

# Premessa

In questo libro sono raccolte alcune linee guida e indicazioni pratiche su come gestire crisi acute che colpiscano persone fisicamente separate dall'operatore, il quale, a causa di tale distanza (che può essere di migliaia di chilometri o di pochi centimetri, come quando i due sono divisi da una parete o da una porta) può servirsi solo della propria voce e di apparati di trasmissione che interessano il solo canale acustico.

Chiameremo “operatore” la persona che ha il compito di gestire la crisi, e “interlocutore” la persona destinataria dell'intervento dell'operatore; nel riferirci a entrambi useremo il termine “attori”.

La “crisi” di cui si parla non è soltanto la crisi emotiva o psicologica, ma più in generale ogni situazione in cui siano in pericolo la vita, l'incolumità, la salute, la sicurezza di esseri umani, e che abbia come causa o concausa il comportamento e/o lo stato mentale (non necessariamente disturbato) di esseri umani. Rientrano in questa categoria:

- situazioni di urgenza ed emergenza in cui sia necessario aiutare le diverse persone coinvolte (vittime, soccorritori ecc.) a gestire le fasi del soccorso;
- situazioni in cui la vita e l'incolumità sono minacciate da comportamenti ostili, inconsulti o che in altri modi esulano dalle ordinarie situazioni della vita quotidiana (come per es. quelli dovuti a patologie mentali e a comportamenti criminali);
- comportamenti aggressivi, in atto o prevedibili, diretti contro altri o contro se stessi;
- infine, le varie forme di sofferenza mentale acuta (dovute a disagio, malattie mentali, stati psichici alterati da sostanze che agiscono sul sistema nervoso o da malattie fisiche, reazioni a situazioni eccezionali, stress acuto ecc.).

Il testo è stato scritto pensando a varie figure professionali tra cui gli operatori dell'emergenza, gli addetti alle comunicazioni, a servizi radiotelefonici e al *triage* sanitario, gli operatori delle forze dell'ordine e delle forze armate e di pubblica sicurezza, i sanitari e gli addetti ai soccorsi, nonché tutti quei professionisti o volontari che a vario titolo e per varie ragioni possono aver a che fare con situazioni critiche in cui gli attori, separati da una distanza fisica, devono interagire senza contatto diretto e senza vedersi.

Tutte le figure elencate sopra esercitano, durante la gestione della situazione critica, un influenzamento su altri esseri umani, ma non tutte e non sempre possono contare su una preparazione specifica in questo ambito complesso e difficile da padroneggiare. Il testo intende fornire uno strumento maneggevole ed esauriente per migliorare la consapevolezza pratica degli operatori. Nello scriverlo si è cercato di evitare il più possibile l'impiego di termini di derivazione medica o specialistica, per renderlo utilizzabile con facilità anche da parte di operatori non formati specificamente in campo sanitario.

Nella prima parte vi è l'esposizione di alcune nozioni di carattere generale sull'influenzamento e sulla crisi, nonché un'esposizione essenziale dei principi e delle tecniche comunicative standard, quelle che costituiscono il bagaglio minimo di ogni operatore di crisi.

Nella seconda parte sono raccolte alcune tecniche comunicative che nell'esperienza diretta dell'autore si sono rivelate molto utili nell'affrontare e gestire il "caso" e il caos delle situazioni di crisi. L'ultimo capitolo è dedicato all'analisi di alcuni casi reali occorsi nella pratica professionale dell'autore nel corso degli ultimi venti anni.

È superfluo specificare che nessun testo da solo può essere sufficiente a fornire tutte le indicazioni necessarie a condurre con successo transazioni così complesse come quelle in cui è a rischio il bene supremo: lo studio teorico, che pure rimane indispensabile, deve necessariamente integrarsi con sperimentazioni ed esercitazioni pratiche che comprendano simulazioni, esercizi di *role playing*, analisi di casi reali, affiancamento sul campo e ogni altra forma di training "dal vivo".