

SOMMARIO

| | |
|--|----|
| PREFAZIONE..... | 9 |
| PREMESSA..... | 11 |
| AVVERTENZE..... | 12 |
| CAPITOLO 1 - NOZIONI GENERALI..... | 13 |
| Crisi. Definizione e caratteristiche..... | 13 |
| Negoziazione e Psichiatria..... | 17 |
| Obiettivi e specificità dell'intervento dei Negoziatori..... | 18 |
| Composizione del Team dei Negoziatori e modalità di attivazione..... | 19 |
| CAPITOLO 2 - REAZIONI PSICOFISICHE ALLA CRISI..... | 21 |
| Reazioni dell'organismo umano allo stress..... | 21 |
| Coping..... | 24 |
| Sindrome di Stoccolma..... | 25 |
| Lo stress: effetti a distanza..... | 26 |
| CAPITOLO 3 - IL NEGOZIATORE..... | 27 |
| Cenni sul profilo del Negoziatore dell'Arma dei Carabinieri..... | 27 |
| Training relativo agli aspetti psicologici/psichiatrici della crisi..... | 27 |
| Formazione continua..... | 29 |
| Tipologie di esercitazioni..... | 29 |
| Esercitazione sulla gestione telefonica della crisi..... | 30 |
| Simulazione di situazioni "dietro la porta chiusa", con canovaccio di storie predisposte..... | 32 |
| Stress test..... | 33 |
| Stress nel Negoziatore..... | 34 |
| Cenni sull'etica..... | 34 |
| CAPITOLO 4 - LA COMUNICAZIONE..... | 37 |
| Interazione..... | 37 |
| Influenzamento..... | 38 |

| | |
|---|-----------|
| Tipi di influenzamento..... | 39 |
| Influenzamento remoto | 41 |
| Principi generali della comunicazione umana | 41 |
| Assiomi della comunicazione umana | 41 |
| Tecniche di comunicazione efficace | 44 |
| Tecniche di comunicazione non verbale | 44 |
| Uso della voce | 45 |
| Tecniche di comunicazione verbale..... | 50 |
| CAPITOLO 5 - LA COMUNICAZIONE DI CRISI..... | 57 |
| La comunicazione come strategia. Principi | 57 |
| Scala del cambiamento comportamentale..... | 59 |
| L'ascolto | 60 |
| L'ascolto attivo | 68 |
| La domanda | 70 |
| Altre tecniche comunicative | 79 |
| La questione della verità | 92 |
| Gaffe e passi falsi | 92 |
| Iter mentale..... | 93 |
| CAPITOLO 6 - LE ALTRE PERSONE SULLA SCENA..... | 97 |
| Vittime/Ostaggi | 97 |
| Intermediari | 99 |
| Persone che non parlano la lingua del Negoziatore | 100 |
| Collegli, stampa, curiosi | 101 |
| Gestire le reazioni psicologiche degli astanti | 102 |
| Crisi di ansia acuta | 102 |
| Come si manifesta..... | 103 |
| Errori da evitare | 103 |
| Tecniche di intervento..... | 104 |
| Crisi di ansia acuta con iperventilazione..... | 105 |
| Come si manifesta..... | 105 |
| Errori da evitare | 106 |
| Tecniche di intervento..... | 106 |
| Attacco di panico | 107 |
| Come si manifesta..... | 107 |
| Errori da evitare | 107 |
| Tecniche di intervento..... | 108 |
| Terrore da senso di morte imminente | 108 |
| Come si manifesta..... | 108 |
| Errori da evitare | 109 |
| Tecniche di intervento..... | 109 |

| | |
|---|-----|
| CAPITOLO 7 - ASPETTI PSICOLOGICI NEL BARRICAMENTO. | |
| IL SOGGETTO BARRICATO CON ALTERAZIONI PSICOFISICHE..... | 111 |
| Premessa..... | 111 |
| Considerazioni preliminari..... | 113 |
| L'aggressività nella specie umana..... | 115 |
| Escalation..... | 116 |
| Casistica..... | 118 |
| Crisi di agitazione psicomotoria..... | 118 |
| Crisi pantoclastica..... | 121 |
| Imminenza di un comportamento aggressivo..... | 121 |
| Confusione mentale..... | 134 |
| Demenza..... | 135 |
| Agitazione psicomotoria nei dementi..... | 136 |
| Sintomi psicotici..... | 138 |
| Allucinazioni, altre dispercezioni, allucinosi..... | 139 |
| Crisi psicotica allucinatoria..... | 139 |
| Delirio..... | 141 |
| Crisi psicotica delirante..... | 142 |
| Disturbi del pensiero..... | 144 |
| Paranoia..... | 151 |
| Disperazione..... | 153 |
| Depressione..... | 155 |
| Stato di inazione da depressione..... | 156 |
| Assenza di risposte..... | 158 |
| Mania..... | 158 |
| Cenni su altre condizioni psicopatologiche..... | 160 |
| Arresto psicomotorio..... | 160 |
| Crisi catatonica..... | 161 |
| Confusione o stati alterati da uso recente di sostanze psicoattive..... | 162 |
| Ebbrezza alcolica acuta..... | 163 |
| Disturbi di personalità..... | 164 |
| CAPITOLO 8 - CRISI SUICIDARIA..... | 165 |
| Errori da evitare..... | 171 |
| Cosa dire, come dirlo, cosa fare..... | 183 |
| Esempio di un "testo"..... | 191 |
| CONCLUSIONI..... | 201 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 203 |