

La comunicazione interpersonale

Comunicazione 1 a 1 – orale faccia a faccia

- Scambio di informazioni: flusso continuo, reversibile, reciproco (scambio di ruoli)
 - Rete di comunicazioni sociali (ci si trova a parlare tra più persone che in un dato momento comunicano faccia a faccia)
- Interazione sociale: Scuola di Paolo Alto e modello SPEAKING

Scuola di Paolo Alto

1) E' impossibile non comunicare

Problema: Non ogni interazione è comunicazione

2) Ogni messaggio ha un aspetto di contenuto e uno di relazione. E' come dire che in ogni comunicazione troviamo una informazione (contenuto) e un comando, o un invito, o una preghiera (relazione).

3) La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti (es., scimmia che preme la leva)

4) Si comunica attraverso i canali verbali e non-verbali

5) Tutti gli scambi comunicativi sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza. Nella comunicazione si possono assumere due posizioni: one.up (dominante) o one down (sottomessa)

Problema: Ci sono modi diversi per evitare il conflitto

Nessuna distinzione tra interazioni comunicative e non comunicative; comunicazione astratta

Modello SPEAKING

S ituation	Ambientazione
P articipants	Parlante, destinatario
E nd	Scopi-a volte fuori controllo
A ct sequences	Sequenze d'azione
I nstrumentalities	Canale/parlate
N orms	Norme, regole sociali, turni
G enres	Generi (es., il racconto, l'avviso commerciale)

- Attività istituzionalizzata: finalità, strutture e regole stabilite (es., lite, chiacchierata, lezione, interrogazione); comunicare in maniera ordinata e socialmente efficace
 - Rispettare copioni comunicativi (es., lingua straniera parlata ma non conoscenza usanze del posto)
- Dialogo: creare uno spazio comunicativo condiviso tra le parti
- Costruzione di senso: si costruisce la realtà comunicando con gli altri, c'è interdipendenza cognitiva, una negoziazione sociale della realtà
 - La comunicazione è uno strumento di costruzione sociale (fare gruppo usando il 'noi')
 - Principio della riflessività: gli eventi comunicativi sono condizionati dalla società e dalla cultura in cui si verificano, contribuendo altresì a creare quelle società e quella cultura (principio valido soprattutto a livello micro-sociale)
 - Da qui nasce l'interesse della psicologia per la retorica (tentativi di influenzare l'uno la visione del mondo dell'altro con la discussione e l'argomentazione)

La conversazione

Forme più svariate

Regole di base della conversazione:

- Organizzazione complessiva
 - Apertura, riconoscimento reciproco, saluto e sequenza di avvio (formale/informale)
 - Parte centrale, di norma c'è continuità tematica, attraverso concatenamento (collegamento diretto), contiguità (collegamento indiretto)
 - Convergenza sul tema, stesso fuoco di attenzione
 - Conversazione tangenziale (temi diversi: es., bimbo mostra lombrico/mamma ordina di lavarsi le mani)
 - Chiusura, separazione morbida, distacco brusco può sembrare irrispettoso
- Avvicendamento dei turni
 - Nelle culture occidentali ci si sovrappone per meno del 5-10%. Il passaggio di turno avviene solitamente in meno di 1/2 sec.
- Sequenze complementari. Per ogni atto comunicativo che l'altro fa c'è un atto preferenziale di risposta: domandare-rispondere, scusarsi-minimizzare, salutare-salutare
 - Gli atti non preferenziali sono disconferme di ciò che ci si aspetta
 - Pre-sequenze sono preventive rispetto a possibili problemi relazionali; le post-sequenze sono scambi riparatori

- Controllo di efficacia: durante la conversazione le persone controllano che la comunicazione funzioni bene e in caso di miscommunication possono intervenire
- Adattamento reciproco: comportamenti simili all'interlocutore o in modo complementare
- Massime di cooperazione di Grice
 - Quantità: fornisci le informazioni necessarie, nè più, né meno
 - Sincerità: non dire cose false, nè di cui non sei certo
 - Pertinenza: attieniti al tema
 - Perspicuità: cerca di farti capire

I principi ispiratori sono la cooperazione, la coordinazione e la cortesia (tendenza alla mitigation, es., scuse, da non confondersi con le buone maniere)

Le regole sono universali con eccezioni culturali o legate a subculture: cambia in modo in cui si fa ciò che la regola prescrive (o cambiano le regole di basso livello)

- Es., intervallo tra due turni successivi: gli indiani Athapaskan del Canada (pause più lunghe) e i canadesi bianchi (riprendono la conversazione più velocemente) evitano di conversare tra di loro

Donne si attengono più degli uomini alle regole di conversazione per favorire la relazione

Estroversi e persone ad alto-automonitoraggio conversano meglio; ruolo abilità

Gli script comunicativi

L'importanza della memoria procedurale

- Struttura (es., discussione)
 - Contesto, condiviso (es., fare la fila)
 - Apertura
 - Parte centrale
 - Chiusura

Regole chiave: esaminare a fondo l'accaduto e il passato relazionale prima di orientarsi al futuro; tenere un equilibrio tra attribuzione di colpe all'altro e auto-justificazione da un lato e comprensione della situazione e delle ragioni altrui dall'altro

Negoziare degli script: mettersi d'accordo su quale script attivare (inconsapevole)

Varietà socio-culturali - duelli verbali come sistemi di pacificazione di culture illetterate e orali): obiettivo acquisire un vantaggio sociale

- Subanum filippini: conversazione della cannuccia, si decidono cose importanti
- Cultura afro-americana: Sounding (suonarsele: duelli scherzosi)
- Eschimesi polari: esibizione canora in caso di moglie che abbandona il marito

Le famiglie degli script

<i>Famiglie di script</i>	<i>Intimità/serietà</i>	<i>Esempi di script</i>
operativa	non intima e seria	discorso pratico discussione di lavoro conferenza lezione interrogazione politiking pettegolezzo
ludica	intima e non seria	politiking pettegolezzo parlar di bottega discorso di intrattenimento discorso personale
comica	non intima e non seria	far battute raccontare barzellette comicità spontanea
esistenziale	intima e seria	discussione esistenziale lite discorso affettuoso
conviviale		riverberazione

