

Matteo Rampin

Luca Anconelli

GESTIRE LA CRISI

**Tecniche psicologiche e comunicative
in emergenza**

LIBRERIA MILITARE EDITRICE IN MILANO

MMX

Matteo Rampin e Luca Anconelli
GESTIRE LA CRISI. Tecniche psicologiche e comunicative in emergenza
© 2010 Matteo Rampin e Luca Anconelli

Proprietà riservata - All rights reserved

Sono vietati la riproduzione, la traduzione, l'adattamento anche parziale o per estratti, per qualsivoglia uso e con qualsiasi mezzo effettuati, compresi la copia fotostatica, il microfilm, la memorizzazione elettronica e quant'altro la tecnologia mettesse a disposizione, senza la preventiva autorizzazione scritta dell'editore. Chi fotocopia un libro, chi permette o favorisce questa pratica, non solo commette un reato, ma opera ai danni della cultura e danneggia gli altri lettori perchè li priva di future edizioni.

Le immagini della copertina sono state ricavate da archivi digitali e da fonti aperte e sono indicative delle professionalità a cui si rivolge la presente opera e non intendono pertanto rappresentare le singole persone. L'editore è comunque a disposizione di eventuali aventi diritto.

© 2010 by
Edizioni Libreria Militare
un marchio de La Libreria Militare

www.edizionilibrieriamilitare.com
www.librieriamilitare.com

La Libreria Militare
Via Morigi 15 (ang. Via Vigna)
20123 MILANO

tel/fax +39 02 890 10 725
edizioni@librieriamilitare.com

Stampato in Italia - Printed in Italy

ISBN-10 : 88 -89660-10-4
ISBN-13 : 978-88-89660-10-2

com.bat

scienza, tecnica e psicologia
del combattimento

Curatore della collana

Fabrizio Comolli, laureato in filosofia (Università Cattolica, Milano, 1988) e in psicologia (Università di Torino, 1998), ha un'esperienza più che decennale nel settore della formazione e in quello editoriale, come consulente, editor e publisher per case editrici italiane e multinazionali. Coltiva parallelamente, da sempre, un interesse specifico per l'ambito della sicurezza: da oltre vent'anni praticante di arti marziali e sport da combattimento (in particolare boxe thailandese, street fighting e krav magà), è istruttore di difesa personale e si dedica al tiro operativo con arma corta, concentrandosi in particolare sull'addestramento al tiro IDC (Istintivo per Difesa e Combattimento, scuola israeliana). Collabora con il team italo-israeliano SDU (www.sdu-sec.it). Per le Edizioni Libreria Militare dirige la nuova collana com.bat. Ha curato personalmente l'edizione italiana del volume che ha inaugurato la collana: D. Grossman, *On Combat. Psicologia e fisiologia del combattimento in guerra e in pace* (2009).

Un ringraziamento speciale del curatore va ad Astraventura, per il suo aiuto prezioso nella realizzazione del progetto.

Il presente volume è uno studio accademico e in tale senso va sempre inteso.

Gli autori e l'editore declinano ogni responsabilità per eventuali danni a persone o cose derivanti dall'uso (proprio o improprio che sia) delle nozioni contenute nel presente testo. Le informazioni e le indicazioni qui esposte non possono essere considerate sufficienti alla gestione corretta delle emergenze psicologiche se non sono assimilate nel contesto di un adeguato addestramento tenuto da professionisti esperti.

Rampin, Matteo

Gestire la crisi : tecniche psicologiche e comunicative in emergenza / Matteo Rampin ; Luca Anconelli. – Milano : Libreria Militare, 2010. – 192 : ill. ; 24 cm. – (Com.bat ; 2). – Bibliografia: p. 189-190. – ISBN 88-89660-10-4. - ISBN 978-88-89660-10-2

1. Rampin, Matteo.
 2. Anconelli, Luca
- I. Pronto soccorso psichiatrico – Guide pratiche

362.204251

Malattie e disturbi mentali ed emotivi. Interventi di emergenza e di soccorso
DEWEY 22 ed.

