

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# COMUNICACIÓN

Creado por A R I D



## TABLA DE CONTENIDOS

1. ESENCIA DE LA COMUNICACIÓN
2. COMUNICACIÓN VERBAL
3. COMUNICACIÓN NO VERBAL
4. ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN
5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
6. EMOCIONES EN LA COMUNICACIÓN
7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
8. GESTIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN
9. FUENTES

# 1. ESENCIA DE LA COMUNICACIÓN

El término comunicación (originario del latín y posteriormente absorbido por los idiomas modernos)



- ♦ apareció en el siglo XIV y significaba 'entrar en comunidad, tener relaciones con alguien'.
- ♦ Para el siglo XVI, el término funcionaba en el sentido de 'comunidad, participación, compartir'.
- ♦ En el siglo XVI, se le dio un segundo significado de 'transmisión, transporte', que se asociaba con el desarrollo de correos y carreteras.

Desde el siglo XIX hasta la actualidad, el término comunicación significa: el movimiento de personas y objetos a través del espacio (tren, automóvil, avión), la transmisión de información a distancia (teléfono, radio, televisión, internet).

La comunicación es la interacción entre las personas. Es un proceso en el que las personas comparten significados a través de mensajes establecidos en una cultura particular. Nos comunicamos a través de teléfonos, videófonos de Internet, pero valoramos el contacto cara a cara de manera más alta. La mayoría de nosotros pasamos varias horas al día comunicándonos y parecemos ser capaces de comunicarnos. Sin embargo, la comunicación efectiva no siempre ocurre, por diversas razones.

La comunicación tiene una variedad de funciones en la vida social humana. Ser conscientes de la importancia de la función de la comunicación nos permitirá comprender e interpretar mejor las declaraciones y el comportamiento de las personas con las que nos comunicamos.



Source: Canva

### Funciones de la comunicación :

- ♦ **Función informativa:** En el procedimiento de comunicación, la función informativa implica la evaluación y el intercambio de información, lo cual es beneficioso para la toma de decisiones y el manejo de situaciones. Al establecer contacto con diferentes niveles de información, se puede agregar estructura adicional que puede ser útil para verificar y estructurar estas condiciones. A través de la comunicación, también se considera la distribución de la información y se busca garantizar su entrega adecuada..
  
- ♦ **Función de motivación:** La comunicación desempeña una función de motivación al transmitir y compartir las motivaciones que impulsan la contribución de los individuos en la comunicación. Los miembros establecen estándares para evaluar la situación y realizan investigaciones para lograr un mayor entendimiento. La investigación de las actividades permite evaluar si dichas actividades son confiables y si los resultados obtenidos están alineados con los objetivos establecidos.

- **Función de regulación:** El proceso de comunicación emite normas, objetivos y autoridades para regular la comunicación. En esta función, se establece la comunicación de las regulaciones y se asegura que se cumpla y se presente adecuadamente. La comunicación debe considerarse para evaluar situaciones y resolver conflictos, evitando así evaluaciones y confrontaciones negativas.

• **Función emotiva:** La comunicación cumple una función emotiva al permitir que los miembros se expresen emocionalmente a través de la comunicación. La comunicación debe considerar las comunicaciones emocionales y las situaciones emocionales de los participantes. La normativa emocional implica la intención emocional de los mensajes y la interpretación de los intermediarios. Por ejemplo, "es evidente que hay una tensión que debe ser abordada". La comunicación de la tensión, para la cual se emite el apoyo, es información de apoyo.

• **Función social:** La comunicación ayuda a establecer y mantener las relaciones y contactos entre los miembros de un grupo. La comunicación exitosa se basa en la aceptación y la aprobación de los participantes. La comunicación facilita la interacción social y promueve características deseables para las relaciones y la comunicación.



## Comunicación en la comunidad

En la actualidad, la integración social se ha convertido en una prioridad, apoyando las aspiraciones sociales de la población rural, incluyendo la ayuda a las mujeres rurales a cumplir su rol familiar y profesional, lo cual se ve afectado, entre otras cosas, por los desfavorables cambios demográficos en el campo. Por lo tanto, se organizan talleres para mejorar el conocimiento y las habilidades de los participantes en superar barreras para una comunicación efectiva, basándose en principios que aseguren el respeto de los intereses de todas las partes involucradas.



