

Cooperazione e conflitto

Cooperazione e conflitto

- ❖ Negli studi sulla comunicazione di solito il conflitto è **sottovalutato** rispetto alla cooperazione.
- ❖ Già il termine "comunicazione" è inteso come se connotasse una dimensione di **sintonia, intesa reciproca, armonia.**

Cooperazione e conflitto

"Il termine *comunicazione*, l'uso smodato che ormai se ne fa (tutto è un problema di "comunicazione"), oscilla continuamente tra un significato neutro e uno connotato, al positivo, o al negativo riferito alla sua assenza, **come se la conflittualità evocasse aspetti patologici della comunicazione.**"

(M. Mizzau, *E tu allora?*, Il Mulino, Bologna, 2002, p. 17).

Due concetti di comunicazione

- 1) Uno di derivazione greco-latina, che mette l'accento sulla **condivisione**, sul **mettere in comune**.
- 2) Uno moderno, che interpreta la comunicazione come **trasferimento, trasmissione, passaggio**. Nel secondo senso si sono sviluppate le teorie dei mezzi di comunicazione di massa.

Ragioni teoriche

⌘ **Cooperazione interpretativa** di cui parla Umberto Eco (da *Lector in fabula* in poi). Esempio di Emma e Ugo.

⌘ **Principio di cooperazione** di Paul Grice (1975).

Il conflitto è pervasivo

Discussione, disaccordo, polemica

Si ha discussione quando due o più parlanti si contrappongono partendo da **diverse opinioni** e diverse **motivazioni/valutazioni/interpretazioni/percezioni della realtà** e su questa diversità si installa un coinvolgimento emotivo che induce a **esibire** e **accentuare** queste differenze.

Disaccordo o divergenza: breve tratto di una discussione.

Polemica: discussione protratta, reiterata.

Conflitto

È una discussione, una divergenza di opinioni, un disaccordo, una polemica in cui non sono rilevanti tanto le differenze di **contenuto** quanto la **relazione** fra i contendenti, nei termini di **chi vince e chi perde, chi invade il territorio dell'altro/a e chi recede.**

Conflitto

È in questione **l'occupazione del territorio altrui e la difesa del proprio.**

Le parole sono "insegne di riconoscimento" (Barthes e Flahault, "Parola", in *Enciclopedia Einaudi*, Torino, 1980) =

elementi per dire **CHI** siamo e **CHE** ci siamo.

Parlare è, per l'atto stesso di farlo, **imporsi, imporre la propria immagine** (faccia) = si parla nel tempo e non si può parlare assieme.

Cf. la vera e propria **lotta per la parola** che si dà **nelle riunioni, nei dibattiti pubblici, ecc.**

La faccia

Faccia = concetto formulato da Erving Goffman negli anni '50-'60.

Immagine pubblica delle persone.

Quanto c'è di significativo nella **presentazione e valorizzazione di sé agli altri.**

La faccia

I concetti di **faccia positiva** e **negativa** sono di Brown e Levinson (*Politeness*, 1987).

A questi sono connessi i concetti di **cortesia positiva** (= tutti gli accorgimenti e le attenzioni volte a mostrare apprezzamento e approvazione all'altro) e **cortesia negativa** (= tutti gli accorgimenti di formalità e distanza, che nascono per mostrare che si rispettano le azioni e lo spazio dell'altro).

Contenuto e relazione

La distinzione risale al celebre lavoro di Watzlawick, Beavin e Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, 1967.

Contenuto e relazione

- ⌘ Funzione **informativa o referenziale** (o di **contenuto**): nel comunicare si danno informazioni su qualcosa (fatti esterni, opinioni, stati emotivi, ecc.).
- ⌘ Funzione **interattiva** (o di **relazione**): nel comunicare si costruiscono, mantengono, rompono le relazioni con gli altri.
- ⌘ Le due funzioni sono sempre **compresenti**: è molto difficile pensare a uno scambio puramente informativo (a uno sportello bancario, "Che ora è?", ma neanche in questi casi...).