SOMMARIO

PREFAZIONE.....	13
PREMESSA..□	15
PRIMA PARTE - TEORIA	
CAPITOLO 1	
CRISI□	19
Definizioni	19
Reazioni nell'operatore.....	23
Interazione	24
CAPITOLO 2	
PRINCIPI GENERALI DELLA COMUNICAZIONE UMANA	25
1. Assiomi della comunicazione umana.....	25
2. Tecniche di comunicazione efficace.....	27
2.a. Tecniche di comunicazione non verbale	28
2.b. Tecniche di comunicazione verbale	29
3. Strategia della comunicazione	31
4. Il concetto di “tattica” nella comunicazione.....	34
CAPITOLO 3	
LA COMUNICAZIONE NELLA CRISI: PRINCIPI GENERALI	35
1. Lavorare su se stessi.....	36
2. Seguire un training adeguato	37
3. Conoscere le reazioni umane allo stress	41
4. Comportarsi in modo strategico.....	42
5. Essere consapevoli.....	42
6. Disporre di conoscenze di psicologia pragmatica.....	43
7. Nozioni basilari di gestione della disputa.....	44
8. Porre l'accento sul posto giusto.....	45
9. Conoscere gli errori da evitare	46
10. Etica	46

SECONDA PARTE - PRATICA

LA COSIDDETTA “CRISI ISTERICA”	49
Come si manifesta.....	50
Come si automantiene.....	50
Tecniche di intervento.....	50
CRISI DI ANSIA ACUTA	52
Come si manifesta.....	53
Come si automantiene.....	53
Tecniche di intervento.....	54
CRISI DI ANSIA ACUTA CON IPERVENTILAZIONE.....	56
Come si manifesta.....	56
Come si automantiene.....	57
Tecniche di intervento.....	58
BLOCCO DELLA PERFORMANCE DA ANSIA SITUAZIONALE	60
Come si manifesta.....	60
Come si automantiene.....	60
Tecniche di intervento.....	60
1. Esercizi preventivi e preparatori:	60
2. Tecniche per aiutare il soggetto ansioso al momento della prova:.....	61
BLOCCO DELLA PERFORMANCE DA ANSIA SITUAZIONALE PER STIMOLI INCONSUETI.....	62
Tecniche di intervento.....	62
ATTACCO DI PANICO	63
Come si manifesta.....	63
Come si automantiene.....	63
Tecniche di intervento.....	63
ATTACCO DI PANICO CON DEPERSONALIZZAZIONE O DEREALIZZAZIONE	65
Come si manifesta.....	65
Come si automantiene.....	65
Tecniche di intervento.....	65
ATTACCO DI PANICO CON INIZIALE PERDITA DI COSCIENZA O SENSAZIONE DI PERDITA DI COSCIENZA	66
Come si manifesta.....	66
Come si automantiene.....	66
Tecniche di intervento.....	66
ATTACCO DI PANICO CON SINTOMI FISICI	68
Come si manifesta.....	68
Come si automantiene.....	68

Tecniche di intervento.....	68
ATTACCO DI PANICO CON ARRESTO PSICOMOTORIO.....	69
Come si manifesta.....	69
Come si automantiene.....	69
Tecniche di intervento.....	69
ATTACCO DI PANICO CON AGITAZIONE PSICOMOTORIA IN AMBIENTI CONFINATI RISTRETTI.....	70
DIFFUSIONE DEL PANICO	71
Come si manifesta.....	71
Come si automantiene.....	71
Tecniche di intervento.....	71
COMPLIANCE DIFFICILE	73
Come si manifesta.....	73
Tecniche di intervento.....	73
RESISTENZA A FORNIRE L'ASSENSO A PROCEDURE MEDICHE NECESSARIE	74
Come si manifesta.....	74
Tecniche di intervento.....	74
COMPLIANCE DIFFICILE NEI PARENTI DELLE VITTIME	75
Come si manifesta.....	75
Come si automantiene.....	75
Tecniche di intervento.....	75
REAZIONI FISICHE IN CORSO DI CRISI EMOTIVA ACUTA.....	76
SINTOMI FISICI IMPEDENTI	80
Tecniche di intervento.....	80
DOLORE ACUTO DA FERITE/TRAUMI.....	82
Come si manifesta.....	82
Come si automantiene.....	82
Tecniche di intervento.....	82
Tecniche di intervento.....	83
DOLORE ACUTO DA CAUSE NON TRAUMATICHE.....	84
Come si manifesta.....	84
Come si automantiene.....	84
Tecniche di intervento.....	84
FATTORI AMBIENTALI STRESSANTI	86
Caldo	86
Freddo.....	87
Buio	87

