

# **CORSO DI ECONOMIA ED ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**

**Gianni Maria Strada**

# **La Comunicazione**

**Anno Accademico 2014 - 2015**

**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 secondo Cicerone

Secondo Cicerone *“gli uomini si distinguono dalle bestie essenzialmente perché dialogano tra loro ed esprimono le emozioni.*

*L’arte della parola dà prestigio e la possibilità di gestire”*

# La comunicazione secondo Cicerone

*“Per comunicare opportunamente è necessario possedere conoscenze e competenza senza queste non ci sarebbe comunicazione ma vuota e ridicola produzione di parole”*

# La comunicazione secondo Cicerone

*“La comunicazione orale è accompagnata da movimenti del corpo, dai gesti, dall’espressione del volto, dal controllo e dalla modulazione della voce. La forma non è tutto, la forma acquista rilevanza in presenza di profonda conoscenza del tema esposto. Una comunicazione è quindi valida non in sé ma in rapporto ai contenuti e alla circostanza in cui accade”*

# La comunicazione secondo Cicerone

*“Il buon senso è indispensabile per capire che cosa è appropriato. Sia sul piano dei contenuti che dell’espressione. Ogni circostanza richiede modalità adeguata”*



# La comunicazione secondo Cicerone

*“Ricerca di argomentazioni valide e credibili: è importante la volontà, rilevante in ogni situazione è indispensabile per conoscere l’argomento e ascoltare le altrui opinioni. Dobbiamo individuare sempre nuove argomentazioni per ciascuno specifico tema”*

# La comunicazione secondo Cicerone

*“Organizzazione secondo un criterio: sebbene nell’analisi della comunicazione si possa distinguere tra ciò che si dice (contenuto) e come lo si dice (forma) va ricordato che i due elementi non si possono scindere. Ogni comunicazione è contenuto e forma, è chiaro però che la forma non esiste senza un contenuto né il contenuto può essere trasmesso senza una forma. Sono un tutto unico e sono tenuti insieme dalla forza della conoscenza/competenza è pur vero che ci può essere una incapacità espressiva, a fronte di ciò l’adeguata conoscenza del contenuto supplisce. Il contrario non può funzionare, l’incompetenza si rivela facilmente ”*

# La comunicazione secondo Cicerone

*“Adattamento delle parole agli argomenti: la chiarezza espressiva è essenziale per essere efficaci, vanno evitati gli eccessi e si devono scegliere in modo accurato le parole”*

# La comunicazione secondo Cicerone

*“La competenza e la conoscenza degli argomenti e l’arte della scrittura sono gli elementi cruciali per migliorare l’efficacia comunicativa, solo così si è certi di analizzare e riflettere sui contenuti della comunicazione”*

# La comunicazione secondo Cicerone

*“Voce e gestualità consone agli argomenti e alle parole sono utili per comunicare le emozioni, bisogna far risaltare ciò che si prova (voce, volto, gestualità). Il linguaggio del corpo aiuta moltissimo perché è universale”*



# 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':

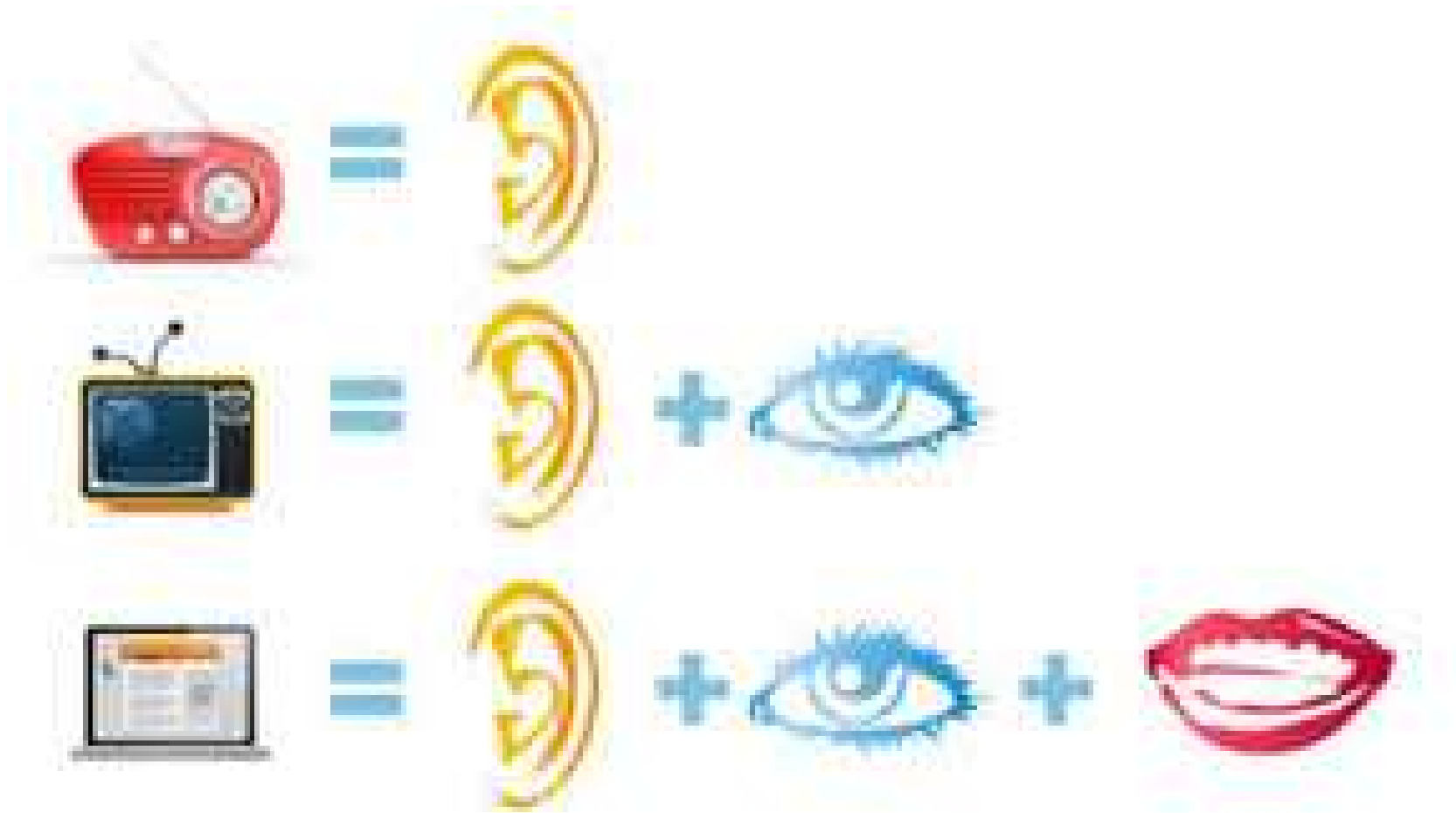
1. PERCEZIONE
2. ASPETTATIVA
3. PARTECIPAZIONE

# **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" ?



