

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



# Blocco 1 - Modulo 2

# COMUNICAZIONE

# INTERPERSONALE

Sviluppato da ARID



# COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

- L'essenza della comunicazione
- La comunicazione verbale
- La comunicazione non verbale
- Elementi del processo di comunicazione
- Tecniche di comunicazione
- Emozioni nella comunicazione
- Risoluzione dei conflitti
- Gestione del processo comunicativo
- Letteratura/Risorse

# L'ESSENZA DELLA COMUNICAZIONE



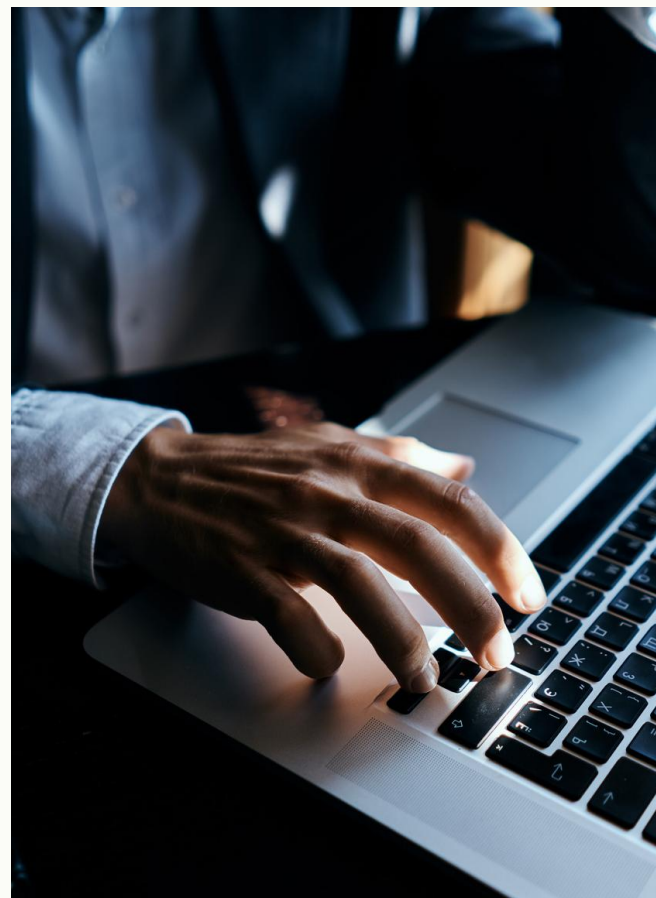
Il termine comunicazione (originariamente in latino, poi assorbito dalle lingue moderne):

- compare nel XIV secolo e significa "entrare in una comunità, avere rapporti con qualcuno",
- Fino al XVI secolo, il termine ha funzionato nel senso di "comunione, partecipazione, condivisione",
- Nel XVI secolo gli è stato attribuito un secondo significato di "trasmissione, trasporto", associato allo sviluppo degli uffici postali e delle strade, dal XIX secolo a oggi significa:
  - il movimento di persone e oggetti nello spazio (treno, automobile, aereo),
  - la trasmissione di informazioni a distanza (telefono, radio, televisione, internet).

# L'ESSENZA DELLA COMUNICAZIONE

Funzioni di comunicazione:

- funzione informativa,
- funzione motivazionale,
- funzione regolatrice,
- funzione emotiva,
- funzione sociale.



# L'ESSENZA DELLA COMUNICAZIONE

## La comunicazione nella comunità

Attualmente, la priorità è diventata l'integrazione sociale, il sostegno alle aspirazioni sociali della popolazione rurale, compreso l'aiuto alle donne rurali nell'adempimento del loro ruolo familiare e professionale, obbligato, tra l'altro, dai cambiamenti demografici sfavorevoli nelle campagne. I workshop sono quindi organizzati per migliorare le conoscenze e le abilità dei partecipanti nel superare gli ostacoli a una comunicazione efficace, basata su principi che garantiscono il rispetto degli interessi di tutte le parti interessate.

