



Accademia  
della SICUREZZA

# **PRINCIPI DI COMUNICAZIONE**



Accademia  
della SICUREZZA

# IL NOSTRO PERCORSO

- Principi di comunicazione
- La comunicazione efficace
- Emozioni “a lavoro”
- Intelligenza emotiva
- La comunicazione assertiva



Accademia  
della SICUREZZA

- Il malinteso è la forma  
più frequente  
***di comunicazione  
fra gli uomini***

**Peter Benary**

# COMUNICARE

**Deriva dal latino “communis” e  
significa *partecipare, mettere in  
comune con gli altri qualcosa***



Accademia  
della SICUREZZA

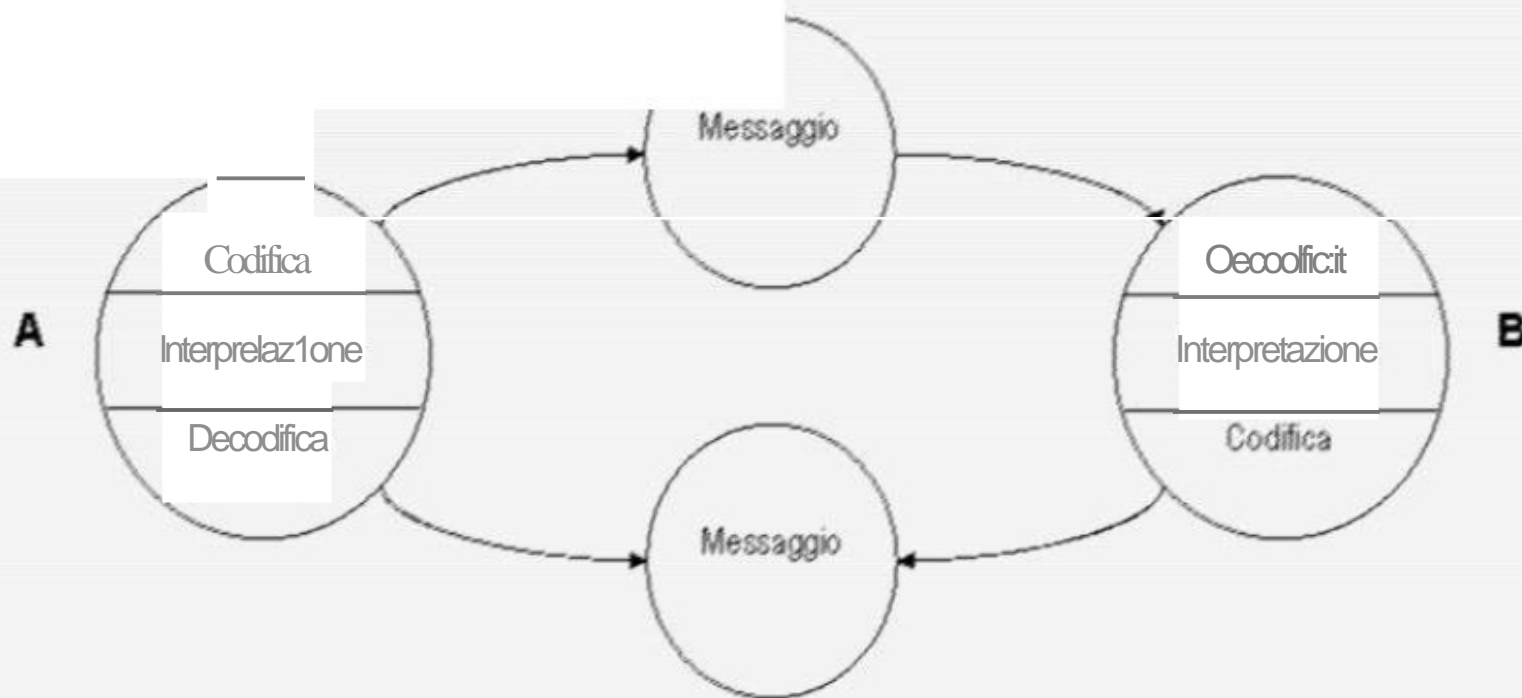
# COMUNICAZIONE

- **E' un RAPPORTO DI SCAMBIO che fa entrare due o più soggetti in relazione tra loro**
- **Prevede una INTERAZIONE e una risposta (FEEDBACK)**
- **Prevede l'ASCOLTO**

# IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

- **Un EMITTENTE concepisce il MESSAGGIO**
- **Il messaggio viene CODIFICATO e trasmesso attraverso un CANALE ad un RICEVENTE**
- **Il Ricevente invia un FEEDBACK di risposta**

## La circolarità del processo comunicativo



# IL FEEDBACK

**Andrea manda un messaggio a Barbara. La risposta di Barbara, il FEEDBACK può essere:**

**di conferma**

**di negazione**

**di disconferma**





# IL MODELLO RELAZIONALE

- **La comunicazione umana è influenzata dal CONTESTO e dal tipo di RELAZIONI**
- **Si realizza INDIPENDENTEMENTE DALLA COMPrensIONE**

# LA METACOMUNICAZIONE

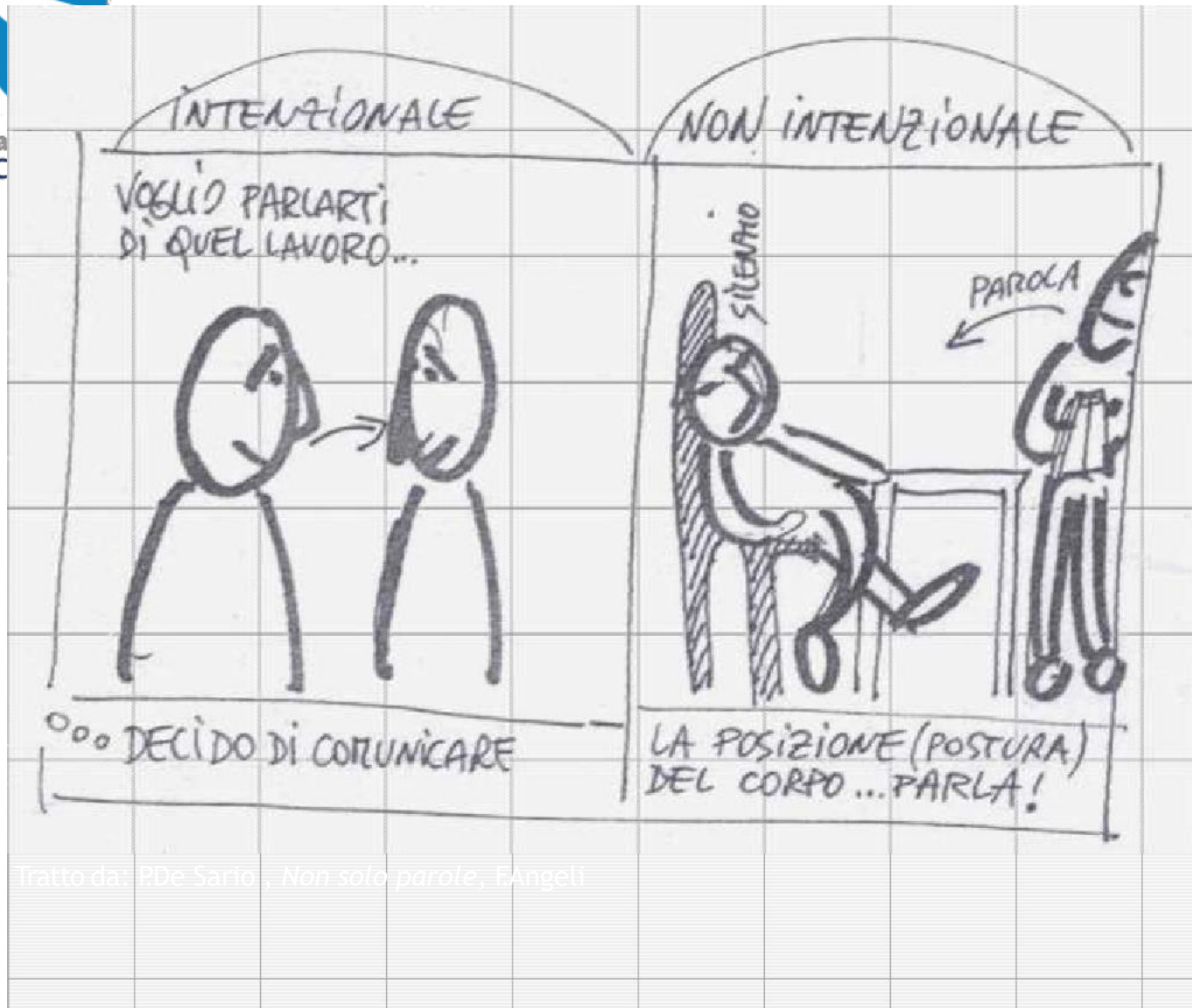




Accademia  
della SICUREZZA

# COMUNICAZIONE NON INTENZIONALE

- **La comunicazione può anche essere NON INTENZIONALE**
- **Una parte consistente dell'attività comunicativa *non è intenzionale e neppure consapevole*: il linguaggio del corpo, la manifestazione dei sentimenti e delle emozioni, lo sguardo, il rossore del viso, alcune alterazioni della voce ecc.**



Tratto da: PDe Sario , Non solo parole, EAngeli



Accademia  
della SICUREZZA

# IN CASO DUBBIO

- Se le due informazioni si contraddicono **il livello relazionale è quello più veritiero**
- **IL NON VERBALE, IL LINGUAGGIO DEL CORPO** comunicheranno molto di voi
- Quando il livello relazionale comunica negatività il vostro interlocutore svilupperà la “nebbia psicologica”



Accademia  
della SICUREZZA

# LA NEBBIA PSICOLOGICA



Immagine tratta da V.F.Birkenbihl "L'arte di persuadere"



Accademia  
