

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



COMUNICAZIONE

Elaborato da ARID

SOMMARIO

1. L'ESSENZA DELLA COMUNICAZIONE
2. COMUNICAZIONE VERBALE
3. COMUNICAZIONE NON VERBALE
4. ELEMENTI DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE
5. TECNICHE DI COMUNICAZIONE
6. EMOZIONI NELLA COMUNICAZIONE
7. RISOLUZIONE DEL CONFLITTO
8. COMUNICAZIONE DI GESTIONE DEL PROCESSO
9. LETTERATURA/RISORSE

1. L'ESSENZA DELLA COMUNICAZIONE

Il termine comunicazione (originariamente in latino , poi assorbito dalle lingue moderne):



- apparve nel XIV secolo e significava 'entrare in comunità , avere rapporti con qualcuno',
- dal XVI secolo il termine funzionava nel senso di 'comunione , partecipazione , condivisione',
- Nel XVI secolo gli fu attribuito un secondo significato di ' trasmissione , trasporto ', che era associato allo sviluppo degli uffici postali e delle strade,
- dall'Ottocento ai giorni nostri significa : - il movimento di persone e oggetti attraverso lo spazio (treno, automobile, aereo), - la trasmissione di informazioni a distanza (telefono, radio, televisione, internet).

La comunicazione è comunicazione tra persone. La comunicazione è un processo in cui le persone condividono significati attraverso messaggi stabiliti in una particolare cultura. Noi comunichiamo tramite telefoni, videotelefoni di Internet, ma apprezziamo molto il contatto faccia a faccia . La maggior parte di noi trascorre diverse ore al giorno comunicando e sembra che siamo in grado di comunicare . Tuttavia, non sempre avviene una comunicazione efficace, per vari motivi . La comunicazione ha una varietà di funzioni nella vita sociale umana. Essere consapevoli dell'importanza della funzione della comunicazione ci consentirà di comprendere e interpretare meglio le dichiarazioni e il comportamento delle persone con cui comunichiamo .



Fonte : C anva

Funzioni di comunicazione:

- ♦ **Funzione informativa** - Nel processo di comunicazione, gli esseri umani raccolgono una varietà di informazioni necessarie per prendere decisioni e valutare accuratamente le situazioni. Comunicando con le persone, acquisiamo conoscenza, informazioni attraverso le quali possiamo verificare il nostro modo di pensare e strutturare la nostra conoscenza esistente. Attraverso la comunicazione, possiamo svilupparci in vari ambiti della vita e condividere le nostre esperienze di vita.
- ♦ **Funzione motivazionale** - La comunicazione crea opportunità per motivare gli altri ad agire per raggiungere obiettivi specifici. Lo stato di prontezza di una persona a impegnarsi in una varietà di sforzi viene valutato sulla base dei suoi bisogni e della sua valutazione della situazione in cui si trova. La comunicazione offre l'opportunità di incoraggiare gli altri a perseguire attivamente i propri bisogni e perseguire costantemente i propri obiettivi. .

- **Funzione di regolamentazione** - Il processo di comunicazione è importante quando si comunicano norme, responsabilità e modelli di comportamento. In questo contesto, la comunicazione funge da regolatore del comportamento umano ed è attraverso la comunicazione che i valori vengono applicati e i comportamenti desiderati diffusi. Comunicando possiamo chiarire le nostre aspettative e i nostri atteggiamenti, evitando così incomprensioni e conflitti.
- **Funzione emotiva** - La comunicazione crea opportunità per una persona di esprimere emozioni, sentimenti. Comunicando, una persona può esprimere il proprio atteggiamento emotivo nei confronti dei problemi e delle situazioni di vita sollevate. Esprimere stati emotivi attraverso la comunicazione ci permette di comprendere le intenzioni di una persona che è importante per interpretare il suo comportamento, ad esempio: "Sono così arrabbiato oggi che non riesco a concentrarmi". Il messaggio spiega rapidamente perché qualcuno non sta affrontando un'attività, inoltre fornisce informazioni sul motivo per cui ciò sta accadendo.
- **Funzione sociale** - La comunicazione crea opportunità di relazioni e contatti tra le persone. In quanto essere sociale, gli esseri umani hanno bisogno dell'accettazione e dell'approvazione delle persone che sono importanti per loro. La comunicazione consente di raggiungere gli altri attraverso vari canali, il che contribuisce a costruire relazioni e soddisfare bisogni di natura sociale.



Fonte : C anva

Comunicazione nella comunità

Al momento, la priorità è diventata l'integrazione sociale, sostenendo le aspirazioni sociali della popolazione rurale, compreso l'aiutare le donne rurali ad adempiere al loro ruolo familiare e professionale, che è obbligato, tra altre cose, dagli sfavorevoli mutamenti demografici nelle campagne. I workshop sono quindi organizzati per migliorare le conoscenze e le capacità dei partecipanti nel superare gli ostacoli a una comunicazione efficace, sulla base di principi che assicurano il rispetto degli interessi di tutti gli stakeholder.



