



Elementi di comunicazione e psicologia nell'emergenza

In questa lezione apprendrai:

- A riconoscere le componenti fondamentali della comunicazione.
- L'importanza dell'ascolto in una comunicazione efficace e alcune strategie per migliorare le proprie capacità di ascolto.
- Le diverse caratteristiche e l'importanza di una corretta comunicazione durante l'emergenza.
- Quali sono le componenti essenziali di un sistema di allarme e di un messaggio di allarme.
- Quali sono e come ovviare ai problemi di comunicazione che possono sorgere tra le diverse organizzazioni coinvolte nella gestione dell'emergenza

Elementi fondamentali della comunicazione

Immediatamente prima, durante, e immediatamente dopo un'emergenza è importante che le comunicazioni siano rapide. Il tempo a disposizione è limitato, e spesso uno specifico messaggio che intende produrre come risultato un certo comportamento deve essere rivolto ad un ampio gruppo. Il modello più utile in questo caso è un modello molto semplice che prevede una efficiente trasmissione del messaggio e l'ottenimento della risposta desiderata.

Durante la fase di ritorno alla normalità sarà invece più importante tener conto dei valori culturali e degli aspetti psicologici per cui questo modello semplificato non è indicato.

La comunicazione è un processo a due vie

Quando parliamo spesso ci concentriamo esclusivamente sull'informazione che vogliamo trasmettere, ma gli ascoltatori o lettori possono comprendere il messaggio, comprenderlo solo in parte oppure fraintendere completamente quanto detto – anche se avete trasmesso l'informazione in modo per voi accurato. Non è sufficiente limitarsi soltanto a trasmettere un messaggio. Il messaggio deve essere ricevuto perché la comunicazione abbia successo.

I momenti fondamentali del modello di comunicazione trasmissione-ricezione sono i seguenti:

- L'emittente trasmette il messaggio.



Corso base per volontari di protezione civile

M2. Preparare l'emergenza

- Il ricevente riceve il messaggio e lo personalizza.
- Il ricevente, da parte sua, trasmette una risposta (feedback) e dunque diventa egli stesso un emittente.
- L'emittente originale diventa ora un ricevente e reagisce alla risposta.
- Generalmente inizia quindi una nuova sequenza di comunicazione.

Le tre componenti di una comunicazione

L'abilità dell'emittente nel creare un messaggio chiaro in parole o simboli è essenziale perché il ricevente possa avere il messaggio. Questa è la **prima componente** del processo di comunicazione: la codifica.

La **seconda componente** è come il messaggio è inviato: il canale che collega emittente e ricevente (l'aria per la comunicazione orale faccia a faccia, il telefono, una lettera ecc...)

La **terza componente** è la responsabilità del ricevente di comprendere il messaggio, di aprire la confezione che gli è stata offerta e cogliere il significato essenziale. Le abilità ad ascoltare qui sono vitali, anche se "ascoltare" significa leggere un appunto.

L'abilità a ricevere e interpretare il messaggio chiaramente è importante come l'abilità ad esprimere chiaramente il messaggio.

Quanto più le informazioni da condividere diventano complesse, tanto più è necessario che aumenti l'interazione fra emittente e ricevente per trasmettere tutti gli aspetti importanti e assicurarsi che il significato voluto sia compreso. Solo attraverso l'interazione – chiedendo chiarimenti e facendo verifiche, per esempio – emittente e ricevente possono raggiungere la stessa interpretazione.

L'ascolto

Un attento ascolto contribuisce a comprendere chi si ha di fronte e quale relazione intende impostare; porta ad una migliore capacità di decisione e ad una maggiore probabilità che la decisione sia accettata. È importante essere consapevoli del proprio ruolo sia nel trasmettere che nel ricevere il messaggio ed essere capaci di minimizzare le barriere personali alla comunicazione.