Durante i workshop/corsi/sessioni di formazione, vengono affrontati temi fondamentali quali:

modalità di abbattimento delle barriere alla comunicazione

l'uso di strumenti di comunicazione efficaci

conversazioni efficaci e prive di tensioni emotive in situazioni difficili, imparare e utilizzare le regole dell'influenza sociale nelle attività locali,

imparare e praticare strumenti e tecniche di comunicazione per una

comunicazione interpersonale e sociale efficace,

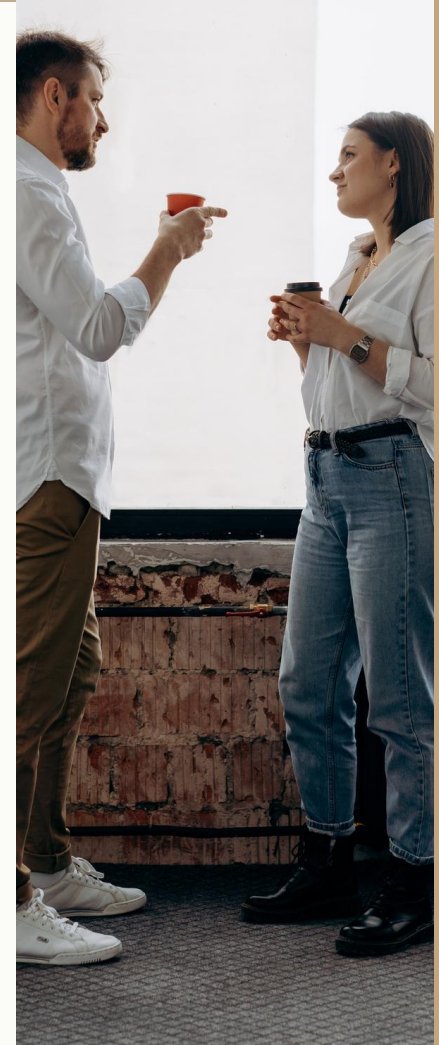
cooperazione con l'autorità locale.





# LA COMUNICAZIONE VERBALE

È la forma base della comunicazione interpersonale. Da essa dipendono in larga misura le nostre buone relazioni con i familiari, i colleghi di lavoro e le altre persone che ci circondano. La comunicazione verbale è semplicemente il linguaggio parlato che, se non è integrato dalla cosiddetta comunicazione non verbale, cioè il cosiddetto linguaggio del corpo, può diventare fonte di malintesi. La comunicazione verbale è una parte della comunicazione interpersonale, che consiste in un altro importante fattore: la comunicazione non verbale, cioè il cosiddetto linguaggio del corpo, il contatto visivo, le espressioni facciali e i gesti. È emerso che la comunicazione verbale non costituisce la maggior parte delle nostre comunicazioni, poiché il 65% di esse sono non verbali. La conclusione è che la comunicazione verbale, che è semplicemente il linguaggio parlato (ma comprende anche l'ascolto, la lettura, la scrittura - qualsiasi comunicazione basata sulle parole), è piuttosto scarsa e incompleta e a volte è del tutto inadeguata nella vita quotidiana.





# LA COMUNICAZIONE VERBALE

## Che cos'è la comunicazione verbale?

Affinché la comunicazione verbale abbia luogo, è necessario che vi siano:

- il mittente del messaggio, cioè l'oratore,
- il destinatario del messaggio, cioè l'ascoltatore,

il linguaggio, cioè il codice usato da chi parla e da chi ascolta, che entrambi comprendono.

Nella comunicazione verbale, un ruolo importante è svolto da:

- il contenuto dell'enunciato - è legato al vocabolario del mittente e del destinatario del messaggio,
- la fluidità del discorso - qualsiasi interruzione può indebolire il messaggio,
- la parafrasi - che consiste nel tradurre in altre parole un messaggio che abbiamo ascoltato, per essere sicuri di averlo compreso correttamente,
- modulazione ed enfasi: il modo in cui un messaggio viene accentuato può essere più importante per il destinatario del contenuto stesso dell'enunciato,
- Il -tempo - il processo di diminuzione o aumento della durata delle parole pronunciate.





