

## COMUNICAZIONE

### Attività 2: Gestire i conflitti

Attività per promuovere le competenze personali, sociali e di apprendimento degli adulti.

Descrizione delle iniziative comprese in questo manuale.

Titolo/nome	Gestione dei conflitti
Abilità LifeComp approcciate	<input type="checkbox"/> Autoregolazione <input type="checkbox"/> Flessibilità <input type="checkbox"/> Benessere <input type="checkbox"/> L'empatia <input checked="" type="checkbox"/> Comunicazione <input type="checkbox"/> Collaborazione <input type="checkbox"/> Mentalità di crescita <input type="checkbox"/> Pensiero critico <input type="checkbox"/> Gestione dell'apprendimento
Durata <sup>1</sup>	50 minuti
Tipo di attività	Discussione di gruppo e giochi di ruolo
Breve descrizione	Questa attività ha lo scopo di evidenziare che, sia in ambito personale che lavorativo, tutti possono sperimentare conflitti e, se queste situazioni vengono gestite bene, possono fornire opportunità di crescita personale.
Obiettivi	Per saperne di più sugli ostacoli alla comunicazione Migliorare le competenze dei partecipanti nella risoluzione dei conflitti e nel superamento dei problemi. sfide di comunicazione
Impostazione <sup>2</sup>	1 facilitatore > 1 sala che consente l'interazione di gruppo > Sedie disposte a U per favorire la partecipazione e la discussione. > Proiettore o schermo grande, se possibile
Suggerimenti per i facilitatori <sup>3</sup>	Incoraggiare la partecipazione attiva e l'ascolto rispettoso dei partecipanti. Siate pronti a fornire indicazioni e sostegno durante le discussioni o le attività, se si verificano conflitti tra i partecipanti. Favorire un'atmosfera di comprensione reciproca e incoraggiare i partecipanti a considerare i diversi punti di vista. L'oratore e l'ascoltatore dovrebbero alternarsi in ciascun ruolo, in modo che ciascuno abbia la possibilità di esprimere i propri pensieri e sentimenti. L'obiettivo di questa attività non è quello di risolvere un problema particolare, ma piuttosto di avere una discussione sicura e significativa. discussione e di comprendere il punto di vista dell'altro.
Passo dopo passo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il facilitatore presenta fatti importanti sugli ostacoli alla comunicazione e sulla risoluzione dei conflitti (per ulteriori informazioni, consultare il foglio di lavoro del facilitatore).</li> <li>2. Il facilitatore spiega gli obiettivi dell'attività di gruppo e la sua rilevanza per la vita personale e professionale.</li> </ol>

Può essere continuo.

Materiali e risorse necessarie per l'attuazione, comprese le risorse finanziarie, umane e gli spazi. Nel caso in cui sia necessario un foglio di lavoro, si prega di utilizzare il seguente documento per prepararlo.

Ciò che una persona deve sapere per implementare l'attività.

	<p>4. Il facilitatore presenta un esempio: Il vostro vicino di casa ha dato una festa ieri sera e tutta la vostra famiglia non è riuscita a dormire: avvicinatevi a lui per discuterne e fategli sapere che siete arrabbiati. Quale approccio usereste? Quale sarebbe il tono della vostra comunicazione?</p> <p>5. I partecipanti sono incoraggiati a recitare la situazione potenziale, assumendo i ruoli di chi parla e di chi ascolta e facendo a turno in ciascun ruolo, in modo che ciascuno abbia la possibilità di esprimere i propri pensieri e sentimenti. Ciascuno può chiedere un time-out in qualsiasi momento.</p>
Debriefing:	<p>Vi ritenete abili nel risolvere un conflitto?  Quando è stata l'ultima volta che avete avuto un conflitto con un amico o un familiare? Come affrontate le critiche?  Si considera una persona critica?  Qual è il vostro approccio al conflitto? Lo evitate? O affrontarlo?".  Quali sono le cose che vorreste fare meglio quando vi trovate in una situazione di conflitto?</p>
Riferimenti	<p><a href="https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-ability-of-communication-conflict-resolution">https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-ability-of-communication-conflict-resolution</a></p>



# Gestione dei conflitti - Materiale per i facilitatori **Foglio di lavoro - Comunicazione**

Molti sanno che una risoluzione efficace dei conflitti richiede la comunicazione, ma è importante notare che i modelli di comunicazione negativi possono effettivamente peggiorare la situazione e intensificare il conflitto.

**Ecco alcune sfide di comunicazione che possono verificarsi:**

## **Differenze nello stile di comunicazione:**

Ognuno di noi ha un modo unico di comunicare, spesso basato sulle esperienze familiari, sulla cultura, sul genere e su molti altri fattori.

Alcuni di noi tendono ad essere più rumorosi, estroversi o emotivi rispetto ad altri. Le nostre esperienze passate possono creare aspettative che di solito non vengono comunicate verbalmente agli altri, il che può causare tensioni e incomprensioni.

Discutere del nostro background e delle nostre percezioni può aiutare a chiarire le aspettative a noi stessi e agli altri e può aiutare a risolvere i conflitti.

