

# COMUNICARE AI GRUPPI DURANTE I MOMENTI DI EMERGENZA

*di Carlo Bisio, Laura Finocchiaro, Antonio Nocera, Anna Piazza, Paola Riva*

*Nei momenti di emergenza, ad esempio durante un incendio, un terremoto o un'altra catastrofe, quando il tempo è poco e le emozioni sono intense, la comunicazione diventa un fattore critico per il successo o per l'insuccesso di un'operazione di salvataggio o di evacuazione.*

*I professionisti dell'emergenza sanno bene quali difficoltà esistono in tali frangenti; la letteratura specialistica invece è molto povera nell'indagine di ciò che avviene, a livello psicologico, durante tali emergenze. In questo articolo ci si propone di individuare alcune buone prassi nella formazione degli operatori dell'emergenza, anche sulla base di alcune interviste svolte a volontari della Protezione civile.*

## **Riscontri empirici: interviste a persone con esperienze di emergenza.**

L'emergenza, per sua natura, è difficile da osservare, e comunque da analizzare a fini di studio; **le testimonianze dei professionisti sono una risorsa preziosa** per ricavare dati in proposito. È stato possibile raccogliere **alcune testimonianze di esperienze di emergenza** grazie alla disponibilità e collaborazione di alcune persone della Protezione Civile<sup>1</sup> a cui è stato somministrato un questionario finalizzato ad indagare alcuni aspetti del loro lavoro in situazioni di emergenza.

Partendo dalla descrizione di **eventi critici realmente vissuti**, si è cercato di approfondire aspetti legati alla comunicazione, alla gestione delle emozioni e delle reazioni proprie e della folla.

Tra le situazioni maggiormente presenti, vi sono **due tipi di eventi**:

- 1. incendi di grandi dimensioni** (per la vastità ed il numero di persone - operatori, volontari, abitanti della zona interessata - coinvolte) e di difficile gestione sia operativa che comunicativa, conclusisi positivamente;
- 2. momenti critici più ristretti**, legati ad esempio alla salute di una singola persona, conclusisi sempre in maniera positiva.

Le **emozioni** citate più frequentemente sono raggruppabili attorno ad alcuni nuclei semantici:

- **una dimensione piacere/dispiacere**: emozioni negative (di preoccupazione, paura, dispiacere, panico, spavento, rabbia) contrapposte ad emozioni positive (quali speranza, l'ammirazione per la professionalità dei colleghi, la commozione per la conclusione positiva, il piacere e la gratificazione nel sentirsi utili, nel dimostrare la propria capacità e competenza);
- **una dimensione azione/impotenza**: senso di impotenza, di incapacità, contrapposte ad ostinazione e determinazione;
- **una dimensione alta/bassa intensità**: alcune descrizioni richiamano l'intensità più che la qualità dell'emozione (difficoltà nella gestione delle emozioni, agitazione, rabbia); qualcuno ha citato la "paura buona" come una paura che impedisce di compiere azioni sconsiderate, quindi controllata e non troppo intensa.

Qualcuno ha citato l'importanza di "isolarsi" dalle emozioni altrui per non esserne influenzato.

Per quanto riguarda la **comunicazione**, tra gli **aspetti che la facilitano** sono citati:

- ▶ **alcuni aspetti riguardanti il gruppo di lavoro**: "affiatamento" e "rispetto" tra gli operatori; ma anche il coordinamento nella comunicazione ("poche parole, calma, sincronismo e collaborazione")
- ▶ **alcuni aspetti riguardanti il controllo dell'emozione**: "fiducia in se stessi", "trasmettere sicurezza"; a questi sono collegabili il fatto di mostrare competenza come segnale che tranquillizza i presenti ("capacità del collega di vedere la criticità della situazione ed intervenire");
- ▶ altri riguardanti **caratteristiche del messaggio**, quali la sintesi;
- ▶ sono citate anche **alcune modalità**: comunicazione visiva, via radio, a voce; anche gli aspetti non verbali e paraverbali sono stati citati quali importanti ("voce sicura e guardando negli occhi").

**Tra le condizioni che ostacolano la comunicazione:**

- Paura, stato emotivo alterato;
- Il panico;
- La percezione nei presenti delle difficoltà di comunicazione.

<sup>1</sup> Si ringrazia l'Unità di Intervento Comunale Protezione Civile e Antincendio Boschivo del Comune di Borghetto S. Spirito (SV).

Si rileva quindi l'importanza dell'affiatamento e della collaborazione tra gli operatori che si riflette non solo sull'andamento pratico delle azioni da loro messe in atto, ma anche sulle reazioni dei presenti e quindi sul dilagare del panico.

Che cosa gli stessi operatori suggeriscono quali accorgimenti per comunicare nelle situazioni di emergenza e per gestire le emergenze?

- ▶ privilegiare comunicazioni precise, chiare e mirate ad un unico obiettivo;
- ▶ linguaggio immediato e utilizzo di termini comprensibili a tutti;
- ▶ rispetto per l'utilizzo del canale di comunicazione (lasciare il canali via radio libero affinché il capo squadra possa essere in contatto con tutti gli operatori e conoscerne la posizione);
- ▶ dimostrare competenza e sicurezza;
- ▶ mantenere la calma e gestire le emozioni (i più citati in assoluto);
- ▶ conoscere i propri limiti e sapersi fermare per non diventare ulteriore elemento di soccorso;
- ▶ avere la lucidità mentale necessaria per valutare la situazione, dimostrare competenza;
- ▶ prendere decisioni adeguate e di facile attivazione in base alle proprie capacità e alle attrezzature disponibili
- ▶ non "fare di testa propria" ma seguire le indicazioni dei colleghi più anziani e collaborare per il raggiungimento di un fine comune.

