

Le regole della conversazione

Autore: Dott. Fabrizio Cianca – Direttore didattico del Centro di formazione Maveco



Saper conversare è una grande abilità e qualità. Molti credono di saperlo fare. Ma saper conversare non significa solo saper parlare. Conversare significa argomentare, ascoltare, arricchire la conversazione, rispettare i turni di parola, lasciare spazio all'altro, e tanto altro. Insomma, la conversazione ha delle regole che molti non conoscono e con loro si fa fatica a scambiare idee e opinioni e gli incontri risultano noiosi, seccanti, fastidiosi.

Allora vediamo gli atteggiamenti e comportamenti da tenere per stabilire una conversazione piacevole.

La conversazione deve svolgersi in modo ordinato, logico, coordinato, cooperativo
Deve seguire una struttura definita, composta da 3 parti:

- Apertura: saluto, convenevoli, scusarsi,
- Parte centrale: richiesta, consiglio, colloquio, scambio di idee,..
- Chiusura: ringraziamento, accordo, saluti

Regole da seguire per gestire una conversazione

- Trovare dei temi di interesse per entrambi
- Agganciarsi e sviluppare il tema dell'altro
- continuità tematica (attenersi al tema)
- evitare dispersioni tematiche
- favorire il dialogo
- volontà ed entusiasmo (energia) nella conversazione
- contribuire al dialogo, alimentare lo scambio dialettico
- rispetto dei turni
- feedback (soddisfare l'atto comunicativo dell'altro)
- no monologhi (egocentrismo verbale)
- logicità nella sequenza della esposizione degli argomenti, chiarezza, ordine, un concetto alla volta,
- humor
- comprendere il contesto in cui si svolge la conversazione
- rispetto dei valori, bisogni, interessi, cultura, ecc dell'altro (accetta le differenze e le valorizza)
- considerazione dei bisogni dell'altro
- domande di approfondimento
- separare fatti dalle opinioni
- ascolto attivo nel proprio turno
- mostrare interesse
- riassumere
- parafrasare
- domande di approfondimento e/o di chiarezza
- positività e linguaggio positivo
- evitare la lettura del pensiero
- evitare risposte tangenziali
- evitare generalizzazioni
- evitare frasi fatte
- evitare lamentele, critiche, gossip
- evitare parole e frasi negative (non fare, non dovremmo, insuccesso, ...)
- evitare ironia, sarcasmo
- evitare squalifiche, disconferme
- evitare giudizi e critiche

rispetto delle sequenze complementari preferenziali:

- domanda – risposta soddisfacente
- richiedere – accettare
- invitare – accettare
- giudicare – concordare
- autodenigrarsi – dissentire
- lodare – schernirsi
- scusarsi – minimizzare

Attenersi alle regole della cooperazione (Grice):

- dare le informazioni necessarie e sufficienti

- essere sinceri. evitare la falsità
- dire cose di cui si è certi
- pertinenza con il tema
- attenersi agli sviluppi naturali del discorso
- esseri chiari, ordinati, logici, concisi, univoci

Mitigation (vs Aggravation)

- accomodanti, ammorbidire i toni (evitare i conflitti verbali, contrapposizioni, evitare argomenti e temi in cui si potrebbe essere in disaccordo)
- obiettivo di salvaguardare la relazione
- ammorbidire i contrasti
- negoziazione integrativa. Se è possibile mediare
- atti linguistici indiretti per ordinare (condizionali, suggerimenti, alternative, ...)
- motivare ordini e richieste chiarendo fini da raggiungere e fornendo spiegazioni
- ammettere gli errori scusandosi
- non vantarsi delle proprie doti

Favorire la conversazione

- adoperarsi per prolungare la conversazione inserendo temi, chiedendo opinioni, approfondimenti, stimolare a parlare.
- Non imporre le proprie opinioni o valori. Non competere. non mettersi al centro della interazione
- Inviare feedback di assenso, interesse, curiosità, sorpresa,..
- Fare domande per invitare a parlare e poco per ricevere informazioni
- Collegarsi a quello che l'altro ha detto e approfondire
- Valorizzare il ruolo dell'altro e i suoi argomenti
- Ascolto attivo

le regole della cortesia

- gentilezza (anche linguistica: *“per favore”, “per piacere”, “scusarsi”, “le posso chiedere una cortesia ?”, “le posso chiedere se?”; “grazie”, “è stato molto gentile”, “è stato un piacere”*)
- convenevoli
- complimentarsi
- apprezzare, rispettare idee, opinioni, valori, principi,
- ammorbidire i contrasti (mitigation). Non imporsi.
- Offrire alternative
- atti linguistici complementari preferenziali
- atti linguistici indiretti per coprire la direttività (formule dubitative, condizionali, alternative, domande capovolte,...)
- mettere a proprio agio
- sorridere
- offrire supporto, collaborazione, disponibilità
- considerare l'altro e ciò che dice (ascolto attivo-empatico)
- mostrare solidarietà
- motivare ordini e spiegare
- alleggerire l'assertività
- rispettare le regole della conversazione
- enfatizzare elementi in comune e conversare su di essi

errori di conversazione

- imporsi (con il contenuto, con la propria persona)
- prevaricazione linguistiche

- risposte tangenziali
- non rispetto dei turni di parola
- non ascoltare
- usare atti complementari non preferenziali (disconferma)
- letture della mente
- disconfermare e disconoscere
- essere assertivi in modo rigido

Autore: Dott. Fabrizio Cianca – Direttore didattico del Centro di formazione Maveco