

WEBINAR

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI

INGEGNERIA DELLA
COMUNICAZIONE

Milano, 23 Ottobre 2024

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR VALEOⁱⁿ

AGENDA

16:30 - INTRODUZIONE AL TEMA

16:35 - IL LINGUAGGIO VERBALE: COSA DICO

Il linguaggio Para-verbale

- Come lo dico

Il linguaggio Extra-verbale

- Il linguaggio del corpo

Il linguaggio e gli assiomi di Paul Watzlawick

- Tutto è comunicazione
- Non si può non comunicare

16:50 - UN SISTEMA CIRCOLARE

- Presupposti
- Sentimenti
- Feedback

17:05 - LA COMUNICAZIONE EFFICACE

- Ascolto
- Comprensione
- Contenuto e Relazione
- Il cerchio delle emozioni combinate
- LO SGUARDO

17:20 - QUESTIONS & ANSWERS

17:25 - SINTESI E CHIUSURA

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR VALEOⁱⁿ



Massimiliano Pappalardo

Filosofo del lavoro, Responsabile Area Sviluppo Manageriale e Docente Valeoin, consulente e saggista, è esperto di temi quali la consapevolezza, la responsabilità, il pensiero critico e il linguaggio delle relazioni, su cui tiene corsi e seminari presso grandi gruppi imprenditoriali in tutta Italia.

Oggi è consulente aziendale freelance dopo aver ricoperto ruoli manageriali in contesti accademici, da direttore responsabile e didattico del campus Città Studi del Politecnico di Milano e del campus dell'Università Vita-Salute dell'Ospedale San Raffaele, dove ha lavorato a stretto contatto con don Verzé.

In questi ruoli per oltre dieci anni si è confrontato con bisogni, desideri e competenze di almeno due generazioni di studenti.

Ha collaborato a lungo con la Fondazione Giorgio Gaber, promuovendone il pensiero sia nelle università, sia nelle scuole.

Autore di diversi libri e di canzoni, da maggio 2023 è docente a contratto di Filosofia del Lavoro presso la Facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università di Catania.

IL LINGUAGGIO VERBALE



Il rapporto che si stabilisce tra NOME e COSA e' quasi sempre **arbitrario**.
Le parole sono segni arbitrari, convenzioni semantiche.

Una parola ha un significato, ossia l'oggetto a cui si riferisce, ma **molte interpretazioni**

Inteso (significato letterale)

Modo di intendere (il senso attribuito a seconda di...)

IL LINGUAGGIO

Nel processo osservativo che sta alla base di ogni formazione verbale e linguistica si imprime secondo Humboldt una particolare forma mentale, un modo particolare di concepire e di comprendere. La diversità delle singole lingue non si riduce pertanto alla diversità dei suoni e dei segni, ma è una diversità di visioni del mondo. Se ad esempio in greco la luna viene designata come la Misurante (*men*), e in latino come la Luminosa, o se in una stessa lingua, il sanscrito, l'elefante è detto ora l'animale che beve due volte, ora l'animale con due zanne, ora l'animale con una mano sola, ne risulta che la lingua non si limita mai a designare semplicemente gli oggetti percepiti come tali ma concetti prodotti dalla mente, dove la natura del concetto in questione dipende dalla direzione dello sguardo intellettuale.⁸²

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR VALEO

GLI ASSIOMI DI PAUL WATZLAWICK

1° assioma

Non si può non comunicare
Così come non ci si può non comportare

2° assioma

Ogni comunicazione presenta un aspetto di contenuto e uno di relazione, il secondo classifica il primo ed è meta comunicazione (comunicazione sulla comunicazione)

3° assioma

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i soggetti comuni

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR VALEO

GLI ASSIOMI DI PAUL WATZLAWICK

GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA CON IL MODULO ANALOGICO CHE CON QUELLO NUMERICO.