della SICUREZZA

# NON SI PUO' NON COMUNICARE





Accademia  
della SICUREZZA

# IL SILENZIO CHE COMUNICA

- .... comunicano con il corpo, lo sguardo, la voce.
- Segnali che possono confermare o contraddire il verbale





Accademia  
della SICUREZZA

# IL SILENZIO CHE COMUNICA

**Ricordiamoci che.... uno sguardo, un gesto e ANCHE IL SILENZIO sono comunicazione**



Accademia  
della SICUREZZA

# LA COMUNICAZIONE NON E' SOLO PAROLE!

- La comunicazione **verbale** occupa **soltanto una parte** dell'apprendimento.
- Studi psicologici dimostrano che i tre codici **VERBALE, NON VERBALE E PARAVERBALE**, hanno diversi pesi nell'apprendimento. E guardate che sorpresa...



Accademia  
della SICUREZZA

# LA COMUNICAZIONE NON E' SOLO PAROLE

- Il linguaggio **VERBALE** è efficace per esprimere **IDEE COMPLESSE ED ASTRATTE**
- Il linguaggio **NON VERBALE** per esprimere **SENTIMENTI** (e atteggiamenti immediatamente percepibili dall'interlocutore)

# COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

- **LA POSTURA**
- **LA PROSSEMICA**
- **LE ESPRESSIONI DEL VISO**
- **I MOVIMENTI DEL CORPO**
- **LA PARALINGUISTICA**
- **L'ESTETICA**



Accademia  
della SICUREZZA

# CNV: LA POSTURA

- **Indica la posizione del corpo: piedi, gambe, busto, capo, bracci e mani**
- **Una postura rilassata o rigida, le gambe accavallate, le braccia che proteggono il corpo ci dicono qualcosa...**



Accademia  
della SICUREZZA

# LA POSTURA

- **Una POSTURA CHIUSA: manifesta scarsa disponibilità, non interesse, ma anche un senso di protezione e riservatezza**



