

La miscomunicazione

Qualsiasi comunicazione che i partecipanti ritengono non riuscita o non perfettamente riuscita e che genera in loro insoddisfazione

La miscomunicazione è funzionale, serve a mantenere l'integrità sociale, evitando i conflitti o impedendo che i rapporti si deteriorino o che debbano riconfigurarsi

L'opacità lascia gli individui facoltà di manovra e permette di intervenire strategicamente sulla comunicazione e sulla vita sociale muovendo la comunicazione e le relazioni verso direzioni diverse

Può essere dannosa, per esempio è spesso causa di ridotta improduttività nei gruppi di lavoro (es., consegne fallite)

La miscomunicazione prevede diversi livelli di disfunzionalità, partendo da situazioni in cui non c'è consapevolezza, passando per disfunzioni ritenute gravi, tali da riconsiderare i rapporti, fino ad arrivare a disfunzioni che mantengono in vita disuguaglianze sociali

In generale, lasciar correre è la strategia più utilizzata per far fronte alla miscomunicazione

Tipi di miscomunicazione

- Difetti di trasmissione di informazioni: incomprensioni, malintesi, menzogne di tipo semantico
- Disturbi dell'interazione: disfunzioni relative agli atti linguistici
- Malfunzionamenti delle attività sociali istituzionalizzate: difetti di coordinamento nell'esecuzione di script (es., sounding che degenera in lite)
- Difetti di dialogo, non convergere sulle stesse conoscenze
- Problemi di costruzione sociale: per esempio non c'è accordo su cosa si sta facendo, oppure sulla costruzione sociale del sé, per esempio attraverso il rifiuto della definizione di sé che l'altro propone, oppure attraverso la disconferma, in base alla quale vengono ignorati i tentativi dell'altro di autodefinirsi → Disconferma maggiore impatto negativo su chi la riceve, forma estrema di scortesia (es., interrompere il discorso per portare avanti il nostro punto di vista)

Il malinteso

Si accoglie un senso per un altro. C'è qualcosa che non va a due livelli:
trasmissione del messaggio e controllo di efficacia dello scambio

Tre situazioni

- Doppio malinteso Nessun interlocutore si accorge del malinteso.
- Malinteso beninteso Uno se ne accorge, ma gli sta bene così.
- Malinteso beninteso beninteso Entrambi se ne accorgono, ma a entrambi sta bene così.

Perché si verificano i malintesi?

Difetto o eccesso di inferenza

Se una cosa si può risolvere tra persone ragionevoli evito le vie legali

Vuol essere accomodante o sta minacciando?

Inferenze errate: *Da dove vieni? -Dall'economato; Ma intendevo: dove hai trascorso le ferie?*

Distanza culturale

Canadesi bianchi e indiani Athapaskan non si intendono nei passaggi di turno

Rimediamo?

I malintesi sono difficili da riparare. Tendono a non essere presi in considerazione. Sistemi per rimediare sono **metacomunicare e prendere coscienza delle differenze culturali, strategie difficili da attuare con successo.**

La menzogna

Sia dire il falso che tacere la verità, non dire all'altro quello che pensiamo

Modi di mentire

- Falsificazione – Dire il falso, del tutto o in parte.
- Dissimulazione – Nascondere il vero in tutto o in parte.
- Menzogne implicite – Lasciare intendere il falso depistando l'altro nella lettura della mente o fare discorsi equivoci (es., ricorrere alla veridicità letterale - dire una verità in un contesto e in modi che non è credibile)

Perché mentiamo?

Per egoismo, sfruttamento degli altri; ci sono anche menzogne benevole o white lies, fatte per salvare la faccia propria e altrui, gestire le relazioni e evitare conflitti. Le menzogne benevole hanno una componente prosociale, anche se prevale l'egoismo

Mentire non è mentalmente faticoso, a meno che non si prepari un copione rigido

Smascherare le menzogne non è facile persino se ci si basa su specifici segnali non verbali, dato che è possibile mentire anche con la CNV e gli indizi possono essere segno di tutt'altro