IL LINGUAGGIO ANALOGICO HA LA SEMANTICA MA NON HA NESSUNA SINTASSI ADEGUATA PER DEFINIRE IN UN MODO CHE NON SIA AMBIGUO LA NATURA DI UNA RELAZIONE

IL LINGUAGGIO NUMERICO HA UNA SINTASSI LOGICA ASSAI COMPLESSA E DI ESTREMA EFFICACIA, MA E' MANCANTE DI SEMANTICA

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR VALEO

GLI ASSIOMI DI PAUL WATZLAWICK

4° assioma

La comunicazione è data da

- CV (la parola)
- CNV (il linguaggio del corpo)
- CPV (la voce)

5° assioma

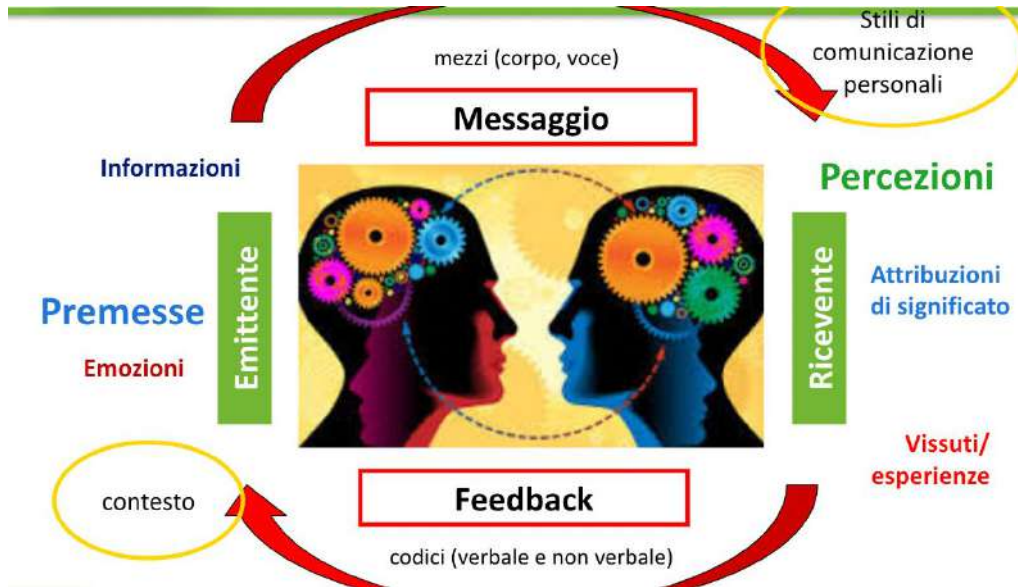
Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che essi siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza tra gli interlocutori

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR VALEO

UN SISTEMA CIRCOLARE



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR



I LIVELLI DI COMUNICAZIONE



7% VERBALE



38% PARAVERBALE

Tono, timbro, ritmo e volume
Accento, inflessioni dialettali
Silenzio



55% NON VERBALE

Aspetto fisico (indicatore fisico-estetico)
Espressione del viso
Movimento degli occhi
Gestualità
Abbigliamento

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR



COSA DETERMINA LA COMPRESIONE DEL MESSAGGIO

QUELLO CHE DICO/COSA

(VERBALE - PAROLE)

- Parole, frasi
- Contenuto
- LINGUA SCRITTA

COME LO DICO

(PARAVERBALE - VOCE)

- Volume
- Tono
- Ritmo
- Pause
- Inflessioni dialettali

QUELLO CHE FACCIO

(NON VERBALE - CORPO)

- Mimica facciale
- Gestualità
- Prossemica
- Look
- Postura

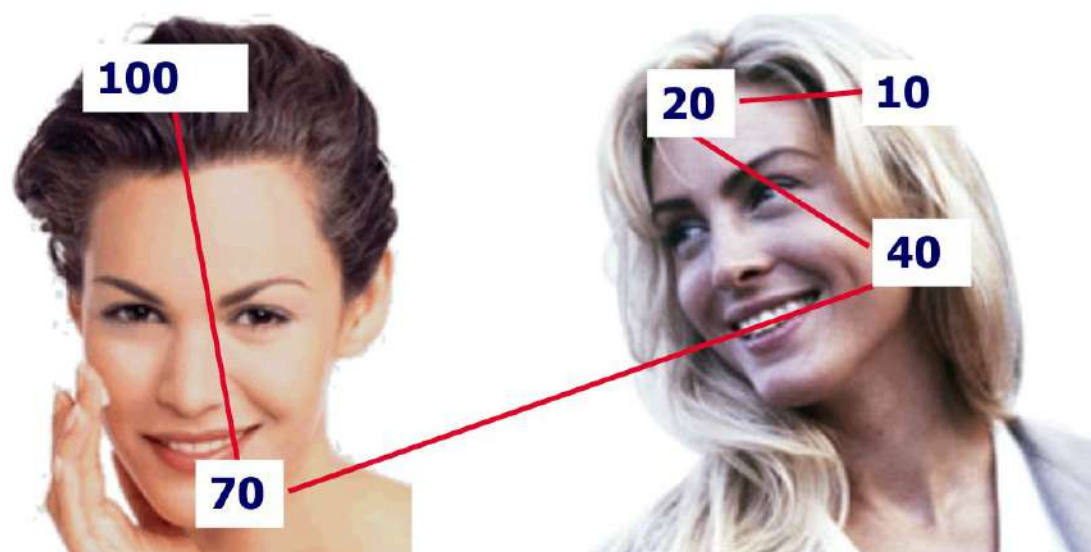
TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR

