

Corso di formazione per volontari di protezione civile

# **Psicologia dell'emergenza negli eventi catastrofici annunciati**

## **LA COMUNICAZIONE EFFICACE**

Supporti visivi di  
Consuelo C. Casula  
Specialista Psicologia del Lavoro, Psicoterapeuta

Casalpusterlengo 10 Maggio 2003

## COMUNICARE CON LA POPOLAZIONE

I volontari di protezione civile esplicano la funzione di informatori/consiglieri, esercitano il ruolo attraverso un processo di comunicazione che subisce l'influenza dei seguenti fattori:

*L'identità*, personale, sociale e professionale, *dei comunicanti*: genere, età, presenza, competenza, titoli, mansione, ruolo

*Relazione* tra i comunicanti: collaborativa, competitiva, paritaria, gerarchica, amicale, di interdipendenza, *con storia*

*Il contenuto* di trattazione: informazioni, richieste, assicurazione, consigli, ordini, raccomandazioni, esortazioni

*Il modo espressivo*: la scelta del registro linguistico e dell'accompagnamento analogico, non verbale e paraverbale

*Il contesto*: l'ambiente e le circostanze in cui avviene l'interazione

*Le finalità*: gli obiettivi, le intenzioni dei comunicanti

Le *strategie* utilizzate durante il processo e le competenze correlate

*Gli effetti*: i risultati ottenuti, la calibrazione e l'utilizzo del *feedback*, la flessibilità comportamentale

### COMUNICAZIONE ANALOGICA NON VERBALE

- Orientamento e distanza (*prossemica*): zona intima, personale, sociale e pubblica
- Atteggiamento di *postura* e di movimento: posizione eretta, tesa, protesa, distesa, scomposta; l'andatura
- Direzione dello *sguardo*, contatto e movimenti oculari
- *Mimica*: fisiognomica e mimica acquisita, sorriso
- *Gesti (cinetica)*:
  - ° emblematici, che sostituiscono la parola
  - ° descrittivi, che arricchiscono di senso la parola
  - ° di regolazione dei comportamenti dell'interlocutore
  - ° di adattamento alla situazione, per gestire le proprie emozioni
  - ° di manifestazione affettiva (baci, abbracci, carezze)

### COMUNICAZIONE ANALOGICA PARA VERBALE

- *Tono*, intonazione, senso, l'intenzione emozionale del dire
- *Timbro*, colore del suono
- *Tempo*, velocità assoluta, solita e velocità relativa, secondo le circostanze; pause per dare enfasi, per sottolineare un concetto
- *Volume*, intensità sonora per farsi ascoltare
- Chiarezza, scansione delle parole per farsi comprendere
- Espressioni sonore intenzionali o automatiche: sospirare, sbuffare, tossire

### COMUNICAZIONE VERBALE

Scelta accurata delle parole e delle frasi che tengano conto:

\* del registro linguistico da adottare: familiare, in-formale, colloquiale, ufficiale, tecnico, ambiguo, generico, specialistico, gergale, burocratico, aulico, ostico

\* della funzione che s'intende assolvere: di contatto, informativa, referenziale, emotiva, strumentale, imperativa, valutativa, metalinguistica, legata al ruolo

### Competenze Comunicazionali

Per attuare una comunicazione efficace è importante saper

- Ascoltare e raccogliere le informazioni rilevanti
- Esprimersi in modo appropriato e congruente
- Rispettare le regole di cooperazione conversazionale e di cortesia
- Instaurare e mantenere la relazione, calibrare il feedback
- Essere flessibili e utilizzare quanto emerge
- Scegliere lo stile più adatto

### L'OFFERTA DI SOSTEGNI

I volontari di protezione civile esplicano un servizio verso la popolazione attraverso l'offerta di quattro tipi di sostegni.

Il **sostegno *cognitivo*** è fornito da una pertinente e tempestiva offerta delle informazioni di cui l'utente ha bisogno per capire e per prendere decisioni che lo riguardano (consenso informato). Il sostegno cognitivo è caratterizzato da:

- attenzione e cura sul contenuto da trasmettere. Definizione del problema: natura, gravità, serietà, durata, estensione, condizioni che lo intensificano o lo frenano, gli accorgimenti da adottare...
- rispetto delle regole di cooperazione e di cortesia

### *Regole di cooperazione conversazionale*

- Regole di *quantità*: dare informazioni sufficienti affinché l'interlocutore comprenda
- Regole di *qualità*: affermare cose credibili, veritiere, basate su dati certi, conosciuti
- Regole di *relazione*: essere pertinenti, rispondere alle domande, rimanere nel tema che si sta trattando senza cambiare argomento, allargare o generalizzare
- Regole di *modo*: essere perspicui, parlare in modo conciso, semplice e chiaro, comprensibile per l'utente

### *Regole di cortesia*

- Non ti imporre
- Metti l'interlocutore a suo agio
- Lascia all'interlocutore una via d'uscita

**Il sostegno valutativo** è dato dall'osservazione esperta della gravità di quanto sta per accadere e delle azioni da intraprendere. Per fornire questo sostegno è importante rimanere lucidi nel valutare le distorsioni cognitive, gli errori logici, i pregiudizi.

**Il sostegno strumentale** chiede ai volontari di protezione civile di suggerire o di fornire agli utenti gli strumenti necessari per affrontare quanto sta per accadere

**Il sostegno emotivo** è indispensabile per comprendere gli stati d'animo, le emozioni delle persone e aiutarle a gestire l'ansia. I fattori ansiogeni possono essere valutati o come minaccia o come sfida, secondo le opzioni di gestione a disposizione.

I sostegni emotivi tendono a stimolare le energie per affrontare ciò che si può e deve affrontare, a ristrutturare le emozioni limitanti in emozioni evolutive e a dare sollievo quando l'evento catastrofico non può essere né modificato né controllato.

Nelle situazioni ansiogene, fornire indicazioni precise serve per stimolare la persona ad analizzare il problema in maniera ragionevole e per incoraggiare l'adozione di risposte appropriate.

### **La gestione dell'ansia**

L'ansia è un'emozione anticipatoria caratterizzata da una reazione di allarme di fronte a una situazione che si teme di non saper affrontare adeguatamente. L'ansia è una reazione aspecifica di tipo fisiologico, emotivo, cognitivo e comportamentale a stimoli considerati minacciosi del proprio benessere. E' la risultante dell'interazione tra variabili ambientali e variabili soggettive mediate dalla valutazione.

Le componenti dell'ansia sono

L'evento annunciato, le preoccupazioni e le valutazioni che stimola

La reazione all'ansia -fisiologica, emotiva, cognitiva comportamentale

Le caratteristiche personali, le risorse, gli schemi abituali di comportamento, la percezione circa la propria responsabilità nella gestione, le capacità e le limitazioni che la persona considera di avere.

### **Bibliografia**

C. Casula *I porcospini di Schopenhauer: come condurre un gruppo di formazione*, Franco Angeli (1997)

C. Casula, *La comunicazione interpersonale in Emanuele Invernizzi* (a cura di) *Relazioni pubbliche 1: le competenze, le tecniche e i servizi di base*, McGraw-Hill (2001)

C. Casula *Giardinieri, principesse, porcospini: metafore per l'evoluzione personale e professionale*, Franco Angeli (2002)

C. Casula, *Metodi e competenze decisionali in Emanuele Invernizzi* (a cura di) *Relazioni pubbliche 2: le competenze e i servizi specialistici* McGraw-Hill (2002)