Quando si è concentrati su se stessi, spesso si dimentica di ascoltare e, come risultato, si hanno poche possibilità di comunicare in modo efficace. Ascoltare è la base per una buona comunicazione e richiede molto di più che semplicemente udire dei suoni.

Attività: Come ascolti?

Pensa all'ultima volta in cui hai notato che qualcuno non ti stava chiaramente ascoltando mentre tentavi di comunicare. Quali comportamenti specifici ti hanno indotto a pensare che non ti stesse prestando attenzione? Quale impressione ti ha fatto il comportamento di quella persona?

Forse ti sei preoccupato che il tuo messaggio non fosse stato trasmesso in modo appropriato o frustrato per il fatto che chi ti ascoltava non fosse stato in grado di coglierne l'importanza. Puoi esserti sentito offeso dalla disattenzione oppure di sentire la necessità di ripetere il messaggio.

Puoi capire di più circa il comportamento di chi ascolta riflettendo su come tendi a comportarti come ascoltatore.

Svolgendo la seguente attività potrai comprendere maggiormente se e come sai ascoltare.



Corso base per volontari di protezione civile

M2. Preparare l'emergenza

Seleziona la casella che indica quanto frequentemente usi le seguenti abilità mentre parli con gli altri:

	Di solito	Qualche volta	Dovrei farlo più spesso
Cerco di fare in modo che gli altri si sentano a loro agio mentre gli parlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cerco di non pensare ad altre cose mentre sto ascoltando qualcuno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando ascolto, sono in grado di separare le mie idee e pensieri da quelli di chi mi sta parlando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sono in grado di ascoltare anche persone con cui non sono d'accordo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cerco di non pensare già a come ribattere mentre qualcuno sta parlando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osservo anche i comportamenti non verbali di chi mi sta parlando	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lascio che gli altri finiscano prima di iniziare a parlare.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascolto quello che stanno dicendo gli altri piuttosto di assumere che so già quello che intendono dire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi concentro sul messaggio che qualcuno mi trasmette piuttosto che sulla sua apparenza fisica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mentre ascolto, cerco di immaginare come gli altri si stiano sentendo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiedo di chiarire o di ripetere le informazioni quando non sono sicuro di aver capito bene.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sono in grado di ricordare in dettaglio le cose più importanti che mi sono state dette durante la conversazione.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ripeto le informazioni che mi sono state date per assicurarmi di aver compreso correttamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se mi accorgo di aver perso il filo di cosa mi stanno dicendo, cerco di concentrarmi maggiormente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ascolto attivo

L'ascolto efficace assicura due risultati:

- il ricevente segue tutto il messaggio trasmesso.
- l'emittente percepisce che il suo messaggio è seguito ed è incoraggiato a continuare.



Corso base per volontari di protezione civile

M2. Preparare l'emergenza

Seguendo tutto il messaggio si evita, come spesso accade, di formulare una risposta o di pensare a qualcosa anche prima che il messaggio sia stato trasmesso per intero. È facile cominciare a reagire prima di comprendere il messaggio nella sua completezza, ma è utile ed opportuno evitare di farlo.

Niente blocca l'emittente più rapidamente della percezione di un completo disinteresse da parte del ricevente. Non c'è motivo, infatti, di completare un proprio pensiero se l'altro dà segni evidenti di non voler ascoltare.

È importante per il ricevente ascoltare attentamente, far vedere che sta ascoltando e rispondere in un modo da dimostrare di aver compreso. Se il ricevente non è sicuro di avere capito, può rispondere in modo tale da incoraggiare un chiarimento. Se il ricevente è in disaccordo o comprende in modo diverso, può esprimere la propria opinione in modo da sostenere il proprio punto di vista senza sminuire il punto di vista dell'emittente.

Suggerimenti per migliorare le capacità di ascolto

Se ascolti con attenzione non senti solo le parole. Puoi sentire pensieri, convincimenti e sentimenti. Ascoltare in modo "empatico" è un comportamento molto attivo e che richiede parecchio impegno. I seguenti suggerimenti ti possono aiutare a migliorare le tue capacità di ascolto.

