

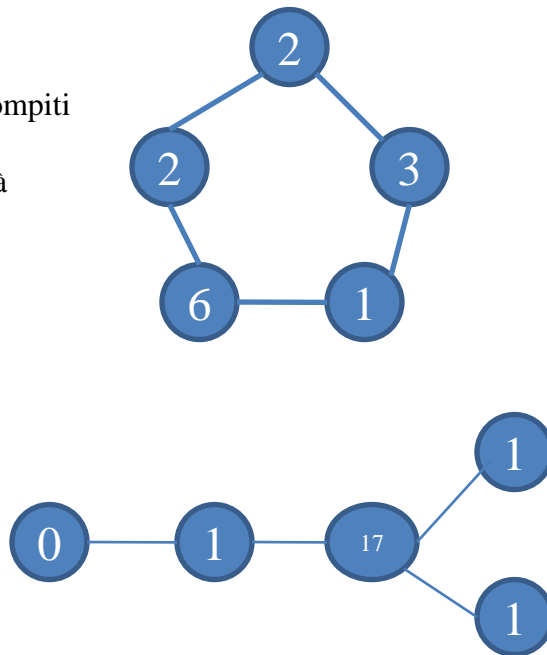
Comunicazione e gestione delle informazioni

Trasferimento di informazioni e significati da una parte all'altra

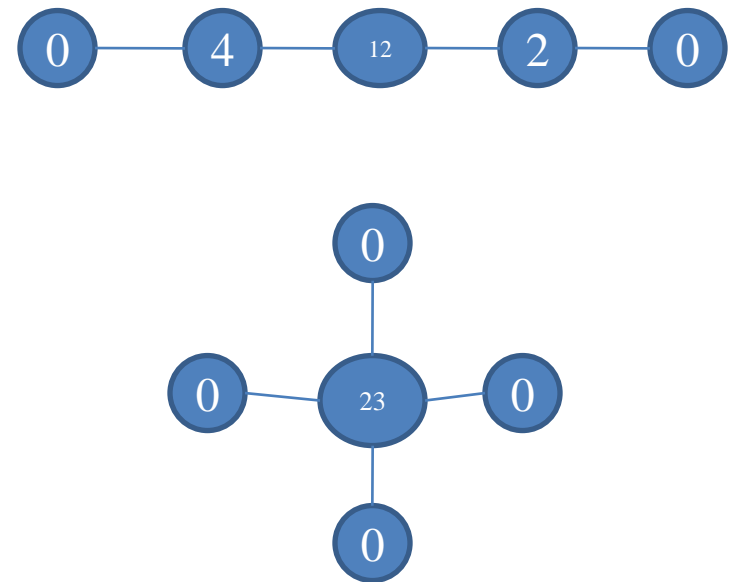
Quadro interpretativo condiviso grazie al quale l'informazione può essere utile e dotata di significato

Approccio strutturale: Partendo dal Taylorismo, in base alla quale la comunicazione deve fluire dal basso verso l'alto, esistono in realtà diversi modi diversi in cui la comunicazione può fluire all'interno di un'organizzazione

Decentrata
Non adatta per compiti semplici
Adatta per attività complesse



Centralizzata



I numeri nei cerchi indicano quante volte una persona in quella posizione è stata vista esercitare il ruolo di leader; il ruolo di leader è più decentrato e la soddisfazione è maggiore quanto più decentrata è la struttura

Comunicazione e gestione delle informazioni

Approccio delle relazioni umane

La comunicazione organizzativa efficace è caratterizzata dal flusso dell'informazione in senso sia ascendente che discendente

- Assumendo che le caratteristiche delle reti di comunicazioni siano interne all'organizzazione, si esclude la possibilità che la comunicazione sia legata a influenze esterne (es., il genere, il livello dei lavoratori)

