

# **CORSO FORMAZIONE PER DIRIGENTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA PER VOLONTARI CRI**

**(PRESIDENTI, CONSIGLIERI, COMANDANTI DEI CENTRI DI  
MOBILITAZIONE, ISPETTRICI II.VV., DELEGATI, RESPONSABILI)**

**Rif. Regolamento Naz.le C.R.I. adottato con CDN del 10/03/2018**



[www.cri.it](http://www.cri.it)



# Misure tecniche ed organizzative

# Differenza tra prevenzione e protezione



La prevenzione agisce per ridurre la probabilità che un evento accada.



La protezione agisce per ridurre l'entità del danno qualora accada.



# ....LA PREVENZIONE....

**Complesso delle disposizioni o misure necessarie** anche secondo la tipologia di attività, l'esperienza e la tecnica, **per diminuire i rischi** cui siamo soggetti

Le misure di prevenzione sono:

- informazione, formazione e addestramento;
- progettazione, costruzione e corretto utilizzo di ambienti, strutture, macchine, attrezzature e impianti;
- Riduzione delle situazioni di pericolo;
- adozione di comportamenti e procedure operative adeguate.

# Le azioni di prevenzione applicabili in C.R.I.

- **Conoscenza e rispetto della normativa** in materia di sicurezza e tutela della salute dei volontari
- **Conoscenza e rispetto del Codice della Strada**, guida sicura anche in emergenza
- **Conoscenza e rispetto dei protocolli operativi** di intervento, di disinfestazione e pulizia, di trattamento rifiuti potenzialmente infetti
- **Conoscenza dei propri limiti** psico/fisici
- **Formazione, informazione ed aggiornamento**, esperienza per i volontari e per gli autisti
- **Cura della propria persona e divisa in ordine**
- **Non fumare a bordo e nelle vicinanze dei mezzi di soccorso**
- **Conoscenza, utilizzo e manutenzione dei presidi e dei DPI.**
- **Sapere quando e come allertare gli Enti di soccorso e Supporto Tecnico Avanzato**
- **Ascoltare e rispettare gli «ordini» del Team Leader**
- **Lavoro di squadra**
- **Sensibilizzazione** da parte dell'associazione e/o ente verso la sicurezza dei Volontari
- **Non improvvisare mai**



# PROTEZIONE

**Difesa** contro ciò che potrebbe recare danno; elemento che si interpone tra qualcuno che può subire un danno e ciò che lo può causare.

È costituita da tutti i **sistemi che potrebbero ridurre la gravità del danno** ... in pratica tutte le misure tese alla riduzione delle conseguenze!!!

**Protezione attiva** è quella che gli stessi operatori devono attivare (es: utilizzo di un estintore, allacciare cintura di sicurezza, indossare scarpe antifortunistica)

**Protezione passiva** interviene anche senza il comando umano (es: sistema antincendio, muri tagliafuoco, airbag)

# COSA OCCORRE FARE IN OGNI COMITATO CRI?

**Il Presidente** di ogni Comitato dovrà, a seconda del territorio in cui si trova e delle attività effettivamente svolte, individuare:

- gli scenari di rischio (fattispecie delle attività in cui operano i volontari)
- I compiti svolti dal volontario nello specifico scenario di rischio
- I rischi presenti in quegli scenari a cui è esposto il volontario per l'attività svolta
- Le conseguenti misure di prevenzione e protezione

Occorrerà aggiornare le valutazioni di cui sopra ed informare/formare e addestrare i volontari per le eventuali nuove attività o per quelle che nel tempo dovessero subire variazioni

**Near miss?  
Don't ignore it, report it**



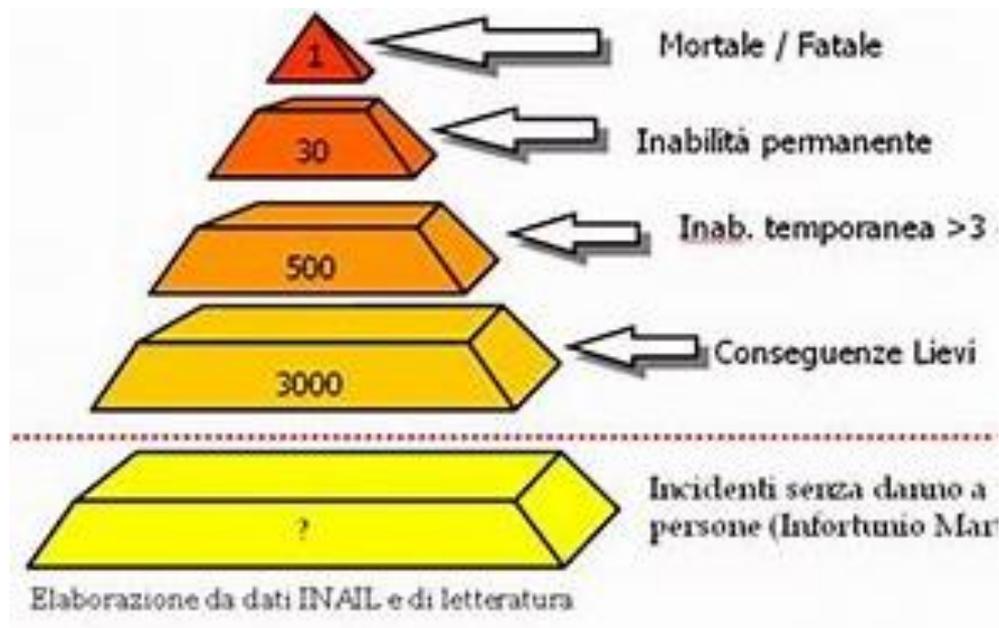
# Near miss



## Mancati incidenti, incidenti e situazioni pericolose



- «*Mancato incidente*»: evento che potenzialmente poteva causare un danno e che cause fortuite non ha causato danni. Rientrano in questa categoria i piccolissimi infortuni che non devono essere registrati.
- «*Incidente*»: evento che produce un danno a una cosa o a una persona (infortunio).
- «*Comportamento pericoloso*»: azione che può esporre le persone (sia noi che gli altri) a un rischio incidenti.