Accademia  
della SICUREZZA

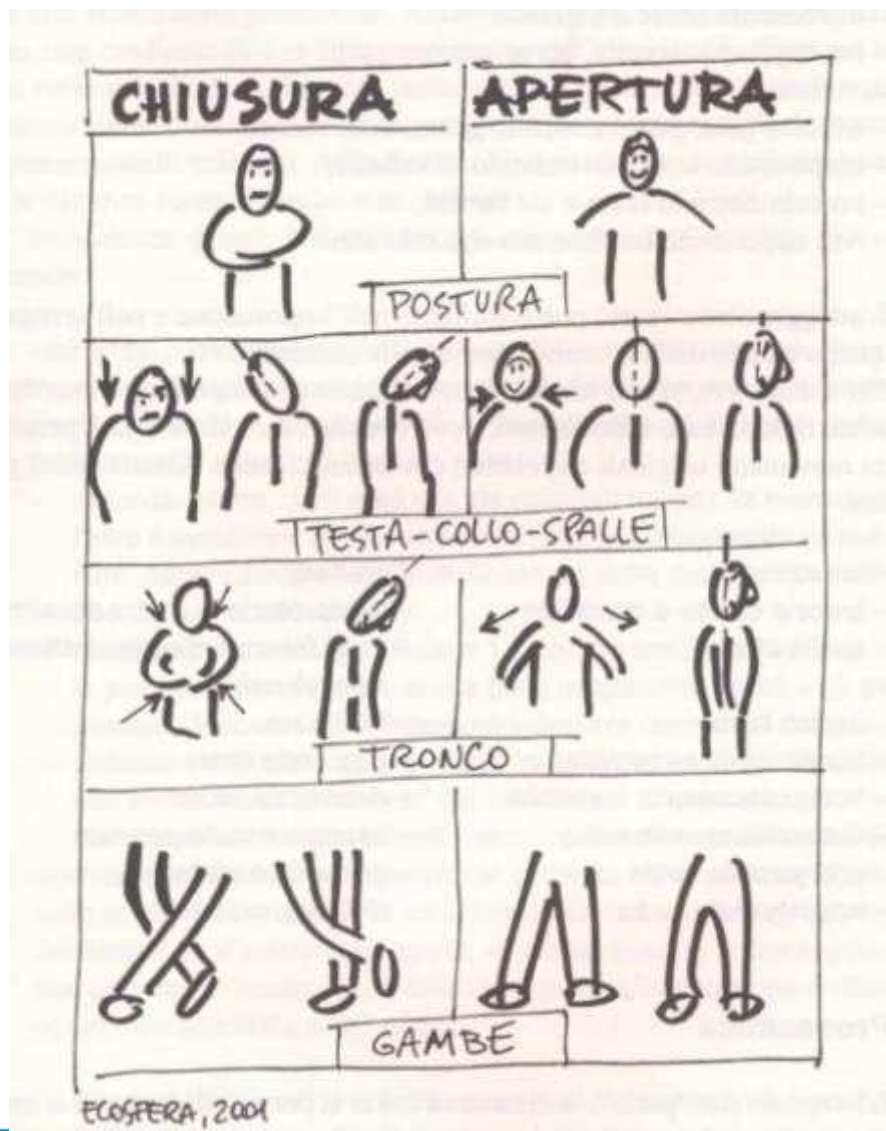
# LA POSTURA

- Una **POSTURA APERTA**: manifesta una disponibilità ma anche una possibile vulnerabilità.



Accademia  
della SICUREZZA

# LA POSTURA







Accademia  
della SICUREZZA

# CNV: LA PROSSEMICA

- **STUDIA LE DISTANZE** fisiche tra due persone che interagiscono
- **Hall sostiene che gli animali possiedono un loro territorio e anche gli uomini hanno una loro idea dello spazio individuale.**



