

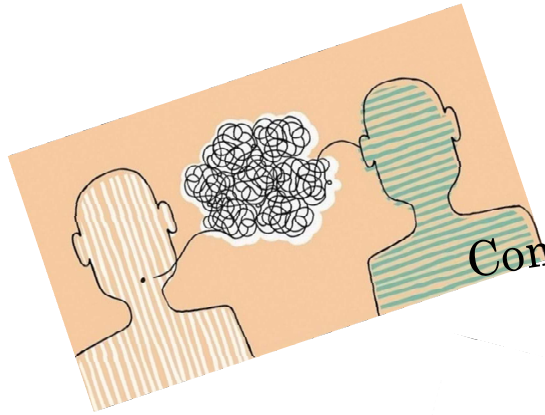
CORSO FORMAZIONE VOLONTARI ANC – RAVENNA



# COMUNICAZIONE EFFICACE NELLE SITUAZIONI DI RISCHIO

Dott.ssa Fanti Elisabetta  
Tel. 328/1530883

# Mappa dei contenuti




**Comunicazione Assertiva**  
Come comportarci se una persona ci chiede informazioni, esplicita un problema e/o richiede il nostro intervento



**Situazioni di Rischio**  
Analisi del contesto, delle emozioni e dell'aggressore.  
Consigli pratici.

**Casi particolari:**  
Uso di sostanze  
Anziano disorientato



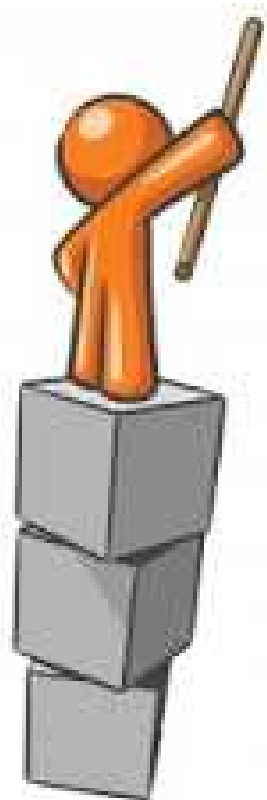
A scenic sunset over a body of water. The sky is filled with soft, colorful clouds in shades of orange, pink, and blue. A large flock of birds is flying across the sky, silhouetted against the bright light of the setting sun. In the foreground, there are wooden planks of a pier or dock, and some reeds or tall grasses are visible on the right side. The overall mood is peaceful and contemplative.

**L'unico vero viaggio  
verso la scoperta  
non consiste nella ricerca  
di nuovi paesaggi,  
ma nell'avere nuovi occhi.**

**Marcel Proust**



# AUTOREVOLE E AUTORITARIO



# AUTORITARIO

Fonda le sue radici su un **modello gerarchico** in cui il capo ricopre il vertice più alto, al di sotto del quale ci sono i cosiddetti dipendenti.

Tipico atteggiamento di chi impone con intransigente fermezza la propria volontà o tende ad una **esagerata affermazione della propria autorità**.

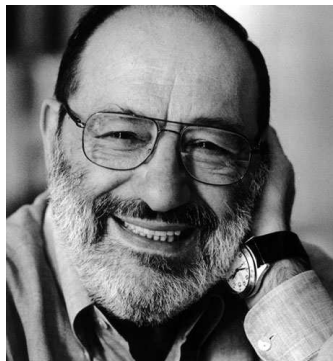


# AUTOREVOLE



Stile tipico di persone che non si impongono, ma che al contrario **godono di stima** e credito notevole, che ispira riverente **fiducia**.

Atteggiamento **PARTECIPATIVO** piuttosto che **direttivo**, di chi ha la capacità di coinvolgere gli altri e influenzarne i comportamenti.



# LA DIVISA



## Chi la indossa

Aiuta a sembrare più forti e potenti di quanto, individualmente, non si sia.  
Appartenenza ad un gruppo.

## Chi la vede

Percepisce un ruolo, una posizione, una distanza.

**La divisa definisce: posizione, status e forza.**

# IL VOLONTARIO: DA INTERVENTISTA AD OSSERVATORE ATTENTO

Idea che il volontario debba **INTERVENIRE** per risolvere i problemi!!



Importanza di chiarire il **RUOLO** del **VOLONTARIO** quale **SERVIZIO DI PROSSIMITA'**:

- **OSSERVARE**
- **SEGNALARE**



Il vero problema  
della  
comunicazione è  
che non  
ascoltiamo per  
capire, ma per  
rispondere.



# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Tutti ci prepariamo al meglio per apprendere il  
COSA fare nelle situazioni, ma non per il  
COME.

Preparazione psicologica e metodologia possono  
aiutare a definire il COME.

