) your name and origin, 2) what is your passion in life, 3) what is your ambition in professional life, 3) what is your best personality trait, 4) whatever else you believe describes you. Feel free to be creative and informal. To support your speech, you have to prepare one powerpoint slide (only one, no more than one). Feel free to use such supporting tool in the way you feel more appropriate and useful for the message you want to convey.

How can you provide such amount of information in only one minute? By using the combination of your words, voice, gesture and slide, in a smart and personalised way.

This kind of approach is used sometimes in recruiting processes by big companies, and other contexts; there are so many aspects of your personality that can be presented in 60 seconds!

Please consider precisely the following instructions. We need to receive via email your slide (.ppt or .pptx) by Wednesday, February 26, at 12 am. Students failing to deliver the slide by this precise deadline will not be admitted to the Madness Session. The file will be named: yourUI_yourfamilyname, e.g. 23_Verdone.pptx or 03_Baldini.ppt. What is “yourUI”? It is your Unique Identifier, which you can read from the file “Students attending the course, 2020” now published in the top of this webpage: <http://www.robertoverdone.org/project-management-and-soft-skills/> . The email you will send shall have subject: “PMSS - Madness”. It has to be sent (only) to: a.baldini [at] unibo.it.

Looking forward to meeting you all on Feb 21.

Best regards

Roberto Verdone

M.I.C.R.O. – PMSS20

Dear student,

welcome to PMSS, which will start next Friday, Feb 21. I am enthusiastically looking forward to sharing three months with you. The information contained in this email is essential for your attendance; you will fruitfully enjoy the start of the course, only by reading now and carefully the instructions I am providing below.

On Feb 28 (second lecture), the lecture will start with a “Madness Session”. Each of you will be assigned one minute (60 seconds, not one more) to introduce her/himself in front of all the others. I expect to learn from all of you: 1) your name and origin, 2) what is your passion in life, 3) what is your ambition in professional life, 3) what is your best personality trait, 4) whatever else you believe describes you. Feel free to be creative and informal. To support your speech, you have to prepare one powerpoint slide (only one, no more than one). Feel free to use such supporting tool in the way you feel more appropriate and useful for the message you want to convey.

How can you provide such amount of information in only one minute? By using the combination of your words, voice, gesture and slide, in a smart and personalised way.

This kind of approach is used sometimes in recruiting processes by big companies, and other contexts; there are so many aspects of your personality that can be presented in 60 seconds!

Please consider precisely the following instructions. We need to receive via email your slide (.ppt or .pptx) by Wednesday, February 26, at 12 am. Students failing to deliver the slide by this precise deadline will not be admitted to the Madness Session. The file will be named: yourUI_yourfamilyname, e.g. 23_Verdone.pptx or 03_Baldini.ppt. What is “yourUI”? It is your Unique Identifier, which you can read from the file “Students attending the course, 2020” now published in the top of this webpage: <http://www.robertoverdone.org/project-management-and-soft-skills/> . The email you will send shall have subject: “PMSS - Madness”. It has to be sent (only) to: a.baldini [at] unibo.it.

Looking forward to meeting you all on Feb 21.

Best regards

Roberto Verdone

M

I

C

R

O

S²4S

M.I.C.R.O. – PMSS20

benvenuti a PMSS, che inizierà venerdì prossimo, 21 febbraio. Sono **entusiasta** di **condividere** i prossimi tre mesi con **voi**. Le informazioni contenute in questa e-mail sono **essenziali** per la vostra partecipazione; **godrete appieno** dell'inizio del corso, **solo leggendo ora e attentamente** le istruzioni che vi fornirò di seguito.

M - Motivazione

M.I.C.R.O. – PMSS20

Il 28 febbraio (seconda lezione), la lezione inizierà con una "Madness Session". A ciascuno di voi verrà dato un minuto (60 secondi, non uno in più) per presentarsi davanti a tutti gli altri. Mi aspetto di **imparare** da tutti voi: 1) il vostro nome e la vostra origine, 2) qual è la vostra passione nella vita, 3) qual è la vostra ambizione nella vita professionale, 3) qual è l'aspetto migliore della vostra personalità, 4) qualunque altra cosa riteniate possa descrivervi. **Sentitevi** liberi di essere creativi e informali. A supporto del vostro discorso, preparerete una slide PowerPoint (solo una, non più di una). **Sentitevi** liberi di usare questo supporto nel modo che **sentite** più appropriato e utile per il messaggio che volete trasmettere.