Z dj . S e b a s t i a n G ó r a

Durante i workshop/corsi/sessioni di formazione, le questioni di base sono presentate in modo teorico e pratico, tra cui:

- modi per abbattere le barriere alla comunicazione,
- utilizzando strumenti di comunicazione efficaci,
- avere conversazioni efficaci ed emotivamente libere in situazioni difficili,
- apprendere e utilizzare le regole di influenza sociale nelle attività locali,
- apprendere e praticare strumenti e tecniche di comunicazione per una comunicazione interpersonale e sociale efficace,
- collaborazione con l'ente locale.

2. COMUNICAZIONE

VERBALE

È la forma base della comunicazione interpersonale. È da esso, in larga misura, che dipendono i nostri buoni rapporti con i membri della famiglia, i colleghi di lavoro e le altre persone intorno a noi. La comunicazione verbale è semplicemente linguaggio parlato, che, se non integrato dalla cosiddetta comunicazione non verbale, cioè dal cosiddetto linguaggio del corpo, può diventare fonte di fraintendimenti.

La comunicazione verbale fa parte della comunicazione interpersonale, che consiste in un altro fattore importante: la comunicazione non verbale, ovvero il cosiddetto linguaggio del corpo, il contatto visivo, le espressioni facciali e i gesti. Si scopre che la comunicazione verbale non costituisce la maggior parte delle nostre comunicazioni, poiché il 65% di loro sono non verbali. La conclusione è che la comunicazione verbale, cioè semplicemente il linguaggio parlato (ma questo include anche l'ascolto, la lettura, la scrittura - qualsiasi comunicazione basata su parole), è piuttosto scarsa e incompleta e talvolta è del tutto inadeguata nella vita di tutti i giorni.

In cosa consiste la comunicazione verbale ?

Affinché la comunicazione verbale abbia luogo, devono esserci :

- ♦ **il mittente del messaggio, cioè il parlante,**
- ♦ **il destinatario, il destinatario del messaggio, cioè l'ascoltatore** - ascoltare, nell'ambito della comunicazione verbale, è altrettanto importante del parlare; la capacità di ascoltare attivamente (anziché passivamente) offre al messaggio la possibilità di essere elaborato,
- ♦ **language, ovvero il codice utilizzato da chi parla e da chi ascolta, che entrambi capiscono.**

Nella comunicazione verbale, un ruolo importante è svolto da :

- ♦ **il contenuto del** discorso - questo è legato al vocabolario sia del mittente che del destinatario del messaggio, si usano parole diverse per rivolgersi a un bambino piccolo e altre per rivolgersi a un superiore al lavoro ; per trasmettere un messaggio, occorre prestare attenzione per garantire la correttezza linguistica e la precisione del messaggio ,
- ♦ **Fluenza del discorso** : la ricezione del messaggio è influenzata dalla fluidità del discorso , ad esempio qualsiasi interruzione può indebolire il messaggio ,
- ♦ **parafrasare** - tradurre in altre parole un messaggio che abbiamo ascoltato, per assicurarci di averlo compreso correttamente,
- ♦ **modulazione e accento** : il modo in cui un messaggio viene accentuato può essere più significativo per il suo destinatario rispetto al contenuto dell'enunciato stesso,
- ♦ **ilo-time** - il processo di diminuzione o aumento della durata del tempo in cui vengono pronunciate le parole.

Forme di comunicazione verbale

Per dare un resoconto completo di cosa sia questo tipo di comunicazione , dobbiamo distinguere tra due forme fondamentali di comunicazione verbale : orale e scritta . Questi differiscono in modo significativo e ciascuno vale la pena di discuterne separatamente.

- ♦ **Forma orale** - Questa forma di comunicazione verbale offre maggiori opportunità per trasmettere informazioni ed esprimere sentimenti. Soprattutto quando viene mantenuto il contatto visivo tra gli interlocutori (la comunicazione non verbale è utile) . L'interlocutore può immediatamente relazionarsi con le parole di qualcuno e stabilire un contatto più rapidamente. Tuttavia, ci sono diversi problemi nella comunicazione orale, i più importanti dei quali sono la mescolanza di fatti o l'eccessiva sicurezza . Inoltre, c'è la tendenza ad esprimere opinioni o problemi estremi con un'adeguata analisi dei fatti , dovuta al fatto che la comunicazione verbale è molto veloce e richiede reazioni improvvise.
- ♦ **Forma scritta** - Comunicazione che avviene tramite lettere, documenti o supporti stampati e nel 21° secolo resa popolare dai messaggi di testo (SMS) e da Internet. Il suo vantaggio più importante è che dà al destinatario e al mittente più tempo per analizzare il contenuto e formulare una risposta appropriata. Consente inoltre di esaminare più da vicino il problema, acquisendo le conoscenze necessarie e riducendo così al minimo il rischio di valutazioni errate o classificazioni errate . Tuttavia, non è efficace come la forma orale . Sia in termini di trasmissione di emozioni, sia la sua formalità è anche un handicap per molte persone. Nelle comunicazioni scritte, inoltre, non possiamo contare su una risposta immediata , che può ostacolare notevolmente la comunicazione e la risoluzione di vari tipi di problemi.