Alcuni script sono di confine, es., il pettegolezzo, il politiking, potendo collocarsi in una determinata famiglia a seconda dei casi

Sono importanti per l'information management, tesa a tenersi informati e, all'occasione, a diffondere strategicamente voci e idee

→ Fondamentale per convivere

Meccanismo a saracinesca

Gestendo i rapporti tra famiglie di script regoliamo il «tu per tu» nel corso della comunicazione. Per esserci «tu per tu» infatti occorrono condizioni al tempo stesso di intimità e serietà, quindi è necessario intrecciare script operativi e ludici (per es., corteggiamento: ricerca di intimità seria)

Sovrameccanismo basato sulla comicità

Entra in funzione quando fallisce il meccanismo a saracinesca, ovvero quando si scivola involontariamente nel 'tu per tu'

La simpatia

Prima attrazione

Percezione di benessere relazionale

Funzione come filtro per le relazioni

Valore adattivo, trascurare ciò che non piace, meccanismi di auto-convalida

Tendiamo a trovare simpatiche le persone con cui interagiamo spesso (effetto prossimità)

Ruolo delle somiglianze: socio-economico, abitudini, stili di vita, interessi, etc...

Ruolo della vicinanza: osservazioni studenti universitari (amici più stretti se porta accanto)

Chi vive vicino alle scale o alla cassetta della posta ha più probabilità di incontrarsi con gli altri e tende a risultare più facilmente simpatico

Ruolo interazione: per es., a tavola chi interagisce maggiormente con gli altri ha più probabilità di risultare simpatico: posto di capotavola strategico

Ruolo della bellezza: il troppo bello non è simpatico

Ruolo della cortesia: le persone gentili con noi sono simpatiche

Apprezzamenti e favori: importanza della congruenza con l'idea che gli altri hanno di sé

La cortesia

Insieme di norme sociali stabilite da ogni società che proibisce alcune forme di condotta e ne favorisce altre

- 1) serve per facilitare le relazioni sociali e per controllare l'aggressività (azioni che potrebbero risultare offensive)
- 2) è da intendersi soprattutto come strategie che determinano la scelta di certe forme linguistiche (o comportamenti)
- 3) racchiude e riflette le relazioni sociali distribuite lungo gli assi potere/solidarietà, distanza/prossimità etc.
- 4) è terreno di negoziazione

Comunicazione rispettando l'immagine dell'interlocutore, attribuendogli proprio l'immagine di sé che lui/lei vuole comunicare al mondo

Lo scopo è quello di lasciare liberi gli altri, anche quando si fa una richiesta, per questo si usa una forma indiretta piuttosto che imperativa (es., vuoi passarmi il sale? Mi passeresti il sale? Piuttosto che: Passami il sale.

- 1) Non imporsi
- 2) Offrire alternative
- 3) Far sentire l'altro a proprio agio

La cortesia può essere falsa, ma è sempre funzionale alla distensione dei rapporti sociali

- 1) Bugie di cortesia per non offendere gli altri (es., stasera non mi va di uscire perché ho mal di testa)
- 2) Saluto di cortesia
- 3) Scuse di cortesia
- 4) Sorriso di cortesia (mancata azione del muscolo orbicolare)

Il fenomeno opposto è quello della scortesia (impoliteness), che può essere intenzionale oppure involontaria (generata dall'ignoranza dei principi socioculturali della comunità di parlanti)

Le relazioni profonde

Rapporti espressivi (affettivamente carichi, es., amicizia, famiglia)

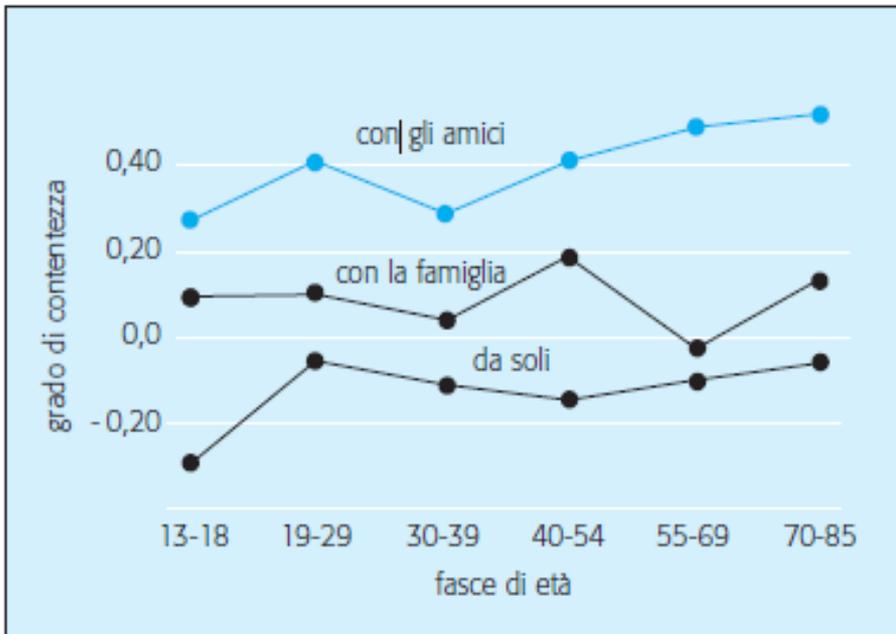
Rapporti strumentali (affettivamente neutri, colleghi di lavoro, terapeuta-paziente)

L'amicizia

E' fonte di benessere psicologico e solidarietà; altruismo reciproco; gelosia inusuale?

