

Procedure informative in azienda

X	Eventuali disturbi
	La cecità aziendale restringe la visuale, in quanto mancano la ridefinizione dei compiti e la cooperazione che supera i singoli reparti.
	L'immagine che si ha di sé deforma l'attenzione e l'elaborazione delle informazioni.
	Tra persone di uguale orientamento, le differenze di opinione non vengono discusse a fondo per desiderio di armonia.
	La propria opinione è verificata solo tra persone con le stesse idee.
	Gli specialisti non si capiscono più tra di loro, a causa delle differenze troppo grandi tra i rispettivi processi mentali.
	Dal basso verso l'alto – ma anche dall'alto verso il basso – della scala gerarchica, i risultati vengono abbelliti e gli errori non comunicati.
	Le informazioni vengono coperte o deformate per ottenere un vantaggio di potere.
	Lo spirito concorrenziale e le rivalità fra i reparti fomentano preoccupazioni che impediscono uno scambio aperto di opinioni.
	Nei gruppi, lo «spirito comune» impedisce lo sviluppo di opinioni divergenti.

X	Approcci risolutivi
	Ascoltare attentamente.
	Esprimersi in prima persona («io» al posto di «si»).
	Spiegare motivo e significato della domanda.
	Essere coscienti di cosa si pensa e si prova e scegliere con cura cosa dire e fare in modo da poter essere capiti dagli altri.
	Evitare di esternare interpretazioni e impressioni; dapprima chiedere.
	Osservare il linguaggio non verbale.
	Esprimere chiaramente desideri.
	Esprimere apertamente i richiami.
	Trattare prioritariamente eventuali elementi di disturbo.