# LA COMUNICAZIONE VERBALE

## Forme di comunicazione verbale

- **Forma Orale** - Questa forma di comunicazione verbale offre maggiori possibilità di trasmettere informazioni ed esprimere sentimenti. Tuttavia, la comunicazione orale presenta diversi problemi, i più importanti dei quali sono la confusione dei fatti o l'eccesso di sicurezza. Inoltre, la tendenza a esprimere opinioni estreme o problemi nell'analisi adeguata dei fatti è un problema che deriva dal fatto che la comunicazione verbale è molto veloce e richiede reazioni improvvisate.
- **Forma scritta** - Comunicazione che avviene attraverso lettere, documenti o supporti stampati e che nel XXI secolo è resa popolare dai messaggi di testo (SMS) e da Internet. Il suo vantaggio principale è che dà al destinatario e al mittente più tempo per analizzare il contenuto e formulare una risposta adeguata. Inoltre, consente di esaminare più da vicino il problema, acquisendo le conoscenze necessarie e riducendo così al minimo il rischio di valutazioni o classificazioni errate. Tuttavia, non è efficace come la forma orale. Nelle comunicazioni scritte, inoltre, non si può contare su una risposta immediata, il che può ostacolare notevolmente la comunicazione e la risoluzione di vari tipi di problemi.







# LA COMUNICAZIONE VERBALE

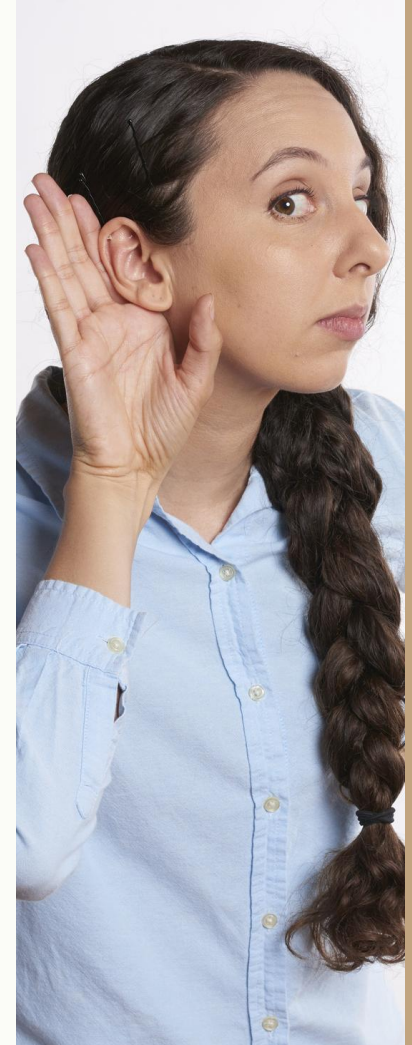
## Il ruolo dell'ascolto nella comunicazione verbale

- Non è una questione di udito, un'attività che avviene attraverso i recettori uditivi. Il destinatario di un messaggio può avere un ottimo udito e sentire qualcuno che gli dice qualcosa, ma non elaborare affatto le informazioni che sente. In questo caso, la comunicazione semplicemente non avviene. L'ascolto, quello vero, prevede la decodifica del discorso ascoltato.

- **Distinguiamo:**

**Ascolto passivo** - Si potrebbe dire che si tratta di un semplice sentire. L'ascolto passivo si ha quando la motivazione dell'ascoltatore è a un livello molto basso e, in senso letterale, l'ascoltatore non si interessa all'informazione (e nemmeno all'oratore) o i suoi pensieri sono occupati da qualcos'altro e non riesce a concentrare la propria attenzione sul messaggio.