Finisce quando non ci sono le condizioni (di convenienza) che hanno portato a iniziarla;

Le amicizie si formano soprattutto nelle transizioni da una fase all'altra del ciclo di vita



Il livello di soddisfazione emotiva varia a seconda del tipo di compagnia in cui ci si trova. Le persone più soddisfatte sono quelle che si trovano con gli amici, a qualsiasi età

Fonte: Larson (1990)

Le relazioni profonde

Di lavoro

Amico personale: Persona conosciuto sul lavoro e diventata amica anche fuori del lavoro

Amico di lavoro: Persona con cui intratteniamo rapporti di amicizia nelle pause (al bar, a mensa, incontrandosi in corridoio), ma che non è frequentata fuori dal lavoro

Collega simpatico: Persona con cui i rapporti sono amichevoli, ma confinati al lavoro

Collega antipatico: Persona che non ci piace, ma con cui si è costretti a lavorare insieme

L'Amore – Non solo rapporti sessuali o rapporti familiari: significato più ampio

L'etologia ci dice che la radice evolutiva dell'amore sta nelle cure parentali della prole (es., le carezze derivano dal grooming, il bacio bocca a bocca dalla nutrizione dei piccoli, ecc.). Nel corteggiamento ci si candida reciprocamente a essere genitori che proteggono e figli da proteggere. Anche gli stili di attaccamento richiamano l'origine parentale dell'amore

L'Attaccamento

Bowlby ritiene che l'attaccamento abbia una radice evuzionistica
I concetti presi in prestito dall'etologia sono:

- **imprinting**
- **bisogno di calore** elaborato da Harlow (1958)



Scimmiette appena nate passavano il tempo necessario per prendere il latte da un poppatoio su una 'madre' di ferro, mentre manifestavano attaccamento per una 'madre' di ferro ma ricoperta di pezza e dunque più morbida
Se nella gabbia veniva introdotto qualche oggetto minaccioso la scimmietta correva subito a rassicurarsi sulla madre di pezza
Base sicura

L'attaccamento è un **sistema motivazionale primario**: ciò che unisce il piccolo alla madre è il bisogno di vicinanza.

L'attaccamento si attiva di fronte all'esperienza di **separazione**.

Sviluppo e tipologie di attaccamento

Caregiver → deve essere in grado di rispondere alle richieste di vicinanza e protezione del bambino in modo sensibile, aiutandolo nella regolazione delle emozioni di paura e di stress, assecondando sia il distacco da lui che la conseguente esplorazione dell'ambiente



- ✓ Fase 1 (0-3 mesi): embrionale discriminazione di figure che accudiscono
- ✓ Fase 2 (3-6 mesi): discriminazione figure di attaccamento → figure familiari (madre)
- ✓ Fase 3 (6-12 mesi): figure di attaccamento prescelte diventano figure privilegiate per ottenere protezione e consolazione, ansie di separazione quando le figure si allontanano
- ✓ Fase 4 : rapporto tra il bambino e le sue figure di attaccamento si delinea maggiormente reciproco mentre la comunicazione da parte del bambino è sempre più intenzionale e orientata al raggiungimento di scopi condivisi con il *caregiver*.

Sviluppo e tipologie di attaccamento

I pattern di attaccamento

Strange Situation → **procedura standardizzata** videoregistrata della durata di circa **20 minuti** in cui il bambino di 1 anno e la figura di attaccamento vengono introdotti in una stanza con presenti dei giochi ed esposti a **otto episodi di tre minuti** ciascuno, centrati sull'alternanza della presenza e dell'assenza, attraverso **separazioni e riunioni ripetute**, della figura di attaccamento e di un osservatore sconosciuto.

Obiettivo è di attivare i comportamenti di attaccamento del bambino nei confronti del genitore, sottoponendolo a una situazione di stress moderato, ma crescente.

- 1) Con la madre - 30 sec.
- 2) Con la madre - 3 min.: il bambino viene posto vicino a dei giocattoli, alla madre è richiesto di non interagire con il figlio se non dietro sua richiesta
- 3) Con la madre e un estraneo – 3 min.: l'estraneo dapprima rimane in silenzio, poi interagisce con la madre e infine con il bambino
- 4) Con l'estraneo – 3 min. o meno: prima separazione, la madre lascia la stanza
- 5) Con la madre – 3 min.: prima riunione, la madre torna e conforta il bambino cercando di reindirizzarlo al gioco; l'estraneo lascia la stanza
- 6) Solo – 3 min. o meno: seconda separazione
- 7) Con l'estraneo – 3 min. o meno: torna l'estraneo che consola il bambino se stressato
- 8) Con la madre – 3 min.: seconda riunione, l'estraneo lascia la stanza

I pattern di attaccamento

Sicuro : genitore base per esplorare l'ambiente quando quest'ultimo è presente, **disagio alla separazione, ricerca attivamente il contatto e l'interazione durante la riunione con lui**. Si mostra facilmente consolabile dal genitore, riprendendo in breve tempo l'attività di gioco. **La relazione con l'estraneo è percepita in modo moderatamente stressante.**

Insicuro evitante: il bambino non condivide la propria attività di gioco o di esplorazione con il genitore quando presente, **non mostra disagio alla separazione; nella riunione evita il contatto; non appare turbato quando lasciato solo con l'estraneo** e durante l'intera procedura sperimentale appare **focalizzato sui giochi** e l'ambiente circostante.

Insicuro ambivalente o resistente:

il bambino si mostra **focalizzato sul genitore** nel corso dell'intera procedura sperimentale, rivelandosi in difficoltà nell'esplorare l'ambiente e a **disagio durante la separazione** da quest'ultimo, manifestando **rabbia e/o inconsolabilità alla riunione** con lui, **alternate a ricerca di contatto**; non ritorna a giocare dopo la riunione e può mostrare **paura o rabbia nei confronti dell'estraneo.**

Disorganizzato/disorientato:

il bambino adotta delle strategie incoerenti nei confronti della figura dell'attaccamento. **Negli episodi di riunione, mette in atto comportamenti contraddittori**: contatto ed evitamento; può apparire disorientato, con **immobilità a livello mimico e motorio e stereotipie.**

Nuovo pattern (Main e Salomon, 1986) in campioni a rischio - basso SES e bambini maltrattati.