Importanza della  
COMUNICAZIONE ASSERTIVA  
nella relazione interpersonale con i cittadini



## E' IMPOSSIBILE NON COMUNICARE

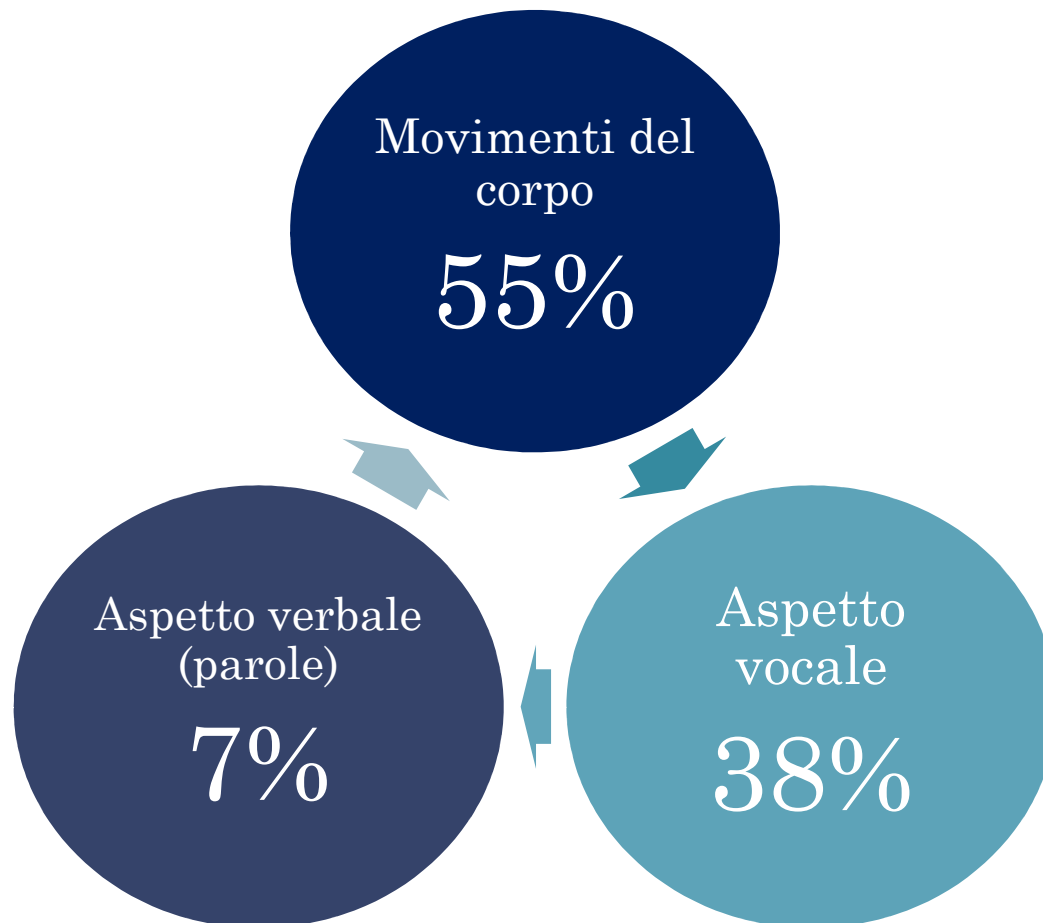
Anche il nostro SILENZIO comunica qualcosa.

Visione filmato tratto da "Lie To Me"



# COMUNICAZIONE NON VERBALE

Uno studio condotto nel 1972 da **Albert Mehrabian** ("Non-verbal communication") ha mostrato che ciò che viene percepito in un messaggio vocale può essere così suddiviso:





# COMUNICAZIONE NON VERBALE

## Paralinguistica

- Velocità
- Tono
- Ritmo
- Pause
- Silenzi
- Intercalari
  
- Risente della circostanza es. Esame

## Cinesica

- Movimenti del corpo
- Gesti
- Mimica facciale
- Sguardo
- Gestualità
- Postura

## Prossemica

- Distanza minima
- Distanza personale
- Distanza sociale
- Distanza pubblica
  
- Varia in base alla cultura es. Africa vs Norvegia



## FIGURA CHIARA

In riferimento all'immagine precedente, provate a rispondere alle seguenti domande:

1. Quanti anni ha?
2. Che scuola ha frequentato?
3. Che professione svolge?
4. Dove abita?
5. Com'è composta a sua famiglia?
6. Ha hobby o interessi? Se sì, di che tipo?
7. Vi piacerebbe frequentarlo? Perché?





## FIGURA SCURA

In riferimento all'immagine precedente, provate a rispondere alle seguenti domande:

1. Quanti anni ha?
2. Che scuola ha frequentato?
3. Che professione svolge?
4. Dove abita?
5. Com'è composta a sua famiglia?
6. Ha hobby o interessi? Se sì, di che tipo?
7. Vi piacerebbe frequentarlo? Perché?

# LA METACOMUNICAZIONE



Informazione, notizia,  
contenuto del messaggio



Contenuto

**Come l'interlocutore  
considera il suo  
ricevente.**  
Richiesta di un  
comportamento.



Relazione

↑ *metacomunicazione* ↓

= va oltre il contenuto. Insieme delle modalità con cui viene espresso. Può variare il significato del messaggio.