Zdj. Sebastian Góra

Durante los talleres/cursos/capacitaciones se presentan de manera teórica y práctica temas básicos que incluyen:

- Mantener conversaciones efectivas y libres de tensiones emocionales en situaciones difíciles.
- Aprender y utilizar las reglas de influencia social en actividades locales.
- Aprender y practicar herramientas y técnicas de comunicación para una comunicación interpersonal y social efectiva.
- Cooperación con la autoridad local.

## 2. COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal es la forma básica de comunicación interpersonal. En gran medida, nuestras buenas relaciones con miembros de la familia, compañeros de trabajo y otras personas que nos rodean dependen de ella. La comunicación verbal simplemente se refiere al lenguaje hablado, el cual, si no se complementa con la llamada comunicación no verbal, es decir, el lenguaje corporal, puede convertirse en una fuente de malentendidos.

La comunicación verbal es parte de la comunicación interpersonal, que incluye otro factor importante: la comunicación no verbal, es decir, el lenguaje corporal, el contacto visual, las expresiones faciales y los gestos. Resulta que la comunicación verbal no constituye la mayoría de nuestras interacciones, ya que el 65% de ellas son no verbales. La conclusión es que la comunicación verbal, es decir, simplemente el lenguaje hablado (pero esto también incluye escuchar, leer, escribir, cualquier comunicación basada en palabras), es bastante limitada e incompleta, y a veces completamente inadecuada en la vida cotidiana.

### ¿En qué consiste la comunicación verbal?

Para que la comunicación verbal tenga lugar, deben existir los siguientes elementos:

- El emisor del mensaje, es decir, el hablante.
- El receptor, el destinatario del mensaje, es decir, el oyente. La escucha, en el contexto de la comunicación verbal, es tan importante como el habla. La capacidad de escuchar activamente (en contraposición a escuchar pasivamente) brinda la oportunidad de procesar el mensaje.
- El lenguaje, es decir, el código utilizado por el hablante y el oyente, que ambos comprenden. El lenguaje es el medio a través del cual se transmite el mensaje y permite la comprensión mutua entre el hablante y el oyente.



En la comunicación verbal, desempeñan un papel importante los siguientes aspectos:

- **Contenido del discurso:** Esto se refiere al vocabulario tanto del emisor como del receptor del mensaje. Se utilizan diferentes palabras para dirigirse a un niño pequeño y a un superior en el trabajo. Para transmitir un mensaje, es importante cuidar la corrección y precisión lingüística del mismo.
- **Fluidez del discurso:** La recepción del mensaje se ve afectada por la fluidez del habla. Cualquier interrupción puede debilitar el mensaje y dificultar su comprensión.
- **Parfraseo:** Consiste en expresar con otras palabras un mensaje que hemos escuchado, para asegurarnos de haberlo entendido correctamente. El parfraseo ayuda a confirmar la comprensión mutua entre el hablante y el oyente.
- **Modulación y acento:** La forma en que se acentúa un mensaje puede ser más significativa para su destinatario que el contenido mismo del enunciado. La entonación, el énfasis y los matices vocales pueden transmitir emociones y darle un mayor impacto al mensaje.
- **Ritmo temporal:** Se refiere al proceso de aumentar o disminuir la duración de las palabras al hablar. El ritmo y la pausa en el discurso pueden transmitir énfasis, enfatizar ciertas palabras o generar expectativa en el receptor del mensaje.

### Formas de comunicación verbal

Para ofrecer una descripción completa de este tipo de comunicación, es necesario distinguir entre dos formas básicas de comunicación verbal: oral y escrita. Estas difieren significativamente y cada una merece ser discutida por separado.

- **Forma oral** - Esta forma de comunicación verbal ofrece más oportunidades para transmitir información y expresar sentimientos, especialmente cuando se mantiene contacto visual entre los interlocutores (la comunicación no verbal es útil). El interlocutor puede relacionarse instantáneamente con las palabras de alguien y establecer contacto más rápidamente. Sin embargo, existen varios problemas en la comunicación oral, siendo los más importantes la mezcla de hechos o la sobreconfianza. Además, existe una tendencia a expresar opiniones extremas o problemas con un análisis adecuado de los hechos, debido a que la comunicación verbal es muy rápida y requiere reacciones repentinas.