Il ruolo dell'ascolto nella comunicazione verbale

Non è una questione di udito , attività che avviene grazie ai recettori dell'udito . Il destinatario di un messaggio può avere un udito molto buono e sentire qualcuno che gli dice qualcosa, ma non elaborare affatto le informazioni che sente . Se ciò accade , la comunicazione semplicemente non ha luogo . Quindi l'ascolto , quello vero , implica la decodifica del discorso ascoltato.



Distinguiamo:

- ◆ **Ascolto passivo** - Si potrebbe dire che è semplicemente udito. L'ascolto passivo è quando la motivazione dell'ascoltatore è a un livello molto basso e, letteralmente parlando, l'ascoltatore non si preoccupa delle informazioni (o anche di chi parla) o i suoi pensieri sono preoccupati per qualcos'altro e non riesce a concentrarsi la sua attenzione è abbastanza forte sul messaggio..
- ◆ **Ascolto attivo** - In questo caso, la mente dell'ascoltatore è concentrata e utilizzata in misura molto maggiore . L' ascoltatore non solo elabora le informazioni ascoltate, ma è anche in grado di acquisire familiarità con le opinioni, l'atteggiamento o i sentimenti di chi parla allo stesso tempo. Lui segue il filo dei suoi pensieri . A questo punto , non solo percepisce , ma utilizza anche la comunicazione non verbale . Comprende le espressioni facciali e i gesti di chi parla e si parafrasa per enfatizzare la sua collaborazione/comprendimento con chi parla . Tutto ciò porta non solo alla comunicazione e alla corretta ricezione del messaggio verbale , ma alla comunicazione a livello di emozioni e sentimenti . Parlare di sentimenti non è facile



3. COMUNICAZIONE NON VERBALE

I gesti giocano un ruolo enorme nella nostra vita, anche se non sempre ce ne rendiamo conto. Con mano alzata, aperta, possiamo dire ciao a un conoscente, un luccichio negli occhi ci permette di stabilire un rapporto con qualcuno. La comunicazione non verbale (discorso non verbale) offre una gamma di possibilità per trasmettere informazioni e stabilire un contatto con altre persone. Padroneggiandolo, possiamo comunicare in modo più efficace con le persone, sia nella nostra vita personale che professionale. La maggior parte di noi pensa che siano le parole ad avere il maggior potere comunicativo. E mentre parlare correttamente è ovviamente di grande importanza, i messaggi che trasmettiamo senza il loro aiuto giocano un ruolo molto più importante.

Esso risulta che ben il 65% della nostra comunicazione è non verbale. Essere consapevoli di ciò e saper usare e leggere i gesti nella conversazione ha quindi un enorme impatto sull'efficacia della comunicazione o sulla comprensione delle intenzioni dell'interlocutore.

La comunicazione non verbale permette di trasmettere (e leggere) stati emotivi, intenzioni, tratti caratteriali o temperamento. Di solito inviamo questi messaggi inconsciamente. Grazie a numerosi studi è possibile apprendere il significato esatto di molti gesti o comportamenti non verbali e quindi utilizzarli e leggerli abilmente nella vita di tutti i giorni.

La comunicazione non verbale avviene a molti livelli e possiamo esprimere le nostre emozioni, punti di vista o intenzioni in vari modi. La comunicazione non verbale consiste principalmente in:

- gesti,
- espressioni facciali,
- contatto fisico,
- posizione del corpo,
- tono di voce,
- distanza tra gli interlocutori,
- contatto visivo . .

Questi, ovviamente, sono solo alcuni degli elementi che hanno un enorme impatto sull'efficacia della comunicazione interpersonale . Il modo in cui mettiamo le mani , il modo in cui guardiamo l'interlocutore o la nostra distanza è di grande importanza e la dice lunga sul rapporto tra mittente e destinatario . Attraverso i gesti, sostituiamo le frasi , illustriamo situazioni , mostriamo emozioni, allentiamo la tensione , influenziamo il destinatario e mostriamo il nostro nervosismo . Essere in grado di padroneggiare tutti i segnali non verbali ti consente di rafforzare i messaggi che stai comunicando e di trasmettere più facilmente determinate informazioni o di nasconderle .



Funzioni della comunicazione non verbale (secondo Scherer e Wallbott):

- semantica, che ha lo scopo di modificare il messaggio verbale - questo si riferisce principalmente all'accentuazione, ai riferimenti, alla negazione, ecc.,
- sintattica, che da un lato serve a scandire le fasi della conversazione (es. stabilire un contatto visivo per iniziare una conversazione) e dall'altro serve a sincronizzare gli interlocutori (es. mettendoli a proprio agio accorciandone le distanze o posizionando i loro corpi di conseguenza),
- pragmatica, che consente di influenzare il comportamento del proprio partner e sottolineare la propria appartenenza a un particolare gruppo (es. abbigliamento o gesti appropriati, caratteristici di un dato ambiente)
- regolamento di conversazione per organizzare la conversazione.