I precursori dell'attaccamento sicuro vs insicuro

Sensibilità materna → capacità di **rispondere in modo pronto** e adeguato ai bisogni del bambino, quella di **consolarlo** rispetto al pianto e di stabilire un **buon contatto fisico**, ma anche componenti relative alla **comunicazione affettiva**, come la disponibilità emotiva dimostrata nel gioco faccia-a-faccia, e la cooperazione nei confronti della sua attività.

- I bambini **sicuri** a 12 mesi hanno madri sensibili nel corso del loro primo anno di vita
- i bambini **evitanti** hanno madre insensibile e rifiutante verso i loro segnali di attaccamento
- I bambini **ambivalenti** madri sensibili in modo intermittente e imprevedibile
- I bambini **disorganizzati** storia di interazione con una madre terrorizzata/terrorizzante

Stili comunicativi diadici → osservazione sequenze interattive tra il bambino e la madre attraverso differenti modalità comunicative: espressioni affettive, direzione degli sguardi, orientamento del corpo nello spazio, contatto fisico rispetto al proprio corpo e a quello del partner.

Futuri bambini **sicuri** già a 4 mesi godono di una più adeguata contingenza interattiva con la loro madre sia a livello di attenzione visiva e tattile che di rispecchiamento emotivo.

Futuri bambini **insicuri** : minore stabilità della risposta delle madri, che si dimostrano inoltre intrusive rispetto ai bambini, determinandone comportamenti di ritiro

I Modelli Operativi Interni di attaccamento nel ciclo di vita

Già nel primo anno di vita iniziano a formarsi dei modelli mentali della relazione con le figure significative di attaccamento

Strutture affettivo-cognitive basate sulla generalizzazione delle esperienze di attaccamento



Organizzano le informazioni e le emozioni relative alle differenti esperienze di attaccamento vissute dal bambino.

Svolgono una funzione motivazionale, fungendo da guida rispetto al comportamento relazionale del soggetto nelle esperienze interpersonali.

I MOI tendono a mantenersi stabili funzionando in modo inconsapevole, come «filtro» rispetto alle successive esperienze di attaccamento sperimentate dal soggetto

Negli attaccamenti non adattivi la funzione di filtro si trasforma in una funzione di tipo difensivo

Modelli di attaccamento e traiettorie evolutive

Attaccamento e sviluppo socioemotivo

Le diadi si presentano nel modo seguente:

- a) diade attaccamento sicuro-sicuro: coppie caratterizzate dal più basso livello di aggressività, ciascun membro della coppia mostra fiducia in se stesso e nella relazione
- b) diade attaccamento sicuro-insicuro: coppie con livelli intermedi di aggressività: forte dipendenza dal partner, unita a una crescente insoddisfazione per l'amore ricevuto
- c) diade di attaccamento insicuro-insicuro: strategie di regolazione emotiva individualistica; Possibilità di fallimento, diade a maggior rischio di violenza fisica e psicologica

Partner maschile evitante/partner femminile ansioso: fattore di rischio per violenza domestica.

Il partner ansioso avverte una minaccia per la sopravvivenza della relazione, e ricerca la vicinanza dell'altro partner per riguadagnare un senso di sicurezza emotiva;

il partner evitante percepisce le richieste come eccessive e ingiustificate e reagisce svalutando i bisogni espressi dal suo compagno.

Si crea un circolo vizioso: il partner ansioso continua a iperattivarsi con richieste sempre più insistenti di vicinanza, mentre il partner evitante reagisce disattivando le richieste ricevute

Relazioni rimangono stabili

Classificazione relazioni profonde amoroze

Modello triangolare di Sternberg



Combinando passione, intimità e impegno:
sette tipi di amore

Poiché i due partner hanno gradi diversi di passione, intimità e impegno, le forme amoroze si moltiplicano (Fonte: Sternberg, 1988)

Stili amorosi

I partner si comportano nella relazione anche sulla base degli stili amorosi (teorie implicite dell'amore che hanno in mente)

- Eros (attrazione fisica e passione)
- Storge (l'amore deriva dall'amicizia)
- Pragma (amore realisticamente)
- Mania (amore come ossessione)
- Agàpe (amore spirituale, auto reciproco)
- Ludus (amore come gioco delle parti)

Ruolo della cultura

Occidente = amore romantico, più passionale;
scarso impegno e quindi relazioni instabili

Oriente, Africa = amore solidale (tradizione matrimoniale come faccenda della comunità, es., matrimoni combinati in India)

Caratteristiche delle relazioni profonde

Consapevolezza degli interessati: a volte si tende a sovrastimare la profondità

Coscienza di relazione: La relazione trascende le persone ed è controllata dai partner

Interdipendenza cognitiva: costruzione condivisa del mondo e del sé. La profondità aumenta la frequenza di comportamenti quali rivelarsi l'uno all'altro, esprimere apprezzamenti e critiche sul conto dell'altro, agire nel rispetto di norme comuni.

Lato emotivo: ci si conferma o disconferma nella visione del mondo e di sé che ciascuno ha. Il lato emotivo è contraddittorio, all'altro si chiede di incoraggiare e di riconoscere i limiti: è l'ambiguità dell'autostima (es., trovare difetti nei pregi e pregi nei difetti).

Modalità di scambio: Gli scambi tendono a essere equi e appropriati.

L'equità è elastica (es., paradosso delle partnership violente): le donne maltrattate salvano la relazione se vi hanno investito molto. Si tiene una contabilità di comunione, generosa. Il principio di equità viene corretto col principio di solidarietà (è in un momento difficile) o di reciprocità (è stato sempre disponibile) o compensandolo con la relazione stessa (è mio marito).

