

$$\frac{A_{14}}{421}$$

Giuseppe Murano

**La comunicazione non verbale per
il Codice Europeo di etica per la sicurezza**

Introduzione di
Domenico Vulpiani



Copyright © MMXII
ARACNE editrice S.r.l.

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

via Raffaele Garofalo, 133/ A-B
00173 Roma
(06) 93781065

ISBN 978-88-548-4877-1

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: giugno 2012

*Un ringraziamento a tutti coloro che hanno collaborato
a questo progetto editoriale, al Dott. Domenico Vulpiani,
al Prof. Mario Morcellini e alla scrittrice Amelia Maria Chiergo*

Indice

- 9 *Introduzione*
- 11 *Premessa*
- 15 **Capitolo I**
Il pericolo mediatico e la comunicazione in emergenza
- 1.1. Il processo mediatico, l'etica deontologica e la comunicazione in emergenza, 15 – 1.2. Processi storico culturali della mediasfera e il contenitore del bene, 17 – 1.3. Il fallo da frustrazione, 25 – 1.4. Rilevazioni sostenibili, 26.
- 29 **Capitolo II**
Pericoli derivanti dalla programmazione neuro linguistica (PNL)
- 2.1. Programmazione neuro linguistica (PNL), 29.
- 33 **Capitolo III**
La comunicazione non verbale (CNV)
- 3.1. L'amigdala è la sicurezza, 33 – 3.2. Il linguaggio del corpo, 34.
- 41 **Capitolo IV**
Operatività della rilevazione
- 4.1. Introduzione alla metodologia di rilevazione, 41 – 4.2. Il setting, 41 – 4.3. L'interlocutore drammaturgo, 47 – 4.4. Mix di scienze a confronto, 50 – 4.5. L'irripetibilità, l'interdizione della fonte e la specificità nella comunicazione, 52 – 4.6. L'interazione sociale e le tecniche di intervista, 54 – 4.7. Il problema di ridurre l'asimmetria, 56 – 4.8. Ricerca psico-sociale sui processi di persuasione, pragmatica della comunicazione ed elementi di negoziazione, 58 – 4.9. Approccio psicologico, 59 – 4.10. Lo specialista, 60 – 4.11. Definizione di comunicazione e legami empatici, 60 – 4.12. Elementi della prossemica e applicazioni, 61.

65 Capitolo V
 Articoli del CEEP rilevanti

5.1. Alcuni articoli del CEEP, 65.

75 Capitolo VI
 CEEP integrale

6.1. Raccomandazione (2001) 10 Del. adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 19 settembre 2001, 75.

83 Capitolo VII
 Tavole di analisi e di autoanalisi

7.1. Introduzione alle tavole, 83.

91 *Bibliografia*

Introduzione

Nell'era di internet, della sovraesposizione mediatica, saper comunicare assume una valenza ancora più significativa che nel passato e soprattutto per quanti operano nel settore della sicurezza, quotidianamente impegnati a fronteggiare situazioni complesse sotto lo sguardo vigile della collettività.

La comunicazione infatti non soltanto contribuisce all'immagine dell'istituzione, ma rappresenta per l'operatore di polizia *lato sensu* anche uno strumento imprescindibile di indagine investigativa.

Nel corso di qualsiasi interazione e soprattutto durante un interrogatorio, diventa fondamentale imparare a ridurre le asimmetrie, riuscire a creare un clima di fiducia, così da mettere l'interlocutore a proprio agio.

Del resto se è vero che è *impossibile non comunicare*, allora è una sicura chiave di volta anche la corretta decodifica dei messaggi, provenienti dal corpo della persona che ci sta di fronte.

L'autore rompe così gli schemi del passato e fa della comunicazione-interazione la sola alternativa alla logica dei divieti.

La soluzione proposta si contrappone ai metodi violenti ed ha come obiettivo quello di ristabilire il ruolo di servizio della P.A. e degli apparati di polizia, di sicurezza, di *intelligence* nei confronti dei cittadini-utenti, nell'intento di ricostruire quel rapporto fiduciario, talvolta messo a dura prova da stereotipi fin troppo abusati.