## **Il tono di voce/il linguaggio del corpo**

La comunicazione va oltre le parole che scegliamo di usare. Quando diamo un messaggio contraddittorio in un modo in cui il tono di voce e il linguaggio del corpo non corrispondono al nostro messaggio, spesso ne conseguono confusione e frustrazione.

È importante essere consapevoli del proprio tono e della propria postura.

## **Ostacoli alla comunicazione:**

Questo accade spesso quando due persone parlano in modo tale che nessuno dei due si sente compreso. I ricercatori considerano quattro stili di comunicazione particolarmente negativi:

### **Critica**

Sebbene sia naturale nutrire preoccupazioni per azioni specifiche, è fondamentale evitare di sminuire una persona in base a tali azioni. Le critiche si concentrano sui comportamenti, mentre le critiche si rivolgono negativamente alle intenzioni e al carattere di una persona. Ad esempio, una critica può essere espressa come un reclamo: "Ero così preoccupata quando ieri sera non mi hai chiamato per dirmi che eri arrivato sano e salvo", mentre una critica può essere espressa come un'offesa.

"Non pensi mai a nessun altro se non a te stesso. Hai promesso che avresti chiamato quando saresti arrivato".

### **Disprezzo**

Spesso si manifesta attraverso il linguaggio del corpo, come il roteare gli occhi, il sogghigno o l'uso di appellativi, sarcasmo e commenti offensivi. Trasmette chiaramente un messaggio di disgusto e di mancanza di rispetto per l'altra persona.

### **Difensivismo**

È una risposta comune alle critiche e al disprezzo, perché è naturale volersi proteggere. Quando ci mettiamo sulla difensiva, tendiamo a non ascoltare più il punto di vista dell'altro, chiudendo la comunicazione.

### **Ostruzionismo**

si riferisce al ritiro dalla comunicazione e al rifiuto di impegnarsi in una discussione. È simile al "trattamento del silenzio" che i bambini piccoli adottano quando sono arrabbiati. Senza comunicazione, diventa impossibile risolvere i conflitti.

### **Altri esempi di ostacoli alla comunicazione sono (Miller & Miller, 1997):**

- Ordini ("Smettila di lamentarti!")
- Avvertimento ("Se lo fai, te ne pentirai").
- Prediche ("Non dovresti comportarti così").
- Consulenza ("Aspetta un paio d'anni prima di decidere").
- Insegnamento ("Se lo fai ora, non diventerai un adulto responsabile").
- Accettare, solo per mantenere la pace ("Penso che tu abbia ragione").
- Ridicolizzazione ("OK, piccolo bambino").
- Interpretare ("Non ci credi davvero").
- Compassionevole ("Non preoccuparti, si risolverà tutto").
- Domande ("Chi ti ha messo in testa questa idea?").
- Divertire ("Parliamo di qualcosa di più piacevole).

Gli ostacoli alla comunicazione sono molto comuni; tuttavia, non favoriscono una sana risoluzione dei conflitti e spesso portano a un'escalation del conflitto. È importante riconoscerli e sforzarsi di comunicare in modo efficace per risolvere gli ostacoli.

### **MODI DI RISOLVERE I CONFLITTI:**

#### **Ammorbidire l'approccio**

Iniziare la comunicazione con qualcosa di positivo ed esprimere innanzitutto apprezzamento, concentrandosi sui problemi uno alla volta e assumendosi la responsabilità di pensieri e sentimenti.

Quando si esprime il problema, iniziare il messaggio con "io" invece che con "tu" può diminuire la difensività e promuovere interazioni positive con gli altri (Darrington & Brower, 2012).

### **Tentare di calmare la situazione**

Cercate di evitare che un'interazione sempre più negativa vada oltre, facendo una pausa o cercando di calmare la situazione

Questo è importante perché quando sorgono i conflitti, spesso sperimentiamo un intenso stress emotivo e fisico che può avere un impatto sulla nostra capacità di pensare e ragionare, il che può portare a blocchi della comunicazione (Gottman & DeClaire, 2001).

### **Capacità di parlare e ascoltare in modo efficace Le regole per l'oratore includono:**

L'oratore deve condividere i propri pensieri, sentimenti e preoccupazioni, non quello che pensa siano le preoccupazioni dell'ascoltatore.

Usare le frasi "io" quando si parla per esprimere accuratamente pensieri e sentimenti.

Mantenete le dichiarazioni brevi, per evitare che l'ascoltatore venga sommerso di informazioni.

Fermatevi dopo ogni breve affermazione in modo che l'ascoltatore possa parafrasare, o ripetere con parole proprie, ciò che è stato detto per assicurarsi di aver capito. Se la parafrasi non è corretta, riformulate delicatamente l'affermazione per aiutare l'ascoltatore a capire.

### **Le regole per l'ascoltatore includono:**

Parafrasate ciò che l'oratore sta dicendo. Se non è chiaro, chiedere chiarimenti. Continuare finché l'interlocutore non indica che il messaggio è stato ricevuto correttamente.

Non discutete o esprimete un'opinione su ciò che dice l'oratore: aspettate di farlo fino a quando non sarete voi a parlare, e fatelo in modo rispettoso.

Mentre l'oratore parla, l'ascoltatore non deve parlare o interrompere se non per parafrasare dopo l'oratore.