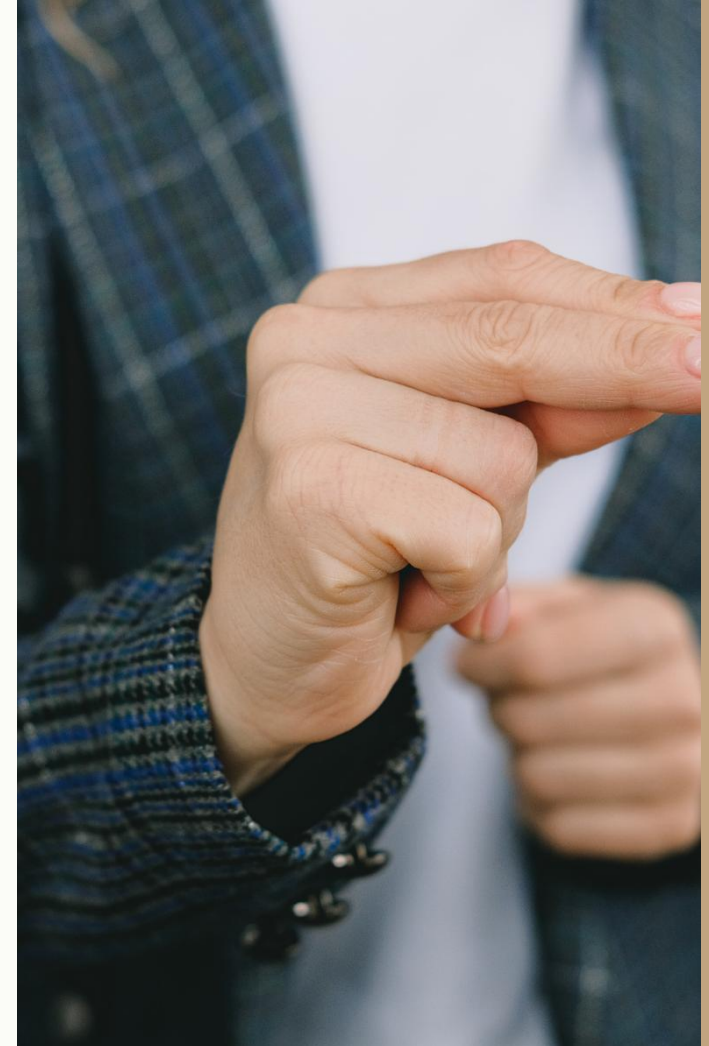
- **Ascolto attivo** - In questo caso, la mente dell'ascoltatore viene concentrata e utilizzata in misura molto maggiore. L'ascoltatore non solo elabora le informazioni ascoltate, ma è in grado di familiarizzare con il punto di vista, l'atteggiamento o i sentimenti dell'oratore allo stesso tempo. Segue il suo percorso di pensiero.





# COMUNICAZIONE NON-VERBALE

La comunicazione non verbale (discorso non verbale) è una serie di possibilità per trasmettere informazioni e stabilire un contatto con altre persone. Padroneggiandola, si può comunicare in modo più efficace con le persone, sia nella vita personale che in quella professionale. La maggior parte di noi pensa che siano le parole ad avere il maggior potere comunicativo. Sebbene sia importante parlare correttamente, i messaggi che trasmettiamo senza il loro aiuto hanno un ruolo molto più importante. Si scopre infatti che ben il 65% dei messaggi che trasmettiamo sono non verbali. Essere consapevoli di questo e saper usare e leggere i gesti nelle conversazioni ha quindi un enorme impatto sull'efficacia della comunicazione o sulla comprensione delle intenzioni dell'interlocutore.





# COMUNICAZIONE NON-VERBALE

La comunicazione non verbale permette di trasmettere (e leggere) stati emotivi, intenzioni, tratti caratteriali o temperamento. Di solito inviamo questi messaggi in modo inconsapevole. 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 quotidiana.