VALEOⁱⁿ
SKILLS & PERFORMANCE

IL CALO DELLA COMUNICAZIONE



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR

VALEOⁱⁿ
SKILLS & PERFORMANCE

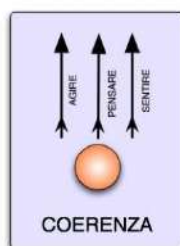


SNEOCDO UNO SDTIUO IGLNESE, NON IRMPTOA CMOE SNOO SCTRITE LE PLAROE, TUTTE LE LETETRE POSNSOO ESESRE AL PSTOO SBGALAITO, IMMPTORTANE SLOO CHE LA PRMIA E L'UMLTIA LETRTEA SAINO AL PTOSO GTSIUO, IL RTESO NON CTONA. Il cervello è comunque sempre in grado di decifrare il puzzle, perché non legge ogni sillaba letteria, ma legge la parola nel suo insieme... vero?

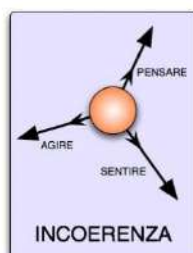
TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

6in minuti di condivisione I WEBINAR VALEOin

CONTENUTO E RELAZIONE



CNV a supporto della CV



CNV discrepante rispetto al messaggio verbale

In caso di incoerenza tende a prevalere il messaggio comunicato con la CNV

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

6in minuti di condivisione I WEBINAR VALEOin



COMUNICARE CON GLI ALTRI

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione | **WEBINAR** | VALEO 

LE COMPONENTI



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione | **WEBINAR** | VALEO 

I PRESUPPOSTI DELLA COMUNICAZIONE



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

WHO

Il chi della comunicazione, chi comunica, io (emittente) a chi si comunica l'altro (ricevente)

WHY

Lo scopo della comunicazione e la gestione delle aspettative

WHAT

Cosa comunichiamo in modo consapevole e inconsapevole. Il livello di relazione e il livello di contenuto della comunicazione

WHEN

Il tempo della comunicazione. Prendersi del tempo per comunicare

WHERE

Il luogo, il dove della comunicazione le influenze dell'ambiente.



minuti di condivisione I WEBINAR



GLI ASSIOMI DI PAUL WATZLAWICK



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

1° ASSIOMA

NON SI PUÒ NON COMUNICARE



minuti di condivisione I WEBINAR



LA PROSSEMICA

Cosa succede quando qualcuno invade il nostro spazio?



Quando il territorio viene invaso, il corpo, inconsciamente, si prepara ad affrontare l'attacco

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione **I WEBINAR**

VALEO SPILLI & PRODUZIONE

I NOSTRI FILTRI

CANCELLAZIONE

GENERALIZZAZIONE

DISTORSIONE

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione **I WEBINAR**

VALEO SPILLI & PRODUZIONE

IL MODELLO F.O.S



La **COMUNICAZIONE FOS** (**Fatti – Opinioni Personali – Sentimenti**) identifica una Comunicazione descrittiva, dove il principio è non inquinare i fatti con dati d'interpretazione. Risponde al desiderio di porre l'interlocutore di fronte al messaggio neutro, che sappiamo verrà interpretato. E' una "Comunicazione razionale" orientata alla soluzione dei problemi e alla presa di decisioni in gruppo.