# STENOGRAFIA PERCETTIVA

Semplificazione dell'attività di osservazione del contesto che, partendo da **pregiudizi**, come ad esempio:

*“una donna è generalmente disarmata”*

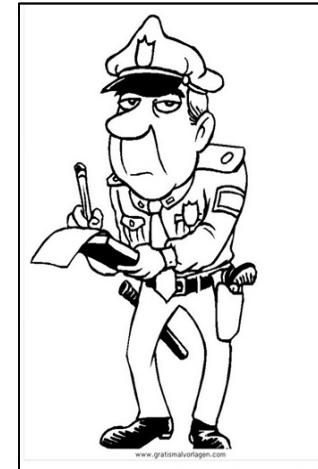
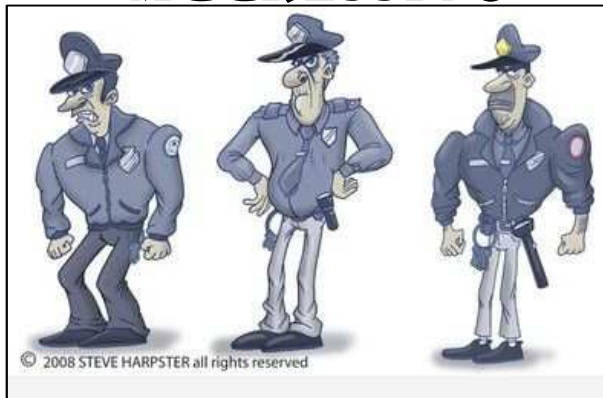
oppure

*“chi è realmente pericoloso ha comportamenti anomali”,*

può portare a non notare degli elementi significativi di pericolo e di conseguenza a non adottare tutte le procedure di sicurezza previste in un determinato contesto operativo.

# Stili comunicativi

## AGGRESSIVO



Passivo

Assertivo





# STILE AGGRESSIVO

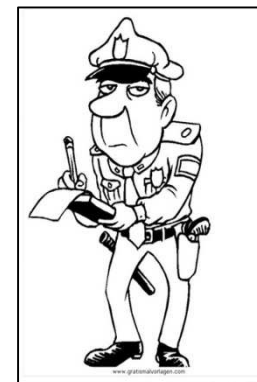


Pretendere direttamente ed immediatamente il rispetto dei propri diritti personali (pensieri, credenze, etc) in un modo normalmente inappropriato e tale da **violare i diritti altrui**.

**Messaggio di base:** “questo è quello che penso, sei uno stupido a credere in modo diverso” o “questo è ciò che provo, quel che provi tu non conta”.

**Obiettivo:** dominare e vincere, forzando gli altri a perdere. Vincere è assicurato tramite umiliazione e la prevaricazione di altre persone così che diventino deboli nell’esprimere i propri diritti.

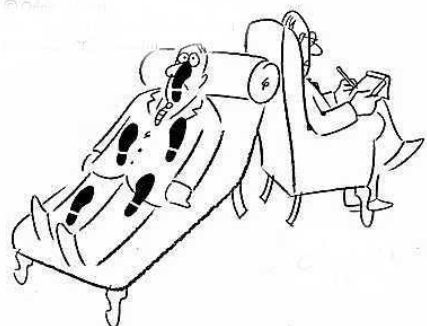
## Stile Passivo



Violare gli stessi propri diritti **evitando di esprimere** sinceramente le sensazioni, i pensieri e ciò in cui si crede, permettendo agli altri di violarli. Oppure esprimerli in modo talmente modesto **da lasciare gli altri indifferenti**.

**Messaggio di base:** “ciò che provo non conta, solo ciò che provi tu merita ascolto” o “io non sono niente, tu sei superiore”.

**Obiettivo:** sottomettersi agli altri ed **evitare i conflitti** a tutti i costi.



**Deve farsi più valere!**

*"You must assert yourself more."*

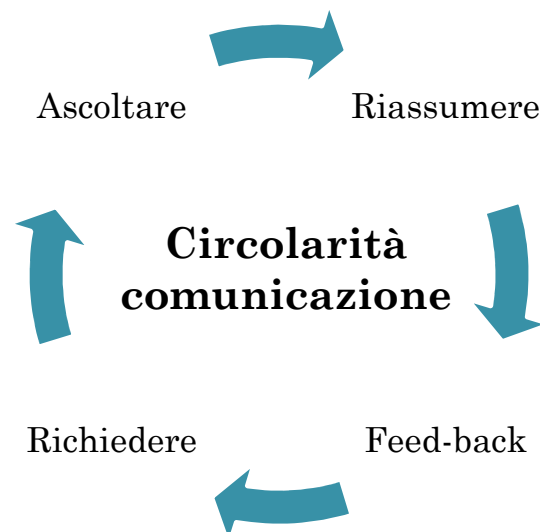
# Stile Assertivo



Chiedere il **rispetto dei propri diritti**, esprimendo pensieri, credenze e sensazioni in modo diretto. Senza violare i diritti altrui.

**Messaggio:** “Questo è quello che penso”

**Obiettivo: comunicazione.** Dare e ricevere **rispetto**. Lasciare spazio al **compromesso** quando le necessità di due persone confliggono.



# Assertività

Tra aggressività e passività esistono delle affinità.

Se rappresentiamo il continuum come un cerchio anziché come una retta, i due stili anassertivi vengono a trovarsi l'uno vicino all'altro.





