

La psicologia delle emergenze

→🕒 L'aspetto relazionale della comunicazione in emergenza

la Programmazione Neurolinguistica e il suo utilizzo in contesti d'emergenza

di Maria Paola Gazzetti*

Comunicare significa rendere comune, far partecipi gli altri di qualcosa. Waslavick affermava che è impossibile non comunicare. Questo semplice assunto è uno dei postulati fondamentali della comunicazione e fa capire l'importanza di questo aspetto relazionale.

Piero Ottone, maestro del giornalismo italiano, nel suo *Storia del giornalismo italiano* affermava: "La parola, il linguaggio, la comunicazione servono anzitutto a manifestare bisogni, ad avanzare richieste, a imporre comportamenti; tendenzialmente, a dare ordini, affinché prevalga la nostra volontà [...] ma la parola serve anche a raccontare; qualche cosa per il gusto di farlo, senza chiedere nulla in cambio[...] Raccontiamo perché col racconto entriamo in contatto con altre persone, stabiliamo un rapporto, sfuggiamo alla solitudine, non siamo più soli: anche per questo ogni essere umano sente il bisogno di comunicare."

Se contestualizziamo il pensiero di Ottone alle situazioni d'emergenza ci si può rendere conto del ruolo che la comunicazione ha in tali contesti.

Prima di analizzare, nello specifico quali possono essere i vantaggi dell'uso della PNL in contesti d'emergenza, vorrei soffermarmi sull'aspetto relazionale della comunicazione e sul ruolo fondamentale che riveste la comunicazione in emergenza.

LA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

La Comunicazione è la struttura portante dell'agire sociale, è innanzitutto relazione e non semplice trasmissione d'informazioni. Nei momenti d'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 d'evacuazione. Pianificazione e comunicazione rappresentano le scelte strategiche essenziali per sviluppare interventi in grado di fronteggiare una situazione di emergenza.

In tali situazioni l'efficacia di una comunicazione dipende da tre principali fattori (Figura 1).

In base alla prospettiva relazionale la comunicazione è la risorsa che permette di creare rapporti e collaborazioni, di affrontare momenti di difficoltà e di

confitto, è un processo di costruzione di significati, da essa può dipendere il nostro modo di creare opinioni di fare cultura.

Il fatto che la parola sia l'elemento che in modo peculiare ci distingue dagli altri animali porta ad enfatizzare l'importanza del contenuto verbale del messaggio comunicativo. Spesso non si è consapevoli di quanto sia importante comprendere ciò che gli altri ci vogliono comunicare, ma non ce lo esprimono verbalmente. Conseguenza di ciò è che tendiamo a sottovalutare la componente non verbale, cioè il come si dice qualcosa, che al contrario rappresenterebbe il 93% dell'impatto comunicativo.

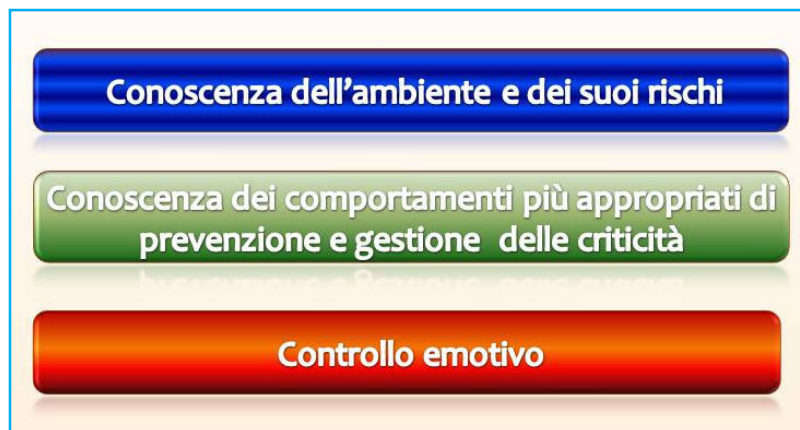


Figura 1 Fattori che determinano l'efficacia della comunicazione.



Figura 2 I canali della comunicazione.

La psicologia delle emergenze

Sostanzialmente nei processi di comunicazione la trasmissione dei messaggi avviene tramite l'utilizzo di tre canali (Figura 2).