Accademia  
della SICUREZZA

# CNV: LA PROSSEMICA

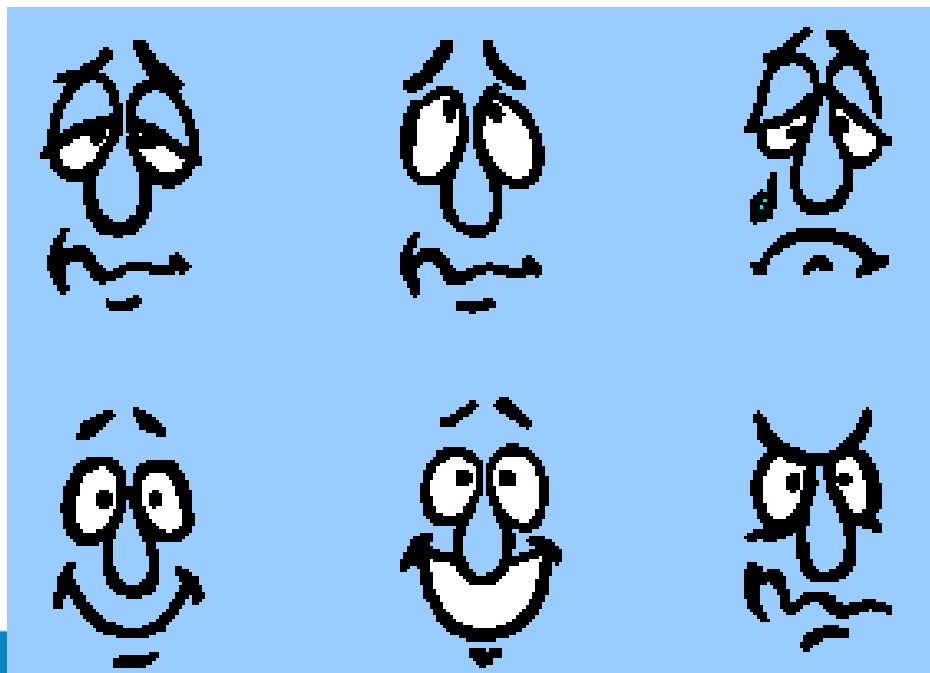
ZONA PUBBLICA  
ZONA SOCIALE  
ZONA PERSONALE  
ZONA INTIMA



Accademia  
della SICUREZZA

# CNV: LE ESPRESSIONI DEL VISO

- **Comunicano involontariamente le principali reazioni emotive. “TI SI LEGGE IN FACCIA!” .....**



# CNV: LE ESPRESSIONI DEL VISO

- **Possono esprimere sentimenti positivi o negativi**
- **GLI OCCHI e LA BOCCA sono i principali indicatori**

# CNV: LE ESPRESSIONI DEL VISO

**IL SORRISO può segnalare stati d'animo diversi, a seconda della relazione con gli occhi. Ne sono stati classificati 12 tipi, sentito, autoironico, di esultanza, di seduzione, di delusione, ecc.**

# I GESTI

(classificazione di Ekman e Friesen)

<b>EMBLEMATICI</b>	GESTI SIMBOLICI	ALT
<b>ILLUSTRATORI</b>	GESTI DI COMMENTO ALLA PAROLA	VAI A CASA
<b>INDICATORI</b> DI EMOZIONI	GESTI CHE ACCOMPAGNANO UNA EMOZIONE	SONO TRISTE, CHE FACCIO?
<b>REGOLATORI</b>	SINCRONIZZANO UNA DISCUSSIONE	E TU CHE PENSI?
<b>ADATTORI</b>	REGOLANO L'AMBIENTE	

DA EKMAN E FRIESEN,  
1967

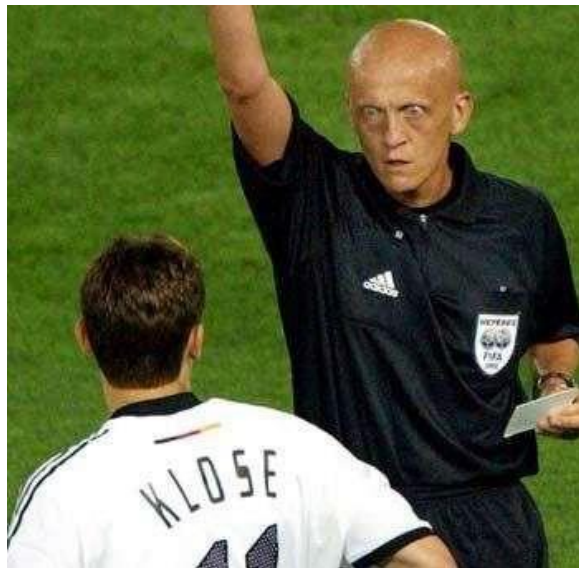
## GESTI

tratta da P. De Sario "Non solo parole"



Accademia  
della SICUREZZA

# I GESTI CHE COMUNICANO





Accademia  
della SICUREZZA

# CNV: LA PARALINGUISTICA

**Studia i fenomeni collaterali (para) alla comunicazione verbale. Va oltre la parola.**

- **II TONO della VOCE**
- **II VOLUME**
- **Le inflessioni, pause, silenzi con cui si accompagna il discorso**
- **.... oltre a tipi allusivi di tosse e altri versi**