I - Informazione

S²4S

M.I.C.R.O. – PMSS20

Come potete fornire una tale quantità di informazioni in un solo minuto? Usando la combinazione di parole, voce, gesti e slide, in modo intelligente e **personalizzato**.

C - Criterio

S²4S

M.I.C.R.O. – PMSS20

Questo tipo di approccio viene usato a volte nei processi di **assunzione** delle grandi aziende e in altri contesti; ci sono **tantissimi** aspetti della vostra personalità che possono essere presentati in 60 secondi!

R - Referenze

M.I.C.R.O. – PMSS20

Vi prego di leggere **esattamente** le seguenti **istruzioni**. **Dobbiamo** ricevere via e-mail la vostra slide (.ppt o .pptx) entro mercoledì 26 febbraio alle 12:00. Gli studenti che non consegneranno la diapositiva entro questa **scadenza** precisa **non saranno ammessi** alla Madness Session. Il file verrà chiamato:

yourUI_yourfamilyname, ad es. 23_Verdone.pptx o 03_Baldini.ppt. Cos'è "yourUI"? È il vostro Unique Identifier, che potete trovare nel file "Studenti che frequentano il corso, 2020" disponibile nella parte superiore di questa pagina web:

<http://www.robertoverdone.org/project-management-and-soft-skills/>. L'email che invierete **dovrà** avere come oggetto: "PMSS - Madness". Deve essere inviata (solo) a: a.baldini [at] unibo.it.

0 - Obiettivo

Business Letter

Opzione 2:

Proponete di partecipare a un evento o iniziativa.
Usate il metodo M.I.C.R.O.

Template disponibile sul sito:
softskills4success.org → EDUCATION → IPMSS

mandare a: a.baldini@unibo.it

formato: .pdf

oggetto “IPMSS – Business letter” entro mercoledì 18 maggio, ore 12:00

oppure entro il termine fissato per la data dell'esame
seguendo le istruzioni riportate sul sito

Relazione Scritta

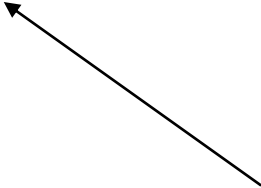
Documento di una pagina

- **Un titolo non banale**
 - **Executive Summary - *Sintesi*** (max 4 righe)
 - **Introduzione** (circa 5 righe)
 - **Fatti principali** (max 20 righe)
 - **Conclusioni** (poche righe)
-

S²4S

Relazione Scritta

Documento di una pagina

- **Un titolo non banale**
 - **Executive Summary - *Sintesi*** (max 4 righe)
 - **Introduzione** (circa 5 righe)
 - **Fatti principali** (max 20 righe)
 - **Conclusioni** (poche righe)
- eventuali considerazioni soggettive
- 

Relazione Scritta

Documento di una pagina

LE #1 – 5%

→ titolo e aspetto generale

LE #2 – coerenza

→ adattare il linguaggio al contenuto

LE #3 – personalità

→ stile, precisione, cura

PMSS20 – Legge Empirica #1

Dear student,

welcome to PMSS, which will start next Friday, Feb 21. I am enthusiastically looking forward to sharing three months with you. The information contained in this email is essential for your attendance; you will fruitfully enjoy the start of the course, only by reading now and carefully the instructions I am providing below.

On Feb 28 (second lecture), the lecture will start with a “Madness Session”. Each of you will be assigned one minute (60 seconds, not one more) to introduce her/himself in front of all the others. I expect to learn from all of you: 1) your name and origin, 2) what is your passion in life, 3) what is your ambition in professional life, 3) what is your best personality trait, 4) whatever else you believe describes you. Feel free to be creative and informal. To support your speech, you have to prepare one powerpoint slide (only one, no more than one). Feel free to use such supporting tool in the way you feel more appropriate and useful for the message you want to convey.

How can you provide such amount of information in only one minute? By using the combination of your words, voice, gesture and slide, in a smart and personalised way.

This kind of approach is used sometimes in recruiting processes by big companies, and other contexts; there are so many aspects of your personality that can be presented in 60 seconds!