Per scambio appropriato si intende che i beni scambiati sono simili per particolarismo e concretezza. Quando lo scambio è inappropriato, la relazione somiglia a un rapporto di affari

Affinità e complementarità. Le relazioni profonde sono caratterizzate da una buona miscela di somiglianza tra i partner e differenze complementari. Le somiglianze permettono di condividere attività sociali di divertimento o di lavoro. Le differenze complementari permettono di sopperire l'uno ai bisogni e alle carenze dell'altro. Persone attive preferiscono l'affinità, quelle motivate al successo/potere la complementarità

Contraddizioni e evoluzione dialettica. Le relazioni profonde sono caratterizzate da tipiche contraddizioni strutturali che la rendono dinamica:

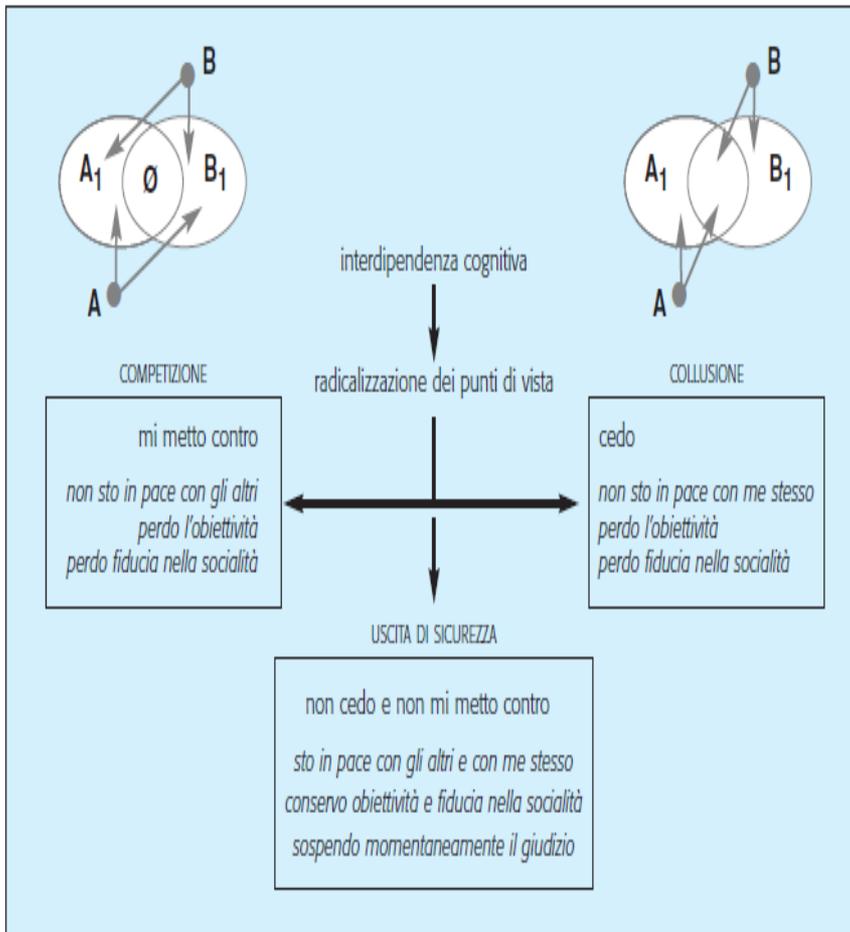
- dipendenza/autonomia
- penetrazione sociale/privacy
- stabilità/cambiamento
- indulgenza/rigore

Incidenti di percorso:

- minori in caso di conflitto di relazioni (nell'amore si è protetti da norme di chiusura, si mette al primo posto la relazione) e quando entrano in crisi le soluzioni alle dialettiche strutturali (richieste ambigue, paradossali, pretese, etc...).
- Gli incidenti più gravi sono *i vicoli ciechi dell'interdipendenza cognitiva*: sullo sfondo delle conoscenze condivise le divergenze risaltano.

I vicoli ciechi dell'interdipendenza cognitiva

Su determinate questioni ciascuno prende una posizione netta inconciliabile con quella dell'altro



adattato da Bianchi e Di Giovanni (2001)

Si esce dai vicoli ciechi attraverso la riverberazione

- 1) Prendere l'iniziativa abbandonando l'interdipendenza cognitiva: salvare la relazione assumendo il punto di vista altrui
- 2) Si ragiona assieme portando punti di vista accettati da entrambi
- 3) Il partner che ha preso l'iniziativa trova un punto che fa crollare l'intera costruzione di pensiero fatta insieme all'altro partner
Si mette a nudo la contraddizione della relazione profonda

Ripetizione della riverberazione rinnovata alla luce della contraddizione, con maggiori possibilità di arrivare a una soluzione condivisa

Ruolo importante della fiducia (valutazione/legame)

I gruppi

Asimmetria: ciascuno è in posizione di inferiorità rispetto al gruppo a prescindere da come si colloca in rapporto agli altri membri presi individualmente

Ridotto controllo: intervengono le dinamiche di gruppo, processi indipendenti dalla volontà degli interessati (es., formazione di coalizioni, l'emergere di maggioranze o minoranze, etc.)

Rapporti diretti: I partecipanti possono interagire personalmente tra di loro

Coscienza di gruppo: Senso del 'noi'

Realtà di gruppo: Struttura ben definita, con un proprio funzionamento:

- in una categoria sociale (es. i medici, i pazienti, gli studenti), può esserci coscienza di gruppo, ma non tutti hanno rapporto diretto con tutti e non c'è realtà di gruppo
- un aggregato sociale è un insieme di persone che si trovano nello stesso luogo (es. i pazienti in sala d'attesa); non ci sono rapporti diretti tra tutti e mancano coscienza e realtà di gruppo

L'influenza sociale

Le persone nei gruppi modificano pensieri e comportamenti per conformarsi al gruppo

L'influenza sociale non è irrazionale: chi viene influenzato fa un calcolo, che per quanto difettoso (come tutti i ragionamenti comuni) è razionale

Il conformismo non è sempre negativo. Ci sono casi in cui il conformismo porta a giudizi o a scelte sbagliate (rischi, violenze, ecc.). C'è però un diffuso conformismo che consente di far convergere pensieri e comportamenti ed è fondamento della vita associata.

Che cosa accadrebbe se ognuno si comportasse senza conformarsi alle aspettative degli altri e alle norme sociali?