**Forma escrita** – La comunicación que tiene lugar a través de cartas, documentos o medios impresos, y en el siglo XXI popularizada por los

- mensajes de texto (SMS) y el Internet. Su ventaja más importante es que le da al destinatario y al remitente más tiempo para analizar el contenido y formular una respuesta adecuada. También permite un examen más detenido del problema, adquirir el conocimiento necesario y, de esta manera, minimizar el riesgo de malentendidos o clasificaciones erróneas. Sin embargo, no es tan efectiva como la forma oral, tanto en términos de transmitir emociones como en su formalidad, lo cual puede ser una desventaja para muchas personas. En las comunicaciones escritas, tampoco podemos contar con una respuesta instantánea, lo que puede dificultar significativamente la comunicación y la resolución de diversos tipos de problemas.



VIDIECKY PARLAMENT  
NA SLOVENSKU



GrowthCoop  
empowering people



NEW EDU



ARID  
Stowarzyszenie



EduConsulting, z.ú.



GAL MERIDIANA

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union





## El papel del oyente en la comunicación verbal

No se trata simplemente de escuchar, una actividad que ocurre gracias a los receptores auditivos. El destinatario de un mensaje puede tener muy buena audición y escuchar a alguien decirles algo, pero no procesar la información que escuchan en absoluto. Si esto sucede, simplemente no se establece la comunicación. Por lo tanto, escuchar, en su verdadero sentido, implica descifrar el discurso escuchado.



### Diferencias :

- **Apoyar las habilidades - Beneficiarios.** Sin los estándares que rigen la calidad de la información, el análisis de la información (aunque la información) o que la información no se incluye en las medidas adoptadas ahora y consideradas por la comunicación.

- **Escucha activa** - En este caso, la mente del oyente está enfocada y se utiliza en mayor medida. El oyente no solo procesa la información que escucha, sino que también puede familiarizarse con las opiniones, actitudes o sentimientos del hablante al mismo tiempo. Sigue su hilo de pensamiento. En este punto, no solo percibe, sino que también utiliza la comunicación no verbal. Comprende las expresiones faciales y los gestos del hablante, y para enfatizar su cooperación/comprensión con el hablante, parafrasea. Todo esto conduce no solo a la comunicación y a la correcta recepción del mensaje verbal, sino también a la comunicación a nivel de emociones y sentimientos. Hablar de sentimientos no es fácil.



### 3. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Los gestos desempeñan un papel enorme en nuestras vidas, aunque no siempre nos damos cuenta. Con una mano levantada y abierta, podemos saludar a un conocido, un destello en los ojos nos permite establecer una conexión con alguien. La comunicación no verbal (el lenguaje no verbal) ofrece una variedad de posibilidades para transmitir información y establecer contacto con otras personas. Al dominarlo, podemos comunicarnos de manera más efectiva con las personas, tanto en nuestra vida personal como profesional. La mayoría de nosotros pensamos que son las palabras las que tienen el mayor poder comunicativo. Y si bien hablar correctamente es, por supuesto, de gran importancia, los mensajes que transmitimos sin su ayuda desempeñan un papel mucho más importante.

Resulta que hasta el 65% de nuestra comunicación es no verbal. Ser consciente de esto y poder usar y leer los gestos en una conversación tiene un gran impacto en la efectividad de la comunicación o en la comprensión de las intenciones del interlocutor.

La comunicación no verbal permite transmitir (y leer) estados emocionales, intenciones, rasgos de carácter o temperamento. Por lo general, enviamos estos mensajes de manera subconsciente. Gracias a numerosos estudios, es posible aprender el significado exacto de muchos gestos o comportamientos no verbales y, de esta manera, utilizarlos y leerlos hábilmente en la vida cotidiana.

La comunicación no verbal y la cooperación internacional se pueden implementar y emplear de diferentes formas. La comunicación no verbal incluye la gesticulación, la expresión facial, el contacto físico, la posición corporal, la entonación y la distancia en la interacción. Estos elementos desempeñan un papel importante en la comunicación y pueden influir en las relaciones entre las personas.