La comunicazione non verbale avviene a più livelli e possiamo esprimere le nostre emozioni, opinioni o intenzioni in diversi modi.

La comunicazione non verbale consiste principalmente in

- gesticolazione,
- mimica,
- contatto fisico,
- posizione del corpo,
- tono di voce,
- distanza tra gli interlocutori,
- contatto visivo.

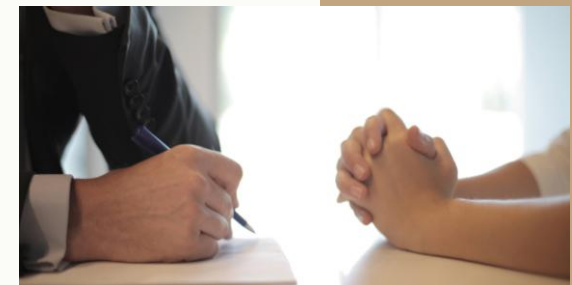




# COMUNICAZIONE NON-VERBALE

.Le funzioni della comunicazione non verbale (secondo Scherer e Wallbott):

- **semantica**, che ha lo scopo di modificare il messaggio verbale - si tratta principalmente di accentuazioni, riferimenti, negazioni, ecc.
- **sintattica**, che da un lato serve a scandire le fasi di una conversazione (ad esempio, stabilire un contatto visivo per iniziare una conversazione) e dall'altro serve a sincronizzare gli interlocutori (ad esempio, metterli a proprio agio accorciando le distanze o posizionando il corpo di conseguenza),
- **pragmatica**, che permette di influenzare il comportamento dell'interlocutore e di enfatizzare l'appartenenza a un particolare gruppo (ad esempio, abiti o gesti appropriati, caratteristici di un determinato ambiente),
- **Moderazione della conversazione**, che si propone di organizzare la conversazione.





# LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

## Barriere comunicative

A volte capita che la trasmissione delle informazioni sia disturbata. Le barriere che si frappongono alla trasmissione di un messaggio, o il cosiddetto rumore della comunicazione, possono essere di natura fisica o psicologica, come ad esempio:

**Differenza culturali**

**Handicaps percettivi**

**Stereotipi**

**Immagine del sé**

**Attenzione selettiva**

**Incapacità di decentralizzare**



**Contesto** -le condizioni in cui si svolge il processo di comunicazione - aspetti fisici, storici, psicologici e culturali.

- **L'aspetto fisico** è determinata dall'ambiente (temperatura, luce, luogo e momento del processo, cioè l'atmosfera esterna)
- **L'aspetto storico** si riferisce a una situazione comunicativa in cui i partecipanti si riferiscono ad altri episodi passati
- **L'aspetto psicologico si riferisce al** modo in cui i partecipanti al processo si percepiscono reciprocamente, ad esempio la cordialità o la mancanza di questa, la formalità o l'immediatezza della situazione.
- **L'aspetto culturale** è un sistema di conoscenze detenute da un gruppo relativamente ampio di persone, che combina credenze, valori, simboli e comportamenti riconosciuti da quella collettività.

## ELEMENTI DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE



**Participants** - senders and receivers - formalised, informal communication process.

- a formalised communication process: the roles of sender and receiver are clearly defined and not interchangeable,
- informal communication process: the roles of sender and receiver are simultaneous and interchangeable.

Each participant in the communication process is influenced by his or her individual experiences, feelings, ideas, moods, activities, religion, etc. Participants in communication processes differ in three basic elements: attitudes towards others, gender and culture.



## ELEMENTS OF THE COMMUNICATION PROCESS



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

- significati: idee e sentimenti puri che esistono nella mente delle persone e che vengono tradotti in significati che devono essere condivisi con gli altri partecipanti al processo, altrimenti risultano incomprensibili per loro,
- 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: processo di trasformazione dei significati in simboli e dei simboli in significati; il processo è generalmente involontario,
- forma e organizzazione: particolarmente importante nella comunicazione pubblica e di massa



## ELEMENTI DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE





**Canale** - il modo e i mezzi per trasportare un messaggio dal mittente al destinatario - 5 canali: udito, vista, tatto, olfatto, gusto.