## Triangolo di Heinrich

- Relazione tra gli incidenti seri, quelli minori e i mancanti incidenti. Se si riescono a diminuire gli incidenti mancati (la base della piramide si riduce) si riesce a diminuire la probabilità dell'incidente fatale al vertice

# Near miss – Comunicazione



Il soggetto che più frequentemente può rilevare near miss è il preposto perché supervisione (e analizza) il lavoro in prossimità della produzione.



Le segnalazioni di near miss vanno inoltrate, per il tramite del superiore, al RSPP e al MC affinché le esaminino per adottare le opportune azioni.

I near miss vanno rilevati, raccolti ed esaminati a fini prevenzionali

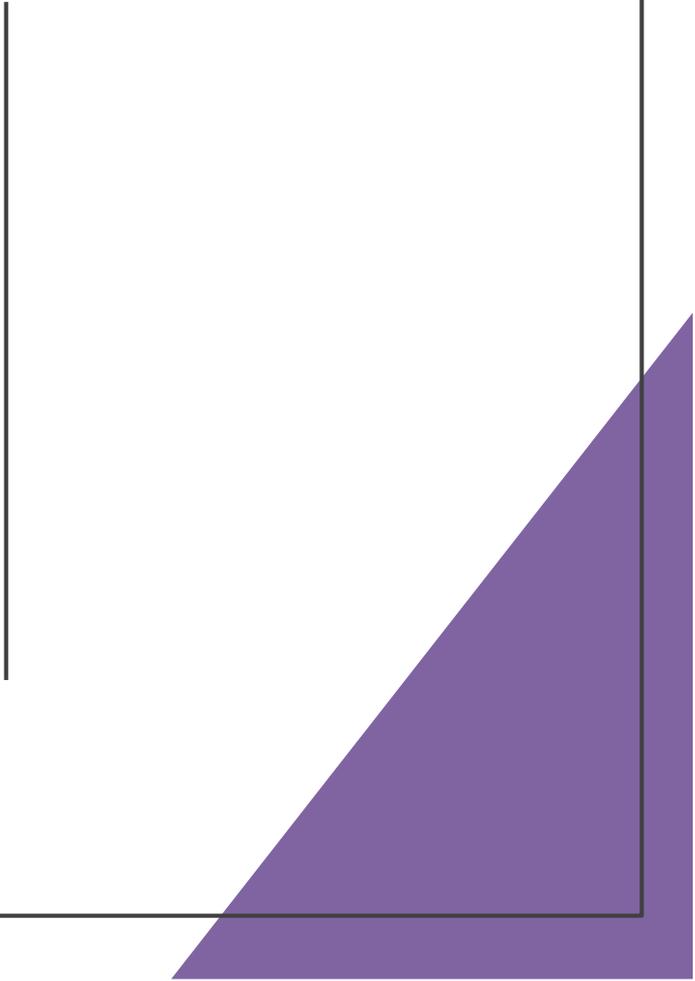
## Near misses – AC e AP

Il modo ottimale di gestire un near miss prevede, da parte dei soggetti titolati a farlo, l'adozione di:

- ✓ **Azioni correttive:** azioni messe in atto per gestire nell'immediato l'evento in esame;
- ✓ **Azioni preventive:** azioni messe in atto per evitare che l'evento in esame si ripeta nel futuro.

In un sistema strutturato le AC e AP sono catalogate e registrate.

**DPI**  
**Dispositivi di**  
**Protezione**  
**Individuale**



# DPI (Dispositivi di Protezione Individuale)

- Cosa sono?
- Per DPI si intende qualsiasi attrezzatura destinata ad essere indossata e tenuta dal volontario allo scopo di proteggerlo contro uno o più rischi suscettibili di minacciarne la sicurezza o la salute durante lo svolgimento dell'attività, nonché ogni complemento o accessorio destinato a tale scopo (art. 74, comma 1 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n.81)

[www.cri.it](http://www.cri.it)



Croce Rossa Italiana





## DEVONO:

- \* essere conformi alle norme
- \* essere adeguati ai rischi da prevenire
- \* essere adeguati alle condizioni esistenti sul luogo di intervento
- \* tenere conto delle esigenze ergonomiche
- \* non essere a loro volta una possibilità di rischio

## DPI

“I DPI devono essere impiegati quando i rischi non possono essere evitati o sufficientemente ridotti da misure tecniche di prevenzione, da mezzi di protezione collettiva, da misure, metodi o procedimenti di riorganizzazione del lavoro (attività)”.

(D.lgs. 81/08 art.75)

**In caso di «ulteriore rischio residuo»  
occorre dotare i volontari di  
Dispositivi Protezione Individuale  
formandoli al loro utilizzo**



# Categorie di DPI

Cat.	Progettazione	Protegge da	Valutazione funzionalità
I	semplice	Danni di lieve entità	Possibilità di valutare facilmente la funzionalità
II	mediamente complessa	Rischi e lesioni gravi	Complicata valutazione della funzionalità
III	complessa	Rischi e lesioni gravi, danni permanenti	Difficile valutazione della funzionalità

- DPI III categoria e per udito addestramento obbligatorio

# I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

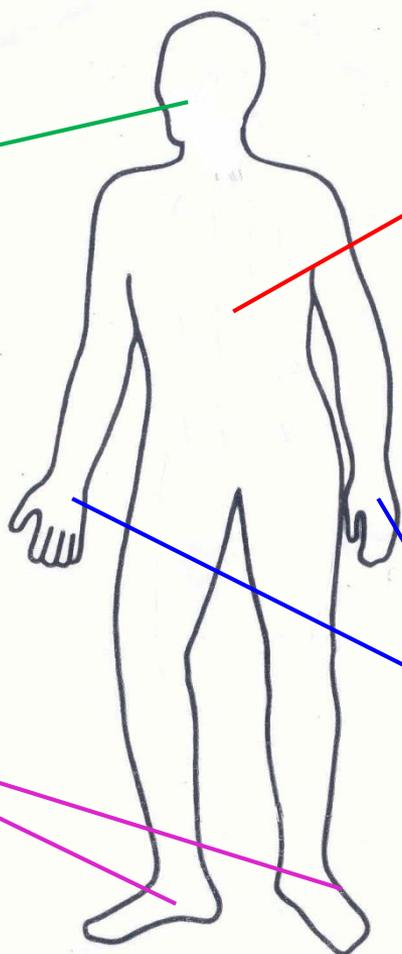
## Elenco\* D.P.I.