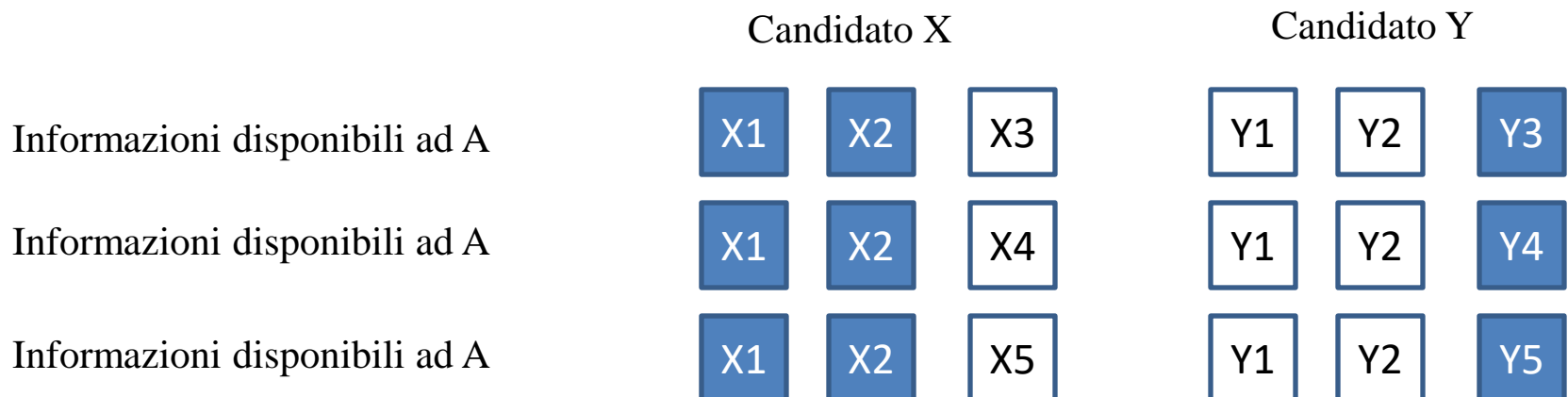
Teoria dei sistemi aperti: la comunicazione non è un processo autonomo tra colui che trasmette e colui che riceve, ma deve essere vista in relazione al sistema sociale nel cui ambito avviene e alla particolare funzione che adempie in quel sistema

Comunicazione e gestione delle informazioni

Approccio cognitivo

Si concentra sul modo in cui le normali attività cognitive dei comunicatori siano aperte agli errori e alle incomprensioni; i sotto-sistemi di un'organizzazione tendono a ridurre il sovraccarico di informazioni, distorcendo la comunicazione in vari modi:

- Omissioni di informazioni chiave
- Errori nella trasmissione delle informazioni
- Ritardi nella trasmissione
- La semplificazione dei messaggi
- L'uso di più canali di comunicazione
- La fuga mediante evitamento della comunicazione
- Tendenza alla conferma delle ipotesi
- In relazione alla gestione delle informazioni: tendenza a condividere informazioni già note a tutti (es., candidato alla presidenza di un'organizzazione studentesca)




Comunicazione e gestione delle informazioni

Identità sociale

L'identità sociale condivisa è la base della comunicazione efficace

Perché le persone nelle organizzazioni comunicano?

- Esercitare influenza su altre persone
 - Ridurre l'incertezza da parte del comunicatore o del ricevente
 - Ottenere feedback pertinenti all'esecuzione di un'attività
 - Coordinare le prestazioni di gruppo
- 
- Controllo
- Risolvere bisogni affiliativi

La possibilità che la comunicazione fra persone realizzi ciascuna di queste 5 funzioni dipende dal processo di categorizzazione del Sé e dalle relative percezioni di appartenenze a una categoria sociale condivisa

Le percezioni di un'identità sociale condivisa danno alle persone molte motivazioni per comunicare e una cornice cognitiva condivisa grazie alla quale quella comunicazione può essere produttiva e di reciproco vantaggio

L'identità sociale crea i contorni e i confini della comunicazione

Alcune verifiche empiriche

Categorizzazione di sé come base per la gestione delle informazioni

- Maggiore disponibilità a trasferire informazioni relative all'organizzazione rispetto al team
- Maggiore disponibilità a trasferire informazioni relative al team rispetto alla propria persona
 - Differenze fra ingroup e outgroup nel flusso di informazioni più forti quando l'informazione era direttamente pertinente alla divisione fra ingroup e outgroup a livello di team
 - Ruolo della competizione fra gruppi
- Maggiore propensione a condividere informazioni quando l'incertezza sul proprio Sé è grande al fine di definire un percorso essenziale verso la conoscenza sociale del Sé e il comportamento collettivo orientato al Sé
 - Importanza dei canali informali di comunicazione (pettegolezzi, soffiare non ufficiali, etc...)

Identità sociale e accomodamento linguistico (auto-stereotipizzazione linguistica)

- Divergenza e convergenza

L'identità sociale come determinante dell'elaborazione di informazioni

- Il ricevente elabora le informazioni in base alla provenienza da ingroup o outgroup
- Rilevanza per il problema in base al quale è definito il loro status di ingroup
- Maggiore persuasione se i messaggi provengono dall'ingroup e se sono prototipici di una posizione dell'ingroup