

Corso base per Volontari Operativi Generici di Protezione Civile

La comunicazione in emergenza:
chi, cosa e come si comunica

Chi comunica? Tutti inevitabilmente!

- Non si può non comunicare per cui ciascuno comunica con tutti coloro che incontra;
- Anche il ricordo dei propri cari assenti o defunti in fondo comunica attraverso il personale modo di vedere le cose o di fare le cose.
- È fondamentale essere consapevole che ciascuno comunica sempre, anche con il silenzio;
- Il benessere personale incide sulla qualità delle nostre relazioni e non esiste un essere umano senza relazioni.

Cosa si comunica? Ciò che l'altro capisce!

- La comunicazione in emergenza cerca di rispondere al “Cosa succede?” usando tutti i messaggi comprensibili;
- Il corpo comunica le emozioni, il piacere o il dispiacere di essere in quel posto e con quella persona (ruolo delle risorse personali per la gestione dell'incertezza);
- Comunicazione della nuova norma che può essere anche prosociale
- Parte della credibilità del messaggio è conseguenza della coerenza tra comunicazione verbale e non-verbale.
- Comunicate ciò in cui credete!

Come si comunica? Con tutto se stessi

- La comunicazione è per il 10% verbale, per il 35% dettata dal modo (tono, pause,..), per il 55% dettata dal corpo (Mehrabian) grazie ai neuroni specchio.
- L'incertezza aumenta le interazioni e la condivisione del rischio (ascensore bloccato o scompartimento del treno)
- Il gruppo è un potente mezzo di comunicazione capace di trasmettere risorse per reggere alle condizioni peggiori (campi di concentramento, guerra, ecc.) oppure di impedire lo sviluppo umano (Abuo Graib);;
- Il 5% di un gruppo può dettare una nuova norma comune che può essere prosociale e distruttiva (video della spiaggia oppure The Experiment);
- Anche la tradizione, i rituali o le esercitazioni sono un modo di comunicare

La comunicazione può

- Aiutare la gestione dell'evento perchè fornisce quelle informazioni e quei comportamenti necessari a comprendere “Cosa succede?”;
- Trasmettere quelle azioni capaci di aumentare il senso di efficacia sulla situazione;
- Può accrescere la coesione nel gruppo riducendo l'ansia favorendo i comportamenti prosociali utili al superamento dell'emergenza;

..e tutto il contrario e..

molto dipende da voi come volontari e cittadini!

Esempi pratici di comunicazione..

- Cassetta della posta per consigli e critiche utili a comprendere cosa gli altri hanno capito;
- Bachecca con informazioni e aggiornamenti per ridurre le false credenze;
- Procedure snelle per facilitare la comprensione;
- Un fiore o una cena per farsi perdonare....