### Protezione della testa

- Casco di protezione
- Occhiali o maschera
- Otoprotettori
- Maschera con filtri
- ecc....

### Protezione del corpo e del busto

- Imbracature anticaduta
- Indumenti protettivi
- ecc...



### Protezione arti inferiori

- Scarpe "antifortunistiche"
- Stivali
- Gambali
- ecc...

### Protezione arti superiori

- Guanti "anticalore"
- Guanti "antitaglio"
- Guanti "antiperforazione"
- Guanti contro rischio meccanico
- Guanti contro rischio chimico
- Guanti "isolanti"
- Ecc...

\*Solo a scopo esemplificativo (elenco non esaustivo)

# Dispositivi Protezione Collettiva

---

- **Cosa sono?**
- Per DPC si intende qualsiasi attrezzatura destinata a ridurre al minimo il numero dei lavoratori/volontari esposti ad un certo rischio.
- **Alcuni esempi:**
  - Porte tagliafuoco / Sistemi antincendio
  - Barriere protettive / Parapetti
  - Cappe aspiranti da laboratorio
  - Ecc.
- Sono considerati passivi in quanto non vengono attivati direttamente dal volontario/dipendente nel momento della necessità ma sono già predisposti e programmati per attivarsi in caso di pericolo



# DPI

## DATORE DI LAVORO/ PRESIDENTE COMITATO



Individua le caratteristiche necessarie dei DPI affinché questi siano adeguati ai rischi (ad esempio vedi capitolato CRI x casco, calzature, giubbetto ...)

Aggiorna la scelta ogni qualvolta intervenga una variazione significativa negli elementi di valutazione

## PREPOSTI/ CAPO SQUADRA



Vigila sull'osservanza da parte dei volontari delle disposizioni in materiale di sicurezza e segnala al Presidente in caso di persistenza della inosservanza

Segnala tempestivamente le deficienze dei DPI

## LAVORATORE/ VOLONTARIO



Hanno l'obbligo di sottoporsi al programma di formazione

Hanno cura dei DPI messi a loro disposizione

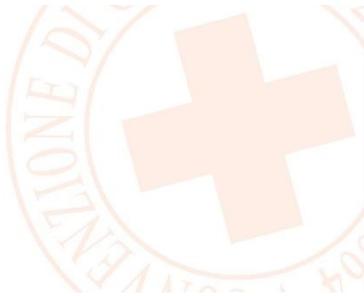
Segnalano immediatamente qualsiasi inconveniente da essi rilevato nei DPI.

# DPI - Sintesi degli obblighi DL (e dirigenti) (art.77 D.Lgs. 81/08)

- ➔ • Acquistare DPI a norma e coerenti con i rischi rilevati;
- ➔ • Aggiornare la dotazione se cambia il rischio o alla sua scadenza;
- ➔ • Garantisce formazione e informazione necessaria (e addestramento dove serve) su uso conforme a norme e a istruzioni del fabbricante;
- ➔ • Adottare procedure per consegna e verifica.



i.it



# OCCHIALI e VISIERE

Dispositivi di protezione individuale importantissimi per il volontario sono gli **OCCHIALI** o le **VISIERE PROTETTIVE**.

Questi mezzi di protezione oculare impediscono che aerosol, schizzi o spruzzi di liquidi biologici entrino nell'occhio

**LE VISIERE DA SOLE NON PROTEGGONO DA LE POSSIBILI INFEZIONI DA COVID-19. VANNO UTILIZZATE ASSIEME AD OCCHIALI E MASCHERINE**

# CAMICE MONOUSO

- Da indossare in interventi di primo soccorso che comportano procedure su pazienti che espongono a contatto con quantità rilevanti di fluidi biologici (potenzialmente infetti).
- Caratteristiche del Camice Monouso:
  - UNI EN 340:2004 14126:2004
  - Il DPI deve essere a disposizione del volontario nel mezzo di soccorso e una volta utilizzato va smaltito gettandolo nel contenitore per rifiuti speciali sanitari.
- Qualora sia necessario effettuare procedure su paziente che richiedano l'uso dei camici prima che l'area di intervento sia stata messa in sicurezza (sussista quindi un rischio di investimento) sopra al camice monouso andrà indossato il gilet ad alta visibilità in dotazione al mezzo. Tale gilet, dopo l'uso andrà segregato e sottoposto a sanificazione.