Gli Psicologi dell'Emergenza che, come me, in occasione del Terremoto in Abruzzo, hanno operato sul campo ad esempio nella tendopoli di S. Vittorino, sanno come in questi contesti la sola presenza degli operatori psicologi può essere un elemento di contenimento e di rassicurazione importante. Coloro che sono coinvolti nel processo d'assistenza e di soccorso debbono però essere formati ad operare in contesti destrutturati, debbono possedere strumenti per svolgere in tempi brevi interventi strutturati sia sulla singola persona che sulla popolazione che ha subito un trauma. I tempi ristretti, il contesto destrutturato, le forti emozioni che si manifestano, i molteplici fattori organizzativi che si debbono affrontare, sono tutti elementi che rendono indispensabile l'utilizzo di tecniche di comunicazione che permettono di comprendere i bisogni dell'interlocutore anche in assenza di una puntuale verbalizzazione.

LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA (PNL)

Programmazione Neurolinguistica (PNL) è un termine coniato da **John Grinder Richard Bandler** agli inizi degli anni '70 per denotare un presunto collegamento teorico fra gli schemi comportamentali, appresi con l'esperienza (**programmazione**), i processi neurologici (**neuro**) e il linguaggio (**linguistico**).

La PNL è un modello di comunicazione interpersonale efficace, e contemporaneamente molto utilizzato e discusso. La PNL rappresenta contemporaneamente una opportunità di comunicare meglio con gli altri migliorando i rapporti interpersonali, lo strumento efficace per raggiungere i propri obiettivi e il mezzo efficace per



Figura 3 I presupposti della PNL.

selezionare modelli di comportamento vincenti che permettono la crescita personale. I presupposti della programmazione Neurolinguistica sono quelli riportati nella Figura 3.

La Programmazione Neurolinguistica aiuta a migliorare il nostro rapporto con gli altri, perché ci insegna ad osservare meglio, a conoscere la "mappa" del nostro interlocutore al fine di comunicare efficacemente con lui. In tal senso, sicuramente (anche se per me da sola non è sufficiente), può aiutare a costruire quel clima favorevole di sintonia nel quale è molto più facile costruire un rapporto di fiducia e una comunicazione produttiva ed efficace tra le persone.

Scopo della PNL è quello di estendere la mappa del mondo dell'individuo e le sue possibilità di scelta.

LA PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA IN SITUAZIONI D'EMERGENZA

In situazioni d'emergenza, a causa dei propri vissuti personali o per motivi caratteriali, non tutti riescono ad instaurare un dialogo sereno o sono aperti caratterialmente ad entrare in sintonia con uno sconosciuto. In tal senso la programmazione Neurolinguistica può essere un valido strumento per individuare i bisogni del

nostro interlocutore ed entrare in comunicazione più rapidamente con le persone. Quando i comportamenti sono fortemente condizionati dalle emozioni e quando i fenomeni di panico alterano i normali ritmi d'azione, il conoscere quali possano essere i comportamenti che "le vittime" attuano in tali circostanze e il riuscire a capire i bisogni degli altri è sicuramente importante.

Secondo la PNL l'essere umano percepisce il mondo tramite i 5 sensi, definiti *modalità*: vista, udito, tatto, gusto e olfatto. Questi stessi sensi, o modalità come abbiamo detto, sono anche gli stessi strumenti che noi utilizziamo per decodificare, organizzare, immagazzinare e dare significato a ciò che percepiamo dal mondo esterno. Ciò significa che la realtà (esterna) e la nostra percezione della realtà (sistema rappresentazionale) non sono la stessa cosa. Ecco perché il presupposto "La mappa non è il territorio" è elemento base e fondamentale della comprensione delle tecniche di PNL. Lo scopo della PNL è aumentare il numero di scelte.

I sistemi rappresentazionali sono: visivo, uditivo, cinestesico (o cenestesico), olfattivo e gustativo. Di solito le persone hanno un sistema rappresentazionale dominante con cui vedono le cose, le percepiscono e le raccontano. I movimenti oculari sono i segnali fisiologici incontrollabili

La psicologia delle emergenze



Figura 4 Modalità della PNL in situazioni di emergenza.

(Figura 5) che ci indicano il sistema rappresentazionale del nostro interlocutore. Inoltre, si può estrapolare il sistema rappresentazionale di una persona dal modo in cui parla, dal linguaggio che usa, dal lavoro che ha scelto, dai suoi hobbies (Figura 4).

