

Ostacoli ad una comunicazione efficiente

in ciascuno degli elementi della comunicazione possono sorgere ostacoli ad una comunicazione efficiente

considerando Austin  comunicazione è azione

un fallimento comunicativo equivale al fallimento di un'azione

l'obiettivo non è stato raggiunto

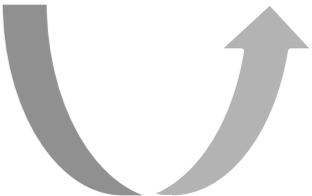
una comunicazione non efficace deriva da

miscommunication

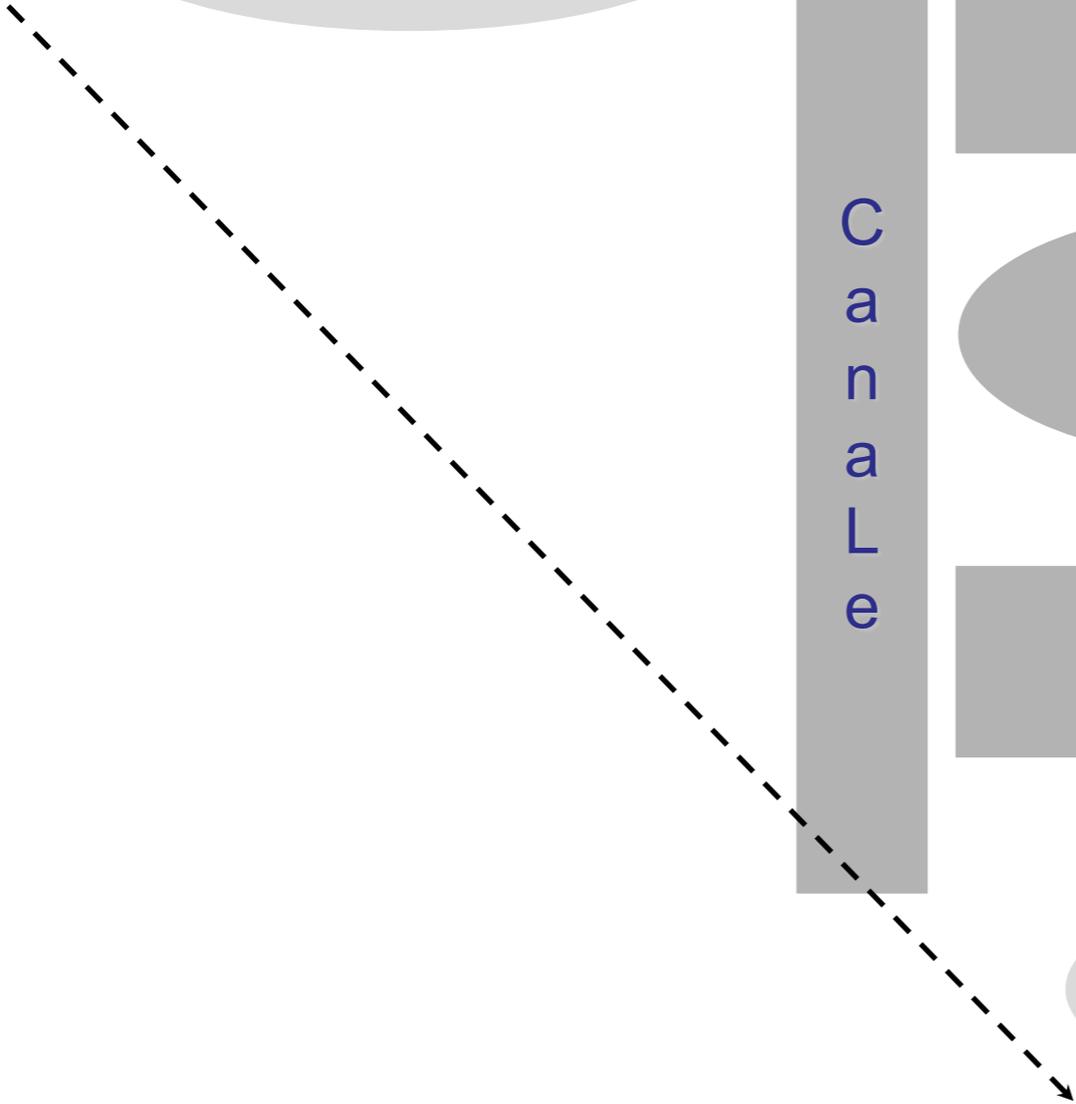
insieme di limiti pervasivi, che dipendono da diversi fattori (pag.98)

ciascun elemento può costituire una sorgente di errore

fonte



destinatario



la fonte

La fonte è responsabile del processo di CODIFICA

con cui trasforma il pensiero in messaggio attraverso l'uso di un codice/linguaggio

per evitare fallimenti comunicativi, la fonte deve

rispettare le massime conversazionali (quantità, qualità, relazione, modo)

adattare la comunicazione al destinatario

in termini di prosodia (adulti-bambini)

di sintassi (stranieri)

di semantica (medico-paziente)

di comunicazione NON verbale (culture diverse)

adattare la comunicazione al contesto (contesto formale, professionale, o
contesto colloquiale)

Esempio

A parte le differenze somatiche, la personalità di un *vulcaniano* è molto diversa da quella di un *klignoniano*

come può capire questa affermazione il destinatario?