Domenico Vulpiani
Dirigente generale della Polizia di Stato
Direttore dell'Ufficio Centrale Ispettivo

Premessa

Nel 2001 il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha redatto un documento denominato Codice Etico Europeo per la Polizia.

Detto Codice è composto da 66 articoli ed è stato firmato da 41 Stati membri del Comitato dei Ministri del Consiglio D'Europa che ha atteso il 1989 per dare l'impulso alla produzione degli articoli del Codice che al momento hanno forza di raccomandazione. Tuttavia, alcuni Stati membri non hanno esitato a valutare con attenzione alcuni punti, stante le aspettative riposte nella Polizia sul tema generale dell'integrazione Europea e lo stretto legame tra ordine pubblico, sicurezza e governo. Di seguito verranno segnalati alcuni articoli di detto codice, che dovranno essere evidenziati poiché ben rappresentano l'innovazione. In appendice è stato riportato il testo integrale così da stimolarne la lettura e un eventuale dibattito o contraddittorio anche sul sito <http://centrostudiamigdala.blogspot.com/> oppure scrivendo all'indirizzo e-mail: centrostudiamigdala@virgilio.it.

Si parlerà del Codice Etico Europeo per la Polizia in una visione sistemica e multidimensionale attraverso un percorso con valenza di programmazione neuro linguistica.

Innanzitutto si ringraziano i lettori per aver deciso di dedicare qualche minuto del proprio quotidiano per immergersi in questo lavoro che, senza la pretesa di essere esaustivo, si spera potrà essere d'ausilio nel ruolo pratico/lavorativo quanto nella vita relazionale.

Facendo riferimento agli operatori di polizia e sicurezza, si partirà dall'assunto secondo il quale nella loro esistenza non è mai netto o ben definito il confine tra la sfera lavorativa e quella familiare.

La natura di queste interazioni e del continuo alternarsi tra atteggiamenti e reazioni troppo difensive o autoritarie trova spesso origine nella programmazione neuro linguistica recepita nei corsi di formazione.

Infatti, ai corsisti viene insegnato a riconoscere il male attraverso la memorizzazione dei comportamenti, soggetti, azioni e eventi che lo

rappresentano. Sempre nei corsi questi simboli vengono associati al male assoluto (immaginiamo il serpente). Ecco perché quei corsisti, messi di fronte a un pericolo, assumeranno atteggiamenti esagerati o manifesteranno un'eccessiva prudenza. Più avanti si avrà modo di approfondire i vari aspetti di questa programmazione e di suggerire input per migliorarne l'azione e mitigarne gli effetti negativi.

La trattazione di vari argomenti in ordine sparso potrà apparire casuale ma ciò è spiegato dalla scelta di un approccio sistemico che prevede di rendere disponibili una serie di risorse che provengono da varie discipline attraverso dei flash. Tale percorso formativo e l'introduzione di numerose nuove terminologie specifiche andranno a creare un modello entro il quale costruire la propria libera e personale comprensione, sviluppando risorse spendibili nei diversi contesti professionali.

Infatti, questo manualetto è indirizzato agli operatori della Polizia di Stato, ai militari della Guardia di Finanza e dell'Arma dei Carabinieri, agli operatori del Corpo della Polizia Penitenziaria, del Corpo della Polizia Forestale dello Stato e dei Vigili del Fuoco nonché alle Guardie Giurate, agli operatori della sicurezza ed intelligence, ai negozianti e mediatori, e a quanti vogliano prendere atto delle profonde trasformazioni in seno alle cosiddette Forze dell'Ordine, dalla presa di coscienza di un servizio sempre più teso a soddisfare i bisogni dei cittadini/committenti, allo sforzo di produrre un'offerta sempre più proporzionata alla domanda di sicurezza e all'accresciuta necessità di riconoscere i mutamenti sociali che accompagnano l'evoluzione della mediasfera¹.

Si spera di riuscire ad ispirare un rinnovato interesse verso lo studio della comunicazione non verbale, che si presta ad essere interfacciato e trasposto ai vari settori della vita sociale.