Please consider precisely the following instructions. We need to receive via email your slide (.ppt or .pptx) by Wednesday, February 26, at 12 am. Students failing to deliver the slide by this precise deadline will not be admitted to the Madness Session. The file will be named: yourUI_yourfamilyname, e.g. 23_Verdone.pptx or 03_Baldini.ppt. What is “yourUI”? It is your Unique Identifier, which you can read from the file “Students attending the course, 2020” now published in the top of this webpage: <http://www.robertoverdone.org/project-management-and-soft-skills/> . The email you will send shall have subject: “PMSS - Madness”. It has to be sent (only) to: a.baldini [at] unibo.it.

Looking forward to meeting you all on Feb 21.

Best regards

Roberto Verdone

 **Regola del 5%**

S²4S

PMSS20 – Legge Empirica #1

benvenuti a PMSS, che inizierà venerdì prossimo, 21 febbraio. Sono **entusiasta** di **condividere** i prossimi tre mesi con **voi**.

Apertura
Positività
Passione

S²4S

PMSS20 – Legge Empirica #1

benvenuti a PMSS, che inizierà venerdì prossimo, 21 febbraio. Sono **entusiasta** di **condividere** i prossimi tre mesi con **voi**.

Un'altra opzione (non buona):

Vi **ringrazio** per aver scelto questo corso che inizierà venerdì prossimo, 21 febbraio. Farò **del mio meglio** per renderlo memorabile.

Obbligo

Incertezza

Focus su di me

PMSS20 – Legge Empirica #2

Dear student,

welcome to PMSS, which will start next Friday, Feb 21. I am enthusiastically looking forward to sharing three months with you. The information contained in this email is essential for your attendance; you will fruitfully enjoy the start of the course, only by reading now and carefully the instructions I am providing below.

On Feb 28 (second lecture), the lecture will start with a “Madness Session”. Each of you will be assigned one minute (60 seconds, not one more) to introduce her/himself in front of all the others. I expect to learn from all of you: 1) your name and origin, 2) what is your passion in life, 3) what is your ambition in professional life, 3) what is your best personality trait, 4) whatever else you believe describes you. Feel free to be creative and informal. To support your speech, you have to prepare one powerpoint slide (only one, no more than one). Feel free to use such supporting tool in the way you feel more appropriate and useful for the message you want to convey.

How can you provide such amount of information in only one minute? By using the combination of your words, voice, gesture and slide, in a smart and personalised way.

This kind of approach is used sometimes in recruiting processes by big companies, and other contexts; there are so many aspects of your personality that can be presented in 60 seconds!

Please consider precisely the following instructions. We need to receive via email your slide (.ppt or .pptx) by Wednesday, February 26, at 12 am. Students failing to deliver the slide by this precise deadline will not be admitted to the Madness Session. The file will be named: yourUI_yourfamilyname, e.g. 23_Verdone.pptx or 03_Baldini.ppt. What is “yourUI”? It is your Unique Identifier, which you can read from the file “Students attending the course, 2020” now published in the top of this webpage: <http://www.robertoverdone.org/project-management-and-soft-skills/> . The email you will send shall have subject: “PMSS - Madness”. It has to be sent (only) to: a.baldini [at] unibo.it.

Looking forward to meeting you all on Feb 21.

Best regards

Roberto Verdone



**Regola della
coerenza**



**Regola della
coerenza**



**Regola della
coerenza**

S²4S

PMSS20 – Legge Empirica #2

benvenuti a PMSS, che inizierà venerdì prossimo, 21 febbraio. Sono **entusiasta** di **condividere** i prossimi tre mesi con **voi**. Le informazioni contenute in questa e-mail sono **essenziali** per la vostra partecipazione; **godrete appieno** dell'inizio del corso, **solo** leggendo ora e attentamente le istruzioni che vi fornirò di seguito.