- 1) Il primo passo è decidere di ascoltare e concentrarsi su chi parla.
- 2) Usa quindi la tua immaginazione e cerca di metterti nei panni di chi ti sta parlando. Concentrati e cerca di immaginare il suo contesto e il suo punto di vista.
- 3) Osserva l'intonazione di chi parla, l'entusiasmo o la sua mancanza, e come il messaggio viene trasmesso. Questi sono componenti essenziali del messaggio. Se stai parlando faccia a faccia, fai attenzione alle espressioni facciali e altre espressioni non verbali che ti permetteranno di intuire meglio il senso del messaggio.
- 4) Ascolta senza interruzioni. Prendi nota delle frasi "chiave" oppure usa associazioni di parole per ricordare quanto detto dall'interlocutore.
- 5) Conferma che hai ricevuto il messaggio riassumendo quanto detto o ponendo domande di chiarimento. Usa le tue percezioni sui sentimenti di chi parla per porre il testo del messaggio in un contesto che tenga conto della componente emotiva.
- 6) Infine, dai un feedback a chi parla.

Attività: Fai pratica di ascolto attivo

Come per altre abilità, le capacità di ascolto migliorano con la pratica. Chiedi ad un amico di fiducia di valutarti onestamente nel test di ascolto precedente. Quindi, la prossima volta che qualcuno viene da te con un problema, lavora sulle abilità di ascolto che intendi migliorare. Pratica l'ascolto 'empatico' facendo attenzione a quanto ti viene detto, parafrasando, e ponendo domande.



Comunicare l'emergenza

Tra la comunicazione di tutti i giorni e quella durante un'emergenza ci sono importanti differenze:

Quando dobbiamo comunicare in fase di emergenza dobbiamo aver presente che la comunicazione in questo caso ha caratteristiche diverse dalla normale comunicazione. Descriviamo brevemente queste differenze nei punti che seguono.

Nell'emergenza l'informazione è estremamente importante. Studi mostrano che durante un'emergenza, l'informazione è importante per la gente allo stesso modo del cibo e dell'acqua. Un'informazione accurata non solo può fare la differenza tra la vita e la morte ma può confermare, rassicurando, che i soccorsi stanno arrivando.

La tempestività è essenziale. Se le risposte ufficiali non sono disponibili, dicerie e speculazioni riempiono rapidamente il vuoto creato dalla mancanza di informazione. A quel punto le cose si complicano, non basta disseminare le informazioni corrette, ma è necessario contrastare le informazioni errate che sono circolate.

Gli avvertimenti richiedono una 'risposta'. Gli avvertimenti nell'emergenza differiscono da altri tipi di messaggi poiché il loro scopo è di produrre una specifica risposta da parte di chi ascolta – piuttosto che far conoscere o avere maggiore coscienza di qualcosa.

È importante considerare le possibili barriere alla comunicazione. È più difficile per le persone dare ascolto ad un messaggio durante l'emergenza. Stress, cambio di routine, e mancanza di sonno possono essere degli impedimenti alla corretta comprensione delle comunicazioni durante l'emergenza.

Tutti i messaggi devono essere coerenti. Ci possono essere più gruppi di soccorritori che cooperano nell'emergenza. È importante che l'informazione sia condivisa tra i vari gruppi e che nei confronti del pubblico 'si parli con una sola voce.

Chernobyl - In quell'occasione si creò un clima di incertezza e di preoccupazione sia per la diffusione di dati ottenuti con una singola misurazione, dispersi geograficamente e di non univoca interpretazione, sia dai consigli di comportamento, ispirati certamente da buone intenzioni ma esagerati, contraddittori, privi di sicuro riferimento, suggeriti da funzionari, giornali, esperti guidati da buona fede ma anche dal desiderio di ricercare pubblicità e assumere la leadership della situazione. In breve, proprio le informazioni che avrebbero dovuto orientare e aiutare la popolazione finirono con l'accrescere la confusione e spingere ciascuno ad adottare proprie contromisure definite sulla base di una personale ricostruzione della realtà e conseguente scelta dei comportamenti ritenuti più opportuni.