Inoltre, vista l'attualità è la transnazionalità degli argomenti trattati, questo lavoro potrà tornare utile alle esigenze operative di militari e operatori di ONG, in scenari di emergenze nazionali e internazionali, nonché a implementare le competenze di avvocati, magistrati e investigatori, affinando, migliorando e ottimizzando le proprie personali doti di intuito.

1. Per mediasfera si intende la rete globale dei media che coinvolge tutto il pianeta grazie a internet, televisione e radio etc.

Il lavoro è stato suddiviso in sette capitoli. Il primo tratterà il *pericolo mediatico e la comunicazione in emergenza*; il secondo i *pericoli derivanti dalla programmazione neuro linguistica* e la necessità di aggiornarla e abbinarla ad un mantenimento dell'efficienza operativa; il terzo tratterà la *comunicazione non verbale*; il quarto l'*operatività nella rilevazione e il setting*; il quinto esaminerà *gli articoli del codice che rivestono carattere di novità*; il sesto riporterà integralmente il *Codice Europeo di Etica della Polizia*; il settimo sarà costituito dalle *tavole di lettura e autolettura della comunicazione non verbale (CNV)*.

Sono state tralasciate le questioni epistemologiche e l'analisi tecnica di tutti gli articoli del codice, poiché esistono copiosi riferimenti bibliografici e sitografici in tali ambiti, pur riconoscendo alla giurisprudenza il ruolo di cerniera tra gli aspetti tecnici e quelli sociali.

Nessun riferimento è stato fatto alle norme processuali relative all'interrogatorio poiché la formazione giuridica è data per scontata agli operatori e, comunque, merita una trattazione a parte.

Il lavoro è stato improntato come supporto didattico per i corsi di formazione per gli operatori della sicurezza in materia di "*etica europea sulla sicurezza e comunicazione non verbale*" su un modulo di cinque ore e ciò ha dettato una certa economia nel contenuto.

Il pericolo mediatico e la comunicazione in emergenza

SOMMARIO: 1.1. Il processo mediatico, l'etica deontologica e la comunicazione in emergenza, 15 – 1.2. Processi storico culturali della mediasfera e il contenitore del bene, 17 – 1.3. Il fallo da frustrazione, 25 – 1.4. Rilevazioni sostenibili, 26.

1.1. Il processo mediatico, l'etica deontologica e la comunicazione in emergenza

Nell'era del *grande fratello*¹ e di *youtube*, dove tutti hanno accesso alle informazioni su tutto con un semplice clic sulla tastiera di un computer, dobbiamo abituarci all'idea che i processi giudiziari — nonostante il segreto istruttorio — viaggino di pari passo con quelli mediatici. Qualora non si volesse dare un'adeguata importanza all'etica deontologica, ovvero a quel complesso di leggi, regolamenti, modus operandi e comportamenti che disciplinano la professione di operatore della sicurezza o di security manager, dovremo preoccuparci ogni qualvolta dovessimo sconfinare in atteggiamenti/ comportamenti, non sostenibili per la nostra società e per l'immaginario collettivo.

Saper comunicare diventa importante per tutti. Infatti, in caso di emergenza non sempre i media interpellano i responsabili o gli esperti di comunicazione mentre succede che i giornalisti alla ricerca

1. Il Grande Fratello (in inglese *Big Brother*, fratello maggiore) è un personaggio immaginario creato da George Orwell, presente nel romanzo 1984. È il dittatore dello Stato totalitario chiamato Oceania. Nella società che Orwell descrive, ciascun individuo è tenuto costantemente sotto controllo dalle autorità. Lo slogan "Il Grande Fratello vi guarda" ricorda di continuo agli abitanti che il Grande Fratello è al vertice della piramide gerarchica. Oggi il "Grande Fratello televisivo" ribalta l'ottica come per restituire l'autorità e il potere alla mediasfera.