# Protezione chimica - Indumenti

Gli indumenti di protezione da agenti chimici si dividono in:

- ✘ A tenuta stagna di gas;
- ✘ A tenuta non stagna di gas;
- ✘ A tenuta di liquidi con pressione;
- ✘ A tenuta di spruzzi;
- ✘ A tenuta di particelle;
- ✘ A limitata tenuta di schizzi liquidi



# Classificazione UNI EN



EN 14605 Tipo 4 tenuta di spruzzi (spray)



EN 13982-1 Tipo 5 impermeabilità alle particelle



EN 13034 Tipo 6 impermeabilità limitata a schizzi di liquidi



EN 1149 Protezione antistatica



Protezione chimica



EN 14126 Protezione contro gli agenti infettivi



EN 1073-2 Protezione contro le contaminazioni radioattive

- <https://www.epicentro.iss.it/coronavirus/pdf/rapporto-covid-19-2-2020.pdf>

[www.cri.it](http://www.cri.it)



# MASCHERINE

- Le **MASCHERINE** sono un altro importante presidio di protezione e ne esistono di due tipi diversi:
- **MASCHERINE CON FILTRO FFP2 o FFP3 (DPI)** ad alta efficienza in grado di bloccare le goccioline più piccole nell'ordine di micron sospese nell'ambiente. Per esempio se esiste il sospetto di contagio tubercolare, morbillo
- NB: E' assolutamente necessario utilizzare la maschera **PER TUTTO IL TEMPO DI ESPOSIZIONE AL RISCHIO**. La stessa deve aderire perfettamente.
- **MASCHERINE CHIRURGICHE** da far indossare eventualmente al paziente infetto al fine di ridurre la contaminazione nei nostri confronti

# Maschere tipologie

Filtri antipolvere  
(inquinanti particolati)  
Norma EN 143 e EN 149

- Polveri
- Nebbie

---

Filtri per la protezione  
da gas / vapori  
Norma EN 141

- Fumi
- Gas
- Vapori

# CASCO

[www.cri.it](http://www.cri.it)



- E' da utilizzare in attività dove possa esserci rischio di caduta di oggetti dall'alto o di urto del capo.
- Gli scenari tipici possono essere:
  - all'interno di aziende industriali;
  - nei cantieri edili;
  - in tutti i casi di oggetti sospesi o pericolanti;
  - incidenti automobilistici durante l'estricazione degli infortunati;
  - nella collaborazione con il personale VV.F.;
  - nelle operazioni in terreni impervi;
  - ogni qualvolta lo si ritenga necessario!



# CALZATURE



- Un altro fattore di grande importanza per l'autoprotezione sono
- le **CALZATURE** che devono avere i requisiti previsti dal
- **capitolato CRI** ovvero:
  - Offrire livelli di protezione adeguati contro i rischi meccanici;
  - disponibili nelle taglie dalla 36 alla 48;
  - eccellente stabilità per camminare su tutte le superfici e ottima aderenza su fondi sconnessi;
  - priva di qualsiasi parte metallica (metal free);
  - altezza posteriore di circa 17 cm (nella taglia 42, inclusa la suola);
  - peso per paio non superiore a 1.700 gr. (nella taglia 42);
  - puntale: composito, amagnetico;

- tomaia: in pelle bovina, combinata ad inserti in tessuto ad alta tenacità nero colore nero, idrorepellente;
- suola in gomma antistatica, antiscivolo, resistente al calore, agli oli e idrocarburi con intersuola in PU;
- fodera impermeabile e traspirante costituita da cuciture termonastrate;
- soletta antiperforazione 100% in materiale composito, amagnetica e flessibile.



# ABBIGLIAMENTO

**N.B. la divisa (sahariana + pantaloni) NON è un dpi**



Quando utilizzata nel servizio di soccorso e/o Trasporto **la divisa è un indumento da lavoro.**

**Non può essere un DPI nei confronti del rischio biologico.**

La protezione nei confronti di trasmissione di agenti infettivi necessita dell'uso di **DPI di barriera quali ad esempi tute e camici monouso.**

# ABBIGLIAMENTO

## GIACCA IMPERMEABILE e traspirante **INVERNALE**

Rischio: **Esposizione intemperie** (UNI EN 340:2004, UNI EN 343:2008)

## GILET

Rischio: **Esposizione a traffico veicolare/ stradale**

**Indumenti ad alta visibilità** (UNI EN 340:2004, UNI EN 471:2008 requisiti classe 2)



Comunicazione

# Corso per Dirigenti CRI - D.lgs. 81-2008



Comunicazione

Gruppo Formatori e  
Istruttori 81-2008  
Croce Rossa Italiana

[www.cri.it](http://www.cri.it)



Croce Rossa Italiana

# Comunicare

## Obiettivi di questa sezione

- Approfondire la consapevolezza del ruolo in particolare riguardo alla comunicazione, alle competenze relazionali e alla gestione del conflitto
- Delineare principi di base della comunicazione

# Consapevolezza del ruolo e stili di leadership

## Finalità

- ✓ Promozione di comportamenti coerenti con il sistema di sicurezza aziendale (Regolamento CRI)
- ✓ Diffusione di una cultura orientata al miglioramento

Il RUOLO implica responsabilità e relazioni in funzione di obiettivi e presume competenze polivalenti e multifunzionali che possono essere sviluppate e potenziate