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I **WEBINAR** VALEOⁱⁿ

L'ARTE DEL FEEDBACK: LA TECNICA STROKES



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I **WEBINAR** VALEOⁱⁿ

MONITORAGGIO COSTANTE FEEDBACK NON EFFICACE



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

- Viene **utilizzato per punire**, mettere in imbarazzo o umiliare i collaboratori
- I collaboratori ritengono il **feedback dato irrilevante** per il lavoro che svolgono
- Il feedback è **dato troppo tardi** per sortire un effetto positivo
- I collaboratori pensano che il feedback faccia **riferimento** a questione che **non possono controllare**
- I feedback sono **troppo lunghi e complicati**



minuti di condivisione I WEBINAR VALEO

MONITORAGGIO COSTANTE FEEDBACK EFFICACE



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

- Il feedback è **concentrato** sulla **performance**
- Dare **feedback specifici**, legati a obiettivi di apprendimento e risultati di prestazioni
- Definire **in modo chiaro** monitoraggi e controlli
- Dare feedback **il prima possibile**
- **Basarsi su fatti**
- Collegarsi ad **aspettative ben definite** di miglioramento



minuti di condivisione I WEBINAR VALEO

ABILITÀ DI AIUTO L'ASCOLTO

- **Ascolto "passivo"** in fase iniziale: silenzio ed empatia
- **Cenni di accogliimento** e riconoscimento verbali e non verbali
- **Invito all'approfondimento**, sincero interesse
- **Ascolto "attivo"**: riformulazione e feedback

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR

VALEO 6in
SERVIZIO E PRODUZIONE

www.valeoin.com



LA COMUNICAZIONE EFFICACE

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR

VALEO 6in
SERVIZIO E PRODUZIONE

**PER COMUNICARE IN
MODO EFFICACE È
NECESSARIO**



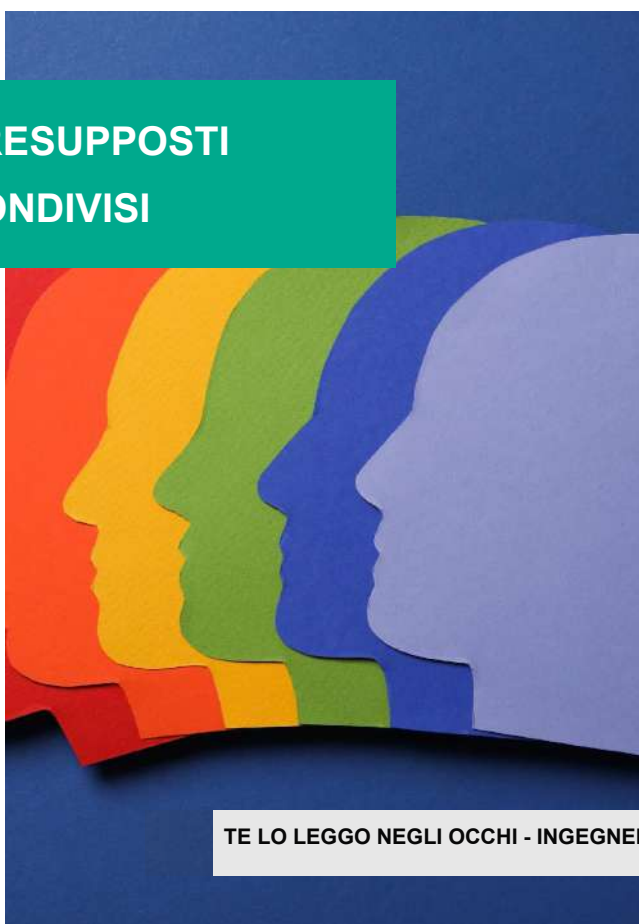
TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione | **WEBINAR** | VALEO 

ESSERE ACCETTATI
ESSERE ASCOLTATI
ESSERE CAPITI
ESSERE SEGUITI
ESSERE RICORDATI

**PRESUPPOSTI
CONDIVISI**



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione | **WEBINAR** | VALEO 

- Le persone vedono le cose attraverso un filtro personale
- Non dare mai nulla per scontato
- Le persone hanno stili di comportamento differenti. Lo stile è l'espressione della nostra essenza unica.
- le persone hanno bisogno di comunicare reciprocamente

PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

PREMESSA



Intenzione positiva: quello che l'altro dice e fa per lui ha senso

OBIETTIV



Avere un obiettivo comunicativo chiaro e preciso

O FLESSIBILITÀ



Avere apertura ed elasticità di comportamento; rispettare la "mappa" dell'altro; umiltà

ASCOLTO



Attenzione, comprensione, partecipazione, mettersi nei panni dell'altro consapevoli di sé e del proprio ruolo

UTILIZZO DEL FEEDBACK



Attenzione ai messaggi di ritorno

COERENZA



Usare un linguaggio positivo e concreto; autenticità; coerenza tra ciò che pensiamo, diciamo e facciamo

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR



ASCOLTO EMPATICO



FARE DOMANDE



FARSI COMPRENDERE



PROMUOVERE FEEDBACK

NON DARE PER SCONTATO

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR



COSA DETERMINA LA COMPRENSIONE DEL MESSAGGIO

QUELLO CHE DICO/COSA

(VERBALE - PAROLE)

- Parole, frasi
- Contenuto
- LINGUA SCRITTA

COME LO DICO

(PARAVERBALE - VOCE)

- Volume
- Tono
- Ritmo
- Pause
- Inflessioni dialettali

QUELLO CHE FACCIO

(NON VERBALE - CORPO)

- Mimica facciale
- Gestualità
- Prossemica
- Look
- Postura

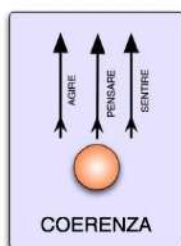
TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



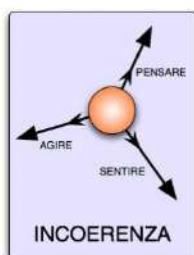
minuti di condivisione | WEBINAR

VALEO VEICOLI & PERFORMANCE

CONTENUTO E RELAZIONE



CNV a supporto
della CV



CNV
discrepante
rispetto al
messaggio
verbale

In caso di incoerenza
tende a prevalere il
messaggio comunicato
con la CNV

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione | WEBINAR

VALEO VEICOLI & PERFORMANCE



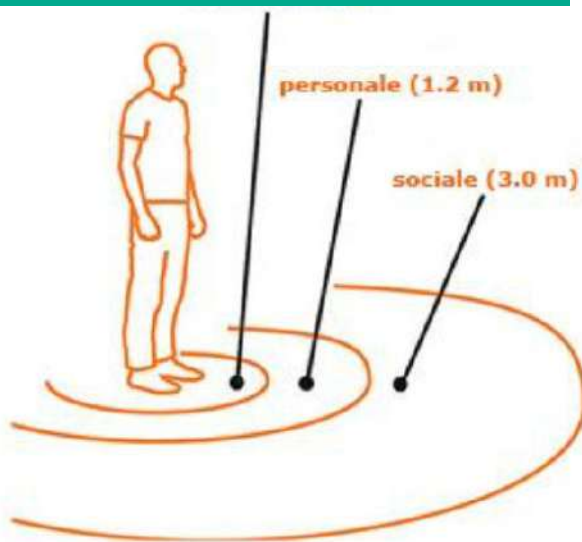
TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR



LA PROSSEMICA



La prossemica indica l'**organizzazione e la gestione dello spazio intorno a noi**, quindi anche dello spazio relazionale.

Riguarda in generale il **rapporto tra l'uomo e lo spazio**. La prossemica è stata studiata inizialmente dall'antropologo E. T. Hall che studiò appunto la percezione e l'uso dello spazio (La dimensione nascosta, 1968).

Rientrano nella prossemica tutte le attività di gestione dello spazio intorno a noi diretto a **modificare la percezione della "psicologica"**.

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR



LE ESPRESSIONI FACCIALI



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

Per ciò che riguarda le espressioni del volto, hanno una doppia valenza, sia di comunicazione che relazionale.