Restrizione fisica.....	87
Fame	87
Sete	88
Stanchezza fisica.....	88
Debolezza	88
Sonno	88
Solitudine	89
ANSIA-PANICO DA CLAUSTROFOBIA	90
ANSIA-PANICO DA CINETOSI.....	92
CRISI FOBICA ACUTA.....	94
Come si manifesta.....	94
Come si automantiene.....	94
Tecniche di intervento.....	94
TERRORE DA SENSO DI MORTE IMMINENTE	95
Come si manifesta.....	95
Come si automantiene.....	95
Tecniche di intervento.....	95
ARRESTO PSICOMOTORIO	97
Come si manifesta.....	97
Tecniche di intervento.....	97
CRISI CATATONICA	98
Come si manifesta.....	98
Come si automantiene	98
Tecniche di intervento.....	98
STATO DI INAZIONE DA DEPRESSIONE	99
Come si manifesta.....	99
Come si automantiene.....	99
Tecniche di intervento.....	99
STATI DI INAZIONE DA ANSIA ACUTA	101
Come si manifesta.....	101
Come si automantiene.....	101
Tecniche di intervento.....	101
CRISI DI AGITAZIONE PSICOMOTORIA	103
Come si manifesta.....	103
Come si mantiene.....	103
Tecniche di intervento.....	104
CRISI PANTOCLASTICA.....	106
Tecniche di intervento.....	106

DISPERAZIONE	107
Come si manifesta.....	108
Tecniche di intervento.....	108
DEREALIZZAZIONE E DEPERSONALIZZAZIONE	109
Come si manifesta.....	109
Come si automantiene.....	109
Tecniche di intervento.....	109
CRISI PSICOTICA (DELIRANTE).....	110
Come si manifesta.....	110
Come si automantiene.....	111
Tecniche di intervento.....	112
CRISI PSICOTICA (ALLUCINATORIA).....	113
Come si manifesta.....	113
Come si automantiene.....	113
Tecniche di intervento.....	113
SHOCK EMOTIVO DA ESPOSIZIONE RECENTE A STIMOLI PERTURBANTI.....	115
Come si manifesta.....	115
Come si automantiene.....	115
Tecniche di intervento.....	116
SHOCK DA TRAUMA PSICHICO DI ENTITÀ NON SEVERA	117
1. Shock moderato	117
Come si manifesta.....	117
Come si automantiene	117
Tecniche di intervento	117
2. Shock severo.....	117
Come si manifesta.....	117
Come si automantiene	118
Tecniche di intervento	118
3. Quando il soggetto è un bambino.....	118
Come si manifesta.....	118
Come si automantiene	118
Tecniche di intervento	118
SHOCK EMOTIVO DI ENTITÀ SEVERA.....	119
Come si manifesta.....	119
Come si automantiene.....	119
Tecniche di intervento.....	119
NOTA SUL DISTURBO POST TRAUMATICO DA STRESS.....	120
Reviviscenza di esperienze traumatiche e/o flashback nel DPTS.....	120

CONFUSIONE O ALTRI STATI ALTERATI DA USO RECENTE DI SOSTANZE PSICOATTIVE.....	121
Come si manifesta.....	121
Come si automantiene.....	121
Tecniche di intervento.....	121
EBBREZZA ALCOLICA ACUTA	123
Come si manifesta.....	123
Come si automantiene.....	123
Tecniche di intervento.....	123
SINDROMI DA ASTINENZA	124
Sindrome da astinenza da alcool.....	124
Sindrome da astinenza da oppiacei.....	124
DÉJÀ-VU ..□	125
Come si manifesta.....	125
Come si automantiene.....	125
Tecniche di intervento.....	125
FLASHBACK	126
Come si manifesta.....	126
Come si automantiene.....	126
Tecniche di intervento.....	126
TELEFONATE ESTREME.....	127
Come si manifesta.....	127
Come si automantiene.....	127
Tecniche di intervento.....	127
Primo caso: “Ho un attacco di panico”.....	127
Secondo caso: “Ho preso tutta la bottiglietta dei farmaci”.....	128
Terzo caso: “Mi sto per buttare” (e simili).....	128
ALTRE TELEFONATE ESTREME	130
Come si manifesta.....	130
Come si automantiene.....	130
Tecniche di intervento.....	130
PROPOSITI DI SUICIDIO IMMINENTE, IN SITUAZIONE DI PERICOLO REALE (ARMI).....	132
Come si manifesta.....	133
Come si automantiene.....	133
Tecniche di intervento.....	133
RECENTE PARASUICIDIO.....	137
AGGRESSIVITÀ MANIFESTA NEI CONFRONTI DELL'OPERATORE.....	139
Come si manifesta.....	139