**Rumore** - interferenze del messaggio - rumore esterno, rumore interno, rumore semantico.

- Rumore esterno: associato all'ambiente esterno, ad esempio: caldo, freddo, rumore,
- Rumore interno: legato ai partecipanti al processo di comunicazione, ad esempio mal di denti, mal di testa, stanchezza, distrazione, sentimenti di rabbia, pregiudizio,

Rumore semantico: conseguenza di un uso improprio del significato, intenzionale o meno, da parte del mittente, che blocca la precisa decodifica del messaggio da parte del destinatario.

**Feedback** - la reazione del destinatario al messaggio dopo la sua decodifica - immediata, ritardata.



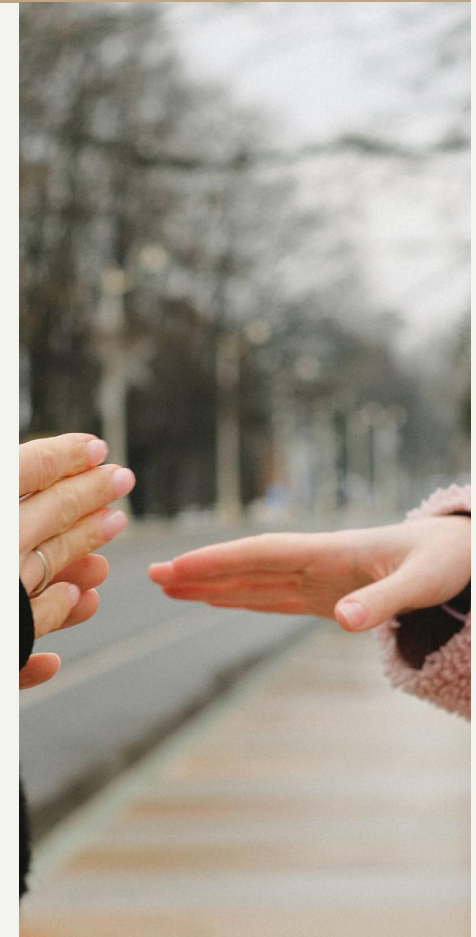
## ELEMENTI DEL PROCESSO COMUNICATIVO

# TECNICHE DI COMUNICAZIONE

La chiave del successo delle relazioni interpersonali è l'ascolto attivo, che consiste nel mostrare all'interlocutore attenzione, rispetto, gentilezza ed empatia, astenendosi da giudizi, accuse e consigli.

È utile concentrare l'attenzione sul messaggio trasmesso dall'interlocutore:

- mantenendo il contatto visivo,
- girarsi con il corpo verso l'interlocutore,
- sostenere la conversazione incoraggiandola a proseguire,
- non interrompere l'interlocutore,
- annuire e inviare gesti che indicano che si sta ascoltando l'interlocutore,
- porre domande aperte,
- astenersi dal giudicare e dal sovra interpretare,
- esprimere apertamente le proprie esigenze e aspettative.



# TECNICHE DI COMUNICAZIONE

## Tecniche di ascolto attivo

**Parafrasi** - Si tratta di ripetere con parole proprie ciò che si è capito dall'interlocutore. Dà la certezza di aver capito l'interlocutore, prevenendo così rabbia e malintesi; struttura la conversazione, aiuta a ricordare le informazioni ed elimina o riduce le possibili barriere. Inoltre, la conferma di aver ascoltato e compreso l'interlocutore permette di guadagnarne la simpatia e il rispetto.

**Precisione**- Quando, a un certo punto della conversazione, emerge una questione che non è chiara al destinatario del messaggio, è importante chiarirla, cioè porre domande che aiutino ad avere un quadro più completo della questione. La precisione aiuta a chiarire i dubbi e invia all'intervistatore il segnale che il destinatario è interessato a ciò che viene detto.