Attraverso le **innumerevoli espressioni del volto (oltre 7000)** è possibile comunicare stati d'animo, intenzioni, dare feedback ecc. Uno dei primi studiosi di mimica facciale fu Charles Darwin



minuti di condivisione | **WEBINAR** VALEO

MUSCOLI FACCIALI



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

- Galea aponevrotica
- Ventre frontale del muscolo epicranico (muscolo frontale)
- Muscolo corrugatore del sopracciglio
- Muscolo orbicolare dell'occhio
- Muscolo elevatore del labbro sup. e dell'ala del naso
- Muscolo nasale
- Muscolo elevatore del labbro superiore
- Muscolo auricolare anteriore
- Muscolo piccolo zigomatico
- Muscolo grande zigomatico
- Muscolo elevatore dell'angolo della bocca
- Muscolo depressore del setto nasale
- Muscolo buccinatore
- Muscolo risorio
- Muscolo orbicolare della bocca
- Muscolo triangolare delle labbra
- Muscolo quadrato del labbro inferiore
- Muscolo mentale
- Muscolo platysma



minuti di condivisione | **WEBINAR** VALEO

EMOZIONI DOMINANTI



TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE

GIOIA

TRISTEZZA

RABBIA

PAURA

SORPRESA

DISGUSTO



minuti di condivisione I WEBINAR VALEOⁱⁿ

IL CERCHIO DELLE EMOZIONI COMBinate



All'interno, si trovano le **otto emozioni primarie** e, intorno al cerchio, si possono vedere le **emozioni secondarie** formate a partire dalla combinazione delle emozioni primarie.

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione I WEBINAR VALEOⁱⁿ

LO SGUARDO



Per ciò che attiene allo sguardo, invece, vanno distinti tre elementi caratterizzanti:

- Intensità
- Durata
- Direzione

Lo sguardo ha una **importante efficacia relazionale** potendo con esse trasmettere intenzioni di minaccia, sfida, comprensione, oppure emozioni come la gioia, la paura, la sincerità

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione | **WEBINAR** VALEO 

www.valeoin.com



ACCRESCI LE TUE COMPETENZE

TE LO LEGGO NEGLI OCCHI - INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE



minuti di condivisione | **WEBINAR** VALEO 

AREA SVILUPPO MANAGERIALE FORMAZIONE A CATALOGO

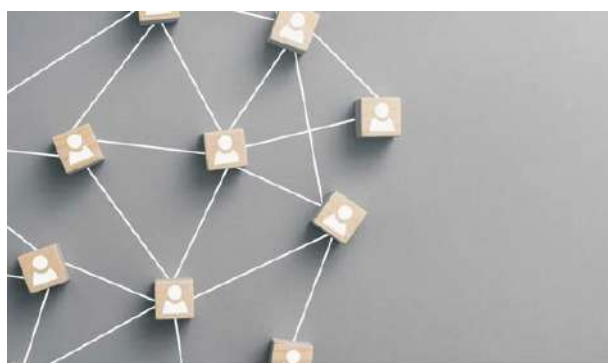
30 Corsi a Catalogo – 3 focus formativi



AREA SVILUPPO MANAGERIALE FORMAZIONE A CATALOGO

INGEGNERIA DELLA COMUNICAZIONE: STILI ED EFFICACIA COMUNICATIVA

MIGLIORARE IL PROPRIO STILE DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE VERBALE E NON VERBALE



Il corso sarà focalizzato sulla **condivisione di strumenti di semplificazione logico/verbale**, in modo da offrire ai partecipanti **un'unica chiave metodologica** per utilizzare tutti i canali di comunicazione in modo più essenziale ed efficiente.

28-29 NOVEMBRE 2024

Corso erogato in presenza o Virtual Classroom

POSSIBILITÀ DI FORMAZIONE FINANZIATA

RICHIEDI INFORMAZIONI

inSPIRE

6

**PERCORSI
FORMATIVI
IN AZIENDA
OUT OF THE
BOX**

AREA SVILUPPO MANAGERIALE FORMAZIONE IN AZIENDA



GRAZIE

PER L'ATTENZIONE

Carlo Strano

Academy Manager VALEOin

E: carlo.strano@valeoin.com

M: +39 347 1940138

www.valeoin.com

CONTATTI

Massimiliano Pappalardo

Filosofo del Lavoro

Responsabile Area Sviluppo Manageriale
VALEOin

E: massimiliano.pappalardo@valeoin.com

M: +39 3455864799

www.valeoin.com