Attività

Ricorda alcuni eventi recenti dei quali ti sono giunte informazioni scarse o contraddittorie.

Che conclusioni ne hai tratto?

A chi hai creduto e perchè?



I sistemi di allarme

Un sistema di allarme è un modo per

- ottenere informazioni sul fatto che si sta per verificare un'emergenza
- comunicare tali informazioni a coloro che devono conoscerle
- facilitare le decisioni più opportune e le risposte adeguate da parte delle persone che si trovano in pericolo.

Al di là della chiarezza della definizione, un sistema di allarme è un sistema piuttosto complesso che coinvolge una varietà di organizzazioni e specializzazioni: scienza, tecnologia, vari livelli amministrativi e di governo e il pubblico.

La complessità di un sistema di allarme può essere affrontata suddividendolo in tre sottosistemi, il rilevamento, la gestione e la risposta. L'integrazione dei tre sottosistemi è estremamente importante e richiede che siano sviluppate e mantenute delle solide connessioni tra di essi e tra le persone e organizzazioni che ne fanno parte.

Il sottosistema di rilevamento

Il sottosistema di rilevamento si occupa del monitoraggio degli ambienti naturali, civili e industriali in cui si può verificare un'emergenza. Raccoglie i dati e predice la probabilità del verificarsi di un'emergenza. Quando i dati a disposizione inducono a considerare credibile la possibilità di un'emergenza, la previsione viene comunicata al sottosistema di gestione. A volte sono gli scienziati ad informare gli organi di gestione circa il possibile verificarsi di emergenze, in particolare per quanto riguarda i pericoli di origine naturale, mentre le forze dell'ordine di solito devono svolgere un'azione analoga nei riguardi dei rischi di tipo civile.

Il sottosistema di gestione

Questo sottosistema si preoccupa soprattutto di integrare le informazioni sul rischio e di informare il pubblico. Si interpretano le informazioni in termini di perdite potenziali e si decide se il rischio giustifichi un allarme pubblico. Una parte importante del sottosistema è destinata a **controllare la risposta del pubblico** per affinare i successivi messaggi di allarme.

Questa fase dell'emergenza viene in genere gestita dagli organi di governo ovvero dai responsabili della protezione civile (a partire dal sindaco). Può capitare che questo ruolo venga assunto anche da persone e organizzazioni senza un ruolo ufficiale in questo senso.

Il sottosistema di risposta (di soccorso)

Il sottosistema di risposta dipende dal pubblico ovvero dal suo modo di comportarsi sulla base dell'interpretazione dei messaggi di allarme. Proprio questa interpretazione può essere diversa da quella che scienziati e responsabili dell'informazione si attendevano.

Sono inoltre quasi sempre presenti anche messaggi di allarme non ufficiali che si generano più o meno spontaneamente nel pubblico (amici, parenti, vicini di casa, ecc.).

È importante perciò che si individuino delle strategie per avere a disposizione informazioni sulla risposta del pubblico in modo da poter aggiustare i successivi messaggi alle esigenze dei destinatari.

7 miti da sfatare sui sistemi di allarme

1) Il pubblico non ha reazioni di panico come risposta all'avviso di un disastro imminente. Della diffusione di tale credenza hanno probabilmente colpa tanti film hollywoodiani. Le ricerche documentano che reazioni di panico si hanno solo in cui ci sono



Corso base per volontari di protezione civile

M2. Preparare l'emergenza

degli spazi chiusi nei quali ci sia un chiaro e immediato pericolo di morte e in cui le vie di fuga non sono in grado di accogliere tutti quelli che sono in pericolo nei minuti prima che chi rimane indietro muoia. Quindi il panico non segue l'avviso di disastro se non in circostanze molto rare.

