

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

A graphic design for 'Internet ergo SUMM'. The text 'Internet ergo SUMM' is written in a large, blue, serif font. The word 'Internet' is on the top line, 'ergo' is on the middle line, and 'SUMM' is on the bottom line. Surrounding the text are 18 colorful circles, each containing a name. The names are:

- Row 1 (top):
 - Blue circle: **Kevin Kelly**
 - Yellow-green circle: **Steven Weber**
 - Red circle: **Richard Dawkins**
 - Light blue circle: **Dr. Howard C. Ellis**
 - Yellow circle: **Fred Hickey**
 - Pink circle: **James C. Hogg**
- Row 2 (middle):
 - Red circle: **Larry Berger**
 - Pink circle: **Tom Iqbal**
 - Yellow-green circle: **Michael DeWine**
- Row 3 (bottom):
 - Yellow circle: **Michael S. Malone**
 - Orange circle: **John R. ...**
 - Red circle: **Michael ...**

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':

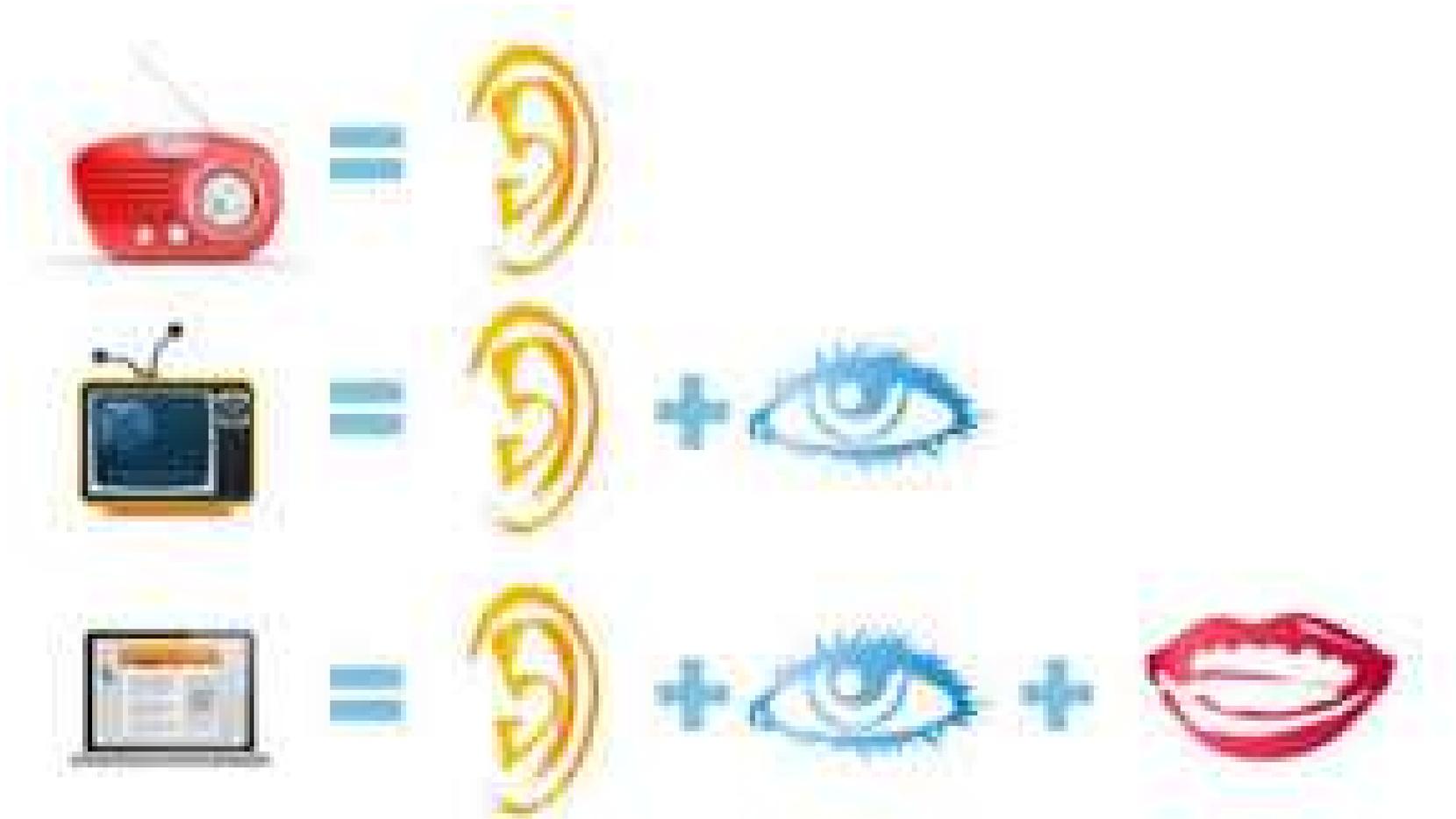
1. PERCEZIONE
2. ASPETTATIVA
3. PARTECIPAZIONE

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" ?