dell'informazione genuina intervistino a caldo il primo operatore intervenuto sul posto. Purtroppo sappiamo bene che in seguito a una sciagura naturale o antropica, la magistratura indagherà su vari fronti: ricercando gli autori del fatto, individuando i molteplici profili di responsabilità e accertando eventuali eccessi e negligenze da parte degli addetti ai lavori e dei responsabili della sicurezza. Infatti questi ultimi, sanno bene che devono testare con periodicità la resilienza dei sistemi integrati di sicurezza e assicurare la continuità del servizio oltre che aggiornare un piano di recupero del disastro. Un tempo erano in una certa misura sdoganabili le informazioni parziali, faziose o false, fornite allo scopo di tenere sopite le proteste, il panico o il disappunto dell'opinione pubblica. Oggi i media, grazie a internet, hanno a disposizione le fonti aperte su tutta la mediasfera e possono riscontrare in tempo reale la corrispondenza tra ciò che diciamo e ciò che appare da immagini che giungono in diretta dal luogo dell'evento o da ciò che viene cinguettato su twitter, bloggato sul web, postato su youtube o discusso su facebook. Immaginate un operatore che, intervistato in relazione ad un evento, afferma che non è successo niente di grave mentre viene smentito da un video su youtube in cui si vedono alcuni corpi umani dilaniati da un'esplosione. Oppure, immaginate un operatore che parla di un incidente d'auto provocato da un guasto tecnico o da un malore mentre sul web viene smentito da immagini che mostrano fori di proiettili sull'autovettura in oggetto. Oppure, immaginate un'emergenza per un attentato con gas nervino che viene attenuata con una dichiarazione del tipo: "Non ci sono rischi per la popolazione". Smentito da immagini su youtube che mostrano operazioni di contenimento come l'allestimento di un ospedale da campo e l'impiego di unità specializzate NBC con tanto di tute, caschi e respiratori.

Questi scenari devono indurci a riflettere sul ruolo di servizio alla collettività e sullo scadimento dell'attendibilità a cui si va incontro nel fornire false informazioni alla cittadinanza. Infatti, tali informazioni, insieme a ciò che si apprenderà dalle fonti aperte e dai nuovi e vecchi media, concorrerà a formare l'opinione pubblica. Inoltre, dovremmo riflettere sulla ricaduta di un comportamento incoerente sulla nostra struttura di sicurezza, in termini di sentimento di credibilità o sfiducia nei confronti dei sistemi di sicurezza e di chi gestisce e opera nella risoluzione della crisi.

Nelle pagine seguenti si introdurranno le nozioni base della comunicazione non verbale che saranno utili anche nella comunicazione in emergenza. Si vedrà come non solo le parole possano influire sul feedback dei nostri interlocutori e come a tradirci siano spesso: la gestualità, alcuni particolari del volto, la postura, la voce e il processo linguistico noto con l'acronimo CNV (comunicazione non verbale).

1.2. Processi storico culturali della mediasfera e il contenitore del bene

Per rendere più comprensibile il concetto di pericolo mediatico è d'obbligo una premessa storico culturale.

Com'erano le forze dell'ordine nel 1945, dopo la fine della *seconda guerra mondiale*? Si può immaginare quanto fossero diverse da oggi.

L'Italia aveva perso la guerra. Tuttavia, aveva superato il cleavage vinta–vincitrice iniziando un percorso di collaborazione con i vincitori, aderendo al Patto Atlantico e alla NATO. Infatti, qualche anno prima della fine della guerra, con gli accordi di Yalta gli Americani e i Russi si erano spartiti i territori del post–conflitto, prevedendo che l'Italia dopo la guerra cadesse sotto il controllo degli Stati Uniti d'America, insieme ad altri paesi che in seguito avrebbero costituito il *blocco atlantico*. Comunque, durante la guerra, l'ex Unione Sovietica aveva operato un'influenza proattiva sul territorio Italiano: contribuendo all'insorgenza e aiutando la resistenza, fornendo armi, addestramento e uomini, e favorendo la nascita di un'élite ideologicamente schierata.