Apertura
Emozioni

PMSS20 – Legge Empirica #2

Il 28 febbraio (seconda lezione), la lezione inizierà con una "Madness Session". A ciascuno di voi verrà dato un minuto (60 secondi, non uno in più) per presentarsi davanti a tutti gli altri. Mi aspetto di **imparare** da tutti voi: 1) il vostro nome e la vostra origine, 2) qual è la vostra passione nella vita, 3) qual è la vostra ambizione nella vita professionale, 3) qual è l'aspetto migliore della vostra personalità, 4) qualunque altra cosa riteniate possa descrivervi. **Sentitevi** liberi di essere creativi e informali. A supporto del vostro discorso, dovete preparare una slide PowerPoint (solo una, non più di una). **Sentitevi** liberi di usare questo supporto nel modo che **sentite** più appropriato e utile per il messaggio che volete trasmettere.

Apertura
Emozioni

PMSS20 – Legge Empirica #2

Vi prego di leggere **esattamente** le seguenti **istruzioni**. **Dobbiamo** ricevere via e-mail la vostra slide(.ppt o .pptx) entro mercoledì 26 febbraio alle 12:00. Gli studenti che non consegneranno la diapositiva entro questa **scadenza** precisa **non saranno ammessi** alla Madness Session. Il file verrà chiamato: yourUI_yourfamilyname, ad es. 23_Verdone.pptx o 03_Baldini.ppt. Cos'è "yourUI"? È il vostro Unique Identifier, che potete trovare nel file "Studenti che frequentano il corso, 2020" disponibile nella parte superiore di questa pagina web: <http://www.robertoverdone.org/project-management-and-soft-skills/>. L'email che invierete **dovrà** avere come oggetto: "PMSS - Madness". Deve essere inviata (solo) a: a.baldini [at] unibo.it.

Precisione, Puntualità, Regole

PMSS20 – Legge Empirica #3

Regola della Personalità

Dear student,

welcome to PMSS, which will start next Friday, Feb 21. I am enthusiastically looking forward to sharing three months with you. The information contained in this email is essential for your attendance; you will fruitfully enjoy the start of the course, only by reading now and carefully the instructions I am providing below.

On Feb 28 (second lecture), the lecture will start with a “Madness Session”. Each of you will be assigned one minute (60 seconds, not one more) to introduce her/himself in front of all the others. I expect to learn from all of you: 1) your name and origin, 2) what is your passion in life, 3) what is your ambition in professional life, 3) what is your best personality trait, 4) whatever else you believe describes you. Feel free to be creative and informal. To support your speech, you have to prepare one powerpoint slide (only one, no more than one). Feel free to use such supporting tool in the way you feel more appropriate and useful for the message you want to convey.

How can you provide such amount of information in only one minute? By using the combination of your words, voice, gesture and slide, in a smart and personalised way.

This kind of approach is used sometimes in recruiting processes by big companies, and other contexts; there are so many aspects of your personality that can be presented in 60 seconds!

Please consider precisely the following instructions. We need to receive via email your slide (.ppt or .pptx) by Wednesday, February 26, at 12 am. Students failing to deliver the slide by this precise deadline will not be admitted to the Madness Session. The file will be named: yourUI_yourfamilyname, e.g. 23_Verdone.pptx or 03_Baldini.ppt. What is “yourUI”? It is your Unique Identifier, which you can read from the file “Students attending the course, 2020” now published in the top of this webpage: <http://www.robertoverdone.org/project-management-and-soft-skills/> . The email you will send shall have subject: “PMSS - Madness”. It has to be sent (only) to: a.baldini [at] unibo.it.

Looking forward to meeting you all on Feb 21.

Best regards

Roberto Verdone

Relazione Scritta

Opzione 1:

Preparate una relazione che descriva un evento a cui avete partecipato. Usate la struttura indicata nella slide precedente.

Template disponibile sul sito:
softskills4success.org → EDUCATION → IPMSS

mandare a: a.baldini@unibo.it

formato: .pdf

oggetto “IPMSS – Relazione scritta” entro mercoledì 18 maggio, ore 12:00

oppure entro il termine fissato per la data dell'esame seguendo le istruzioni riportate sul sito

S²4S

Dizionario

- **Parole tossiche**
 - **Parole positive**
 - **Metafore positive**
-

Non dimenticate di fare i compiti!

- **Relazione scritta o Business letter**
formato: pdf
entro: 18 Maggio, ore 12:00
a: a.baldini@unibo.it
oggetto: "IPMSS – Relazione scritta"
"IPMSS – Business letter"
- **Iscrizione al pre-esame**
su: softskills4success.org
entro: 20 Maggio, ore 12:00



Alla prossima settimana