Accademia  
della SICUREZZA

# LA VOCE

- **QUALITA' della VOCE: tono e altezza dei suoni, ritmo, velocità, pesantezza del respiro**
- **VOCALIZZAZIONI: riso, sospiro, sbadiglio, pianto, borbottio ecc. intensità, tono, timbro, ecc., pause, suoni intrusi, nasalizzazioni, grugniti ecc.**



Accademia  
della SICUREZZA

# LA VOCE

- **Esprime EMOZIONI e STATI D'ANIMO:** entusiasmo, coinvolgimento, apatia, interesse o noia, apprezzamento o disgusto, gioia, disappunto, rabbia.
- **VOCE ACUTA....**persone agitate
- **VOCE PIATTA...**persone stanche e depresse
- **VOCE ROBUSTA.....**persone sane ed estroverse
- **<http://www.youtube.com/watch?v=vQ4zS6zKhSw>**



Accademia  
della SICUREZZA

# CNV: L'ESTETICA

- **L'abito fa il monaco?**
- **La cura della persona e il suo abbigliamento ci comunicano qualcosa**



Accademia  
della SICUREZZA

# L'ASPETTO ESTERIORE...

## Comunica

- **IL SESSO**
- **LO STATO SOCIALE**
- **IL TEMPERAMENTO** (estroverso, introverso, timido o da seduttore)
- **L'UMORE** di quel giorno (colori vivaci o scuri)



Accademia  
della SICUREZZA

# CNV: L'ESTETICA

- Curare la propria immagine:
- fa aumentare l'autostima
- accresce la fiducia in se stessi
- crea un clima di positiva accettazione
- nel pubblico



Accademia  
della SICUREZZA

# IL CONDIZIONAMENTO

- **Le impressioni a “prima vista” determinano spesso un sentimento di simpatia o antipatia per i tratti somatici, la voce, il tono, gli odori, l’abbigliamento.**
- **Anche le informazioni raccolte dagli altri ci condizionano.**

# IL CONDIZIONAMENTO



# IL CONDIZIONAMENTO

**Sarà capitato anche a voi di dare un  
*GIUDIZIO*  
senza conoscere la persona...**

**GIUDIZIO o PREGIUDIZIO?**





Accademia  
della SICUREZZA

# PREGIUDIZIO

**Il pregiudizio agisce attraverso il  
PENSIERO STEREOTIPO (una forma di  
pensiero che si basa su CATEGORIE  
attraverso le quali ordiniamo in classi  
di FENOMENI le nostre esperienze)**

Tratto da A. Giddens “Sociologia”

# IL CONDIZIONAMENTO

- **Certe volte siamo anche condizionati dal giudizio degli altri che ci influenza nelle impressioni**
- **Ed è difficile valutare bene soprattutto se si hanno poche informazioni!**



Accademia  
della SICUREZZA

# GLI STEREOTIPI

- possono essere INNOCUI (gli italiani possono avere idee stereotipate sui francesi)
- causare DISCRIMINAZIONI (le donne sono meno presenti, i diversamente abili creano disagio nel gruppo ecc.)



Accademia  
della SICUREZZA

# GLI STEREOTIPI

- **possono associarsi ad ANSIA E PAURA e quindi vengono associati ad atteggiamenti di OSTILITA' e DISPREZZO (*tutte le persone “così” sono inferiori e causano per noi fonte di minaccia*)**



Accademia  
della SICUREZZA

# PRESENTARSI

- **Nei primi secondi si può creare un buon contatto con l'interlocutore:**
- **SALUTO:** creare un contatto visivo, sorridere e salutare
- **NOME:** dire nome e cognome
- **AGGANCIO:** raccontate qualcosa di voi che sia adatto all'occasione.

# CREATE UN CONTATTO

- **La STRETTA DI MANO: decisa ma non troppo forte, 2-3 sec., alcuni accorgimenti....**



Accademia  
della SICUREZZA

# CREATE UN CONTATTO

- **Il CONTATTO VISIVO è uno dei più potenti strumenti di comunicazione che abbiamo**



Accademia  
della SICUREZZA

# CREATE UN CONTATTO

- **IL RICALCO** della POSTURA–  
RISPECCHIAMENTO
- **Modulare la VOCE e il RITMO**