

Comunicazione e intelligenza emotiva

La comunicazione

Intelligenza emotiva

La comunicazione verbale,
paraverbale e non verbale

Intelligenza emotiva nel lavoro

La Comunicazione

COSA e **COME** comunichiamo

messaggio

EMITTENTE

CANALE

RICEVENTE

F e e d b a c k

La Comunicazione efficace

COSA comunichiamo



messaggio

contenuto

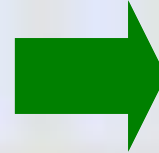


emozione

relazione

La Comunicazione

COME comunichiamo



CANALE

VERBALE

PARAVERBALE

NON VERBALE

PARA-VERBALE

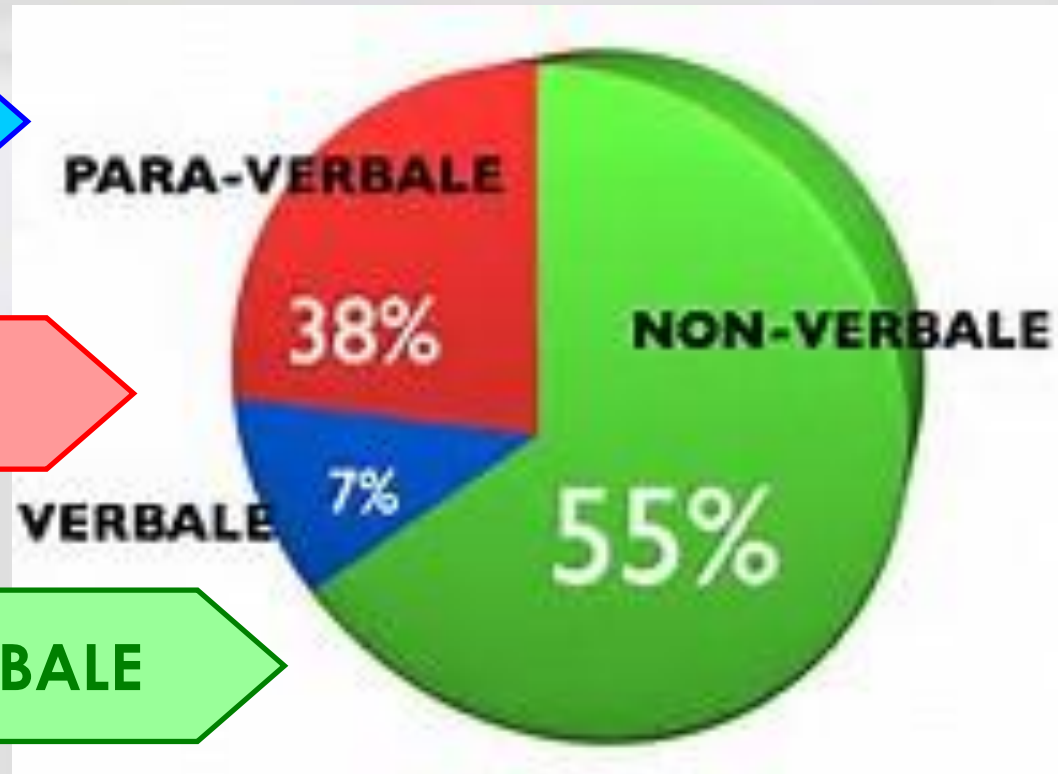
NON-VERBALE

38%

7%

55%

VERBALE



La Comunicazione

COSA e **COME** comunichiamo

VERBALE

contenuto

PARAVERBALE

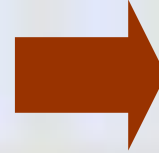
emozione

relazione

NON VERBALE

Intelligenza emotiva

COSA comunichiamo



emozione

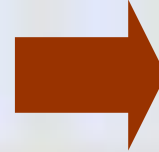


L' **intelligenza emotiva (IE)**

è la capacità di
percepire, riconoscere e
gestire le emozioni
proprie e quelle degli
altri.

