



I Principali Strumenti di Gestione

---

**La Comunicazione**


Prof.ssa Roberta Bellotto      Corso Project Management      UNIPD A.A. 2022/2023       267

267



Communication Management

- > La gestione delle comunicazioni di progetto include i processi necessari per garantire che le **esigenze di informazione** del progetto e dei suoi stakeholder **siano soddisfatte** attraverso lo sviluppo di elaborati e l'implementazione di attività progettate per raggiungere un **efficace scambio di informazioni**.
- > La gestione delle comunicazioni di progetto è costituita da
  - > **sviluppo di una strategia** per garantire che la comunicazione sia efficace per gli stakeholder
  - > svolgimento delle attività necessarie per **implementare la strategia di comunicazione**.

Prof.ssa Roberta Bellotto      Corso Project Management      UNIPD A.A. 2022/2023       268

268

Comunicazione

- > La comunicazione è **lo scambio di informazioni, intenzionale o involontario.**
- > Le informazioni possono essere scambiate sotto forma di idee, istruzioni o emozioni.
- > **I meccanismi** in base ai quali le informazioni sono scambiate possono essere in:
  - > **Gruppo o individuale**
  - > **Forma scritta o verbale**
  - > **Formale o informale**
  - > **Interna o esterna**
  - > **Focus gerarchico: verso l'alto, verso il basso, orizzontale**

Prof.ssa Roberta Bellotto

Corso Project Management

UNIPD A.A. 2022/2023

269

269

Comunicazione

Gli attributi fondamentali di **attività di comunicazione efficaci** sono:

- > **Chiarezza** in merito allo scopo della comunicazione
- > **Comprendere** nei limiti del possibile il destinatario delle comunicazioni, soddisfarne le esigenze e le preferenze
- > **Monitorare e misurare l'efficacia delle comunicazioni**

Prof.ssa Roberta Bellotto

Corso Project Management

UNIPD A.A. 2022/2023

270

270

La comunicazione

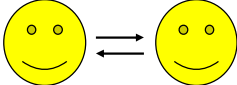
## L'importanza della comunicazione

- > Rappresenta il **90% del lavoro del Project Manager**
- > Coinvolge **tutte le parti del Progetto**
- > Può **sviluppare o distruggere il Progetto**
- > Coinvolge **tutti gli Stakeholder**
- > C'è una **relazione diretta tra la capacità di comunicare e le performance del Progetto** e del ... Project Manager

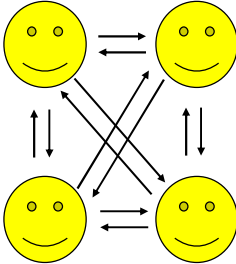
Prof.ssa Roberta Bellotto    Corso Project Management    UNIPD A.A. 2022/2023    271