# Di cosa parleremo...

**Consapevolezza del Ruolo** nelle diverse situazioni

**Metodi, tecniche e strumenti** della comunicazione

**Gestione dei conflitti** Individuazione dei punti di consenso e disaccordo per mediare le varie posizioni

# Di cosa non parleremo...

La rete di comunicazione

Gestione degli incontri di lavoro

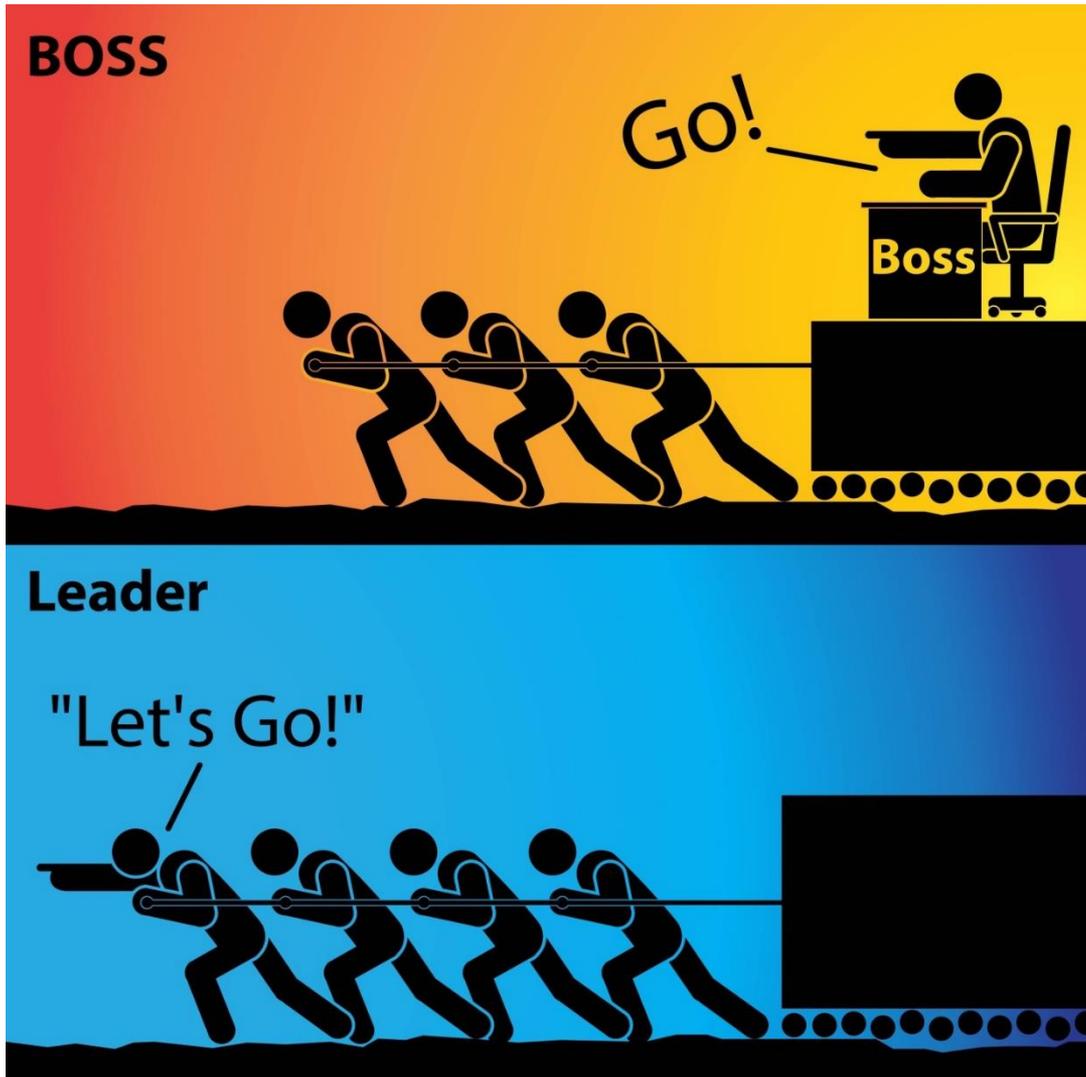
Parlare in pubblico

# La consapevolezza del ruolo

Per avere successo in tutti gli ambiti della vita, in particolar modo in ambito professionale, non è sufficiente disporre di un elevato Quoziente Intellettivo o essere abili da un punto di vista professionale; occorre anche poter disporre di quella che Daniel Goleman chiama intelligenza emotiva.

Quest'ultima, si fonda su due tipi di competenza, una **personale** - connessa al modo in cui controlliamo noi stessi - e una **sociale**, legata al modo in cui gestiamo le relazioni sociali con gli altri.

# La leadership



# Boss vs Leader

Il boss è impersonale, il leader **empatico**

Il boss dice “io”, il leader dice “**noi**”

Il boss usa le persone, il leader se ne prende **cura**

Il boss incute timore, il leader suscita **rispetto**

Il boss riceve premi, il leader elargisce **premi**

Il boss cura il dettaglio, il leader sa **delegare**

Il boss dice “fai”, il leader dice “**facciamo**”

Il boss pensa a breve termine, il leader **pensa a lungo termine**

Il boss è il tuo capo, il leader è tuo **collega**

Il boss è focalizzato sui processi, il leader sulle **persone**

# Una testimonianza.. (video)

## Julio Velasco



[Link esterno YouTube](#)

- 1 Un leader deve innanzitutto essere se stesso
- 2 Un leader deve essere autorevole: deve sapere molto di quello di cui parla, sapere i particolari
- 3 Un leader deve essere giusto
- 4 Un leader deve saper osservare, capire ed aiutare, oltre a pretendere, controllare e motivare.
- 5 Un leader deve coltivare il senso di appartenenza. Il senso di appartenenza, che preoccupa molto le aziende (e anche i club sportivi), nasce per questioni affettive, non tecniche, non di quantità di tempo che sono in un posto.

# Tecniche di comunicazione

La comunicazione è lo strumento attraverso cui creiamo, manteniamo e sviluppiamo le relazioni interpersonali