2) Il pubblico non ha mai eccessive informazioni sull'emergenza in un allarme ufficiale. È vero che le persone non ricordano tutte le informazioni contenute in un allarme se lo sentono una sola volta; comunque in un'emergenza vanno ripetuti più volte messaggi dettagliati. Gli avvisi d'emergenza non sono soggetti alle stesse regole di altri tipi di messaggi (ad esempio i messaggi pubblicitari): le persone in una situazione di emergenza sono affamate di informazioni.

3) La risposta del pubblico alle allarmi non diminuisce a causa del cosiddetto effetto "al lupo, al lupo", sempre che il pubblico sia stato puntualmente informato dei motivi dei precedenti falsi allarmi senza conseguenze. Chiaramente ci sarà un effetto negativo se i falsi allarmi sono frequenti e non c'è nessun tentativo di spiegarne il perché. Invece un falso allarme, se correttamente spiegato, può aumentare la consapevolezza del pubblico su quel tipo di rischio e la sua capacità di comprendere e ricordare le informazioni date in un allarme successivo.

4) Il pubblico vuole ricevere informazioni sul rischio da una varietà di fonti e non da una sola persona. Molte fonti aiutano le persone a ricevere conferma della situazione e rinforzano la fiducia nel contenuto del messaggio. Questo non significa che siano desiderabili tanti messaggi diversi da persone diverse: le diverse fonti devono invece essere per quanto possibile uniformi.

5) Le persone non reagiscono con le opportune azioni protettive non appena sentono il primo messaggio di allarme. La maggior parte delle persone cerca invece ulteriori informazioni sul rischio imminente da persone che conoscono o da altre fonti di informazione. Le persone chiamano gli amici, parenti e vicini per sapere cosa gli altri hanno intenzione di fare. Le persone di solito accendono radio o televisione per avere maggiori informazioni.

6) La maggior parte delle persone non seguirà ciecamente le istruzioni se non ne sono stati spiegati i motivi e questi motivi si accordano con il comune buon senso. Se le istruzioni in un messaggio di allarme sembrano non aver senso le persone seguiranno semplicemente istruzioni provenienti da altre fonti (amici, vicini ecc.)

7) Le persone non ricordano il significato dei vari schemi sonori delle sirene, ma sono indotti a informarsi sulle ragioni per cui la sirena continua a suonare. Le sirene vanno viste come un modo per avvisare il pubblico di cercare informazioni sull'emergenza piuttosto che come un mezzo per indurre il pubblico a compiere opportune azioni protettive.

[Dennis S. Milet, John H. Sorensen, Communication of Emergency Public Warnings, preparato per il F.E.M.A., Washington, D.C.]

Caratteristiche di un messaggio di allarme

Lo scopo di un messaggio di allarme è informare il pubblico circa la probabilità, la natura e le conseguenze di un disastro imminente e indicare le azioni protettive più indicate.



Corso base per volontari di protezione civile

M2. Preparare l'emergenza

Anche le persone non a rischio hanno bisogno di essere informate ed è importante che sappiano che sono al sicuro.

L'esperienza ha mostrato che alcuni tipi di messaggio ottengono maggiori risultati di altri. Dei buoni messaggi contengono un'informazione consistente, chiara ed accurata, indicazioni su cosa fare, l'indicazione di dove c'è rischio, e un tono sicuro e autorevole.

Un'altra dimensione dell'allarme è la frequenza di ripetizione del messaggio. Un singolo messaggio di allarme infatti non è sufficiente perché le persone ci credano e agiscano di conseguenza.

In particolare le caratteristiche fondamentali di un messaggio di allarme sono cinque: specificità, coerenza, accuratezza, certezza e chiarezza. Va inoltre sempre sottolineata l'importanza di ripetere il messaggio.