Questa vicenda deve farci riflettere sui termini di insorgenza o resistenza, che non vanno *tout court* demonizzati. Infatti, in una visione compatibile con l'attuale diritto internazionale, da molti definito anarchico², per gli insorti si prefigurerebbero tre scenari possibili: nel primo caso l'insorgenza verrebbe repressa sul nascere; nel secondo caso gli insorti sarebbero costretti ad emigrare in Stati dove gli verrebbe concesso l'asilo politico; nel terzo caso si potrebbe concretizzare l'*autodeterminazione* e la nascita di un nuovo Stato.

2. Anarchico, poiché, in teoria ogni Stato ha le sue leggi e non esiste un organismo riconosciuto da tutti i paesi che abbia sufficiente autorevolezza da imporre una giustizia non sempre condivisa.

Siamo partiti dall'idea sacra di Nazione, per passare alla globalizzazione, intesa come sistema complesso di comunicazione, commercio, economia e politica. Abbiamo assistito al fenomeno conosciuto come disintegrazione degli Stati-Nazione e allo sviluppo delle multinazionali e di sistemi bancari alla ricerca di spazi finanziari da colonizzare. La fase successiva è la nascita e rafforzamento di strutture sovra-nazionali (si pensi ad esempio all'Unione Europea, al Consiglio d'Europa, alla Commissione Europea, alla Banca Centrale Europea e agli altri organismi europei oltre che alle strutture di polizia e di intelligence europee che sono in via di creazione e per le quali è in corso il reclutamento), che tendono ad avere un peso reale sui governi, sull'economia e sulle politiche sociali.

Questi passaggi devono essere considerati anche nel prendere in esame ipotesi di eversione interna e di terrorismo internazionale per evincerne, sentimenti e motivazioni.

Una chiave di lettura efficace è l'analisi degli anni di piombo in Italia a partire dagli anni Settanta. Si pensi agli scontri tra studenti e polizia e al contrasto tra *Brigate Rosse* e apparati dello Stato e pseudo apparati statali come *Gladio* e *Falange Armata*. Questi fenomeni, vanno interpretati nella ricerca di equilibrio ovvero nel tentativo di ridurre l'asimmetria tra forze contrapposte dello stesso territorio e mettono pure in risalto la tendenza stessa dell'uomo a pensare e a scegliere in maniera bipolare schierandosi a riequilibrare due posizioni contrapposte.

Per analogia, nel cervello umano è noto che l'emisfero sinistro è sede dei pensieri logico razionali mentre quello destro è sede dei pensieri emotivo relazionali e ciò si riverbera sugli arti (braccia e gambe) tanto che l'emisfero destro comanda gli arti sinistri e viceversa.

Pensate che se si volesse far cambiare idea a un interlocutore basterebbe riuscire a fargli spostare il piede di appoggio o il braccio corrispondente per ottenere il risultato voluto. In seguito, parlando di comunicazione non verbale verrà introdotto qualche elemento di cinesica (movimento del corpo nello spazio), di prossemica (distanza interpersonale) e di posturale (modo di stare in piedi, camminare o sedersi).

Questa tendenza bipolare che si riflette su tutta la nostra esistenza e non solo nella politica, in una sorta di yin e yang, caratterizza molte delle nostre azioni. Ad esempio a livello prossemico, quando entriamo

in una stanza ci disponiamo autonomamente ma dividiamo lo spazio esistente in due parti. Ovunque ci poniamo avremo diviso lo spazio in due parti e gli spazi tendono ad essere speculari. Poi si vedrà che se ciò non accade, per varie concause, e dove uno avrà preso più spazio l'altro compierà qualche gesto, provocando un rumore oppure pronuncerà qualche parola, allo scopo di controbilanciare l'asimmetria cercando di riportare equilibrio.

Ma a proposito di bilanciamento di potere esiste un esempio storico importante che corrisponde ad una data periodizzante. Si tratta del 1989 ovvero la caduta del muro di Berlino e il crollo (1990/1991) del blocco sovietico. Questa data è conosciuta anche come la fine del *balance of power* (equilibrio di potenza) questo segnerà la fine dell'utopia del comunismo sovietico che morirà definitivamente nei gulag (campi di sterminio sovietici) mentre ora si assiste alla fine di un'altra utopia: lo sviluppismo. Quest'ultima è la corrente propagatasi con gli anni '70, del cosiddetto boom economico, che punta alla produzione sfrenata, all'acquisto smodato, all'aumento del PIL (prodotto interno lordo = ricchezza di un paese), nella speranza di godere dell'effetto ricaduta della ricchezza o dei prodotti del benessere, anche se in misura minore, sulle classi meno abbienti.