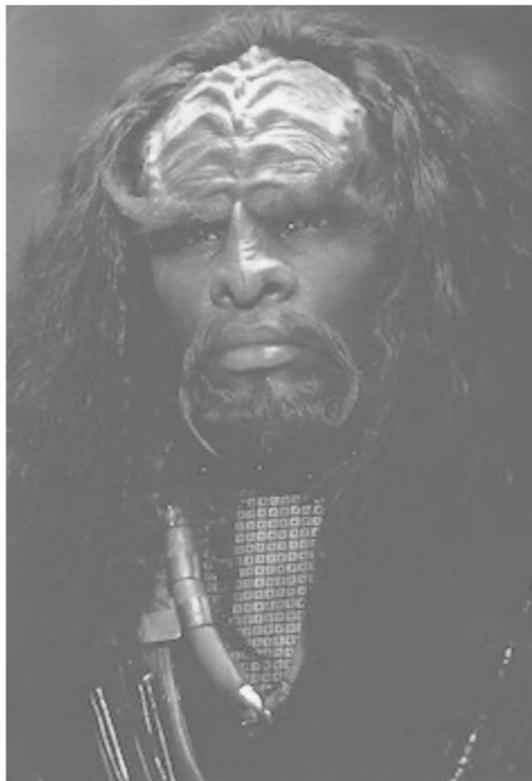
tutti possono capire che si sta parlando di differenze somatiche e di personalità

qualcuno potrebbe ricordare di avere visto qualche episodio di *Star Trek*, e, quindi, che i vulcaniani sono gli abitanti del pianeta Vulcano, molto lontano dalla Terra, e che il più famoso vulcaniano è *Spok*, che presta servizio sulla nave stellare *Enterprise*



Spok e il suo famoso saluto
«*live long and prosper*»

qualcun altro potrebbe essere un fan di *Star Trek* ed essere in grado di capire perfettamente l'affermazione, poiché sa che, mentre i vulcaniani, sono molto razionali e non provano emozioni, i klingon sono molto irruenti, a volte francamente aggressivi



però, il tenente *Worf* vive e lavora insieme umani sulla nave stellare



il destinatario

Il destinatario è responsabile del processo di DECODIFICA

processo di interpretazione ATTIVA del messaggio

sono necessarie competenze sintattica/semantica/pragmatica

sono necessarie motivazione e risorse cognitive

molte distorsione possono derivare dalle ASPETTATIVE (*confirmatory bias*)

il canale

alcuni canali sono più adatti per un tipo di comunicazione, altre per altri

canale verbale molto adatto per trasmettere la conoscenza, grandi quantità di informazioni anche molto complesse

il canale visivo-gestuale è più immediato e rapido, incisivo

ma adatto per comunicazioni molto brevi (molto adatto per stabilire il tipo di relazione tra i comunicanti)

il messaggio

non deve essere contraddittorio

spesso si osservano contraddizioni tra messaggi verbali e non-verbali

il contesto

l'emittente modula il suo messaggio in funzione del **contesto** in cui si trova, per evitare l'ambiguità

Contesto esplicito

formato dal contesto linguistico (cioè segni verbali quali fonemi, parole, frasi, discorsi) ed extra-linguistico, cioè tutti i messaggi che provengono dal linguaggio non verbale

Contesto implicito

consiste in tutto ciò che gli interlocutori sanno l'uno dell'altro, che non viene verbalizzato nell'atto comunicativo, ma che influenza la comunicazione

...Contesto implicito

informazioni sui comunicatori
sui ruoli
sulla loro relazione

informazioni sullo scopo della comunicazione (che spesso è taciuto)

lasciare molte informazioni implicite è utile e snellisce la comunicazione solo
quando sono davvero condivise dai comunicatori

il ruolo del *feedback*

Il ***feedback*** è molto importante in un processo comunicativo efficace

Il *feedback* è l'informazione di ritorno che l'emittente riceve dal destinatario in merito alla propria comunicazione e consente al modello di acquistare una dimensione di circolarità

il ricevente diventa, a sua volta, emittente.

un utilizzo non sapiente del *feedback* può essere fonte di fraintendimenti imputabili sia all'emittente, poco attento ai segnali provenienti dall'interlocutore, che al destinatario, povero di segnali di *feedback*

Comunicazione problematica

un complesso di processi comunicativi che intervengono quotidianamente all'interno delle relazioni interpersonali

possono dipendere da

mancanza di competenza comunicativa

difficoltà di gestione della conversazione a livello di turni

problemi motivazionali/di attenzione

sottostima delle ambiguità espressive

Aspetti relazionali

Watzlawick e colleghi (1967) hanno dimostrato come ogni comunicazione abbia un aspetto

di contenuto
di relazione

la relazione si evidenzia nel modo in cui il contenuto del messaggio viene trasmesso.