## Peculiarità negli stili comunicativi



### **STILE PASSIVO:**

- Nessun contatto visivo o contatto visivo indiretto ed evasivo;
- Voce soffocata o fioca o incerta;
- Postura caduca e che tende a rendere più piccoli;
- Uso di gesticolazioni nervose con manifestazioni di ansia.



### **STILE AGGRESSIVO:**

- Contatto visivo invasivo o rabbioso;
- Voce stridente o sforzata;
- Invasione degli spazi personali;
- Utilizzo di gesticolazioni aggressive, postura torreggiante verso l'interlocutore.



### **STILE ASSERTIVO:**

- Uso diretto ma non invasivo del contatto visivo;
- Voce modulata;
- Rispetto per i confini e le distanze spaziali;
- Uso di gesti facilitativi;
- Posizione eretta ma rilassata.

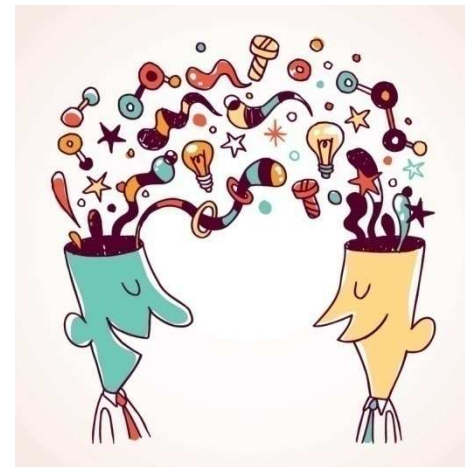
## Esempi di conversazione:

### Rivolgersi a qualcuno in stato di ebrezza

- Anassertivo: “Signore, ha qualche problema?”
- **Assertivo: “Buongiorno signore, mi scusi, posso esserle utile?”**

### Comunicazione intralcio circolazione

- Anassertivo: “Deve togliere l’auto da li immediatamente, non vede che intralcia?”
- **Assertivo: “Buongiorno signore, mi scusi ma devo farle presente che la sua auto intralcia, cerchi di metterla in un altro posto”**



# SITUAZIONI DI RISCHIO



# LA PERCEZIONE DEL RISCHIO

La percezione del rischio è un processo cognitivo coinvolto in diverse attività quotidiane, che orienta i comportamenti delle persone di fronte a decisioni che coinvolgono dei **RISCHI POTENZIALI**.

La percezione del rischio coinvolge diverse dimensioni come, ad esempio, le conseguenze immediate e future e le loro implicazioni tanto su un piano **razionale ed oggettivo** che su un piano **emotivo e soggettivo**.

Riconoscere in tempo i segnali premonitori di uno scontro: **OSSERVATORI ATTENTI**.

# RISCHIO ESCALATION

**Il professionista dovrebbe gestire la crisi attraverso LE PAROLE!**

Il non professionista cede all'opzione della violenza perché:

- Non ha valutato bene le conseguenze;
- Sovrastima la sua performance;
- Sottostima la reazione altrui.



# RISCHIO ESCALATION



Gli studi di Skinner (1953) dimostrano che il controllo produce un contro-controllo.

Pratiche basate sull'uso della forza, con particolare riferimento a **punizioni o anche solo minaccia di punizioni**, sono fortemente avversive per il controllato poiché **contribuiscono a generare reazioni**.

**OGNI AZIONE GENERA REAZIONE!!**

## ESEMPIO: ARMI DI DIFESA PERSONALE



Spray irritanti e al peperoncino o altre armi per autodifesa, possono dare una sensazione di sicurezza.

In casi gravi, tuttavia, le armi rappresentano un **ulteriore rischio** piuttosto che una protezione.

In alcuni casi vengono consigliati fischietti segnaletici che producano forte rumore.

# RISPOSTA ATTACCO-FUGA

## ASCOLTARE IL CORPO!!

Che emozione stiamo provando di fronte alla situazione di potenziale rischio? Paura? Rabbia?

**Il corpo si prepara da un punto di vista fisiologico a combattere o a fuggire per proteggere la propria sopravvivenza:**

- Elevato ritmo cardiaco;
- Elevato ritmo respiratorio;
- etc



A landscape photograph featuring a vibrant green field in the foreground, a single tall tree with dense green foliage on the right side, and a clear blue sky with light, wispy clouds. The word "Respira..." is written in a large, white, cursive font across the middle of the image.

Respira...



# IMPORTANZA DI ANTICIPARE



In situazioni rischiose sarebbe auspicabile applicare la reazione di massima efficacia: **l'anticipo**.

Anticipare significa anche **evitare la situazione o applicare la fuga difensiva: non vuole dire essere codardi ma PRUDENTI**.

In caso di grave colluttazione o aggressione tra due o più persone si raccomanda una procedura **ATTENUATIVA**, non un intervento fisico.

**E' importante PROTEGGERE SE STESSI E LE ALTRE PERSONE più che intervenire.**



# ANALISI DEL CONTESTO



## **FAI ATTENZIONE A CIO' CHE HAI INTORNO**

- Ci sono oggetti che possono essere usati come armi o trappole?
- Ci sono vie di fuga?
- Sto mantenendo la giusta distanza?