Meccanismi di influenza sociale

Influenza informativa:

- Risponde a un bisogno cognitivo, si osservano gli altri per dissipare dubbi
 - Incertezza
 - Accettazione: l'individuo si convince che gli altri hanno ragione, anche in assenza di pressione sociale (esperimento del puntino luminoso nel buio)
 - Identificazione, si aderisce al punto di vista degli altri per ciò che gli altri rappresentano
 - Interiorizzazione, si aderisce per i contenuti in sé

Influenza normativa:

- Risponde a un bisogno sociale, ci si comporta come gli altri si aspettano al fine di essere accettati (esperimento di Asch)
 - Forte impatto sociale
 - Fenomeno di acquiescenza: l'individuo pubblicamente si conforma agli altri; privatamente resta sulle proprie posizioni

Esperimento di Asch: l'influenza dalla maggioranza

Situazione sperimentale: Otto persone vengono sottoposte a una prova di discriminazione percettiva

Quale delle linee di destra è di lunghezza pari a quella di sinistra?



Uno degli otto partecipanti è il soggetto sperimentale: gli altri sono complici. Ci si esprime a turno e il soggetto sperimentale è il settimo a pronunciarsi. La prova si ripete 18 volte con linee diverse (10% circa si allinea completamente alla maggioranza)

- Acquiescenza (non voler rimanere fuori dal gruppo, anche se si tratta di estranei)
- Euristica del consenso
- Immediatezza, l'influenza è maggiore con contatto diretto e reazioni immediate
- Unanimità, l'influenza crolla se non c'è unanimità nel gruppo
- Dimensioni della maggioranza, l'influenza continua a salire aumentando il gruppo
- Importanza degli altri, maggiore influenza se opinioni date da persone importanti per il soggetto
- Personalità, dipende anche dalla situazione
- Genere, nessuna differenza: le donne si conformano al gruppo quando sono in posizione di inferiorità o quando sono in contesti pubblici

L'influenza della minoranza nei gruppi - Moscovici

Situazione sperimentale: si chiede ai soggetti di giudicare il colore di diapositive che vengono proiettate; le diapositive appaiono blu, ma due dei sei partecipanti, complici dello sperimentatore, si ostinano a sostenere che siano verdi.

Questa minoranza arrivò a spostare dell'8% i giudizi degli altri

Minoranza efficace quando si adotta uno stile di comportamento che sia:

- Consistente, coerente sulle proprie posizioni e compatta
- Orientato alla conoscenza, autonoma nei giudizi, attenta alle posizioni diverse e aliena da ogni compromesso

La minoranza esercita prevalentemente influenza informativa e produce tensione conoscitiva (instillando dubbi)

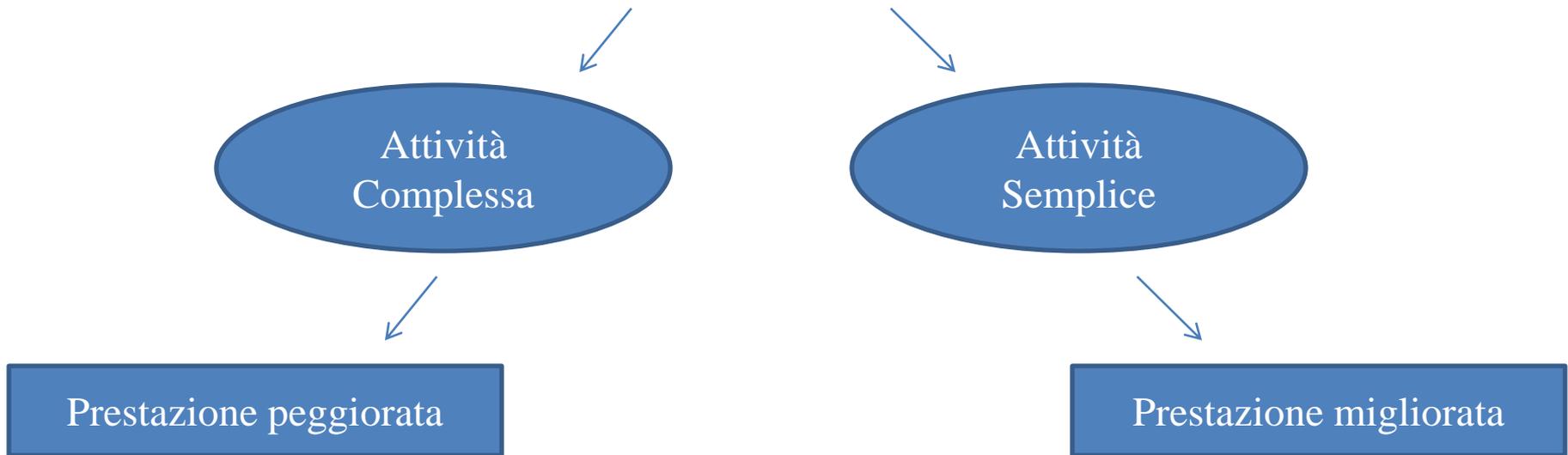
La minoranza induce il pensiero divergente che apre prospettive nuove e crea insoddisfazione per ciò che si ha già

Prestazioni di gruppo

2 + 2 fa sempre 4? Oppure 3 e mezzo o 5? E perché?