Come si automantiene.....	140
Tecniche di intervento.....	140
MINACCIA ARMATA NEI CONFRONTI DELL'OPERATORE, IN SITUAZIONI NON BELLICHE	143
Come si manifesta.....	143
Come si automantiene.....	143
Tecniche di intervento.....	143
TERZA PARTE - PRATICA (2): SITUAZIONI PARTICOLARI	
COMPORTAMENTO IN CASO DI INCIDENTI STRADALI (E SIMILI).....	147
CRISI ACUTA DEL SISTEMA FAMILIARE.....	148
CRISI ACUTA NEL SISTEMA LAVORATIVO (TEAM).....	149
Crisi aggressiva	149
Crisi motivazionale (sciopero, resa, calo di tensione ecc.).....	150
Crisi di impasse da difficoltà esorbitanti.....	150
Crisi da ansia epidemica	150
EPILESSIA	151
Come si manifesta.....	151
Come si automantiene.....	152
Tecniche di intervento.....	152
CRISI TEMPORALE.....	154
VAGABONDAGGIO (WANDERING).....	155
CONFUSIONE MENTALE DA CAUSE CEREBRALI	156
Come si manifesta.....	156
Come si automantiene.....	156
Tecniche di intervento.....	156
ICTUS AMNESICO.....	157
STATI ALTERATI INDOTTI DA IPNOSI, "ESERCIZI" IPNOTICI, IPNOSI DA PALCOSCENICO, STATI POST-IPNOTICI.....	158
STATI ALTERATI DA TRANCE RITUALE.....	159
PAVOR NOCTURNUS	160
SONNAMBULISMO	161
CRISI IPNAGOGICHE E IPNOPOMPICHE.....	162
PERSONE CHE NON PARLANO LA LINGUA DELL'OPERATORE	163

GUIDARE NON VEDENTI, IN SITUAZIONI DI URGENZA/PERICOLO.....	164
ATTACCHI ISCHEMICI TRANSITORI.....	165
Come si manifesta.....	165
Come si automantiene.....	165
Tecniche di intervento.....	166
PARTO.....□	167
CRISI EMOTIVA DURANTE IL PARTO	169
Come si manifesta.....	169
Come si automantiene.....	169
Tecniche di intervento.....	169
AGITAZIONE PSICOMOTORIA NEI DEMENTI.....	170
Come si manifesta.....	170
Come si automantiene.....	170
Tecniche di intervento.....	171
SUBIRE UN FERMO DI POLIZIA	172
EFFETTUARE UN FERMO DI POLIZIA	173
SUBIRE UN ARRESTO	174
ESEGUIRE UN INTERROGATORIO DI POLIZIA.....	175
DETTENZIONE	176
SOMMOSSE O TUMULTI	177
FOLLA.....□	178
Panico nella folla.....	178
COMPORAMENTO AGGRESSIVO DI ANIMALI	180
Come si manifesta.....	180
Come si innesca e come si automantiene	180
Tecniche di intervento.....	180
SIMULAZIONE	183
CONCLUSIONI: ITER DECISIONALE.....	185
BIBLIOGRAFIA.....	189

EDIZIONI LIBRERIA MILITARE - CATALOGO PUBBLICAZIONI

Collana ARDISCO NON ORDISCO - Scritti sull'Arditismo

in collaborazione con la FEDERAZIONE NAZIONALE ARDITI D'ITALIA (F.N.A.I.)

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Salvatore Farina | Le Truppe d'Assalto Italiane |
| 2. A. Businelli / S. Aponte | Gli Arditi del IX / L'avanguardia del Grappa |
| <i>in preparazione :</i> | |
| 3. Padre R. Giuliani | Gli Arditi - Breve storia dei Reparti d'assalto della 3ª Armata |

Collana MEMENTO AUDERE SEMPER - Memorie di Guerra

- | | |
|--|--|
| 1. Paolo Caccia Dominioni | Amhara. Cronache della Pattuglia Astrale |
| 2. Alberto Bechi Luserna e
Paolo Caccia Dominioni | I ragazzi della Folgore |
| 3. Paolo Monelli | Le scarpe al Sole |
| 4. Heinz W. Guderian | Panzer General. Ricordi di un soldato |
| 5. Iddo Netanyahu | Entebbe 1976. L'ultima battaglia di Yoni |
| <i>in preparazione :</i> | |
| 6. Paolo Caccia Dominioni | Alpino alla macchia |

EXTRA MOENIA: i fuori collana

- | | |
|-----------------------|---|
| Alfranco Albuzza | Spingere! Viaggio in Russia 1941-43 |
| Eliana e Nemo Canetta | Storia della Grande Guerra in Valtellina e Valchiavenna.
Volume I: Le premesse. Dal 1815 al 1915 |