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

13

Contenuto e relazione

- ⌘ Dicendo "Fa freddo", **informo** sulla temperatura dell'ambiente e/o sul mio stato soggettivo, ma posso fare molto altro, con **funzione relazionale**: mostrare sollecitudine, farmi compiangere, protestare contro chi ha lasciato la finestra aperta, invitare qualcuno a chiudere la finestra senza dirlo apertamente, ecc.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

14

Funzione relazionale

- ⌘ Le informazioni che passano con la funzione relazionale riguardano l'**immagine (faccia)** dell'emittente, del destinatario, della loro relazione.
- ⌘ Attraverso le parole, i gesti, le espressioni facciali, i movimenti, il modo di vestire ecc. diciamo qualcosa sul **tipo di relazione** vogliamo o crediamo di instaurare con il nostro interlocutore, e su **come vediamo noi stessi, come vediamo la nostra interlocutrice, come vogliamo che l'altro o l'altra ci veda**, ecc.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

15

Cooperazione e conflitto

La comunicazione è intessuta di elementi che servono esclusivamente:

- ⌘ da un lato, a **confermare** le relazioni:
IO CI SONO, TU CI SEI, CI SIAMO
- ⌘ dall'altro, a soddisfare il bisogno di **dominare (vincere)** e/o non accettare la dominazione (**vittoria**) dell'altro
IO SONO MEGLIO (più forte, più importante, ecc.) DI TE
TU NON SEI MEGLIO (più forte, più importante, ecc.) DI ME.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

16

Il litigio aperto

- ⌘ Il conflitto più chiaro, ma **meno frequente**, è quello aperto, diretto, che si manifesta in **scontri verbali espliciti**: insulti, ingiurie, offese, sfide aperte, manifestazioni di rabbia.
- ⌘ Le espressioni linguistiche più frequenti sono: frasi brevi e spesso sgrammaticate, imperativi, forme gergali, turpiloquio.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

17

Il litigio aperto

Il punto interessante è che il litigio aperto è **fortemente ritualizzato**.

Meno frequente fra adulti "civili", nella nostra cultura il litigio aperto e diretto è più frequente fra **bambini e ragazzi**.

Fra **3 e 6 anni** i bambini impongono il loro punto di vista agli interlocutori, non distinguendo le proprie conoscenze da quelle degli altri.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

18

Mosse tipiche del litigio infantile

1. **La ripetizione:** A: "IO sono il più forte", B: "IO sono il più forte"; A: "IO comando qui", B: "IO comando qui".
2. **L'inversione:** A: "Scemo", B: "Scemo tu";
3. **Il rialzo:** A: "Io posso sollevare dieci chili", B: "Io venti", C: "Io cento", D: "Io mille".
4. **Ritorsioni metalinguistiche:** A: "Comando io", B: "L'ho detto prima io", A: "Stupido", B: "Stupido sarai tu che l'hai detto prima".
5. **Scambi di insulti e vanterie.**
6. **Ricerca dell'insulto giusto** (o più originale): "Scemo", "Imbecille", "Puzzone", "Pezzo di fango".

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

19

Il litigio aperto fra adulti

- ⌘ Nella nostra cultura un litigio aperto fra adulti, con insulti, è **meno frequente** dei conflitti articolati in mosse **coperte**.
- ⌘ L'insulto diretto presenta una certa **ritualità**: in molti casi è **eccessivo, iperbolico**, e quindi meno lesivo di altre forme di offesa perché **generico**, non personalizzato.
- ⌘ Il litigio aperto può anche manifestarsi come **scena muta**: porta sbattuta, uscita precipitosa, ecc.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

20

Il litigio aperto fra adulti

Il litigio aperto può avere anche scopi diversi da quello di vincere l'avversario:

1. Può essere **gioco** (facciamo finta che, come se...).
2. Può essere un **modo di socializzare**.
3. Nelle situazioni in cui si presentano schieramenti opposti, è un **segno di identità e appartenenza, di solidarietà** con la propria parte (cf. scontri politici).
4. Può avere una funzione di **esibizione, di resa spettacolare** (cf. scontri politici e/o litigi in TV).

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

21

Cooperazione o conflitto?

A: (rivolgendosi a B, che è il suo superiore) "Sono molto soddisfatto di come è riuscito il mio lavoro..."

B: ...

A: "Voglio dire: nelle condizioni in cui sono stato costretto a lavorare, meglio di così..."

B: ...

A: "Anche Luigi, che di solito è molto critico, ha detto che era contento..."

B: ...

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

22

Cooperazione o conflitto?

A: "Hai finito il lavoro?"

B: "Come?"