Per favore mi passerebbe quel foglietto?
Dammi quel foglietto!

sono evidenti aspetti relazionali diversi

Conflitti

un problema di contenuto o di relazione?

spesso i conflitti circa il contenuto mascherano conflitti di relazione

il contenuto è solo un pretesto per far emergere il problema relazionale

se la relazione è buona si è più propensi ad evitare irrigidimenti sui contenuti

Il ruolo della meta-comunicazione nella comunicazione problematica

metacomunicazione è la capacità di riflettere sulle caratteristiche della comunicazione

Esempio

il chiarimento

“Stavo solo scherzando! Era una frase ironica”

Potrebbe risolvere una discomunicazione fornendo una chiave di lettura e di interpretazione di un messaggio dato in precedenza

Comunicazione ingannevole

le proprietà essenziali della comunicazione ingannevole sono

falsità del contenuto di quanto è detto
consapevolezza di tale falsità
intenzione di ingannare il destinatario

La menzogna è un atto comunicativo, consapevole e deliberato, che consiste nell'ingannare un altro che non è consapevole della menzogna e che non desidera essere ingannato

sequenza della comunicazione ingannevole

1) A inganna B dicendo l'enunciato p se e soltanto se:

A conosce che p è falso (e che $non-p$ è vero)

A induce B a condividere e a credere che p

2) A intende ingannare B

quattro sottogruppi di inganni

omissione

il parlante omette di fornire all'interlocutore alcune informazioni essenziali per gli scopi di quest'ultimo

occultamento

il parlante nasconde alcune informazioni divergenti o secondarie per far assumere all'interlocutore false credenze

falsificazione

il parlante deliberatamente invia all'interlocutore informazioni che sa essere false

mascheramento

il parlante cela informazioni importanti e pertinenti, fornendo all'interlocutore altre informazioni false

la famiglia delle menzogne

menzogne preparate

pianificate in anticipo ed esaminate dal mentitore almeno nei loro aspetti principali

menzogne non preparate

dette spontaneamente, di solito come risposta a una domanda inattesa

menzogne cooperative

dette per proteggere o aumentare le risorse psicologiche del destinatario

menzogne non cooperative

dette per proteggere gli interessi del mentitore

COMUNICAZIONE PARADOSSALE

un tipo di comunicazione problematica è la **comunicazione paradossale**

paradosso

contraddizione che deriva dalla deduzione corretta da premesse coerenti

Paradossi logico-matematici
contraddizione sul piano formale

Definizioni paradossali
possono essere rappresentate con una tipica antinomia semantica
“Io sto mentendo”.

Paradossi pragmatici
sono i paradossi che derivano dalle ingiunzioni “Sii spontaneo!” “Non obbedirmi!”
“Dovresti amarmi”

Comunicazione paradossale e comunicazione patologica

la comunicazione paradossale può assumere un ruolo centrale nella manifestazione di patologie psichiatriche

Bateson e colleghi (1956) hanno elaborato la “**teoria del doppio legame**”

elementi caratterizzanti sono:

due o più persone sono coinvolte in una relazione intensa che ha un'importanza elevata per la sopravvivenza o per il benessere psichico coloro che sono nella relazione

un membro invia a un altro questa tipologia di messaggio: a) asserisce qualcosa, b) asserisce qualcosa sulla propria asserzione a un altro livello comunicativo, c) queste due asserzioni si escludono a vicenda

al destinatario è impedito di uscire fuori dalla relazione metacomunicando, o fuggendo via, o chiudendosi

Distorsioni comunicative nei media e attraverso i media

i media non sono immuni da distorsioni comunicative

le distorsioni derivano dai processi di:

selezione delle informazioni

incongruenza tra titolo e notizia

Incongruenza tra immagine e notizia

distorsione involontaria

deriva dal fatto che le redazioni giornalistiche, nel corso del processo che si concluderà con la diffusione della notizia, devono estrapolare i fatti dal loro contesto originario, per poi ricollocarli nel contesto ritenuto più appropriato per la diffusione della notizia

Mimetizzazione

deriva dall'uso di particolari modalità comunicative. Per esempio, i partecipanti a una *chat* assumono un nome di copertura volto a mantenere l'anonimato, tanto da consentire loro di assumere comportamenti disinibiti, che probabilmente altrimenti controllerebbero