IL RISPECCHIAMENTO

Il Rispecchiamento è una delle tecniche di comunicazione verbale e non verbale che stanno alla base della programmazione neurolinguistica. Ha il vantaggio di creare con il nostro interlocutore un "rapporto empatico", basato sulla fiducia e la sintonia emotiva, senza necessariamente conoscere il vissuto dell'individuo né dividerlo. La tecnica del rispecchiamento si divide in due fasi: il RICALCO e la GUIDA (Figura 6).

Una delle frasi cardini della tecnica PNL è "il problema non è il problema" ma il modo in cui ci rapportiamo ad esso. Tutti i problemi possono essere nuovamente percepiti come delle sfide o delle "opportunità" per cambiare, crescere o imparare. Quando proviamo sofferenza emotiva, tanto da bloccare

le nostre azioni, spesso dipende dal prevalere di pensieri disfunzionali. In situazioni d'emergenza questo si verifica molto spesso, in quanto la nostra mente è attraversata da innumerevoli pensieri, la maggior parte dei quali "automatici", inconsapevoli. A volte non siamo consapevoli di formulare in negativo i risultati che vorremmo ottenere

come: "Voglio evitare le difficoltà", "Non voglio essere spaventato", "In questo modo l'attenzione si focalizza sul problema e, in realtà, trasmette la suggestione dell'essere spaventato" come parte integrante del pensiero stesso. Imparare a gestire i nostri pensieri è fondamentale, perché essi influiscono direttamente sulle nostre emozioni e, di conseguenza, sui nostri comportamenti. Avere consapevolezza della propria reazione emotiva in caso d'emergenza aiuta a prevenire ulteriori criticità e a modificare la nostra risposta nel caso in cui non sia adeguata alla situazione.

In tal senso la programmazione neurolinguistica rappresenta uno strumento per leggere la realtà da un'altra prospettiva, ci insegna a riconoscere e soprattutto a modificare i pensieri che ci impediscono di raggiungere e mantenere un benessere psicofisico.

In conclusione, in situazioni d'emergenza, è importante potenziare le capacità di individuazione delle strategie comunicative più appropriate alla situazione, e valutarne le relative implicazioni, avendo consapevolezza del proprio ruolo professionale e dell'importanza dell'equilibrio

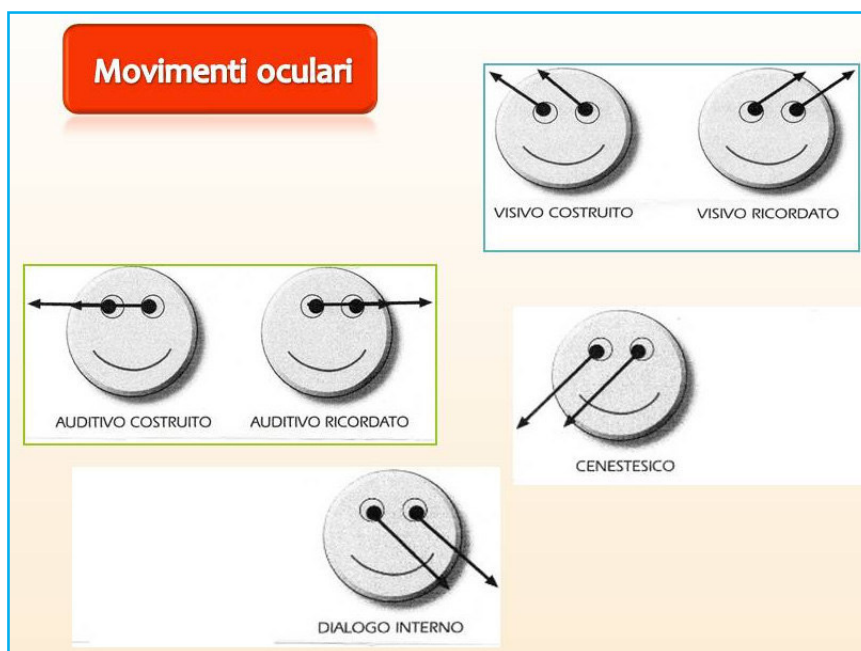


Figura 5 Descrizione dei sistemi rappresentazionali.



psicologico che dobbiamo essere in grado di mantenere con pazienti e colleghi. In tal senso la PNL sicuramente rappresenta una strategia comunicativa funzionale a garantire questo equilibrio psicologico e il supporto psicologico alle persone coinvolte.