A: "Hai consegnato, liquidato, chiuso, ti sei definitivamente liberata di quel lavoro?"

A: "Ma guarda! Vieni sempre così bene in foto!"

B: "Già, perché dal vivo sono orribile?"

A: "Ti piace il mio vestito?"

B: "Ti distingui sempre per il tuo buon gusto."

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

23

Inganno e intenzioni mascherate

Nella vita di tutti i giorni spesso **inganniamo** i nostri destinatari, in qualche modo e a qualche livello di gravità.

In questi casi, **NASCONDERE LE NOSTRE INTENZIONI** è indispensabile per l'**efficacia della nostra comunicazione**.

Sono casi di **intenzioni NECESSARIAMENTE mascherate**.

© Giovanna Cosenza 2007-2008. Comunicazione efficace

24

Dare a intendere

- ⌘ "A che ora è arrivato Giulio?"
- ⌘ "Ieri sera."
- ⌘ In un contesto **veridico**, il parlante **lascia intendere** che non sa l'ora esatta = **le sue intenzioni sono trasparenti**.
- ⌘ In un contesto **ingannevole**, il parlante **dà a intendere** di non sapere l'ora esatta (ad esempio per far credere che non era con Giulio).

Intenzioni necessariamente mascherate

- ⌘ In tutte le strategie di **esibizione del sé**, in cui è assolutamente necessario che il destinatario **non riconosca** qualche livello di intenzioni dell'emittente.
- ⌘ Ad esempio, se uso il primo nome di una persona famosa, posso **fingere di avere con questa persona una familiarità che invece non ho**, ma il mio tentativo fallisce se il mio destinatario riconosce la mia intenzione di fargli o farle credere questo.

Intenzioni necessariamente mascherate

- ⌘ In generale si può dire che molte strategie comunicative che non riguardano il **contenuto** di ciò che si dice, ma la **relazione** fra l'emittente e il destinatario richiedono, per avere successo, qualche livello di **mascheramento** delle intenzioni dell'emittente.

Ce l'hai un'idea?

"...anche se senza idee, basta che scrivi su un giornale che non sei d'accordo con le idee di qualcuno, lui scrive che non è d'accordo con le tue e così sembra che abbiate delle idee tutti e due."
(Stefano Benni, *Ballate*, Milano, Feltrinelli, 1996)

Cooperazione o conflitto?

"Tutte le famiglie felici si assomigliano fra loro; ogni famiglia infelice è infelice a suo modo."
(incipit di Tolstoj, *Anna Karenina*)

Cooperazione o conflitto?

"...con tutto il rispetto per Tolstoj, ti dico che è giusto invece il contrario: i disperati rientrano per lo più in formule standard, dando corpo a una routine pedante all'interno di **quattro o cinque ormai usurati cliché di dolore**. La felicità, per contro, è un oggetto raro e delicato, una specie di porcellana cinese, e i pochi che vi sono arrivati l'hanno foggiate e composta tratto per tratto col passare degli anni, ciascuno a propria immagine e somiglianza, ciascuno a propria misura: **non c'è una felicità che assomigli all'altra**."
(Amos Oz, *La scatola nera*, 1987, trad. it. Milano Feltrinelli, p. 109)

Cooperazione e conflitto

“Per qualche anno, la mia **nuca** è stata bersagliata da una gragnuola di mani. A differenza delle ragazze, che camminano tenendosi per mano in segno di amicizia, **i ceffoni sulla nuca sono il solo modo di familiarizzare fra ragazzi**. I giovani maschi cominciano a prendere le misure della vita picchiandosi affettuosamente.”

...

Cooperazione e conflitto

“A quell’età gli esseri umani sono molto sinceri: **si danno contemporaneamente uno schiaffo e un sorriso**. Questo modo di salutarsi è assai saggio: si mette subito in chiaro che l’incontro fra due persone è un **misto di violenza e affabilità**. Io e te: prevaricazione, dolore, cortesia, umiliazione, intimità, condiscendenza. Fra adulti, facendo le presentazioni, ai ricevimenti, nell’ambiente di lavoro, negli incontri fra ambasciatori e capi di stato, la stretta di mano andrebbe sostituita con una **sonora pacca sul coppino**.”

(Tiziano Scarpa, *Corpo*, Einaudi, Torino, 2004)

Cooperazione e conflitto

Intercalare comune:

Sì... no... infatti...