La facilitazione sociale è il risultato del fatto che la semplice presenza di altri è in grado di aumentare la spinta o attivazione fisiologica di una persona

- Maggiore espressione di una risposta dominante (abituale e ben appresa)



La facilitazione è maggiore quando gli altri sono percepiti come giudici del risultato e come esperti

- Timore della valutazione
- Attivazione orientata all'obiettivo

Teorie dell'inertia

Secondo Steiner due fattori contribuiscono a un processo difettoso:

- Perdita di coordinamento:
 - se c'è una sola pentola a disposizione tanti cuochi rovineranno il brodo;
 - blocchi dell'individuo nelle attività di gruppo
- Perdita di motivazione
 - contributo non identificabile
 - dispensabilità: Le persone sanno che la loro prestazione in gruppo è identica a quella che possono fornire da soli

Si dà il meglio di sé nella situazione individuale, in cui la prestazione personale è più facilmente identificabile e premiata

Minor sforzo quando si lavora in gruppo

Strategia del free rider, secondo cui le persone riducono il loro impegno perché lo ritengono non essenziale per il risultato

Strategia del sucker effect, secondo cui le persone riducono il loro impegno in quanto non vogliono favorire coloro che già s'impegnano poco

Performance e produttività di gruppo

Migliorare la pigrizia sociale

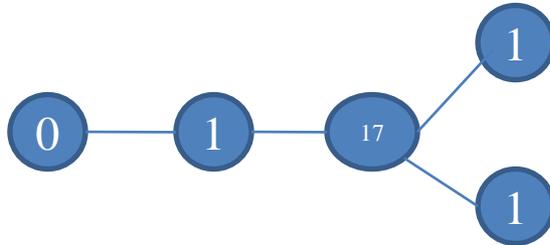
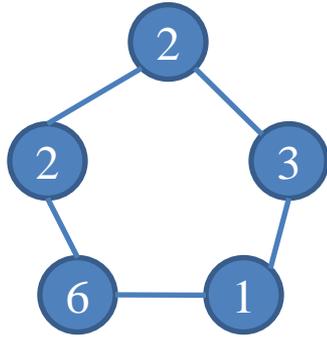
- Migliorare il livello di autoconsapevolezza, identificando l'impegno, il senso di responsabilità e il contributo individuale, anche attribuendo a ciascuno un ruolo specifico
- Impiegare un programma sistematico di goal setting
- Condurre riunioni collettive e incontri individuali per comprendere cadute motivazionali
- Dividere il gruppo in piccole unità
- Permettere di esprimersi in modo creativo e di sentirsi appoggiati nel rischio
- Fornire l'opportunità di svolgere attività che divertono e danno piacere
- Attribuire gli insuccessi a fattori instabili interni (impegno)

Strutture di comunicazione

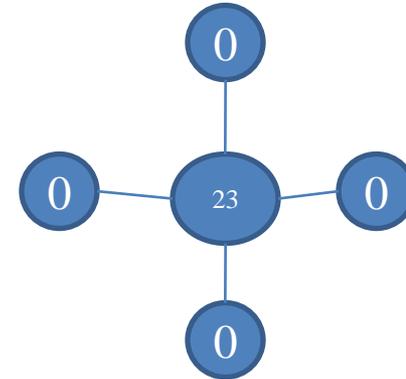
Trasferimento di informazioni e significati da una parte all'altra

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

Decentrata
Non adatta per compiti
semplici
Adatta per attività
complesse



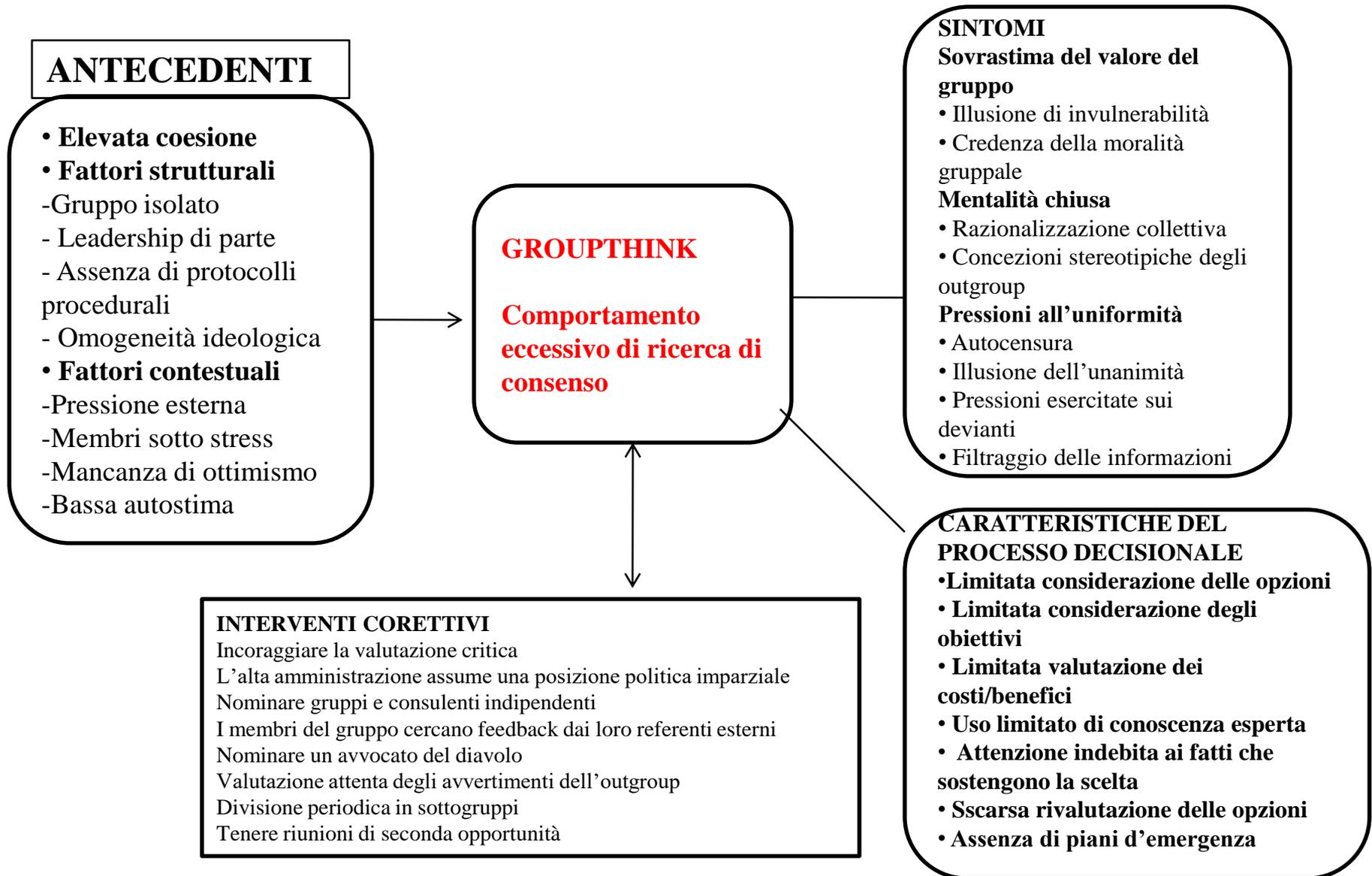
Centralizzata



I numeri nei cerchietti 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

Il groupthink

Il groupthink: tendenza a raggiungere l'unanimità nella decisione prevale sulla motivazione a valutare realisticamente decorsi alternativi d'azione