In teoria lo sviluppismo sarebbe perfetto se non fosse trainato dalla macchina pubblicitaria che provoca la nascita dei bisogni (anche di quelli finti o superflui) e porta i nostri conti fuori controllo nel tentativo spasmodico di soddisfarli. Senza contare che la guerra alla concorrenza e il tentativo di crescere a qualsiasi costo induce a compromessi pericolosi sull'onda di guadagni facili, sposandosi con la tendenza delle industrie al dumping ambientale e al dumping sociale che, determinando di fatto un aumento della disoccupazione interna e la fuga di capitali all'estero, consiste nel trasferire installazioni in altri paesi ove l'impatto sociale e ambientale non è sentito come nel Paese d'origine. In altre parole vengono spostate le fabbriche nei territori ove è possibile inquinare indisturbati e dove gli operai non avendo garanzie sono sottopagati ed esposti al rischio di incidenti sul lavoro. Questi fenomeni sembrano spingere l'occidente industrializzato verso la nuova corrente utopica della decrescita, ipotizzata da Serge La Toche e da Georgescu Rohan, che dirotta le attività su un piano locale. Ovvero produrre in loco, consumare in loco, per cui migliorare il settore occupazionale facendo girare la moneta in ambito locale con

una ricaduta positiva non tanto sulla ricchezza quanto sulle qualità della vita. Forse si potrebbe ricercare una soluzione sostenibile in un mix tra lo sviluppismo e la decrescita, privilegiando il locale pur commerciando in rete globale per quei prodotti tradizionali a cui i connazionali ovunque si trovino sono affezionati. Per esempio, gli Italiani nel mondo si aspettano di trovare in distribuzione globale i prodotti a loro appetibili.

Un altro fenomeno è quello del *glocalismo*. Questo termine si riferisce al paradosso per cui la fruizione di prodotti tradizionali della propria patria all'estero viene commistionata dalle abitudini locali che ne stravolgono le caratteristiche. Questo avviene grazie alla possibilità di disporre di prodotti che viaggiano in maniera capillare grazie alle multinazionali e alla comunicazione globalizzata e alla facilità degli scambi commerciali ed economici. Un esempio emblematico è il caso dell'Italo-Americano che mangia degli spaghetti Italiani conditi con la crema di noccioline. Le tradizioni, per inverso, ci indicano i giusti equilibri così come sono stati sperimentati per secoli in una cultura popolare che imparava dagli errori e sceglieva ciò che era meglio in relazione con il proprio territorio, clima, religione etc. (oggi diremmo in una ricerca di equilibrio tra costi e benefici nel tempo tenendo conto della materia prima e dei fattori della produzione). Oggi le credenze popolari vanno rivalutate, e sottoposte a una nuova interpretazione in un lavoro di riappropriazione della nostra cultura e di un modo di comunicare e di interpretare i gesti quotidiani che hanno traghettato i popoli verso lo stato attuale delle cose.

Secondo alcuni il 1989 è considerato una data periodizzante³ anche per l'avvento della mediasfera. Si pensi alle immagini della caduta del muro di Berlino rimbaltate grazie a internet in ogni parte del globo in tempo reale, rendendo i popoli spettatori della nascita del villaggio globale.

Prima c'era il villaggio ove le notizie erano circoscritte al territorio e diventavano fruibili per altri villaggi solo dopo qualche giorno. Il villaggio era autoreferenziale, come lo sono i gruppi sociali con le loro dinamiche. Si proteggeva all'interno censurando eventuali comportamenti non idonei degli appartenenti tramite dei meccanismi e/o protocolli di autoregolamentazione che tendevano a isolare

3. Nel 1989 si raggiunse il numero di 100.000 collegamenti a internet.