- ◆ Estos son solo algunos de los elementos que tienen un gran impacto en la efectividad de la comunicación interpersonal.
- ◆ La forma en que colocamos nuestras manos, cómo miramos al interlocutor o la distancia a la que nos encontramos son de gran importancia y dicen mucho sobre la relación entre el emisor y el receptor. A través de los gestos, sustituimos frases, ilustramos situaciones, mostramos emociones, aliviarnos la tensión, influimos en el destinatario y mostramos nuestro nerviosismo. Ser capaz de dominar todas las señales no verbales te permite reforzar los mensajes que estás comunicando y transmitir cierta información más fácilmente o ocultarla.



## Funciones de la comunicación no verbal:

- La modificación de la comunicación verbal implica el
- ♦ monitoreo de las actividades, la transición de la experiencia, la presentación, entre otros aspectos. El sistema sintáctico facilita la conversación, como por ejemplo, la facilidad de contacto y la sincronización de las
  - ♦ reglas, como la completitud de los componentes y la distancia entre ellos. La pragmática permite la interacción y colaboración entre los participantes, considerando características culturales y de desarrollo. La regulación de la conversación se refiere a los objetivos de la organización de la comunicación.

- ♦

- ♦

El uso de la comunicación no verbal también implica otras funciones adicionales a la comunicación verbal. Con la comunicación no verbal, tenemos la posibilidad de utilizar gestos, mímica y paralenguaje para complementar y enriquecer la comunicación verbal. Estos elementos contribuyen a la comprensión de los mensajes y ayudan a alcanzar los objetivos comunicativos. Además, la comunicación no verbal también desempeña un papel en la construcción e interpretación de la información, y puede transmitir aspectos emocionales y subjetivos de la información comunicada.

## Barreras en la comunicación

A veces ocurre que la transmisión de información se interrumpe. Las barreras que aparecen en el camino de la transmisión de un mensaje, o el llamado ruido de comunicación, pueden ser de naturaleza física o psicológica, tales como:

- **Diferencias culturales:** Estas se basan en el hecho de que cada persona crece en un entorno diferente, en una situación política diferente, en una cultura diferente, y lleva consigo su propia carga de experiencias. Por lo tanto, el mismo mensaje puede ser recibido de manera bastante diferente por diferentes personas. Por ejemplo, en Bulgaria, "asentir con la cabeza" significa negación, etc.
- **Obstáculos perceptuales:** El mensaje puede verse afectado si el hablante habla demasiado rápido, de manera poco clara o utiliza atajos mentales que no comprendemos.
- **Estereotipos:** Estamos más dispuestos y atentos a escuchar a alguien que, en cierto sentido, es una figura de autoridad para nosotros que a alguien con quien no nos relacionamos demasiado. Nos parece que el primero puede transmitir información digna de atención, mientras que el último "no sabe".
- **Autoestima:** Nuestra propia forma, tanto física como mental, puede afectar nuestro nivel de concentración, motivación, cortesía, etc.
- **Atención selectiva:** Solo captamos los detalles que nos interesan del mensaje dado. Centrarse en ciertos hilos puede distorsionar seriamente la información que se está comunicando.
- **Incapacidad para descentralizarse:** En otras palabras, falta de empatía. Alguien que centra toda su atención en sí mismo es incapaz de aceptar cualquier punto de vista que no sea el suyo propio. La comprensión completa del interlocutor es posible al adoptar su perspectiva.

## 4. ELEMENTS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN



**Contexto:** las condiciones en las que tiene lugar el proceso de comunicación, aspectos físicos, históricos, psicológicos y culturales.

- El aspecto físico está determinado por el entorno (temperatura, luz, lugar y tiempo del proceso, es decir, la atmósfera externa).
- El aspecto histórico se refiere a una situación comunicativa en la que los participantes hacen referencia a otros episodios pasados.
- El aspecto psicológico se refiere a la forma en que los participantes en el proceso se perciben mutuamente, por ejemplo, la amabilidad o falta de ella, la formalidad o la inmediatez de la situación.
- El aspecto cultural es un sistema de conocimientos que posee un grupo relativamente amplio de personas, que combina creencias, valores, símbolos y comportamientos reconocidos por ese colectivo.

**Participantes:** emisores y receptores - proceso de comunicación formal e informal.

- Proceso de comunicación formal: los roles de emisor y receptor están claramente definidos y no son intercambiables.
- Proceso de comunicación informal: los roles de emisor y receptor son simultáneos e intercambiables.

