

---

# **CORSO DI ECONOMIA ED ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**

---

**Gianni Maria Strada**

---

# La Comunicazione

---

**Anno Accademico 2013 - 2014**

**Sistemi organizzativi**



---

# La comunicazione

*“ Non sono le cose in se stesse a preoccuparci,  
ma le opinioni che ci facciamo di esse ”*

Epitteto I sec. d.C.



---

# La comunicazione

E' LA "*CONDITIO SINE QUA NON*" DELLA VITA  
UMANA E DELL'ORDINAMENTO SOCIALE

---

# La comunicazione

SIN DALLA NASCITA SIAMO COINVOLTI IN UN  
PROCESSO PER ACQUISIRE LE SUE  
REGOLE

---

# La comunicazione

GLI INDIVIDUI NELL'ORGANIZZAZIONE  
INTERAGISCONO PER MEZZO  
DELLA COMUNICAZIONE

---

# La comunicazione

PER CAPIRE SE STESSO L'UOMO HA  
BISOGNO DI ESSERE CAPITO DALL'ALTRO.  
PER ESSERE CAPITO DALL'ALTRO, HA  
BISOGNO DI CAPIRE L'ALTRO

---

# La comunicazione

SIAMO IN COSTANTE COMUNICAZIONE E  
TUTTAVIA NON RIUSCIAMO QUASI MAI A  
*COMUNICARE SULLA COMUNICAZIONE*

---

# La comunicazione

UNA SINGOLA UNITA' DI COMUNICAZIONE E'  
UN MESSAGGIO O NEL CASO IN CUI NON CI  
SIANO POSSIBILITA' DI CONFUSIONE; UNA  
COMUNICAZIONE

---

# La comunicazione

UNA SERIE DI MESSAGGI E'  
UN'INTERAZIONE

---

# Assioma della comunicazione

NON SI PUO' NON COMUNICARE



---

# Assioma della comunicazione

IL COMPORTAMENTO E' COMUNICAZIONE

---

# Assioma della comunicazione

IL COMPORTAMENTO HA VALORE DI  
MESSAGGIO

---

# Assioma della comunicazione

IL COMPORTAMENTO NON HA UN SUO  
OPPOSTO

---

# I tre principi

LA COMUNICAZIONE E':

1. PERCEZIONE
2. ASPETTATIVA
3. PARTECIPAZIONE

---

# Nella comunicazione è critico determinare:

L'OBIETTIVO = COSA SI VUOLE OTTENERE

I PARAMETRI = COME MI ACCORGERO' DI AVERLO OTTENUTO

LE FINALITA' = CHE UTILIZZO NE FARO'



---

# Ogni volta che comunichiamo trasmettiamo almeno sei messaggi

1. CIO' CHE VOGLIAMO DIRE

2. CIO' CHE REALMENTE DICIAMO

---

# Ogni volta che comunichiamo trasmettiamo almeno sei messaggi

3. CIO' CHE L'ALTRO ODE

4. CIO' CHE L'ALTRO RITIENE

DI AVER UDITO

---

# Ogni volta che comunichiamo trasmettiamo almeno sei messaggi

5. CIO' CHE L'ALTRO DICE

6. CIO' CHE RITENIAMO CHE L'ALTRO  
ABBIA DETTO



---

# La comunicazione può essere di due tipi:

1. A UNA VIA

2. A DUE VIE

---

# Comunicazione a una via

VANTAGGI:

LA RAPIDITA' E NON HA INTERFERENZE

SVANTAGGI:

IL RICEVENTE NON PUO' RETROAGIRE

---

# Comunicazione a due vie

VANTAGGI:  
LA COMPARTECIPAZIONE

SVANTAGGI:  
LA RIDONDANZA

---

# Ostacoli alla comunicazione

BARRIERE DI POSIZIONE

AMBIGUITA' DI RUOLO

DIFFERENZE DI LINGUAGGIO

---

# Ostacoli alla comunicazione

MALINTESI

EMOZIONI E SENTIMENTI

TIPO DI ORGANIZZAZIONE



---

# Come migliorare la comunicazione

NON SI DEVE DIMENTICARE  
CHE SI COMUNICA  
SU DUE LIVELLI

---

# Come migliorare la comunicazione

A LIVELLO:

DELL'ARGOMENTO O OPERATIVO

EMOZIONALE O DEI SENTIMENTI

---

# Come rendere efficace la comunicazione

PER AVERE UNA  
BUONA COMUNICAZIONE,  
CHI COMUNICA  
SI DEVE  
PORRE LE SEGUENTI DOMANDE:

---

# Come rendere efficace la comunicazione

1. CIO' CHE E' CHIARO PER ME, LO E' ANCHE PER L'ALTRO ?

---

# Come rendere efficace la comunicazione

2. L'ALTRO E' IN CONDIZIONE DI DIRMI CIO' CHE PENSA, O LO INCORAGGIO A DIRMI CIO' CHE DESIDERO SENTIRMI DIRE ?

---

# Come rendere efficace la comunicazione

3. PRIMA DI RISPONDERE, CONTROLLO SE HO VERAMENTE CAPITO ?

---

# Come rendere efficace la comunicazione

4. CERCO DI COMPRENDERE I SENTIMENTI DEGLI ALTRI, CHE POSSONO ESSERE DIVERSI DAI MIEI ?

---

# Come rendere efficace la comunicazione

5. CERCO DI ASCOLTARE DAL PUNTO DI VISTA DELL'ALTRO, PRIMA DI VALUTARE DAL MIO ?

---

# Come rendere efficace la comunicazione

6. FACCIO UNO SFORZO COSCIENTE PER COSTRUIRE LA POSSIBILITA' DI "FEED BACK" ?

