

### EGOCENTRISMO DEI PROCESSI DI PENSIERO E COMUNICAZIONE

Perché questa differenza tra *tappers* e *listeners*?

- *tappers*: rappresentazione completa della canzone, la “sente” nella sua mente
- *listeners*: sentono solo il “toc-toc” sul tavolo

*tappers*: **conoscenza completa** (la canzone)

*listeners*: informazioni parziali

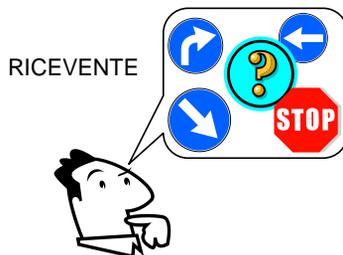
### EGOCENTRISMO DEI PROCESSI DI PENSIERO E COMUNICAZIONE

Altro esempio: indicazioni stradali



### EGOCENTRISMO DEI PROCESSI DI PENSIERO E COMUNICAZIONE

Altro esempio: indicazioni stradali



### EGOCENTRISMO DEI PROCESSI DI PENSIERO E COMUNICAZIONE

La **MALEDIZIONE DELLA CONOSCENZA** (CURSE OF KNOWLEDGE, *Heath & Heath, 2007*)

→ Quando conosciamo qualcosa, ci è difficile metterci nei panni di chi non ha questa conoscenza

Grosso problema per chi è esperto in un ambito e deve trasmettere le sue conoscenze ai non esperti.

Esempi:

- conoscenze mediche, corretta auto-somministrazione di farmaci o cosa fare/non fare dopo interventi
- progettazione di interfacce (cellulari, telecomandi, cruscotti auto ecc.)

La **MALEDIZIONE DELLA CONOSCENZA** (CURSE OF KNOWLEDGE, *Heath & Heath, 2007*)

*Hinds (1999)*: predire la prestazione dei non-esperti (compito: uso funzioni avanzate di telefoni cellulari), tre gruppi di partecipanti:

- esperti
- intermedi
- non esperti

Previsione migliore: gruppo degli **intermedi**, gli esperti sovrastimano la capacità dei non esperti (non riescono a mettersi nei panni di chi non ha le loro conoscenze/competenze)

Come eliminare la **MALEDIZIONE DELLA CONOSCENZA**?

- esserne consapevoli
- cercare di "mettersi nei panni" dei principianti/chi non ha la conoscenza
- provare a ricordarsi come eravamo noi quando non eravamo esperti
- richiesta di **feedback** / analisi dei feedback

**FEEDBACK:**

- "comunicazione di ritorno"
- ci permette di capire **cosa** e **quanto** è stato compreso di quello che abbiamo comunicato

### Formazione di impressioni

Interagendo con altre persone inferiamo informazioni su di loro (*ruolo attivo acquisizione informazioni*)

Importanza del comportamento non verbale:

- espressioni del volto
- sguardi
- movimenti del corpo

→ *segnali informativi*

7

Segnali del comportamento non verbale (lista non esaustiva!)

1. *Maas, Castelli & Arcuri (2000)*:

Inclinazione del corpo ⇔ atteggiamento verso l'interlocutore

2. *Kleinke, Meeker & La Fong (1974)*

Contatti oculari ⇔ timidezza vs estroversione

8

Segnali del comportamento non verbale (lista non esaustiva!)

3. Contatto fisico  $\Leftrightarrow$  familiarità

Effetti del contatto fisico:

- *Crusco e Wetzel (1984)*: Camerieri, restituzione del resto e contatto fisico  $\rightarrow$  processo non consapevole! (*System 1*)
- *Henley (1973)*: Frequenza del contatto fisico asimmetrica in persone con status sociale differente