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

**Riassumere**- Quando la conversazione è terminata, è il momento di verificare che le due persone abbiano ricevuto i messaggi in modo uguale e di riunire in una frase i risultati più importanti. Questa è una tecnica utile quando si negozia in una relazione o sul lavoro.

# TECNICHE DI COMUNICAZIONE

## Tecniche di ascolto attivo

**Incoraggiamento, apprezzamento, nominare i sentimenti**- Durante la conversazione, è utile mostrare il proprio interesse per le parole dell'interlocutore annuendo e usando frasi come "aha" e incoraggiandolo a continuare l'argomento - "dimmi di più", "continua". Attraverso l'apprezzamento, cioè sottolineando e apprezzando alcuni punti, l'interlocutore sente che lo sforzo che ha fatto nella conversazione non è stato vano ("stai parlando di cose importanti", "è una questione importante", "sono contento che tu mi stia dicendo questo"). Il rispecchiamento, invece, è la dimostrazione che si comprende ciò che l'interlocutore sta provando. Può essere paragonato a uno specchio: il vostro interlocutore può vedere che ha un sostegno in voi ("sento la gioia nella tua voce quando dici questo").

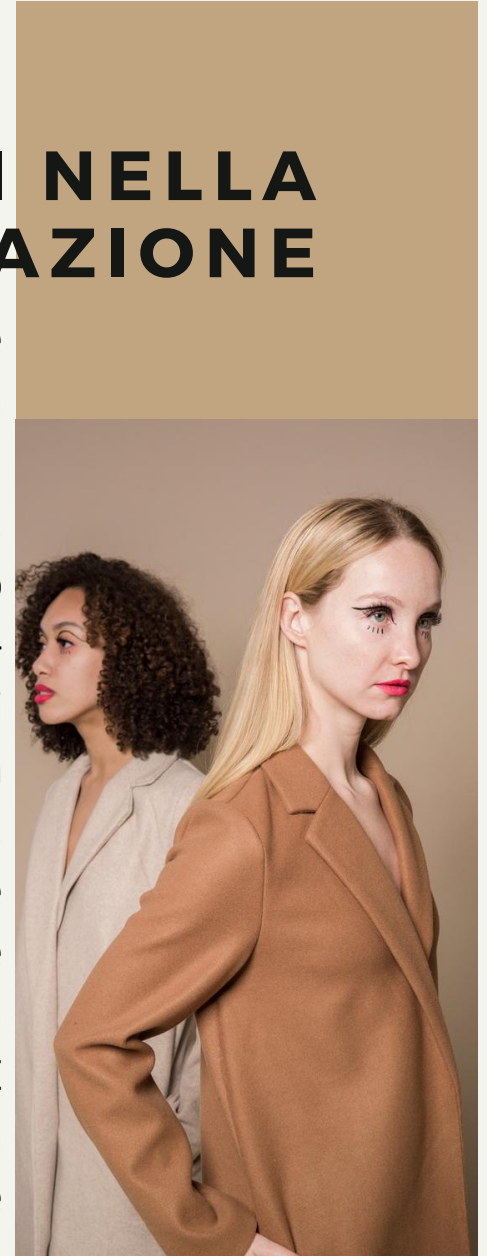
# LE EMOZIONI NELLA COMUNICAZIONE

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



# LE EMOZIONI NELLA COMUNICAZIONE

Le emozioni sono importanti nella vita umana per il potenziale informativo che portano con sé, consentendo di rispondere a circostanze esterne all'essere umano. Tuttavia, sono molto più di questo, perché sono vissute, co-creano l'esperienza umana, conferendole distintività e unicità. Nelle interazioni interpersonali, sono un'importante fonte di indicazioni intrapersonali e interpersonali - questo vale sia per le proprie emozioni che per quelle percepite negli altri. Le emozioni dell'avversario vanno sempre trattate come un segnale, dietro il quale si nasconde la sostanza. Per riconoscerle, abbiamo bisogno di calma interiore. Quando siamo in questo stato, è un errore argomentare le proprie ragioni e, ancor più, attaccare quelle dell'altra parte. Le emozioni dell'avversario ci costringono a concentrarci su noi stessi e a combattere per le nostre ragioni. È necessario abbandonare la forza delle argomentazioni, che si manifesta nel parlare e nell'attaccare, per ascoltare le ragioni dell'altra parte e capire cosa si nasconde dietro le emozioni.