## Modalità di comunicazione

Segnaletica

Opuscolo

Sito Web

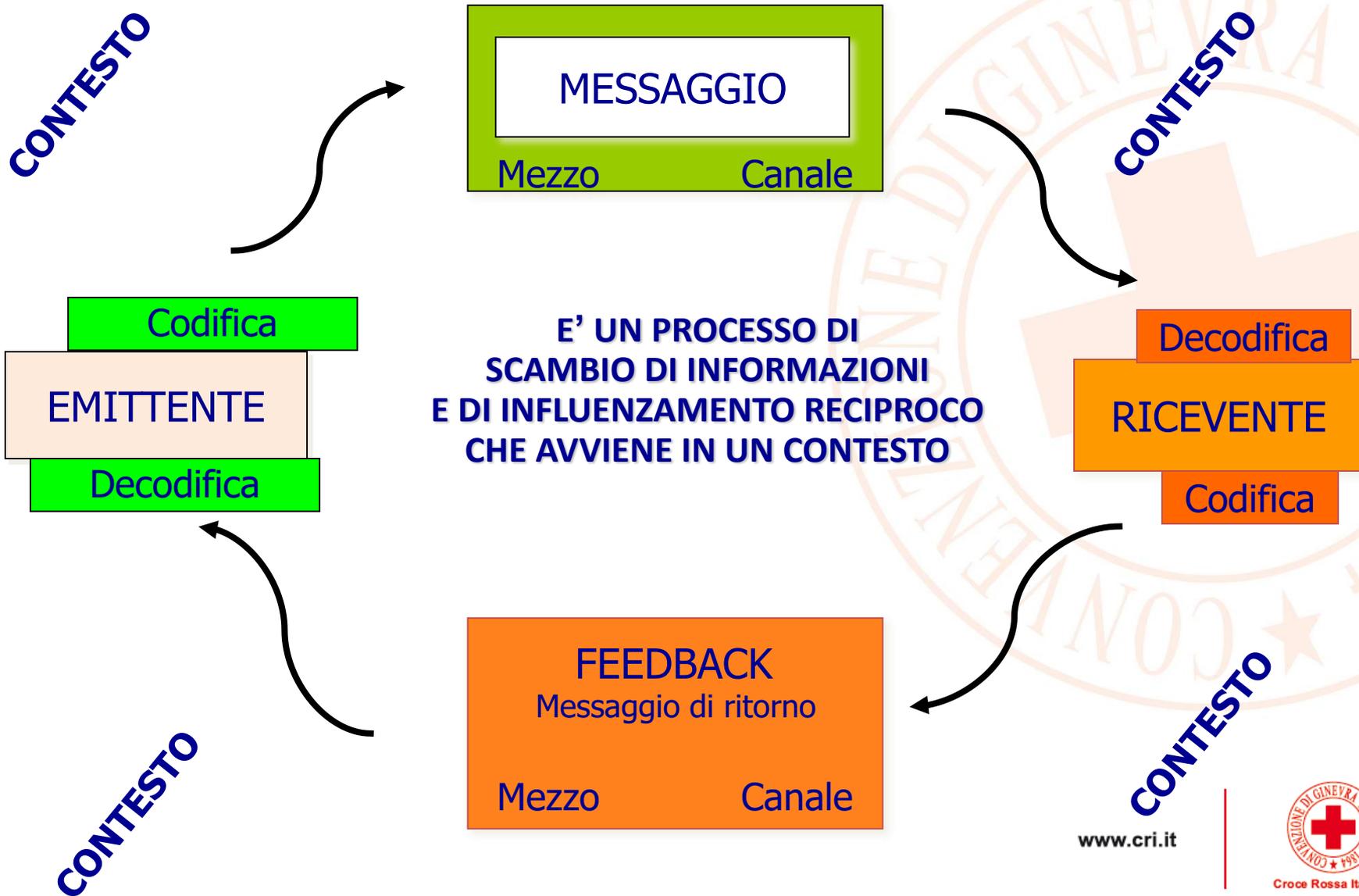
Prodotti multimediali

Poster

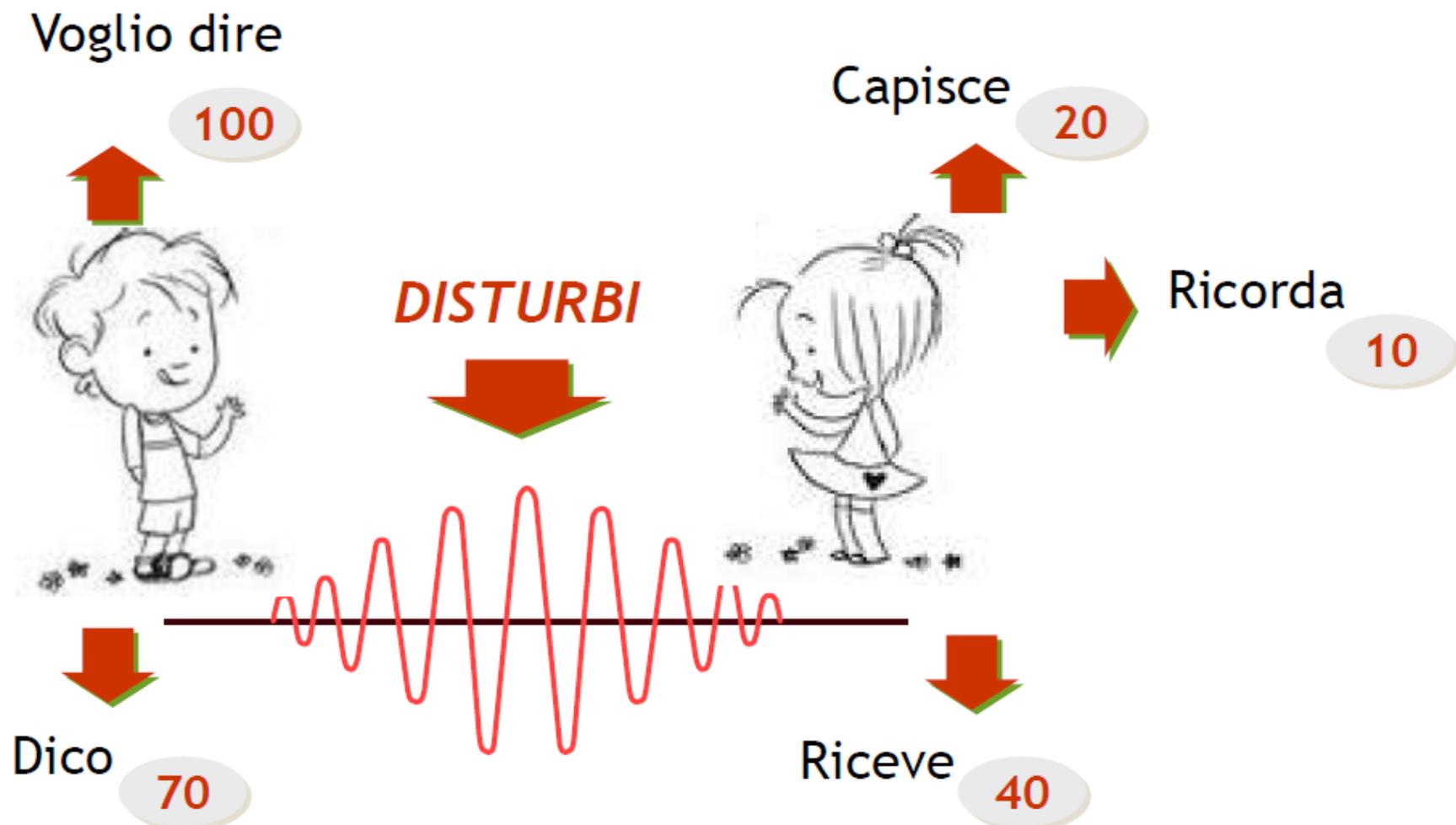
Spot

Canali social

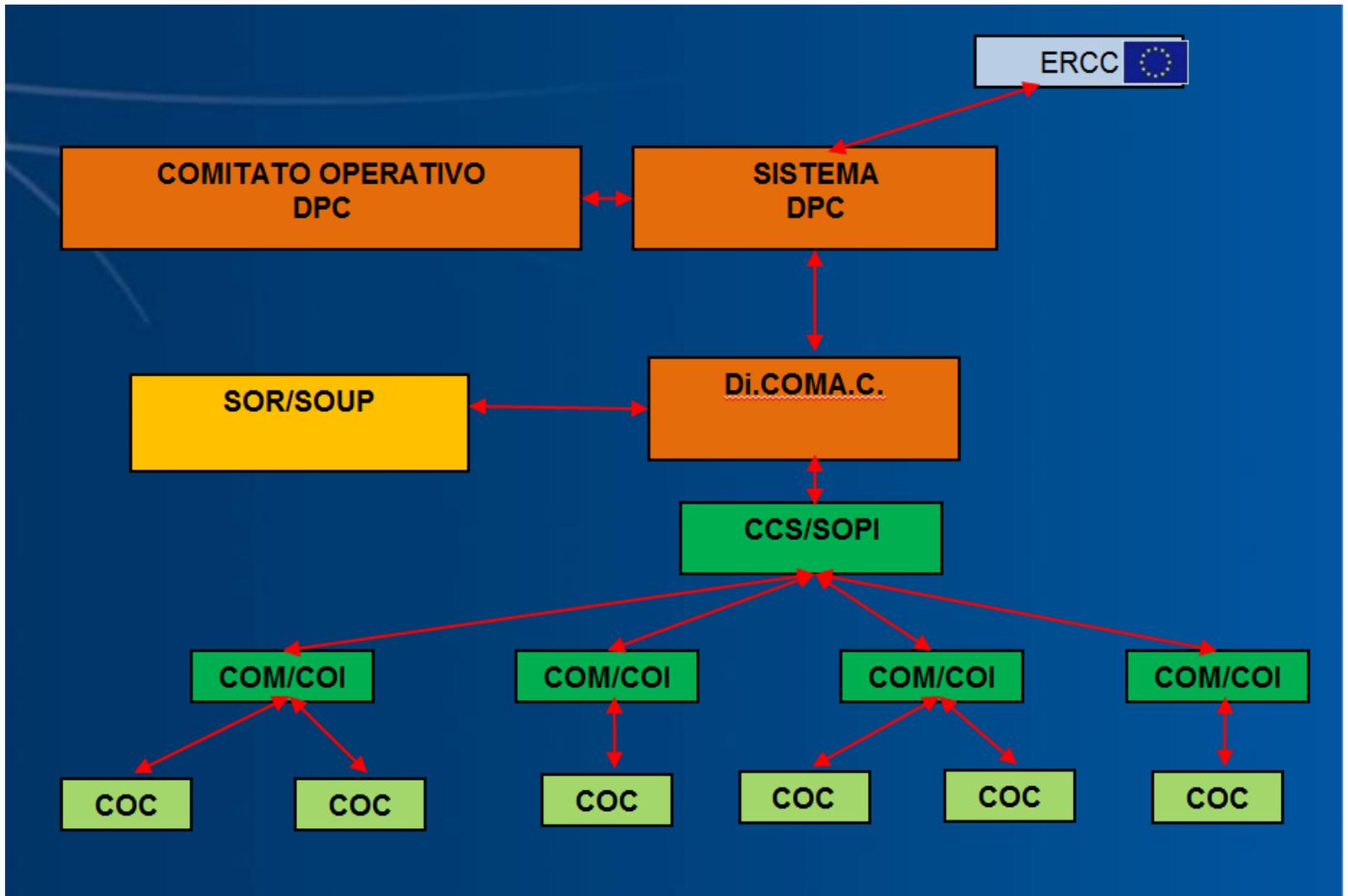
# La comunicazione



# COSA RICORDA L'INTERLOCUTORE?







# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

1. Non si può non comunicare
2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione
3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra gli attori
4. Gli esseri umani comunicano sia con il codice numerico, sia con il codice analogico
5. Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari

La comunicazione  
non è quello che  
diciamo, ma quello  
che arriva agli altri

# La comunicazione...

Non si deve partire dal presupposto che il messaggio sia chiaro a priori... Il messaggio pronunciato dalla sorgente viene sempre interpretato dal ricevente e viene recepito dall'interlocutore in funzione delle proprie mappe mentali....

# 5 spunti per comprendere l'interlocutore

1. Informarsi
2. Analizzare
3. Valutare
4. Decidere
5. Impostare



# 5 spunti per la sintesi

1. Focus
2. Semplicità
3. Brevità
4. Essenza
5. Parole



# 5 spunti per la tesi

1. Logica
2. Sostenibile
3. Dimostrabile
4. Solida
5. Visibile



# **COMUNICAZIONE NON VERBALE**

Tutto quel complesso di segnali, gesti, movimenti del corpo, posture, espressioni del volto, cenni del capo, direzione dello sguardo, distanze e posizioni spaziali, contatto corporeo, orientamento spaziale, toni di voce ed altri aspetti non verbali del discorso (ritmo e velocità), abiti e ornamenti del corpo...