Cada participante en el proceso de comunicación se ve influenciado por sus experiencias individuales, sentimientos, ideas, estados de ánimo, actividades, religión, etc. Los participantes en los procesos de comunicación difieren en tres elementos básicos: actitudes hacia los demás, género y cultura...

**Mensaje:** transferencia de información: significados, símbolos, codificación y decodificación, forma y organización.

- Significados: las ideas y sentimientos puros que existen en la mente de las personas se traducen en significados que deben compartirse con los demás participantes en el proceso, de lo contrario, les resultarán incomprensibles.
- Símbolos: palabras, sonidos, acciones mediante las cuales se comunica un significado a otras personas; símbolos (palabra, gesto, expresión facial, tono de voz, señales no verbales).
- Codificación y decodificación: el proceso de transformar significados en símbolos y símbolos en significados; este proceso generalmente es involuntario.
- Forma y organización: especialmente importantes en la comunicación pública y de masas.

**Canal:** la forma y los medios de transportar un mensaje del emisor al receptor: 5 canales: oído, vista, tacto, olfato, gusto.

**Ruido:** interferencia en el mensaje: ruido externo, ruido interno, ruido semántico.

- ♦
- Ruido externo: asociado al entorno externo, por ejemplo: calor, frío, ruido.
- ♦
- Ruido interno: asociado a los participantes en el proceso de comunicación, por ejemplo: dolor de dientes, dolor de cabeza, fatiga, distracción, sentimientos de enojo, prejuicios.
- ♦
- Ruido semántico: consecuencia del uso incorrecto intencional o no intencional del significado por parte del emisor, lo que bloquea la decodificación precisa del mensaje por parte del receptor.

**Retroalimentación:** la reacción del receptor al mensaje después de haberlo decodificado: inmediata, retardada.



Source: canva

## 5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

### ESCUCHA ACTIVA

La clave para tener relaciones interpersonales exitosas es la escucha activa, que se resume en mostrar atención, respeto, amabilidad y empatía hacia el interlocutor, al tiempo que se evitan hacer juicios, acusaciones y dar consejos.

Mantener contacto visual ayuda a enfocar la atención en el mensaje

- ♦ transmitido por el interlocutor,
- ♦ girar el cuerpo hacia el interlocutor,
- ♦ sostener la conversación alentando a que continúe, sin interrumpir al hablante,
- ♦ asentir y enviar gestos que indiquen que estás escuchando al interlocutor,
- ♦ hacer preguntas abiertas,
- ♦ abstenerse de juzgar y sobreinterpretar, expresar abiertamente las propias necesidades y expectativas.

¿Cómo te enfocas en las palabras habladas del orador? El secreto está en la intención y el compromiso.

### TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA

**Parfraseando:** La razón por la que se logró sin reestructuración a pesar de ser socios, es el manejo de la información y el nivel de barreras ambientales establecido. Los resultados obtenidos han sido suficientemente impactantes.

**Precisión:** El control de las medidas comunicacionales debe ser preciso, considerando todos los aspectos relevantes que han sido completados. La precisión debe incluir la planificación y los problemas que se presentan durante la presentación, asegurándose de que se brinde una presentación adecuada.



**Clarificación:** Una técnica de escucha activa que ayuda a estructurar los elementos esenciales de una conversación. Permite a los interlocutores asegurarse de que sus consideraciones se refieren a lo mismo. Proporciona una oportunidad para visualizar los elementos más importantes de una conversación de forma clara.

**Resumiendo:** Cuando la conversación ha concluido, es momento de verificar que ambas personas hayan recibido los mensajes de manera equitativa y resumir en una oración los hallazgos más importantes. Esta es una técnica útil al negociar en una relación o en el trabajo.

**Ánimo, apreciación, nombrar sentimientos:** Durante la conversación, es útil mostrar interés en las palabras del interlocutor asintiendo y usando frases como "aja" y animándolos a continuar el tema, como "cuéntame más" o "continúa". A través de la apreciación, es decir, resaltar y valorar ciertos puntos, el interlocutor siente que el esfuerzo que ha puesto en la conversación no ha sido en vano ("estás hablando de cosas importantes", "es un tema relevante", "me alegra que me lo estés contando"). Por otro lado, el reflejo consiste en demostrar que comprendes lo que el interlocutor está sintiendo. Puede compararse con un espejo: tu pareja puede ver que cuenta con tu apoyo ("puedo percibir la alegría en tu voz cuando lo dices").