Intelligenza emotiva

COSA comunichiamo



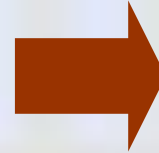
emozione

Secondo Goleman (1995) l'**IE** comprende 5 ambiti:

1. Conoscere le proprie emozioni
2. Gestire le proprie emozioni
3. Motivare sé stessi
4. Riconoscere le emozioni degli altri
5. Saper costruire relazioni soddisfacenti

Intelligenza emotiva

COSA comunichiamo



emozione

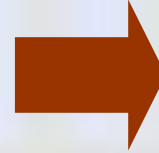
Secondo Goleman (1995) ogni diversa emozione ci predispone all'azione in maniera caratteristica.

Le emozioni sono **impulsi ad agire**, dei piani d'azione per affrontare le emergenze.

Le emozioni **predispongono** il nostro corpo ad un determinato comportamento.

Intelligenza emotiva

COSA comunichiamo



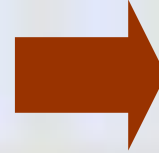
emozione

Le principali emozioni universali sono:

- 1. Rabbia**
- 2. Paura**
- 3. Gioia**
- 4. Sorpresa**
- 5. Disgusto**
- 6. Tristezza**

Intelligenza emotiva

Emozioni universali



1. Rabbia

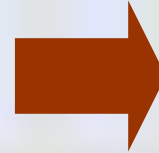
Quando siamo in collera
(**Rabbia**),

- la frequenza cardiaca aumenta,
- una scarica di ormoni tra cui l'adrenalina ci predispone ad essere aggressivi
- il sangue affluisce alle mani e consente di afferrare un'arma o tirare un pugno



Intelligenza emotiva

Emozioni universali



2. Paura

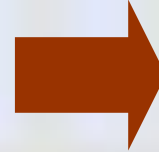
Quando abbiamo **paura**,

- il sangue affluisce rapidamente verso i muscoli scheletrici e fugge da mani e volto
- La frequenza cardiaca aumenta
- Se la paura è forte per un breve momento il corpo si immobilizza



Intelligenza emotiva

Emozioni universali



3. Gioia

Quando siamo **felici**,

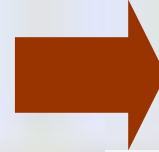
- Vengono inibiti i sentimenti negativi,
- C'è un generale stato di riposo che ci rende disponibili ad affrontare sfide e progetti

L' **amore**, che è un sentimento che include l'emozione della gioia, predispone alla cooperazione



La gioia è contagiosa

Emozioni universali



4. Sorpresa

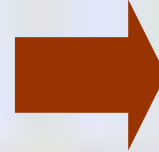
Nella **sorpresa**, la reazione più evidente è

- Il sollevamento delle sopracciglia, per avere una visuale più ampia e quindi raccogliere più informazioni sull'evento inatteso



Intelligenza emotiva

Emozioni universali



5. Disgusto



DISGUSTO

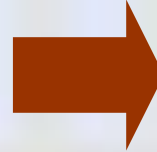
- ① NASO ARRICCIATO
GUANCE ALZATE
- ② LABBRO SUPERIORE
ALZATO

L'espressione universale del **disgusto**, mette in evidenza:

- L'arricciamento del naso e l'apertura delle narici (predisposizione ad annusare meglio)
- Il labbro superiore sollevato lateralmente (predisposizione a sputare un cibo sgradevole)

Intelligenza emotiva

Emozioni universali



6. Tristezza

La **tristezza** che segue una grande delusione, una perdita o un lutto si traduce in:

- Perdita di entusiasmo verso le attività e in particolare verso i piaceri e le distrazioni
- Un rilassamento della muscolatura che porta all'espressione del volto tipico della tristezza e ad una postura più rilassata