# RISOLVERE I CONFLITTI

La parola conflitto deriva dalla lingua latina e tradotta letteralmente significa "scontro". Due diverse: tendenze, valori, atteggiamenti, aspettative, punti di vista, interessi, obiettivi, idee, sentimenti, bisogni o [perceptions of reality](#) si scontrano nello stesso momento. Queste differenze non vengono accettate dalle parti e si verifica una controversia.



# RISOLVERE I CONFLITTI

## TIPI DI CONFLITTI

CONFLITTI DI VALORI

CONFLITTI DI DATI

CONFLITTI DI RELAZIONI

CONFLITTI STRUTTURALI

CONFLITTI DI INTERESSE



# RISOLVERE I CONFLITTI

## Modi costruttivi per risolvere i conflitti

- parlare
- adottare un atteggiamento assertivo
- rafforzare le capacità di ascolto attivo
- Utilizzare messaggi "io" nelle conversazioni
- Cercare supporto
- trattare il conflitto come un problema da risolvere
- il ricorso a una terza parte per decidere da che parte stare

# RISOLVERE I CONFLITTI



## Come risolvere I conflitti nella comunità locale?

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



# LA GESTIONE DEL PROCESSO COMUNICATIVO

La creazione di un processo di comunicazione è un requisito per il corretto funzionamento di un'unità organizzativa. Naturalmente, la competitività di un'azienda è influenzata non solo dalla qualità dei compiti svolti dai suoi dipendenti, ma anche da altri fattori provenienti 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.



# LA GESTIONE DEL PROCESSO COMUNICATIVO

Relazioni interpersonali positive e una buona collaborazione di squadra richiedono adeguate capacità di comunicazione, che devono essere abilmente supportate e migliorate con l'aiuto di una formazione adeguata. Un'efficace collaborazione di gruppo favorisce l'innovazione e una maggiore creatività all'interno del team. I responsabili delle organizzazioni dovrebbero sostenerla sia attraverso soluzioni tecnologiche (strumenti informatici, forum per lo scambio di informazioni online, ecc.) sia attraverso forum diretti per lo scambio di informazioni e conoscenze.

## 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\\_WIEJSKI\\_CH.pdf](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_WIEJSKI_CH.pdf)

[http://www.pg.gda.pl/~krzyte/students/1\\_\\_\\_Analysis\\_elements\\_of\\_communication.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-spolecznosci-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](https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikacja_werbalna_i_niewerbalna)

Pocztowski A. (2007), [Human Resource Management](#), PWN, Warsaw

## LETTERATURA/RISORSE

Kozak E. (2005), [Verbal and non-verbal communication in intercultural communication](#), Culture and Education, No. 4

Budzanowska-Drzewiecka M. (ed) (2016), [Cultural differences in business communication](#), Jagiellonian University Publishing House, Kraków

<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](https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikowanie_interpersonalne)

Bieleń I.(2013), [Body language as an element used in mediation in the public sphere](#), [Review of Public Administration](#)

Romanowska M. (2002), Podstawy organizacji i zarządzania, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.

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

Stoner J.A.F., Wankel Ch. (1992), Kierowanie, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa

## LETTERATURA/RISORSE

Osuch, W. (2011), [Interpersonal communication competences in the era of advancing globalisation processes](#). Entrepreneurship-Education

Wszolek M. (ed.) (2013), Communications in conversation 2, Wrocław

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