Caratteristiche fondamentali di un messaggio di allarme

Specificità. Un buon messaggio di allarme è sufficientemente specifico sull'area interessata, su cosa le persone dovrebbero fare, sul tipo di rischio, su quanto tempo le persone devono attuare le azioni protettive e sulla fonte del messaggio. Non sempre è possibile raggiungere il livello desiderato su tutti questi punti, dato che esistono sempre aree di incertezza o elementi ignoti. In questi casi, piuttosto che essere poco chiari è preferibile dichiarare quali punti non possano essere indicati con precisione.

Coerenza. Un messaggio deve essere coerente, anche nei riguardi degli altri messaggi. Nella maggior parte dei casi le incoerenze tra i messaggi che si succedono sono dovute alla maggiore informazione che si ha sul rischio, che può apparire in aumento o in diminuzione. In questi casi la coerenza si raggiunge semplicemente facendo riferimento a quello che è stato detto prima ed a come la situazione sia mutata ed ai motivi che hanno portato a tale mutamento.

Certezza. Il messaggio deve essere certo, anche quando le condizioni sono incerte. Questa affermazione può sembrare paradossale, ma se si è nel dubbio sulla possibilità che un evento si verifichi, è meglio affermare che non c'è modo di essere certi se l'evento si verificherà, ma che si è deciso di agire come se questo si verificherà con certezza.

Chiarezza. Le parole del messaggio devono essere semplici e comprensibili da parte di tutti.

Accuratezza. L'accuratezza è fondamentale affinché nelle persone non si ingeneri il sospetto che qualcosa stato taciuto. Questo pericolo, che conduce a ritenere non credibile la fonte delle informazioni, si supera arricchendo il comunicato con tutte le informazioni necessarie. Accuratezza implica anche assenza di errori banali, la cui presenza può indurre a ritenere possibili errori su questioni importanti.

Messaggi orali o scritti?

La **comunicazione orale** è il modo più veloce e diretto di passare informazioni. Avviene sia faccia a faccia sia attraverso vari mezzi di comunicazione. Ha le seguenti caratteristiche:

- Si possono verificare difficoltà "fisiche" nel processo di trasmissione, per esempio: rumori sullo sfondo, sovrapposizioni di due o più comunicazioni nello stesso tempo, eccessiva distanza tra gli interlocutori.



Corso base per volontari di protezione civile

M2. Preparare l'emergenza

- Messaggi non verbali possono accompagnare un messaggio verbale, come la postura fisica, gli sguardi, le fluttuazioni nella voce, il tono e il volume della voce, il movimento delle mani, la mimica facciale, la velocità nel parlare, il numero delle pause.
- La comunicazione orale, particolarmente quella faccia a faccia sebbene sia possibile anche nella telefonica, permette a chi parla di adattarsi alle reazioni del ricevente durante la trasmissione del messaggio stesso.

La **comunicazione scritta** è interamente preparata e poi inviata, lasciando al ricevente il controllo di come e quando leggere il messaggio.

- Fornisce al ricevente l'opportunità di rileggere il messaggio.
- Siccome può essere curata prima dell'invio, tende ad essere più strutturata e formale della comunicazione orale, sebbene l'e-mail e l'SMS rendano possibile inviare rapidamente e facilmente brevi messaggi.
- È possibile rappresentare l'informazione attraverso diagrammi, disegni, immagini cosicché il significato possa essere afferrato molto più rapidamente che usando descrizioni verbali lunghe e dettagliate.

Conclusioni. Nella maggior parte delle situazioni di emergenza, è preferibile utilizzare la comunicazione scritta. Non sottovalutare il valore di avere una comunicazione documentata. In questo modo l'informazione:

- Potrà essere consultata in futuro.
- Essere indipendente dalla memoria dei presenti.
- Essere controllata e rivista prima di essere trasmessa.
- Essere ripetuta senza cambiamenti ad un'altro pubblico.