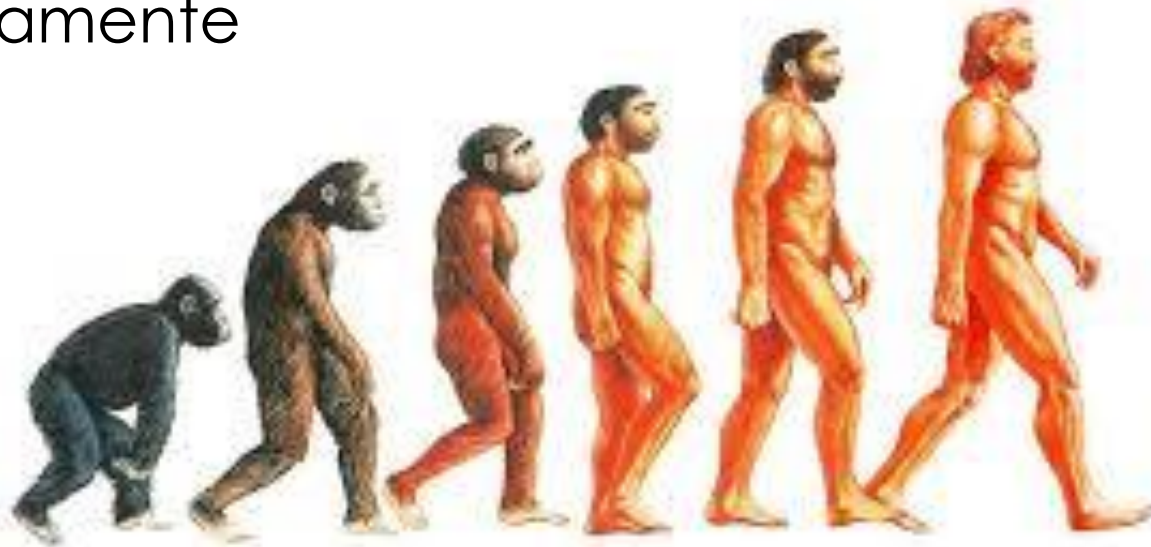
Questo predispone ad isolarsi per proteggersi ed elaborare il lutto o le cause di un proprio errore.

Intelligenza emotiva



Riconoscere le emozioni

Le risposte emozionali si sono evolute nell' *homo sapiens* nell'ultimo milione di anni. Tuttavia le condizioni ambientale in cui l'uomo vive oggi sono cambiate rapidamente nel corso degli ultimi 10.000 anni.



Intelligenza emotiva



Riconoscere le emozioni

La parte del nostro cervello che gestisce le emozioni è il **sistema limbico**.



Intelligenza emotiva



Riconoscere le emozioni

Mentre la parte del pensiero è negli emisferi cerebrali **(neocorteccia)**.

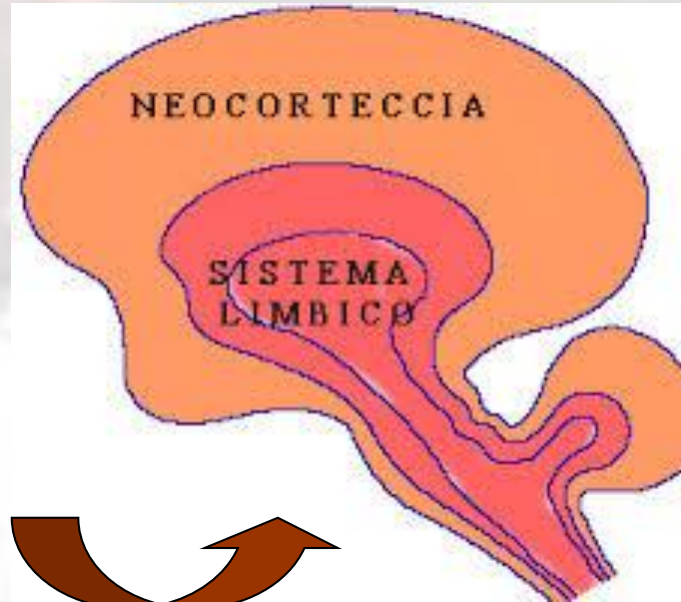


Intelligenza emotiva



Riconoscere le emozioni

La mente **emozionale** fornisce informazioni alla mente razionale e predispone il corpo ad agire.



La mente **razionale** prende decisioni.

Le due menti normalmente sono coordinate, ma se le emozioni sono forti l'equilibrio si può rompere.

Verbale, Paraverbale e Non Verbale

	PARAVERBALE	NON VERBALE
Aspetti statici	<ul style="list-style-type: none">- Timbro di voce- Pronuncia	<ul style="list-style-type: none">- Tratti somatici- Abbigliamento- Trucco, acconciatura
Aspetti dinamici	<ul style="list-style-type: none">- Tono della voce- Volume- Velocità di eloquio- Pause- Sospiri, colpi di tosse...- Slang e dialetto/ lingua italiana	<ul style="list-style-type: none">- Puntualità- Contatto fisico- Postura- Orientazione- Orientamento visivo- Espressioni del viso e cenni- Distanza interpersonale- Gestualità