Source: canva

## 6. EMOCIONES EN LA COMUNICACIÓN

Las emociones son definidas por los psicólogos como "un patrón complejo de cambios corporales y psicológicos que involucran excitación fisiológica, sentimientos, procesos cognitivos, modos de expresión visibles (incluyendo expresiones faciales y postura corporal) y respuestas conductuales específicas que ocurren en respuesta a una situación percibida como importante para la persona" (R.J. Gerrig, P. Zimbardo).

Las emociones son generalmente abordadas en relación al potencial informativo, que no está en su lugar y tienen el potencial de ser un importante contribuyente para la salud y el bienestar general de la población. Son uno de los recursos más importantes cuando se utilizan, con un gran número de ellos siendo utilizados para fines de aplicación, otorgando a la administración y la notificación una legislación. En las interacciones de los miembros de la estación y las fuentes interpersonales - la razón de las fuentes emocionales y los requisitos de los intermediarios.

Los intermediarios emocionales son que la membresía porque, lo cual puede ser comunicación, sin el retraso de la membresía. Con, con la debilitación verbal, que había que había que había que había que había que había que había que. En cualquier caso, la información de información con el mínimo, gesto, puesto, han sido introducidos y la cooperación internacional - la cooperación internacional sería adoptada, había una comunicación con el retraso. El nivel de la facilitación, debido a la nueva elevación, se basa en la comunicación, la comunicación y la interpretación de la comunicación.



Cuando las palabras no coinciden con el mensaje no verbal, tendemos a creer más en lo que vemos que en lo que escuchamos. La comunicación verbal de las emociones se basa principalmente en la elección correcta de palabras y la construcción adecuada de frases. Dejando de lado la comunicación escrita, la paralingüística (timbre, volumen, tonalidad, ritmo, entonación, velocidad del habla, articulación, etc.) está inextricablemente vinculada a ella. La capacidad de reconocer emociones en uno mismo y en los demás permite una expresión comunicativa apropiada para la situación (inhibición o revelación de emociones).

Las emociones pueden ser positivas y negativas. Las positivas calientan las relaciones. Utilizarlas durante las negociaciones brinda excelentes resultados. Saber cómo compartirlas es un gran arte.

Por otro lado, las emociones negativas introducen mucha destrucción y lastiman a las partes en conflicto. Generalmente cambian la sustancia del desacuerdo. Las emociones positivas tienen un enorme potencial inspirador. En contraste, tendemos a centrarnos en las emociones negativas. Su papel destructivo ha contribuido al colapso de muchos países y ha sido la causa de contratos comerciales fallidos. Lo curioso de las emociones es que aparecen muy rápidamente, pero afortunadamente también pasan rápidamente. Su duración es dinámica, pero dura un tiempo, dejando un gran caos a su paso. Son como una enfermedad contagiosa: infectan a todos los que están en el campo de lo infeccioso. Enviadas al éter, viven en la imaginación de aquellos a quienes están dirigidas. Desafortunadamente, a partir de ese momento, ya no tenemos ninguna influencia sobre ellas. Con la ayuda de las emociones, expresamos los problemas que nos afectan. Por supuesto, las señales enviadas generalmente no son muy claras. La parte en conflicto intenta descifrarlas de manera efectiva. Resulta que muy a menudo su interpretación es incorrecta. Con las emociones, ocurre algo similar al envoltorio de un regalo precioso. Para disfrutarlo, hay que deshacer el envoltorio. Juzgar una sorpresa en base al envoltorio es como interpretar las intenciones de un oponente mediante las emociones. Después de todo, nunca se sabe si la persona que expresa la emoción lo hace conscientemente y quiere transmitir un mensaje de esta manera, o si tal vez es simplemente un miedo subconsciente. Cada situación es diferente y se debe encontrar una solución diferente para cada una.

Las emociones del oponente siempre deben ser tratadas como una señal detrás de la cual se esconde la sustancia. Para reconocerlas, se necesita calma interior. Cuando estamos en este estado, es un error defender nuestro propio caso e incluso más aún, atacar el caso de la otra parte. Las emociones del oponente nos obligan a enfocarnos en nosotros mismos y luchar por nuestras propias razones. Es necesario alejarse del poder de los argumentos, que se manifiesta en hablar y atacar, para escuchar la lógica de la otra parte y comprender lo que hay detrás de esas emociones.