Suggerimenti: assicurati che il messaggio sia chiaro

Comunicando nell'emergenza è importante:

- Presentare le informazioni in sequenza; presentare le ragioni del messaggio, le informazioni di supporto e la conclusione.
- Evitare espressioni gergali, codici e acronimi (es: "effevugi (FVG)" per 'Friuli Venezia Giulia').
- Evitare di usare termini tecnici per indicare persone o servizi.
- Parlare in sintonia con le varie autorità in campo.
- Il messaggio deve essere estremamente preciso, tieni conto di ogni singola parola.

La comunicazione tra le organizzazioni

Le organizzazioni coinvolte nella gestione di un'emergenza si trovano ad affrontare vari problemi nella comunicazione, sia al proprio interno che relativamente alle altre organizzazioni presenti. Ne elenchiamo alcuni.

Maggiori difficoltà organizzative - In una situazione di emergenza, un'organizzazione si trova ad avere maggiori difficoltà a mantenere l'organizzazione e il controllo al proprio interno. Difficoltà che attengono alle relazioni di autorità, procedure, reti e flussi di comunicazione e alla scarsa capacità a dover operare in condizioni di grande incertezza e a gestire conflitti. Questo limita la ricerca della collaborazione con altre organizzazioni, per non aumentare i problemi organizzativi e per non rendere più visibili le proprie carenze e inefficienze.



Corso base per volontari di protezione civile

M2. Preparare l'emergenza

Senso di superiorità - Qualche struttura può ritenersi cruciale in un disastro, superiore alle altre per competenza e capacità, professionalmente più preparata. Tutto ciò la rende riluttante a tenere informate altre agenzie, a trasmettere informazioni che riguardano le operazioni, a collaborare alla pari. Ne sono un esempio le organizzazioni militari, che nelle fasi più gravi e acute di un disastro tendono a svolgere un ruolo di leadership piuttosto che di supporto, in nome della forza organizzativa, della disponibilità di mezzi, delle abilità acquisite.

Diverse percezioni delle necessità - Il personale di una organizzazione percepisce inevitabilmente la realtà dell'evento in modo diverso. Ne segue che diversi sono l'attribuzione di importanza ai singoli eventi e la valutazione delle necessità. Questo porta a opinioni diverse circa il cosa prioritariamente fare. E tutto questo è di ostacolo alla comunicazione.

Sovrapposizione di competenze - I singoli membri di un organizzazione avvertono pienamente di avere una funzione importante da svolgere, ma non sempre percepiscono in modo chiaro compiti e responsabilità loro proprie e della organizzazione cui appartengono, in rapporto alle altre che operano nello stesso contesto. Bisogna inoltre considerare che la percezione dell'efficacia e dell'efficienza nel rispondere all'emergenza, se positiva, motiva i membri ad un impegno maggiore; se negativa, crea frustrazione, insoddisfazione, delusione.

Attività

Pensa ad un esempio recente in cui sul lavoro non si è stata effettuato uno scambio di informazioni che poteva risultare utile.

Perché la comunicazione non si è verificata? Quali ostacoli ha incontrato?

Come si sarebbero potuti ridurre o eliminare tali ostacoli?

Conclusioni. La miglior soluzione ai problemi legati alla comunicazione è l' **abitudine ad interagire in situazioni di normalità**. La comunicazione fra le organizzazioni formali è sempre problematica (come anche fra queste e i gruppi di volontariato) e lo è ancora di più in condizioni estreme. Se cresce l'interazione fra organizzazioni in condizioni normali, si riesce a rimuovere gli ostacoli che si creano in condizioni eccezionali. Ovviamente ogni emergenza è differente, ma l'aver definito in anticipo relazioni organizzative e fluidificato i rapporti fra le persone delle organizzazioni aiuta ad evitare sovrapposizione di responsabilità e conflitti di interesse nei momenti caldi di una crisi.

Quanto maggiore è la continuità fra ruoli normalmente svolti e compiti in situazioni di disastro, tanto minori sono gli ostacoli e le inefficienze nella mobilitazione e nell'impiego delle persone durante una emergenza.