Naturalmente molti citano anche la **preparazione come condizione di base**.

Le interviste suggeriscono quindi che l'esperienza di emergenza dal punto di vista professionale è un'esperienza emotivamente ricca, variegata, ove le emozioni non sono soltanto negative ma anche positive, e dove le dinamiche del gruppo, le abilità comunicative e interattive, l'autocontrollo, sono di grande importanza.

Nonostante l'interessante materiale raccolto, le testimonianze non hanno consentito di andare al cuore del problema delle reazioni di una folla<sup>2</sup>.

### **Considerazioni conclusive.**

In accordo i riscontri empirici raccolti, e alla luce anche della letteratura esaminata, si può affermare che la presenza di emozioni intense sia un aspetto preponderante che influenza e talvolta determina il tipo di comunicazione e comportamento attuato in situazioni di emergenza. Nel seguito alcune considerazioni conclusive.

- **L'emotività individuale e del gruppo diventa uno degli oggetti dell'intervento;** gli operatori coinvolti vengono investiti da reazioni emotive che vedono e sentono nella folla e adottano una comunicazione che non riguarda solo le circostanze pratiche per il controllo dei pericoli, ma che mira a modellare gli aspetti emotivi delle persone coinvolte. Emozioni e comunicazione sono dunque fortemente legate, e per la comunicazione degli aspetti emotivi è la comunicazione non verbale e paraverbale ad essere prevalentemente interessata; viene posta, così, grande attenzione alle modalità di trasmissione del messaggio, utilizzando il canale non verbale come canale preferenziale. Ciò deriva dalla necessità di influenzare e "far agire" le persone modificandone lo stato emotivo in situazioni pericolose nelle quali non è sufficiente tener conto dell'aspetto razionale (quest'ultimo viene messo in discussione passando in secondo piano rispetto ai comportamenti dettati da sentimenti e stati d'animo). Emerge quindi la necessità di quella che si può definire "**competenza-emotiva**": riconoscere, gestire le emozioni e saper utilizzare la componente positiva dell'emotività (attivazione, prontezza ad agire).
- **La comunicazione efficace in tali contesti riduce il carico cognitivo,** in quanto le capacità di comprensione possono essere alterate, quindi presenta informazioni semplici; tende inoltre a contenere il carico emotivo, quindi a presentare segnali non verbali e paraverbali rassicuranti. Può essere in definitiva considerato utile nelle situazioni di emergenza un tipo di comunicazione semplice e comprensibile, volta a infondere calma e tranquillità.

<sup>2</sup> Occorre dire inoltre che le caratteristiche del campione e la sua numerosità (una squadra di 10 persone) hanno consentito un'esplorazione assolutamente preliminare e sommaria della problematica.

- Quello che viene definito “**panico**”, sia nella teoria che nella pratica, potrebbe essere di difficile definizione proprio perché in base a diverse situazioni e momenti possono predominare sentimenti ed emozioni diverse come la paura, la disperazione, la rabbia o la confusione (l’unica costante sembrerebbe essere proprio un’alterazione dello stato emotivo); ciò assume una particolare importanza se si considera il fatto che in situazioni di emergenza in cui è coinvolto un gruppo o una folla le emozioni sono spesso amplificate a causa di un inevitabile contagio emotivo e maggiori sono le difficoltà di realizzazione di una comunicazione utile ed efficace.
- Dai riscontri empirici raccolti, sembra inoltre emergere la **necessità di una competenza tecnica e di una preparazione nella gestione della situazione critica**: l’operatore deve mettere in campo, in tempi brevissimi, le conoscenze a sua disposizione e per far ciò deve essere ben preparato; occorre però anche una comunicazione efficace e coordinata all’interno del gruppo di operatori, per la quale sono importanti sia il ruolo della leadership sia il clima di gruppo; dal punto di vista degli operatori specializzati non mancano infatti emozioni positive legate ad esperienze di emergenza; queste emozioni positive sono una risorsa da valorizzare per ottimizzare l’efficacia di una squadra.

Si conclude con una **riflessione sulla formazione degli addetti all’emergenza**. Essa dovrebbe porre attenzione a:

- ▶ un addestramento ad una comunicazione sintetica ed emotivamente adeguata, con uso di segnali verbali e non verbali opportuni;
- ▶ un addestramento ed una formazione alla leadership nei confronti di un gruppo; infatti il contenimento del panico in un gruppo o in una folla è in parte legato alla mancanza di un leader;
- ▶ un addestramento ed una formazione, rivolta ai responsabili di squadre operative, verso competenze di comunicazione e coordinamento dei gruppi di lavoro;
- ▶ un addestramento ed una formazione al lavoro di squadra fra operatori;
- ▶ una formazione alla competenza emotiva, finalizzata ad una migliore gestione delle emozioni proprie ed altrui; da questo punto di vista si sottolinea l’importanza di una scelta opportuna degli operatori, che dovrebbe basarsi anche su caratteristiche di personalità in cui l’autocontrollo risulti adeguato.