## **IL PARAVERBALE**

I SEGNALI DELLA  
VOCE (VOCE ACUTA,  
PARLARE VELOCEMENTE,  
ECC.)

## **LA MIMICA**

I SEGNALI DEL VISO  
(SORRISO,  
SOPRACCIGLIE  
AGGROTTATE, ECC.)

## **LA POSTURA**

I SEGNALI DEL BUSTO,  
DELLE GAMBE E DEI  
PIEDI (ACCAVALLARE  
LE GAMBE, BUSTO  
PROTESO IN AVANTI,  
ECC.)

## **I SEGNALI AUTOMATICI**

L'ARROSSIRE,  
IL SUDARE,  
LA DILATAZIONE  
DELLA PUPILLA

# **I SEGNALI DEL CORPO**

## **LA GESTUALITA'**

I SEGNALI DELLE  
BRACCIA E DELLE  
MANI (GRATTARSI,  
STARE A BRACCIA  
CONSERTE, ECC.)

## **L'ASPETTO ESTERIORE**

L'ABBIGLIAMENTO,  
LA COSMESI

## **LA PROSSEMICA**

LA DISTANZA,  
VICINANZA CON  
L'INTERLOCUTORE

**PIU' NE RACCOGLIAMO (COLLEGANDOLI) NELLA RELAZIONE,  
PIU' AFFIDABILITA' INTERPRETATIVA AVREMO**



OCCORRE MOLTA PRUDENZA: NESSUN CRITERIO E'  
ASSOLUTO.

NESSUN SEGNALE DA SOLO HA UN SIGNIFICATO UNIVOCO.

IL LINGUAGGIO VERBALE E QUELLO NON VERBALE SONO  
INTERDIPENDENTI: NELL'INTERPRETAZIONE DOBBIAMO  
QUINDI TENER CONTO DI ENTRAMBI E DELLE VARIABILI DI  
CONTESTO.

# ASCOLTARE

## Sentire



Sentire è un processo passivo

## Ascoltare



Ascoltare è sentire con attenzione

## Ascoltare attivamente



Ascoltare attivamente implica uno sforzo di comprensione dell'altro

# BARRIERE ALL'ASCOLTO

I pregiudizi

I valori

I sentimenti

Le convinzioni

Esperienze passate

I ricordi

Gli interessi

Le ipotesi

Gli atteggiamenti

Le aspettative

# Gestione dei conflitti

In situazioni di interdipendenza, l'idea di “ragione” e “torto” o di “vincenti” e “perdenti” non è applicabile.

Le situazioni interdipendenti comportano TERZE ALTERNATIVE e vittorie condivise.

Posizioni del tutto nuove che le persone creano insieme. Questo è quello che dobbiamo cercare, disponibili ad essere influenzati.

# Gestione dei conflitti



# Gestione dei conflitti

1. Presentare il problema senza biasimo, o riprovazione
2. Sentire il punto di vista dell'altro ed ascoltarlo realmente in modo da comprendere appieno le sue necessità
3. Esporre chiaramente il proprio punto di vista ed assicurarsi che l'altro abbia capito.
4. Chiarire e definire la questione tenendo conto delle esigenze di entrambi.
5. Sviluppare insieme un obiettivo o una condizione su cui entrambi potete concordare.
6. Soluzioni possibili ed alternative
7. Scegliere la soluzione che ha la maggior possibilità di rispondere alle esigenze di entrambi.
8. Ideare un piano d'azione realistico e determinare chi farà che cosa quando, dove e come.
9. Attuare il piano
10. Valutare l'esito della soluzione in base all'obiettivo comune

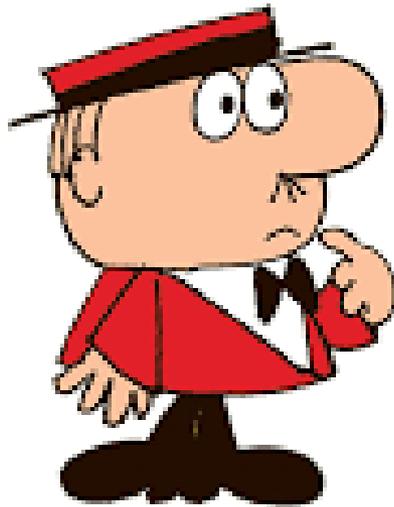
# Principio universale di efficacia

- VINCO IO, PERDI TU... VINCIAMO ENTRAMBI oppure...?

**LAVORARE IN GRUPPO:**  
**CHE FATICA!** Ma non una missione impossibile. Competizione, arrendevolezza, neutralità o collaborazione: la scelta di che relazioni costruire spetta a noi



# Riassumiamo insieme...



# Riassumendo...

Tra le principali misure di prevenzione indichiamo:  
informazione, formazione e addestramento

Prevenzione e Protezione sono sinonimi?  
**NO !!!**

**DPI:** Per DPI si intende qualsiasi attrezzatura destinata ad essere indossata e tenuta dal volontario allo scopo di proteggerlo contro uno o più rischi suscettibili di minacciarne la sicurezza o la salute durante lo svolgimento dell'attività, nonché ogni complemento o accessorio destinato a tale scopo (art. 74, comma 1 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n.81)

[www.cri.it](http://www.cri.it)



Croce Rossa Italiana

# Riassumendo...

La normativa Uni inerente la protezione contro gli agenti infettivi è: **EN 14126**

Per comunicazione NON VERBALE si intende:

La **Comunicazione non verbale** è la trasmissione di informazione tramite segnali non verbali di diverso tipo, come per esempio le espressioni facciali, i gesti, gli sguardi, la distanza tra gli interlocutori e l'intonazione della voce.