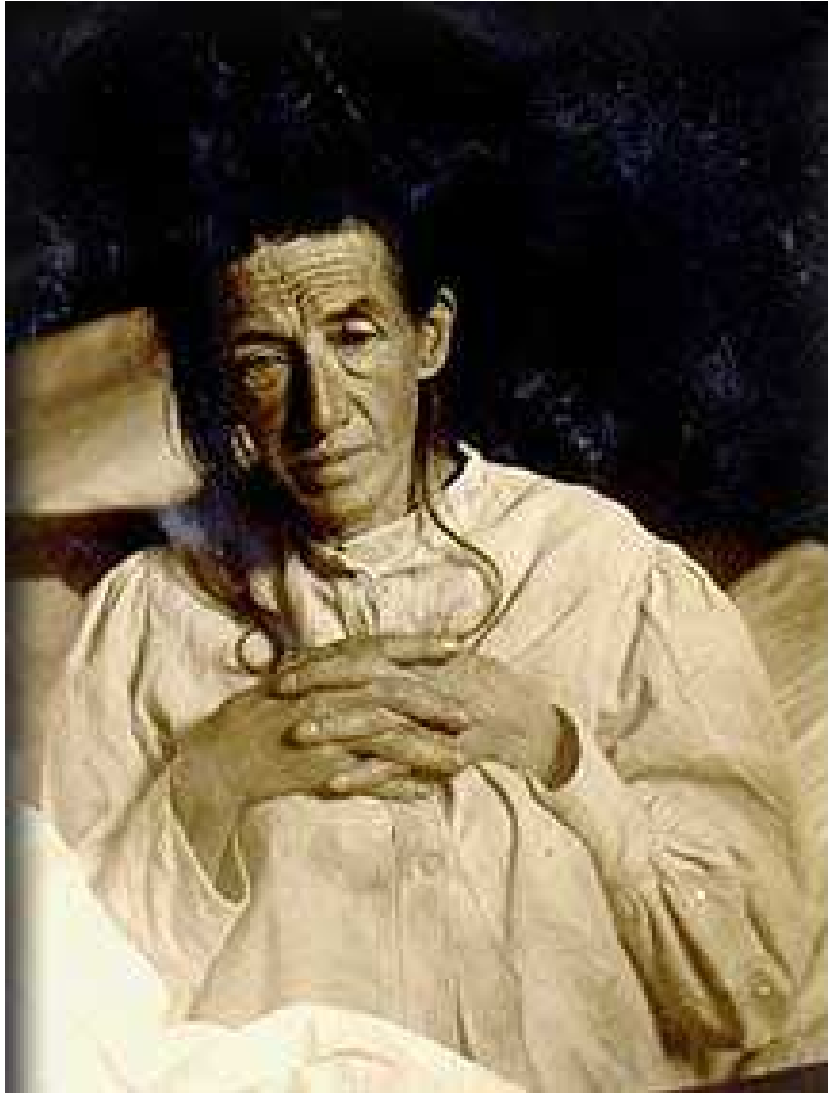
**RACCOGLIERE LE INFORMAZIONI CHE  
POSSONO ESSERE UTILI PER EVENTUALI  
SEGNALAZIONI!**

# VADEMECUM

- Fai attenzione a ciò che hai intorno
- Mantieni la distanza dal potenziale rischio.
- Cerca di seguire i movimenti delle persone per anticiparli.
- **Rimani RILASSATO E RESPIRA PROFONDAMENTE**
- Raccogli le informazioni necessarie.
- Allontanati dalla lotta (**OSSERVAZIONE E SEGNALAZIONE**)

Respira. E'  
solo un brutto  
momento,  
non una  
brutta vita.

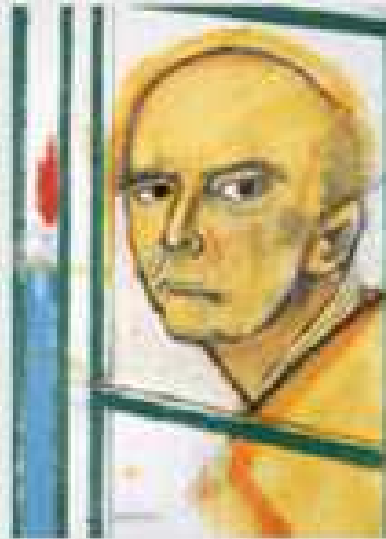
# DEMENZA



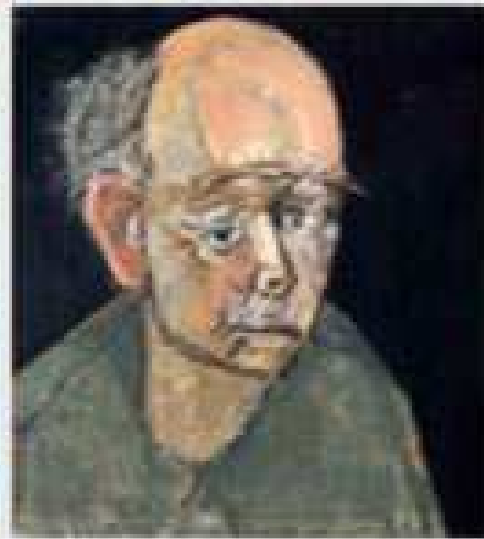
Auguste Deter (1902)  
Paziente 0 Alzheimer