Naturalmente, ci sono anche altre divisioni e si distinguono varie altre funzioni della comunicazione non verbale. Acquisendo conoscenza della comunicazione non verbale, abbiamo l'opportunità di utilizzare gesti, espressioni facciali o fattori paralinguistici per raggiungere obiettivi specifici. Abbiamo la possibilità di costruire messaggi e trasmettere informazioni in modo appropriato, nonché di riconoscere lo stato emotivo o la credibilità del nostro interlocutore.

Barriere di comunicazione

A volte accade che la trasmissione delle informazioni venga interrotta . Le barriere che si presentano sulla via della trasmissione di un messaggio, o il cosiddetto rumore di comunicazione , possono essere di natura fisica o psicologica , come ad esempio:

- ♦ **Differenze culturali** - Si basano sul fatto che ogni persona cresce in un ambiente diverso, in una situazione politica diversa, in una cultura diversa , ed è gravata dal proprio bagaglio di esperienze. Pertanto, lo stesso messaggio può essere ricevuto in modo molto diverso da persone diverse. E. g . in Bulgaria, "annuire " con la testa significa negazione , ecc.
- ♦ **Difficoltà percettive** - Il messaggio può essere compromesso se chi parla parla troppo velocemente, in modo poco chiaro o usa scorciatoie mentali che non capiamo.
- ♦ **Stereotipi** - Siamo più disponibili e attenti ad ascoltare qualcuno che è, in un certo senso, una figura autoritaria per noi piuttosto che qualcuno con cui non ci relazioniamo troppo. Ci sembra che il primo possa trasmettere informazioni degne di attenzione, mentre il secondo ' non sa ' .
- ♦ **Autostima** - La nostra stessa forma , sia fisica che mentale , può influenzare il nostro livello di concentrazione, motivazione , cortesia, ecc.
- ♦ **Attenzione selettiva** - Catturiamo solo i dettagli che ci interessano dal messaggio dato. Concentrarsi su alcuni thread può distorcere seriamente le informazioni comunicate .
- ♦ **Incapacità di decentralizzare** - In altre parole, una mancanza di empatia . Chi concentra tutta la sua consapevolezza su se stesso è incapace di accettare qualsiasi punto di vista diverso dal proprio . La piena comprensione dell'interlocutore è possibile adottando la sua prospettiva .



4. ELEMENTI DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Contesto - le condizioni in cui si svolge il processo comunicativo - aspetti fisici, storici, psicologici, culturali .



- L' aspetto fisico è determinato dall'ambiente (temperatura , luce , luogo e tempo del processo , cioè l' atmosfera esterna).
- L' aspetto storico si riferisce a una situazione comunicativa in cui i partecipanti fanno riferimento ad altri episodi del passato .
- L' aspetto psicologico si riferisce al modo in cui i partecipanti al processo si percepiscono l'un l'altro , ad esempio amicizia o mancanza di amicizia, formalità o immediatezza della situazione.
- L' aspetto culturale è un sistema di conoscenza detenuto da un gruppo relativamente ampio di persone, che combina credenze , valori, simboli e comportamenti riconosciuti da quel collettivo .

Partecipanti - mittenti e destinatari - processo di comunicazione formale e informale.

- Processo di comunicazione formalizzata : il i ruoli di mittente e destinatario sono chiaramente definiti e non intercambiabili .
- Processo di comunicazione informale: i ruoli di mittente e destinatario sono simultanei e intercambiabili .

Ogni partecipante al processo di comunicazione è influenzato dalle proprie esperienze individuali , sentimenti , idee , stati d'animo, attività , religione , ecc . I partecipanti ai processi di comunicazione differiscono in tre elementi fondamentali: atteggiamenti verso gli altri , genere e cultura .

Messaggio -trasferimento di informazioni- significati , simboli , codifica e decodifica , forma e organizzazione

- Significati : le idee e i sentimenti puri che esistono nella mente delle persone sono tradotti in significati che devono essere condivisi con gli altri partecipanti al processo , altrimenti sono loro
- incomprensibili .
- Simboli : parole , suoni, azioni con cui il significato viene comunicato ad altri individui ; simboli (parola , gesto , espressione facciale , tono di voce , segnali non verbali).
- Codifica e decodifica : il processo di trasformazione dei significati in simboli e dei simboli in significati ; questo processo è generalmente involontario .
- Forma e organizzazione : particolarmente importanti nella comunicazione pubblica e di massa.

Canale - il modo e il mezzo di trasporto di un messaggio dal mittente al destinatario - 5 canali : udito , vista , tatto , olfatto , gusto .

Rumore - interferenza del messaggio - rumore esterno , rumore interno , rumore semantico .