## 7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La palabra "conflicto" proviene del idioma latín y se traduce literalmente como "choque". Dos diferentes: tendencias, valores, actitudes, expectativas, puntos de vista, intereses, metas, ideas, sentimientos, necesidades o percepciones de la realidad chocan al mismo tiempo. Estas diferencias no son aceptadas por las partes y se produce una disputa.

Los conflictos son fenómenos comunes, también se utilizan a nivel nacional, con la participación de los estados miembros en el proceso. Pueden surgir debido a la imposibilidad de establecer contactos sociales, lo cual incluye el riesgo de sistemas conflictivos. Los conflictos se originan, ocurren y no están permitidos, pero también tienen la capacidad de construir y desarrollar construcciones en el subsiguiente. Con la autorización de la construcción. Además, las implementaciones psicológicas de los conflictos también se han completado, ya sea que la situación y las responsabilidades brinden asistencia, y si se emite la situación del conflicto. La confluencia de la evaluación de la situación. El sistema situacional se consideraría un conflicto, entre otros.



El mediador estadounidense Ch. W. Moore distinguió 5 fuentes potenciales y, por lo tanto, tipos de conflictos. Estos son:

- ◆ Conflicto de valores (diferencias en religión, ideología, tradiciones; valores relacionados con la identidad de la persona; valores cotidianos - costumbres, convenciones).
- ◆ Conflicto en las relaciones (malentendidos; mala comunicación; emociones intensas; estereotipos; acciones negativas y de represalia).
- ◆ Conflicto de intereses (intereses materiales - dinero, tiempo, división del trabajo; intereses procedimentales - la forma en que se lleva a cabo la conversación; intereses psicológicos - autoestima, dignidad, respeto, confianza).
- ◆ Conflicto de datos (información faltante; malentendidos de los datos; diferentes interpretaciones de los datos, diferentes procedimientos de recolección de datos).
- ◆ Conflicto estructural (control desigual de los recursos; distribución desigual del poder; distribución espacial; restricciones de tiempo; exceso de tareas; diferentes roles sociales).

Vale la pena señalar que a veces varias causas se superponen en una situación de conflicto. Si el conflicto se agrava, se añaden nuevos problemas a la causa original. Esto demuestra lo importante que es tomar medidas rápidas para evitar que los problemas conflictivos se acumulen. El conflicto es un fenómeno dinámico, por lo que podemos identificar fases sucesivas en él. La primera fase es el reconocimiento del conflicto: nos damos cuenta de que algo está mal, nos sentimos mal al respecto, surgen desacuerdos iniciales. Luego, surge la hostilidad mutua en forma de acusaciones negativas y agresión verbal. La siguiente fase es el clímax del conflicto, que por lo general dura poco tiempo, pero es muy turbulenta, aparecen emociones intensas, incluyendo el odio, y es mucho más difícil mantener el juicio y escucharse mutuamente. A la escalada del conflicto le sigue una fase de calma, en la que puede tener lugar un diálogo constructivo, separando las emociones de los hechos. El último paso al que debemos aspirar en un conflicto es el acuerdo, un enfrentamiento racional de posiciones y argumentación que nos permita encontrar una solución mutuamente satisfactoria al conflicto.

## Apoyos constructivos en relación con los conflictos



- ♦ La construcción constructiva considera que el conflicto es inevitable. Cuando se coopera emocionalmente en la presentación, la presentación de los miembros y casos: la estación de los miembros, y la razón - y la razón para la escalación. Las lecciones deberían considerar estos esquemas.

Las presiones deberían incrementar la construcción del diálogo. La probación de la presentación y optimización de su efectividad; debido a la presentación del apoyo; la presentación del problema de 'mi problema' y la estrategia de 'dar-dar'. La subsidiariedad del problema, y había que la subsidiariedad del problema era más general. La intermediación, donde se alcanzó el carácter de lo psicológico y la asistencia y la formación con la formación. Con los resultados de las actividades.

Realizando la comunicación "ja", por ejemplo, cuando se plantea el tema de la comunicación (facilitación de hechos), que incluye y agrupa.

- ♦ Potenciando la convergencia de la gestión del problema
- ♦ (mediación exitosa, mediación exitosa).