Ricerche sulla polarizzazione dei gruppi

Stoner: Spostamento verso il rischio: discussioni sulla disponibilità delle persone ad appoggiare strategie rischiose per risoluzione dei dilemmi aumenta il rischio

- Le decisioni di gruppo non rispecchiano la media delle risposte individuali

Ricerche successive: polarizzazione di gruppo - il gruppo tende a estremizzare le idee iniziali dei singoli membri in qualsiasi direzione esse tendono ad andare

Teoria degli argomenti persuasivi: la polarizzazione nasce dalla condivisione di informazioni all'interno del gruppo, che espone individui ad argomenti nuovi e persuasivi

Teoria del confronto sociale: la polarizzazione deriva da un desiderio di competizione per l'opportunità di esprimere valori e convinzioni diffusi nella società

- Ignoranza pluralistica (non si conoscono le opinioni altrui)

Si trascurano le peculiarità psicologiche delle decisioni di gruppo in quanto prodotti sociali

La Leadership

Approcci A fattore singolo

- a) Caratteristiche specifiche del leader (teoria dei tratti: intelligenza, intuizione estroversione e assenza di neuroticismo) → Teoria del grande uomo (uomo fatto della stoffa giusta)

Incertezza sul ruolo dei tratti → osservazione del comportamento

- Considerazione (sostegno e facilitazione delle interazioni)
- Interesse a dare origine a una struttura, definizione di ruoli, proprio e dei followers, vigore degli obiettivi e facilitazione del lavoro)

- b) Caratteristiche della situazione in cui le qualità del leader emergono (Situazionismo)

La leadership efficace è determinata in gran parte da caratteristiche del contesto in cui i leader operano (essere al posto giusto al momento giusto: es., uomo di pace ma non di guerra) → Il leader deve adattare il suo comportamento alle situazioni che si presentano

La Leadership

Approcci della contingenza

Prodotto interattivo delle caratteristiche personali e di quelle della situazione
La leadership dipende da come le abilità del leader si allineano con fattori esterni contingenti che possono portarlo al fallimento

Caratteristiche leader:

- orientato alle relazioni;
- orientato al compito

Caratteristiche della situazione che concorrono alla favorevolezza:

- qualità delle relazioni tra il leader e gli altri membri del gruppo;
- grado di potere del leader nelle relazioni;
- misura in cui l'attività del gruppo è strutturata, chiarezza di obiettivi

Stile della leadership si stabilisce chiedendo di identificare le caratteristiche del *collaboratore meno preferito* (es., LPC – Least-Preferred Coworker)

La Leadership

Approcci trasformazionali e transazionali

Leadership carismatica: dipende dai tratti della persona oppure è attribuita dal gruppo?

Trasformazione degli atteggiamenti e comportamenti dei seguaci

Capacità dei leader carismatici di modificare il concetto di sé e l'autostima dei seguaci, ridefinizione degli obiettivi (leadership attiva/costruttiva vs leadership passiva/evitante)

Transazione: focus sulla qualità delle relazioni tra leader e seguaci (scambio sociale)

- *Followership* attiva: I membri del gruppo devono seguire il leader
- *Credito idiosincratico*, punti psicologici che autorizzano il leader a portare il gruppo in nuove direzioni

Implicazioni: l'efficacia della leadership non è pienamente sotto il controllo del leader

- *Sostituti*: la leadership non è necessaria se esiste un'elevata coesione di gruppo, un orientamento professionale tra i follower e un compito intrinsecamente motivante
- *Neutralizzatori*: minano l'efficacia del leader, come l'indifferenza organizzativa, lo scarso potere del leader

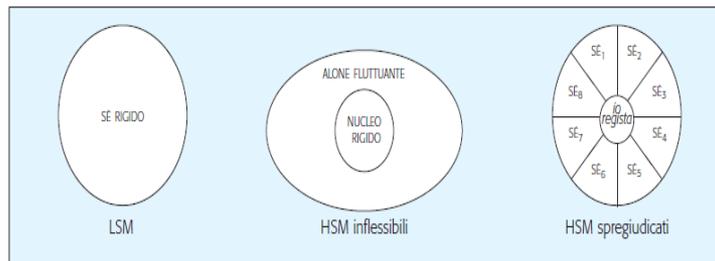
Gestire la comunicazione

Per gestire la comunicazione bisogna leggerla e poi controllarla

Letture: Automatica, ma vi sono passaggi in cui è necessaria la comprensione cosciente: es. accorgersi che il gruppo sta sprofondando in un groupthink. L'ostacolo principale emotivo: bisogna controllare l'ansia, distaccarsi dall'esperienza e far prevalere il bisogno di conoscere

Controllo:

- passivo, che resta nel frame dato; prevale il contesto sociale
- attivo, tende a ridefinire il frame, non dando per scontato che cosa si sta facendo
 - richiede di sintonizzarsi con gli altri, leggere la loro mente, in modo da negoziare efficacemente il frame della comunicazione e controllare che sia condiviso



Fonte: Bianchi e Di Giovanni (2005).

I low self-monitoring considerano il sé compatto e rigido. Gli high-self-monitoring, moralmente ancorati ai principi, pensano che il sé abbia un nucleo rigido circondato da un alone fluttuante. Altri, meno preoccupati della coerenza, immaginano un Io regista che gestisce i sé delle varie situazioni sociali