- ◆ **Rumore esterno** : associato all'ambiente esterno , ad esempio : caldo, freddo, rumore .
- ◆ **interno** : associato ai partecipanti al processo di comunicazione, ad esempio mal di denti , mal di testa , affaticamento, distrazione , sentimenti di rabbia, pregiudizio .
- ◆ **semantico** : la conseguenza dell'abuso di significato intenzionale o non intenzionale del mittente che blocca la precisa decodifica del messaggio da parte del destinatario .

Feedback - la reazione del destinatario al messaggio dopo che è stato decodificato - immediato , ritardato .



Fonte : canva

Ascolto attivo

La chiave per il successo delle relazioni interpersonali è l'ascolto attivo, che si riduce a mostrare all'interlocutore attenzione, rispetto, gentilezza ed empatia, astenendosi dal dare giudizi, accuse e dare consigli.

Mantenere il contatto visivo aiuta a focalizzare l'attenzione sul messaggio

- ♦ trasmesso dall'interlocutore,
- ♦ voltandosi con il corpo verso l'interlocutore,
- ♦ sostenere la conversazione incoraggiandola a continuare,
- ♦ senza interrompere l'oratore,
- ♦ annuendo e inviando gesti che indicano che stai ascoltando l'interlocutore,
- ♦ fare domande aperte,
- ♦ astenendosi dal giudicare e dall'interpretare eccessivamente,
- ♦ esprimere apertamente i propri bisogni e le proprie aspettative.

Come ti concentri sulle parole pronunciate da chi parla? Il segreto è l'intenzione e l'impegno.

Tecniche di ascolto attivo

Parafrasi - Questo è ripetere con parole tue ciò che hai capito dal tuo interlocutore. Dà sicurezza di aver compreso il proprio interlocutore, prevenendo così rabbia e incomprensioni; struttura la conversazione e aiuta a ricordare le informazioni e rimuove o riduce eventuali barriere. Inoltre, confermare che stai ascoltando e comprendendo l'altra persona ti consente di ottenere la sua simpatia e il suo rispetto.

Precisione - Quando, a un certo punto della conversazione, sorge un problema che non è chiaro al destinatario del messaggio, è importante chiarire il problema, cioè porre domande che aiutino a farsi un'idea più completa. La precisione aiuta a chiarire i dubbi e invia un segnale all'intervistatore che il destinatario è interessato a ciò che viene detto.

Chiarimento - Una tecnica di ascolto attivo che aiuta a strutturare gli elementi essenziali di una conversazione . Consente agli interlocutori di assicurarsi che le loro considerazioni riguardino la stessa cosa. Offre l'opportunità di vedere gli elementi più importanti di una conversazione in forma chiara .

Riassumendo - Quando la conversazione è finita , è il momento di verificare che le due persone abbiano ricevuto i messaggi allo stesso modo e di riunire in una frase i risultati più importanti . Questa è una tecnica utile quando si negozia in una relazione o al lavoro .

Incoraggiamento , apprezzamento , denominazione dei sentimenti - Durante la conversazione, è utile mostrare il proprio interesse per le parole dell'interlocutore annuendo e utilizzando frasi come " aha " e incoraggiandolo a continuare l'argomento - "dimmi di più", "vai SU". Attraverso l'apprezzamento , cioè evidenziando e apprezzando alcuni punti, l' interlocutore sente che lo sforzo che ha profuso nella conversazione non è vano (' stai parlando di cose importanti ', 'è una questione importante ', 'sto felice che tu mi stia dicendo questo'). Il mirroring, invece, è una dimostrazione che si capisce cosa sta provando l' interlocutore . Può essere paragonato a uno specchio: il tuo partner può vedere che ha il tuo sostegno ("Posso sentire la gioia nella tua voce quando lo dici ").



Fonte : canva

6. EMOZIONI NELLA COMUNICAZIONE

Le emozioni (emozioni) sono definite dagli psicologi come : " un modello complesso di cambiamenti corporei e psicologici che coinvolgono l'eccitazione fisiologica , i sentimenti , i processi cognitivi , le modalità visibili di espressione (anche attraverso le espressioni facciali e la postura del corpo) e specifiche risposte comportamentali che si verificano in risposta a una situazione percepita come importante per la persona " (RJ . Gerrig , P. Zimbardo) .

Le emozioni sono importanti nella vita umana a causa del potenziale informativo che portano con sé, consentendo una risposta a circostanze esterne all'essere umano. Tuttavia, sono più di questo, perché sono vissuti, co-creano l'esperienza umana, conferendole carattere distintivo e unicità. Nelle interazioni umane, sono un'importante fonte di segnali intrapersonali e interpersonali - questo vale sia per le proprie emozioni che per quelle percepite negli altri.