1987



1986



1997



1998



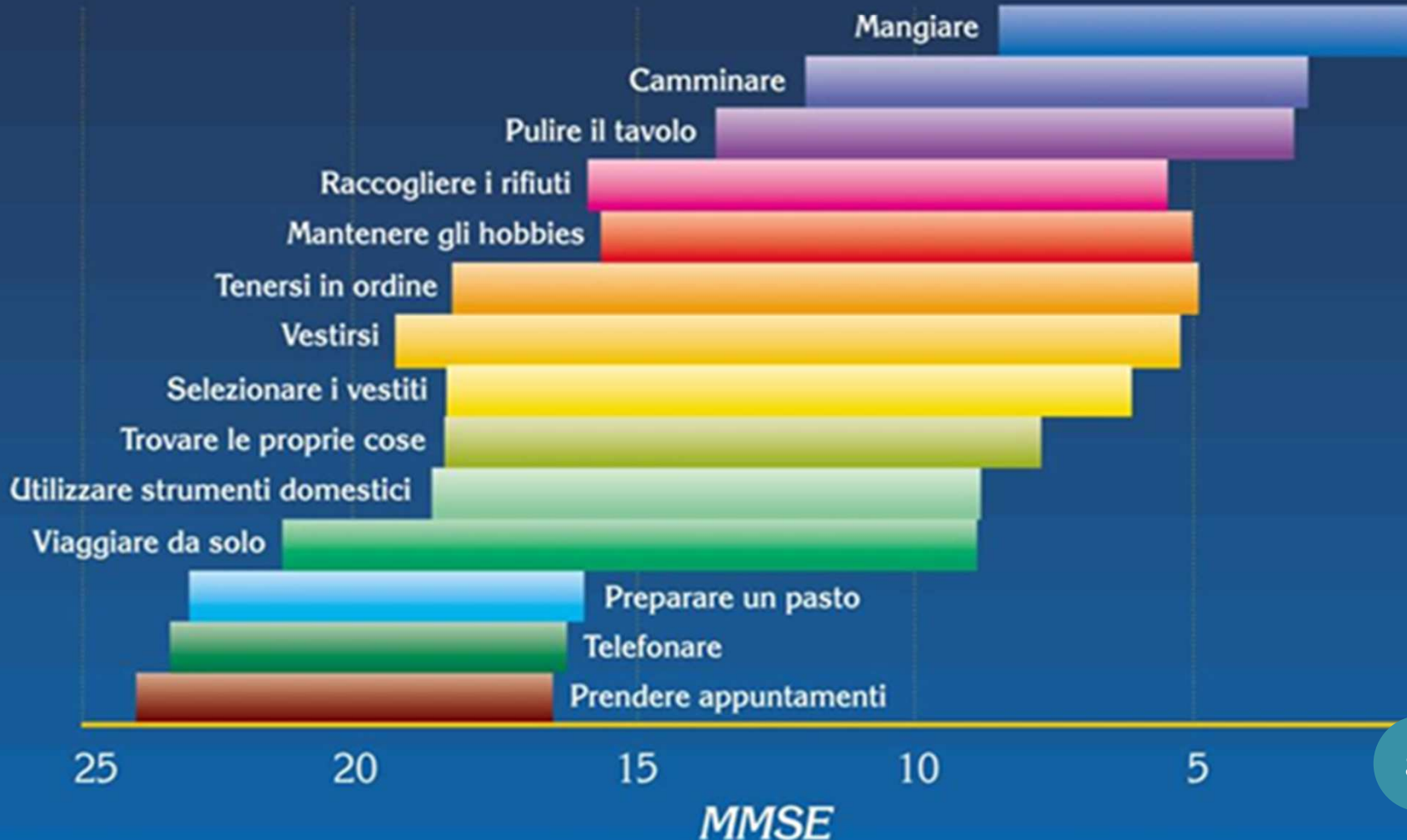
1999



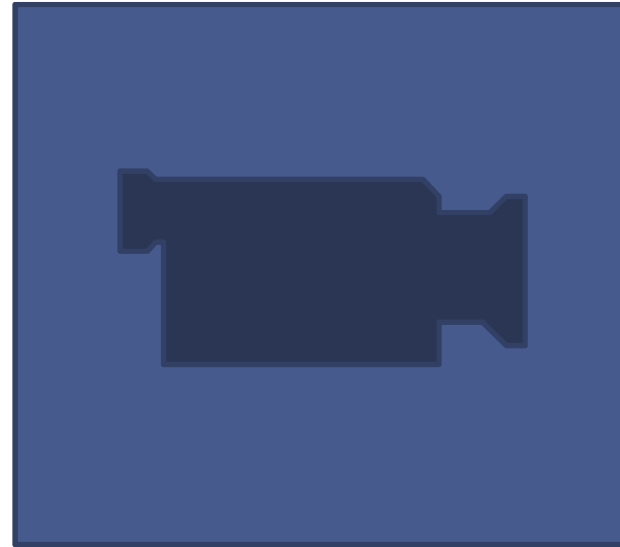
2000

William Utermohlen

# MALATTIA DI ALZHEIMER: PROGRESSIVO DETERIORAMENTO FUNZIONALE.



# L'ANZIANO DISORIENTATO





# COSA FARE?

- **NON LASCIARLO SOLO!!**
- Se è confuso o spaventato, rassicurarlo.
- **USARE FRASI BREVI E SEMPLICI.**
- Chiedergli nome, cognome, etc. Se si agita, non insistere.
- Fare segnalazione. Se possibile aspettare fino a che non arriva familiare o autorità competente.