271

La comunicazione



1 canale di comunicazione

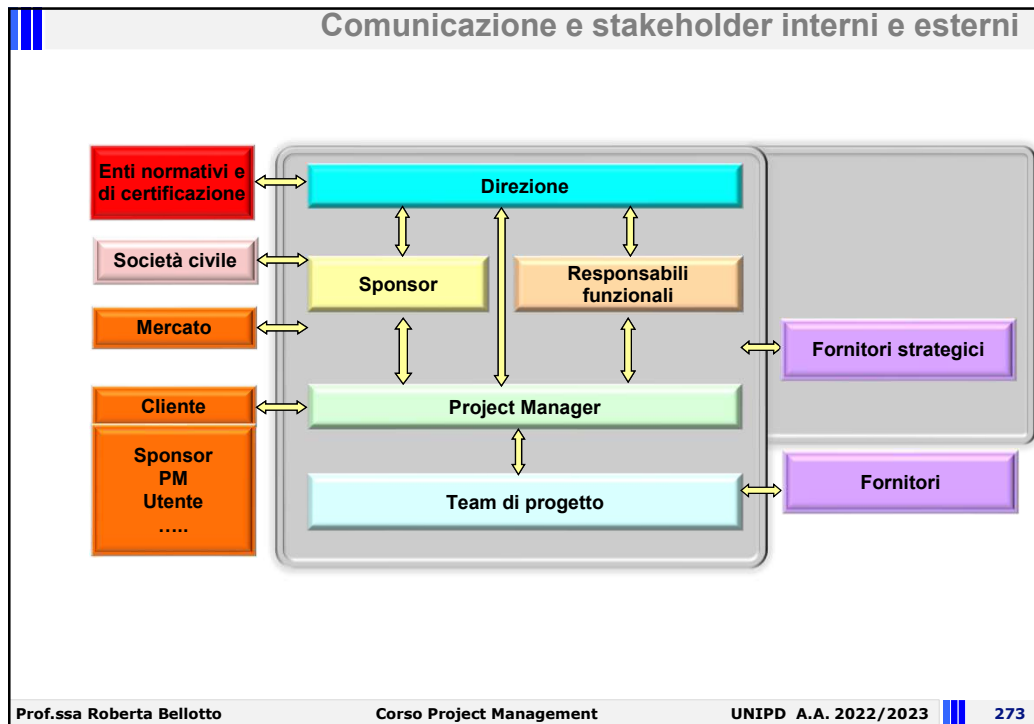


6 canali di comunicazione  
 $n(n-1)/2$  con  $n = n^{\circ}$  di persone

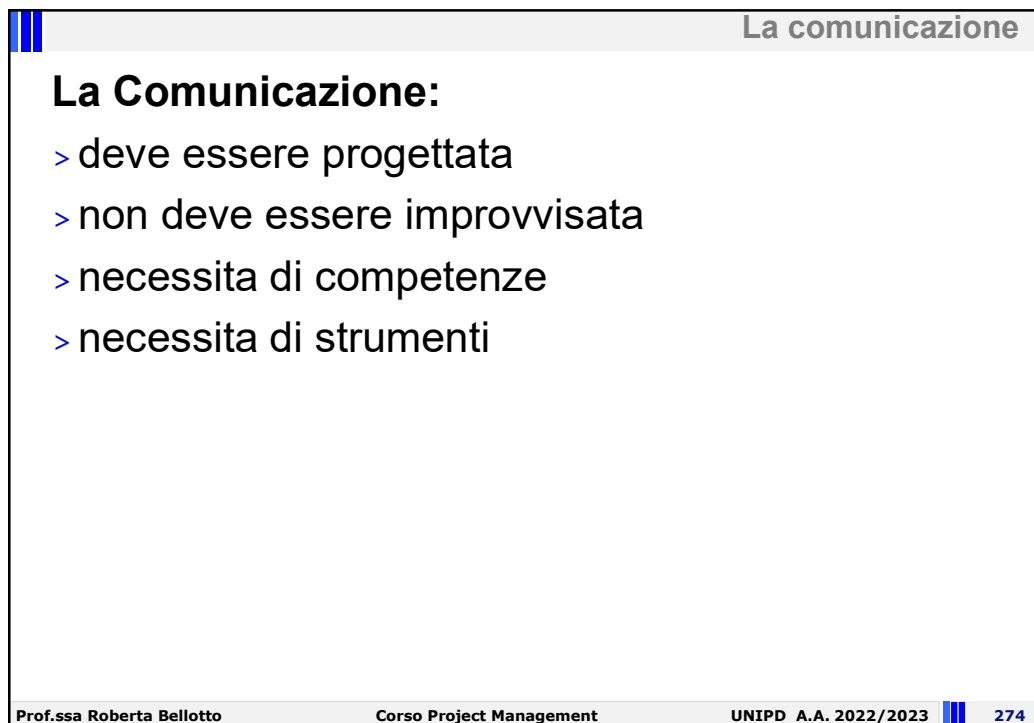
La **complessità** di un Progetto, oltre ad essere **funzione intrinseca del Progetto**, è anche funzione della **rete di relazioni** che devono essere governate.

Prof.ssa Roberta Bellotto    Corso Project Management    UNIPD A.A. 2022/2023    272

272



273



274

**Gli elementi che la compongono**

### Tipo di comunicazione

- > **Verbale**: la trascrizione (ciò che si dice o scrive)
- > **Para-Verbale**: modo in cui viene detto (tono della voce, velocità, timbro, volume, punteggiatura)
- > **Non-Verbale**: postura, movimenti, zona dell'ambiente che si occupa, distanza dall'interlocutore, modo di vestirsi, calligrafia



Mehrabian's research      Mehrabian's communications model

Spoken words      Tone of voice      Body language

7%      38%      55%

Verbale      Para-Verbale      NON Verbale

<https://michelemicheletti.files.wordpress.com/2015/07/mehrabians-communications-model.jpg>

Prof.ssa Roberta BellottoCorso Project ManagementUNIPD A.A. 2022/2023275

275


**Gli elementi che la compongono**

Le **prime impressioni** sono determinate principalmente dal **modo in cui ci presentiamo** e dal **modo in cui diciamo le cose** al nostro interlocutore anziché dal contenuto verbale.


La **comunicazione non verbale**, pertanto, **rappresenta un mezzo per cogliere il messaggio reale e nascosto** che in taluni casi non viene esplicitato.

Prof.ssa Roberta BellottoCorso Project ManagementUNIPD A.A. 2022/2023276


276

Communication: best practice


- > Usare un linguaggio enfatico: le persone percepiscono la **passione**
- > Sottolineare i maggiori **benefici** e non le funzionalità
- > Essere **semplici** ed essenziali
- > Fare uso anche del linguaggio del **corpo**

Prof.ssa Roberta BellottoCorso Project ManagementUNIPD A.A. 2022/2023277

277

Comunicazione

- > **Creare una strategia comunicativa**
  - > Quali sono le persone (stakeholder) a cui è rivolta
    - > cosa le influenza
    - > cosa le stimola
    - > cosa le motiva
    - > cosa cercano
    - > di chi si fidano ...
  - > Qual è il fine
  - > Qual è il messaggio (deve essere semplice)
- > **Scegliere il corretto veicolo per la comunicazione**

Prof.ssa Roberta BellottoCorso Project ManagementUNIPD A.A. 2022/2023278

278

## Gli elementi che la compongono

- > **Informazioni**
  - > Quantitative o qualitative
  - > Di dettaglio o riassuntive ...
  - > Espresse in modo standard!!!
- > **Report**
  - > Assoluti
  - > Relativi
  - > Trend
- > **Presentazioni, contenitori di:**
  - > Elementi verbali e non verbali
  - > Report
  - > Indicatori
  - > Commenti, richieste ...

## Il Piano della comunicazione

[illegible]