Le emozioni sono espresse più pienamente attraverso il linguaggio del corpo, sebbene la gioia, l'agitazione o l'incertezza possano essere comunicate anche attraverso le parole. Tuttavia, il linguaggio del corpo, rispetto al discorso verbale, offre più possibilità, se non altro perché è multicanale, cioè le informazioni possono essere veicolate contemporaneamente attraverso l'espressione del viso, il gesto, la postura, il tono della voce o lo sguardo, e perché è meno controllato dalla coscienza - se il linguaggio del corpo contraddice il discorso verbale, è molto probabile che crediamo ai messaggi non verbali. Le persone possono percepire la falsità perché sulla base di reazioni non verbali, a livello anche inconscio, avviene la ricezione e l'interpretazione dei messaggi.



Fonte: canva

Quando le parole non corrispondono al messaggio non verbale, siamo inclini a credere più a ciò che vediamo che a ciò che ascoltiamo. La comunicazione verbale delle emozioni si basa principalmente sulla giusta scelta delle parole e sull'appropriata costruzione delle frasi. Lasciando da parte la comunicazione scritta, la paralinguistica (timbro, volume, tonalità, ritmo, tono di voce, velocità del discorso, articolazione, ecc.) sono indissolubilmente legate ad essa. La capacità di riconoscere le emozioni in se stessi e negli altri consente un'espressione comunicativa adeguata alla situazione (inibizione o rivelazione delle emozioni).

Le emozioni possono essere positive e negative. Quelle positive relazioni calde. Usarli durante le trattative porta ottimi risultati. Saperli condividere è una grande arte.

Le emozioni negative, d'altra parte, introducono molta distruzione e feriscono le parti in conflitto. Generalmente cambiano la sostanza del disaccordo. Quelli positivi hanno un enorme potenziale edificante. Al contrario, tendiamo a concentrarci sulle emozioni negative. Il loro ruolo distruttivo ha contribuito al collasso di molti paesi e sono stati la causa del fallimento dei contratti d'affari. La cosa con le emozioni è che arrivano molto velocemente, ma fortunatamente passano altrettanto velocemente. La loro durata di vita è dinamica, ma dura per un po', lasciando dietro di sé una grande quantità di scompiglio. Sono come una malattia contagiosa: infettano tutti coloro che sono nel campo dell'infezione. Inviati nell'etere, vivono nell'immaginazione di coloro ai quali sono diretti. Purtroppo, da quel momento in poi, non abbiamo più alcuna influenza su di loro. Con l'aiuto delle emozioni, esprimiamo i problemi che ci riguardano. Certo, i segnali inviati non sono generalmente molto chiari. La parte in conflitto cerca di decodificarli in modo efficace. Si scopre che molto spesso la loro interpretazione è sbagliata. Con le emozioni, è simile alla confezione di un regalo prezioso. Per goderselo, devi riuscire a scartarlo. Giudicare una sorpresa in base alla confezione è come interpretare le intenzioni di un avversario attraverso l'emozione. Dopotutto, non sai mai se la persona che esprime l'emozione lo fa consapevolmente e vuole dare un messaggio in questo modo, o se forse è solo una paura inconscia. Ogni situazione è diversa e per ognuna bisogna trovare una soluzione diversa.

Le emozioni dell'avversario dovrebbero sempre essere trattate come un segnale dietro il quale si nasconde la sostanza. Per riconoscerli occorre calma interiore. Quando siamo in questo stato, è un errore argomentare il nostro caso, e ancora di più, attaccare il caso dell'altra parte. Le emozioni dell'avversario ci costringono a concentrarci su noi stessi e combattere per le nostre ragioni. È necessario allontanarsi dal potere degli argomenti, che si manifesta nel parlare e nell'attaccare, per ascoltare la logica dell'altra parte e capire cosa c'è dietro quelle emozioni.

7. RISOLUZIONE DEL CONFLITTO

La parola conflitto deriva dalla lingua latina e tradotta letteralmente significa 'scontro'. Due diversi : tendenze , valori, atteggiamenti, aspettative, punti di vista , interessi, obiettivi , idee , sentimenti , bisogni o percezioni della realtà si scontrano allo stesso tempo . Queste differenze non sono accettate dalle parti e si verifica una controversia .

I conflitti sono insiti nella natura umana, sono addirittura inevitabili, nascono dalla dinamica dei processi tra le persone. Si potrebbe dire che più contatti sociali abbiamo, maggiore è il rischio di situazioni di conflitto. I conflitti ci sono stati, ci sono e ci saranno, non possono essere completamente eliminati dalla vita, ma possiamo imparare come prevenirli, come mitigarne gli effetti negativi e come risolverli in modo costruttivo, cioè a beneficio di entrambe le parti coinvolte. Le determinanti psicologiche della formazione del conflitto presuppongono che l'emergere del conflitto dipenda da come la situazione viene percepita e compresa, e se e quale azione sarà intrapresa dalle parti in conflitto. Si tratta della valutazione cognitiva della situazione. Alcune persone percepiranno una situazione come conflittuale, mentre altre no.