Hay transición, trascendencia y transformación (hay transitoriedad, transición y transaccionalidad).

- ♦
- ♦
- ♦



## ¿Cómo resolver conflictos comunitarios?

Cuando surgen conflictos en la comunidad local, es útil utilizar los métodos de resolución de conflictos mencionados anteriormente. Los círculos de amas de casa rurales son grupos cuyo objetivo es integrar y proporcionar apoyo emocional y social mutuo a sus miembros y a la comunidad del pueblo en general. Las actividades de los círculos unen y unifican socialmente al pueblo, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida de la comunidad. Por lo tanto, es importante recordar siempre analizar el conflicto y buscar formas graduales de resolverlo. En caso de conflicto, se debe buscar un terreno común para solucionar el problema. Esto implica considerar la atmósfera y la relación con la persona en conflicto, así como con otras personas que serán conscientes del conflicto, y ciertamente habrá muchas de ellas.

## 8. GESTIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación es fundamental para el funcionamiento adecuado de la unidad organizativa. Por supuesto, en términos de competitividad, ésta se ve influenciada por otros factores además de la calidad de las tareas realizadas por los empleados, ya sea que provengan del entorno interno o externo. Sin embargo, la base de la gestión es el proceso de comunicación, que media en las tareas de planificación, organización, motivación y control. Las relaciones interpersonales positivas y el buen trabajo en equipo requieren habilidades de comunicación adecuadas, las cuales deben ser respaldadas y mejoradas hábilmente con la ayuda de una capacitación adecuada. La cooperación efectiva del equipo fomenta la innovación y la creatividad dentro del mismo. Los gerentes de la organización deben apoyarlo tanto a través de soluciones tecnológicas (herramientas de TI, foros de intercambio de información en línea, etc.) como a través de encuentros presenciales para el intercambio de información y conocimientos cara a

## 9. FUENTES

[https://cdr.gov.pl/images/Ponsan/2021-02-22\\_ZDR/2021-1/B.\\_CHMIELEWSKA\\_-\\_ACTIVITY\\_ACTIVITY%C5%9ACI\\_C%C3%93%C5%81\\_GOSPODY%C5%83\\_WIEJSKICH.pdf](https://cdr.gov.pl/images/Ponsan/2021-02-22_ZDR/2021-1/B._CHMIELEWSKA_-_ACTIVITY_ACTIVITY%C5%9ACI_C%C3%93%C5%81_GOSPODY%C5%83_WIEJSKICH.pdf)  
[http://www.pg.gda.pl/~crite/students/1\\_\\_\\_\\_Analiza\\_elementow\\_communication.pdf](http://www.pg.gda.pl/~crite/students/1____Analiza_elementow_communication.pdf)  
<https://lumine.me/blog/terapia/technical-communication>  
<https://mcps.com.pl/wp-content/uploads/2019/06/material-scollen-20190528.pdf>  
<https://avigon.pl/blog/conflication-conflicati-on-compage>  
<https://mtc.pl/communication-werbal/>  
<https://mtc.pl/tag/communication-interpersonal/>  
<https://fundationwsi.pl/communication-w-spolect-ion-local/>  
<https://www.edurada.pl/article/emocial-w-communication-interpersonal/>  
<https://sbc.org.pl/Content/363098/karczewska.pdf>  
<https://www.poradnic.pl/psychologia/rownossobists/communication-werball-theopparte-na-slow-aa-Hnxf-XKJx-bzXc.html>  
[https://mfiles.pl/index.php/Communication\\_werball\\_and\\_newerball](https://mfiles.pl/index.php/Communication_werball_and_newerball)  
 Poctowsking A. (2007), Management with the missions luses, PWN, Warszawa  
 Cozak E. (2005), Communication verbal i newrbal with the Communication and Education, No 4  
 Budzanowska-Drzewiecka M. (red) (2016), Cultural development in communication, Uniwersited Jagiellonsko, Cracks







# PROYECTO WOBIS INFO

**Mejora de las Asociaciones de  
Mujeres Rurales como  
oportunidad para el crecimiento  
del emprendimiento femenino**

**PÁGINA WEB**

**w w w . w o b i s 2 0 2 2 . e u**

**FACEBOOK  
WOBIS**

# WOBIS



VIDIECKY PARLAMENT  
NA SLOVENSKU



NEW EDU



ARID



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