# USO DI SOSTANZE



# DIPENDENZA DA SOSTANZE

**1981** Primi casi di AIDS in individui omosessuali (USA)

**1987** Interessamento Ser.T. 42% positivi HIV  
Crisi mercato eroina  
(mancanza di nuovi consumatori)

E  
R  
O  
I  
N  
A



## Nuove Droghe

ECSTASY



nuovi consumatori  
non crea facilmente dipendenza  
(dipendenza = tossicodipendenza = Ser.T. = AIDS)

**2016** Da “devianza di pochi” ad “**Abitudine collettiva**” a pochi euro.

## Droghe “classiche”

(alcol, eroina, cannabis, anfetamine, cocaina, LSD, funghi, ...)

## “Nuove droghe”

(MDMA, MDE, 2C-B, GHB, DXM, PEP pills, ...)

## Droghe “revival”

(ketamina, MDA, popper, ...)

## Droghe “nuovissime” o “globali”

(smart-drugs, eco-drugs)



Brown Sugar  
Eroina



LSD/ECSTASY



Funghi  
allucinogeni



Cocaina



Marjuana



Popper



Ketamina  
(droga fantasma)



Ortensia  
(eco-drugs)

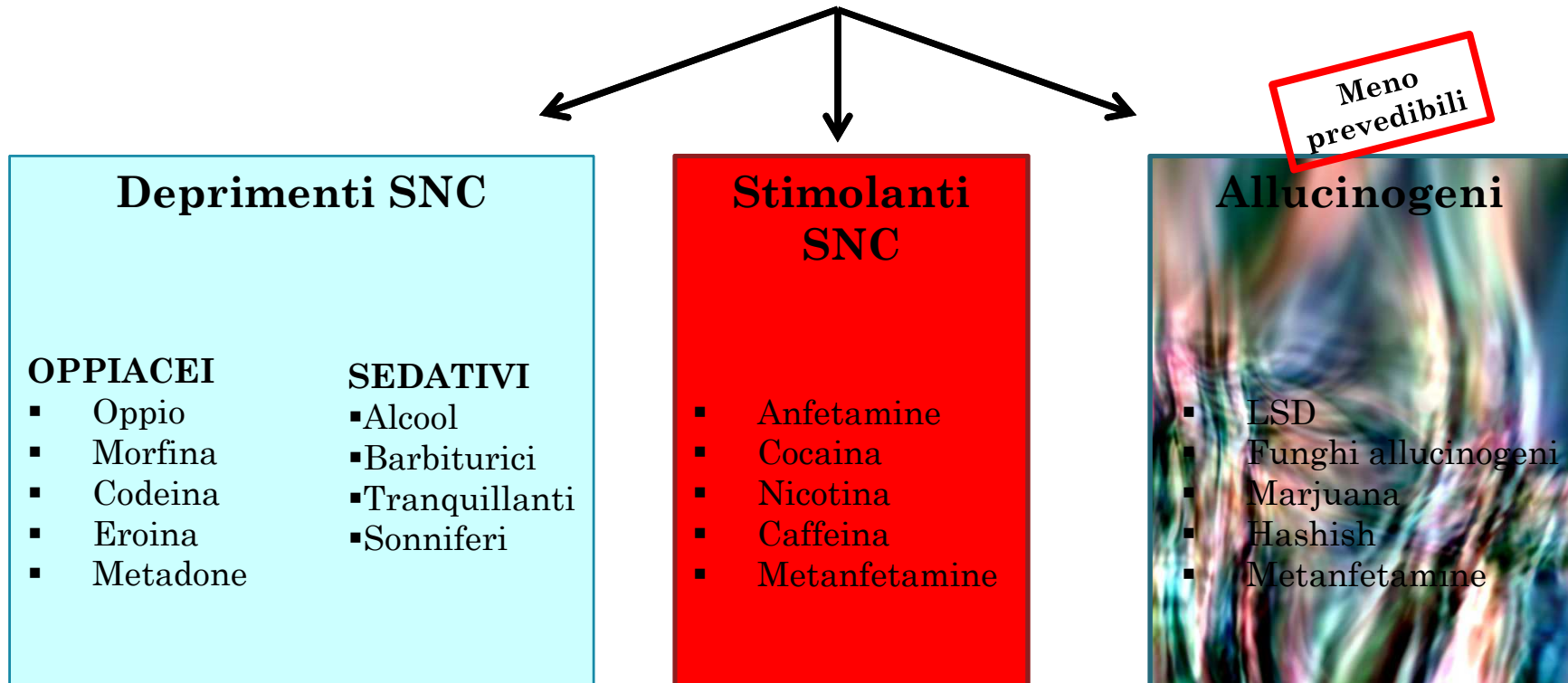


Hashish



Tantum Rosa  
(smart-drugs)

# EFFETTI DROGHE



**Esiste la differenza tra droghe leggere e pesanti?**

**USO – ABUSO – DIPENDENZA**

## EFFETTO ECCITANTE

**Iperattività**, riduzione del senso della fatica, logorrea, riduzione dell'appetito, **aggressività**, **impulsività**, fino alle **psicosi vere e proprie** con crisi maniacali, **deliri e allucinazioni**.