Fonte: canva

Il mediatore americano Ch. W. Moore ha distinto 5 potenziali fonti e quindi tipi di conflitto. Questi sono:

- **Conflitto di valori** (differenze di religione , ideologia, tradizioni ; valori relativi a se stessi - l'identità della persona ; valori quotidiani - usanze , convenzioni) ,
- **Conflitto di relazione** (errata percezione ; scarsa comunicazione ; forti emozioni ; stereotipi ; azioni negative , di ritorsione) ,
- **Conflitti di interesse** (interessi materiali - denaro , tempo , divisione del lavoro ; interessi procedurali - il modo in cui viene condotta la conversazione ; interessi psicologici - autostima , dignità, rispetto , fiducia) ,
- **Conflitto di dati** (informazioni mancanti; incomprensione dei dati; diverse interpretazioni dei dati, diverse procedure di raccolta dei dati) ,
- **Conflitto strutturale** (controllo ineguale delle risorse; distribuzione ineguale del potere; distribuzione spaziale ; limiti di tempo ; compiti in eccesso; ruoli sociali diversi) .

Vale la pena sottolineare che a volte diverse cause si sovrappongono in una situazione di conflitto. Se il conflitto si inasprisce, nuovi problemi si aggiungono alla causa originaria. Ciò dimostra quanto sia importante agire rapidamente in modo che non si accumulino questioni controverse. Il conflitto è un fenomeno dinamico, quindi possiamo identificare fasi successive in esso. La prima fase è il riconoscimento del conflitto : ci rendiamo conto che qualcosa non va, ci sentiamo male per questo, ci sono disaccordi iniziali . Quindi emerge l'ostilità reciproca , sotto forma di accuse negative, aggressione verbale . La fase successiva è il culmine del conflitto : di norma dura poco , ma è molto turbolento , compaiono forti emozioni , compreso l'odio , è molto più difficile avere buon senso e ascoltarsi a vicenda. L'escalation del conflitto è seguita da una calma

- allora può avvenire un dialogo costruttivo, separando le emozioni dai fatti. L'ultimo passo per cui dovremmo lottare in un conflitto è l'accordo : un confronto razionale di posizioni e argomentazioni ci consente di trovare una soluzione reciprocamente soddisfacente al conflitto.

Modi costruttivi per risolvere i conflitti :

- Il modo principale e più costruttivo per risolvere i conflitti è attraverso la conversazione. Quando le emozioni si sono un po' placate, preparatevi scegliendo un luogo e un momento favorevoli: un luogo tranquillo, preferibilmente senza la presenza di terzi - la loro presenza incoraggia inutilmente le parti a intensificarsi. È meglio ritagliarsi più tempo che meno: la pressione del tempo può amplificare la tensione, rendendo difficile il dialogo costruttivo. Esprimere approvazione dell'incontro e ottimismo sull'esito; chiedere all'altra parte di esprimere il proprio punto di vista; avere un dialogo - questo presuppone un atteggiamento "noi contro il problema" e una strategia vantaggiosa per tutti. Identificare la fonte del problema e quindi i modi per mitigarlo o eliminarlo a vantaggio di entrambe le parti. Se si arriva a un accordo, è utile concludere un contratto - di natura psicologica - annotare le proprie conclusioni e osservazioni o riassumere verbalmente la conversazione.
- Applicare un atteggiamento assertivo.
- Rafforzare le capacità di ascolto attivo.
- Usare messaggi in "io" nella conversazione, ad esempio se guardi il tuo telefono mentre ti parlo (fatto - comportamento dell'altra persona - nessun giudizio), allora mi sento ignorato (la mia reazione).
- Trattare il conflitto come un problema da risolvere (avvio di trattative dirette, ricorso alla mediazione).
- Ricerca di sostegno (facendo appello all'autorità o ad altri per costruire una coalizione).
- Fare appello a una terza parte per decidere da che parte ha ragione (chiamare un arbitro, intraprendere un'azione legale).



Fonte - Canva Studio



Come risolvere i conflitti nella comunità locale?

Quando sorgono conflitti nella comunità locale, è utile utilizzare i metodi di risoluzione dei conflitti menzionati sopra. I circoli delle casalinghe rurali sono gruppi il cui scopo è quello di integrare e fornire reciproco sostegno emotivo e sociale ai loro membri e alla più ampia comunità del villaggio. Le attività dei circoli uniscono e unificano socialmente il villaggio, il che contribuisce a migliorare la qualità della vita della comunità del villaggio. È quindi importante ricordare di analizzare sempre il conflitto e le modalità gradualmente per risolverlo. In caso di conflitto, si dovrebbe cercare un terreno comune per risolvere il problema. Si tratta dell'atmosfera e del rapporto con la persona in conflitto, così come con altre persone che saranno a conoscenza del conflitto, e ce ne saranno sicuramente molte.