Collana SI VIS PACEM PARA BELLUM - Strategia e storia militare

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| <i>in preparazione :</i> | |
| 1. Karl von Clausewitz | La campagna d'Italia del 1796 |

Collana COM.BAT - Scienza, tecnica e psicologia del combattimento

- | | |
|--|--|
| 1. Dave Grossman
con Loren W. Christensen | On Combat. Psicologia e fisiologia del combattimento
in guerra e pace |
| 2. Matteo Rampin e Luca Anconelli | Gestire la Crisi. Tecniche psicologiche e comunicative
in emergenza |
| <i>in preparazione :</i> | |
| 3. SDU Team con Fabrizio Comolli | Tiro Istinivo da Difesa e Combattimento. La via israeliana |

La Libreria Militare
Via Morigi 15 (ang. Via Vigna) 20123 MILANO
tel/fax +39 02 890 10 725
edizioni@libreriamilitare.com

www.edizionilibreriamilitare.com



La comunità combat-ready italiana: club, associazioni, scuole, società, gruppi, operatori, istruttori, infrastrutture, equipaggiamenti, libri, manuali e articoli relativi al tiro operativo-difensivo-tattico, ai metodi e alle tecniche di tiro, difesa personale, VIP Protection e sicurezza a qualsiasi livello.
www.combattology.net



Dave Grossman con Loren W. Christensen
Edizione italiana a cura di Fabrizio Comolli

On Combat
Psicologia e fisiologia del combattimento in guerra e in pace

Pag. 352 - Formato 24x17 - 6 grafici, 5 tabelle; glossario e bibliografia
ISBN 978-88-89660-09-6

Edizioni Libreria Militare 2009 - Euro 30,00

“On Combat è un libro straordinario, un vero must per tutti i combattenti e per tutti coloro che essi proteggono: in breve, per chiunque. Basato su approfondite ricerche e scritto da due autentici guerrieri che hanno vissuto in prima persona ciò di cui parlano, il testo risuona dello stile appassionato e ispirato che caratterizza le brillanti conferenze e lezioni del colonnello Grossman. Imparerete a conoscere la realtà del combattimento e vi sentirete rafforzati dalle competenze e abilità che acquisirete al punto da poter affrontare, gestire e persino dominare qualsiasi situazione di stress estremo. Qualunque sia il vostro mestiere, fate un favore a voi stessi: non perdetevi questo libro.”

(Alexis Artwohl, psicologa e saggista)

Basato sull'analisi di centinaia di casi, sulla consultazione di innumerevoli rapporti post-azione in ambito militare e civile, sulla corrispondenza tra l'autore e i protagonisti di decine di combattimenti e azioni di polizia, il best seller statunitense spiega la dinamica fisiologica e psicologica dell'essere umano mentre si trova in combattimento, o in stato di estrema emergenza, analizzando i processi delle reazioni fisiche e mentali che scaturiscono dal conflitto del sistema parasimpatico con quello simpatico, le distorsioni di percezione spaziale, temporale, visiva, uditiva, i meccanismi di difesa e di maggior capacità che il corpo e il cervello automaticamente attivano, e soprattutto il loro influsso combinato sulla performance del combattente e la possibilità, tramite l'addestramento e la conoscenza dei meccanismi, di dominare, guidare e volgere a proprio favore ciò di cui la natura ha dotato l'essere umano per la sopravvivenza. Nello stesso modo vengono considerati i traumi e gli interventi psicologici necessari a ristabilire un equilibrio nella psiche oltremodo sollecitata del combattente, il c.d. “prezzo del combattimento”, ricostruendo in chiave metastorica le motivazioni etico-morali-psicologiche alla base dell'essere “guerriero” (militare o civile che sia) e di come queste incidano non solo sulla performance, ma soprattutto sulla capacità del singolo di valutare, giudicare e portare il peso delle proprie azioni. Un bagaglio di conoscenze imprescindibile non solo per il personale militare e di law enforcement, e per gli operatori della sicurezza pubblica e privata, ma per chiunque possieda un'arma o debba affrontare situazioni di autodifesa, di emergenza e di stress acuto (vigili del fuoco, medici e infermieri, personale di Protezione Civile e ONG). È inoltre utilissimo strumento di lavoro per psicologi, psichiatri e criminologi, ricercatori e docenti universitari in varie aree disciplinari (medicina, psicofisiologia, ergonomia/HF, scienze della formazione, management).

Finito di stampare nel mese di febbraio 2010 presso:
Nuove Grafiche Artabano - Gravelona Toce (VB)

per conto de
La Libreria Militare
Editrice in Milano.
www.edizionilibreriamilitare.com