Aumento dell'attività del sistema cardiovascolare con **rischio di aritmie**, infarto, ed emorragie cerebrali.

## EFFETTO ENTACTOGENO

Tipico delle metanfetamine (es. MDMA – ecstasy e analoghi).

Indica la capacità del soggetto di diventare **maggiormente disinibito**, aumentando la quantità dei contatti con il mondo esterno e di conseguenza facilitando le **relazioni interpersonali**.



# ALCOL

L'alcol è una tra le sostanze **più tossiche**, può facilmente oltrepassare le membrane cellulari e provocare lesioni, fino alla distruzione delle cellule.

Nello stato di **ubriacatezza** l'alcol nel sangue raggiunge tutti gli organi, cervello compreso, uccidendo migliaia di neuroni. Si stimano circa **100.000 neuroni**.

## Rischio:

- coma etilico,
- soffocamento,
- ipotermia/assideramento.



# LA DIPENDENZA

## Perché si inizia?

- Stare in compagnia
- Superare insicurezze
- Moda
- Sedare Rabbia
- Cultura
- Piacere
- Autocura
- Trasgressione
- Noia



**SENSO DI  
VUOTO E MANCANZA  
=  
DIPENDENZA  
(Circolo Vizioso)**

# STILI E LUOGHI DI CONSUMO



- Aumento consumo **Cocktail alcol e droghe**
- **Utilizzo alternato** in base agli effetti desiderati.
- Utilizzo precoce:
  - **13 anni consumatore** (es. brown sugar)
  - **15 anni spacciatore** es. “ho preso 3 nell’interrogazione di storia”
- **Luoghi:** scuola, casa, discoteche, parchi, rave party, luoghi di aggregazione, ....

# RAVENNA: Droga, è emergenza in alcuni parchi pubblici | VIDEO

Di: REDAZIONE

martedì 16 maggio 2017 ore 12:56

446 visualizzazioni

Condividi

Tweet

Un macabro tiro al bersaglio fatto di siringhe è quanto stato ritrovato nell'area cani vicino alla Rocca Brancaleone di Ravenna. Il ritrovamento è un segnale del ritorno dell'eroina a livello locale, ma non solo, come spiega Vittorio Foschini del Sert di Ravenna. Nel nostro reportage la situazione attuale.





# ASPETTATIVA...



2 AGE: 31



1 AGE: 22



2 AGE: 23



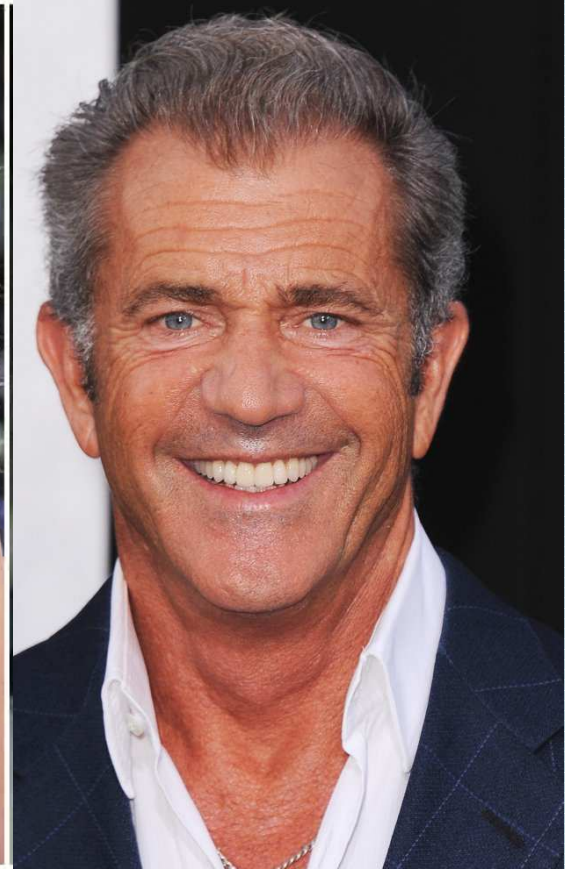
1 AGE: 34



51



# ...REALTÀ





## RIASSUMENDO...

Il Volontario svolge un Servizio di Prossimità  
in cui **OSSERVA** e **SEGNALA**.

La **DIVISA** definisce posizione, status e forza.

Finchè non si è aggrediti, non succede nulla.  
**EVITARE L'ESCALATION.**

**L'AUTOCONSAPEVOLEZZA** è fondamentale  
(Ascoltarsi, Respirare, Evitare i pregiudizi).

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