8. GESTIRE IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

Creazione processo di comunicazione è un requisito corretto funzionamento dell'unità organizzativa. Naturalmente, sulla competitività la competitività di un'azienda è ovviamente influenzata da altri fattori oltre alla qualità dei compiti svolti dai dipendenti, siano essi originati dall'ambiente interno o esterno. Tuttavia, la base della gestione è il processo di comunicazione, che media i compiti di pianificazione, organizzazione, motivazione e controllo. Relazioni interpersonali positive e un buon lavoro di squadra richiedono adeguate capacità comunicative, che dovrebbero essere sapientemente supportate e migliorate con l'ausilio di una formazione adeguata. Un'efficace cooperazione di squadra favorisce l'innovazione e la creatività all'interno del team. I responsabili organizzativi dovrebbero supportarlo sia attraverso soluzioni tecnologiche (strumenti informatici, forum di scambio di informazioni online, ecc.) sia forum faccia a faccia per lo scambio di informazioni e conoscenze faccia a faccia .

Z dj . R ODNA Produ zioni _ _ _ _

9. LETTERATURA/RISORSE

https://cdr.gov.pl/images/Poznan/2021-02-22_ZDR/2021-1/B._CHMIELEWSKA_-_KIERUNKI_AKTYWNO%C5%9ACI_K%C3%93%C5%81_GOSPODY%C5%83_WIEJSKICH.pdf
http://www.pg.gda.pl/~krzyte/students/1___Analysis_elements_of_communication.pdf
<https://lumine.me/blog/terapia/techniki-poprawnej-komunikacji>
<https://mcps.com.pl/wp-content/uploads/2019/06/materialy-szkoleniowe-20190528.pdf>
<https://avigon.pl/blog/rozwiazywanie-konfliktow-co-pomaga>
<https://mtc.pl/komunikacja-werbalna/>
<https://mtc.pl/tag/komunikacja-interpersonalna/>
<https://fundacjawspomaganiawsi.pl/komunikacja-w-spoleczności-lokalnej/>
<https://www.edurada.pl/artykuly/emocje-w-komunikacji-interpersonalnej/>
<https://sbc.org.pl/Content/363098/karczewska.pdf>
<https://www.poradnikzdrowie.pl/psychologia/rozwoj-osobisty/komunikacja-werbalna-czyli-porozumienie-oparte-na-slowie-aa-Hnxf-XKJx-bzXc.html>
https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikacja_werbalna_i_niewerbalna
 Poczowski A. (2007), Gestione delle risorse umane, PWN, Varsavia
 Kozak E. (2005), La comunicazione verbale e non verbale nella comunicazione interculturale, Cultura ed Educazione, n. 4
 Budzanowska-Drzewiecka M. (a cura di) (2016), Differenze culturali nella comunicazione aziendale, Casa editrice dell'Università Jagellonica, Cracovia
<https://sites.google.com/site/szostokkomunikacja/swdsd>
<https://students.pl/artykuly/komunikacja-werbalna-i-niewerbalna/>
<https://www.medonet.pl/zdrowie,komunikacja-interpersonalna---reguly--sposoby-prowadzenia--pulapki,artykul,1728597.html>
https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikowanie_interpersonalne
 Bielań I.(2013), Il linguaggio del corpo come elemento utilizzato nella mediazione nella sfera pubblica, Public Administration Review
 Romanowska M. (2002), Fondamenti di organizzazione e gestione, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Varsavia.

Stankiewicz J. (1991), Komunikowanie się w organizacji, Astrun, Breslavia

Stoner JAF, Wankel Ch. (1992), Kierowanie, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa

Osuch, W. (2011), Competenze di comunicazione interpersonale nell'era dei processi di globalizzazione in corso. Imprenditorialità-Istruzione

<https://sites.google.com/site/szostokkomunikacja/swdsd>

<https://students.pl/artykuly/komunikacja-werbalna-i-niewerbalna/>

<https://www.medonet.pl/zdrowie,komunikacja-interpersonalna---reguly--sposoby-prowadzenia--pulapki,artykul,1728597.html>

https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikowanie_interpersonalne

Bieleń I.(2013), Il linguaggio del corpo come elemento utilizzato nella mediazione nella sfera pubblica, Public Administration Review

Romanowska M. (2002), Fondamenti di organizzazione e gestione, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Varsavia.

Stankiewicz J. (1991), Komunikowanie się w organizacji, Astrun, Breslavia

Stoner JAF, Wankel Ch. (1992), Kierowanie, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa

Osuch, W. (2011), Competenze di comunicazione interpersonale nell'era dei processi di globalizzazione in corso. Imprenditorialità-Istruzione

Wszółek M. (a cura di) (2013), Komunikacje w rozmowie 2, Breslavia

<https://portal.abczdrowie.pl/komunikacja-interpersonalna-czym-jest-na-czym-polega-jakie-sa-jej-cele-i-jak-je-osiagnac>



PROGETTO WOBIS

**Valorizzazione di
Associazioni di donne rurali
come una possibilità per
Crescita delle donne
Imprenditorie**

PAGINA WEB

www.wobis2022.eu

**FACEBOOKPAGE
WOBIS**

WOBIS