

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia



# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **La cooperazione conversazionale** (lealtà fra gli interlocutori)

**Quantità**  
(esaurienti)

**Qualità**  
(non affermare il falso)

**Pertinenza**  
(stare al tema)

**Modalità**  
(essere perspicui: chiari, sintetici, evidenti)

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Le regole di cortesia**

- Non imporsi
- Offrire alternative
- Mettere l'interlocutore a suo agio

**Considerazione dell'interlocutore**

**Accettazione delle sue opinioni**

**Riconoscimento dei suoi desideri**

**Relazione basata sulla benevolenza**

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Presupposti per un comportamento cortese**

**Saper riconoscere e interpretare:**

- le esigenze altrui**
- la situazione relazionale**
- il contesto dell'interazione**

**Sentirsi inclini o determinati al garbo relazionale**

**Conoscere un repertorio di comportamenti adeguati**

**Saper attuare la strategia più appropriata**

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **I postulati conversazionali**

**sono funzionali a porre richieste in forma indiretta  
(quindi cortese e non invasiva)**

- Enunciati autoreferenziali  
(sarei curioso di sapere...)**
- Enunciati eteroreferenziali  
(saresti disponibile..., avresti voglia di...)**
- Proposizioni dichiarative  
(è buio... è freddino...)**

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## I postulati conversazionali

### - Forme condizionali

(sarebbe il caso... dovresti fare... potresti guardare...)

### - Interrogativi negativi

(perché non provi a...? non potresti...?)

### - Operatori modali attenuati

(sa dov'è il castello? puoi passarmi il vino?)

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Rispettare le differenze**

- di genere
- culturali
- etiche
- ideologiche
- religiose

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Le regole dell'ascolto**

**Ascoltare significa comprendere  
bisogni, emozioni, aspettative dell'interlocutore  
assimilarli ed esserne partecipi  
collocarsi nel suo punto di vista  
saper cogliere il senso e l'essenza  
del messaggio che ci viene rivolto**



# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

**Le regole dell'ascolto**  
(volte a generare empatia)

**Il processo intrapsichico**  
liberare la mente  
farsi coinvolgere dall'esposizione  
essere pazienti  
non interrompere  
non formulare giudizi affrettati

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Le regole dell'ascolto**

### **Capacità percettiva**

attenzione ai segnali analogici e alla loro congruenza

### **Capacità intuitiva**

cogliere l'implicito e le allusioni: il non detto

### **Capacità intellettuale**

considerare contenuti e le correlazioni proposte

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Le regole dell'ascolto**

### **Capacità interpretativa**

chiarire le ambiguità, trarre inferenze, colmare le lacune

### **Capacità valutativa**

si valutano ragionevolezza e credibilità dell'interlocutore  
verosimiglianza, rilevanza, pertinenza, opportunità,  
necessità del messaggio

### **Capacità empatica**

si comprendono sensazioni, emozioni, desideri inespressi

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Le regole dell'ascolto**

### **Il processo interpersonale**

**rispetto di ruoli e “turni” di interlocuzione**

**silenzio attivo ed empatico**

**assenso, benevolenza e attenzione**

**mantenere lo sguardo sull'interlocutore**

**non distrarsi**

**controllare espressioni facciali e posture corporali**

**esprimere cenni di conferma e comprensione**

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Le regole dell'ascolto**

### **La verifica della comprensione**

**Ribaltamento dei ruoli**

**Quanto udito evoca sensazioni, ricordi, esperienze  
e genera associazioni cognitive**

**L'interlocuzione procede per analogia o per contrasto  
(anch'io... io invece...)**

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Le regole dell'ascolto**

### **La riformulazione**

**Riproposizione di un concetto per assicurarsi di averlo compreso correttamente**

### **La ridefinizione**

**Rimodulazione attenuata di un'espressione negativa**

### **La sintesi**

**Riepilogo dell'enunciato funzionale a fissarne gli elementi chiave**

# La comunicazione: regole di cooperazione e cortesia

## **Le regole dell'ascolto**

### **L'estensione**

**Ampliamento di senso e ricollocazione di un concetto  
da un ambito particolare a un contesto generale**

### **L'empatia**

**Rispecchiamento delle emozioni,  
riconoscimento affettivo  
legittimazione dello stato d'animo**