

GESTIRE LE EMOZIONI NELLE EMERGENZE



Informazioni e dati significativi su persone o eventi per noi particolarmente interessanti li possiamo desumere attraverso un'attenta analisi della comunicazione e delle emozioni. Di qui l'importanza di saperle interpretare in maniera corretta e tempestiva

Tardo pomeriggio. Siete al tavolo di un bar, nell'area esterna, in compagnia di alcuni vostri amici. Un aperitivo come un altro, sereno, all'insegna della goffaggine e del divertimento. Improvvisamente udite alcune sirene in lontananza, in rapido avvicinamento nella vostra direzione. Il suono ora si fa assordante. Si sono fermati vicino a dove vi trovate, ma non vedete ancora nulla: non distinguate, quindi, se siano giunte autovetture di Carabinieri o Polizia, se siano i Vigili del Fuoco, oppure un'ambulanza.

«Ma che succede?» vi chiedete perplessi.

La situazione è anomala, e l'intermittente suono d'allarme che udite vi rende immediatamente vigili, attenti, focalizzati.

Vi irrigidite sulla sedia, ammutolendo per pochi istanti, in un misto tra curiosità e apprensione.

L'attenzione viene convogliata in maniera esclusiva. Tutto accade in modo automatico, le emozioni prendono il sopravvento.

Perché avviene questo?

Il corpo umano è una macchina biologica altamente intelligente. Risponde all'ambiente in maniera adattiva, per proteggersi e quindi sopravvivere.

Quando siamo sottoposti a un forte stress ambientale, troviamo nelle risposte del sistema nervoso

autonomo simpatico ogni risorsa energetica utile a fronteggiare un eventuale pericolo: il battito cardiaco accelera, la frequenza del respiro aumenta per favorire un apporto extra di ossigeno, e di conseguenza i muscoli sono pronti all'azione.

Il tutto è rapidissimo, esplosivo, perfettamente coordinato. Neurotrasmettitori e ormoni attivano in simultanea il nostro corpo. Siamo pronti a reagire.

Un osservatore attento coglierebbe alterazioni nella nostra voce, tensione muscolare e particolari espressioni facciali. Segnali evidenti, insieme a rapidissimi micro-movimenti che un occhio allenato e educato attraverso metodologie scientifiche di analisi può registrare in modo preciso.

Pensiamo al caso in cui, attraversando le strisce pedonali, un pirata della strada guidi all'impazzata nella nostra direzione e senza frenare. Oltre all'inconfondibile espression-

ne facciale di paura, il nostro corpo può:

- fuggire rapidamente per evitare l'urto imminente;
- paralizzarsi completamente, in preda al panico;
- svenire;
- attaccare, inveendo contro il conducente dell'auto.

Le ragioni per le quali il nostro corpo reagisce automaticamente in modo così specifico sono spiegabili con la Teoria dell'Evoluzione. Il meccanismo "attacco/fuga", che può provocare paralisi o svenimento, fa parte del nostro repertorio comportamentale che ha consentito la sopravvivenza ai nostri antenati ominidi.

Il mondo moderno, per nostra fortuna, non ha gli stessi pericoli. Nessun pericoloso predatore carnivoro ci insegue in pieno centro a Milano, ma, rispetto al nostro esempio dell'auto pirata, ben tre reazioni comportamentali su quattro, fra quelle descritte, sono inutili sul piano della nostra sopravvivenza: solo fuggire è funzionale a salvarci.

La guerra, ma anche eventi traumatici meno lontani dal nostro contesto, quali terremoti, valanghe o un attentato terroristico, sono altri esempi chiari e potenti nella nostra mente. Le forze dell'ordine, la Protezione Civile, medici e psicologi che si occupano di emergenze

«
Il corpo si adatta all'ambiente per proteggersi e sopravvivere
»

sanno quanto sia importante gestire le reazioni emotive delle persone soccorse ed evitare pericolose conseguenze comportamentali e psicologiche. Oltre a buone strategie comunicative, questi professionisti devono essere in grado di cogliere preziosi indicatori dalla comunicazione non verbale dei loro interlocutori e riconoscere i micro-segnali delle emozioni distruttive, per evitare che la situazione degeneri e si perda il controllo.

Cogliere le emozioni e gli indizi rivelatori della comunicazione è cruciale anche in altri contesti, dove fare prevenzione consente di evitare situazioni di rischio che possano mettere a serio repentaglio la sicurezza e la vita delle persone. I recenti fatti di cronaca correlati ad attentati terroristici rappresentano una concreta e cruda realtà, che dev'essere arginata con ogni mezzo possibile. I servizi di intelligence e le forze dell'ordine, oltre che i servizi di vigilanza e controllo delle dogane, possono fruire di metodologie che integrino tecniche verbali di intervista all'analisi emotivo-comportamentale dell'interlocutore, al fine di valutare se questi sia credibile o incline a mentire durante le fasi di controllo.

«
Non sempre chi è emozionato o agitato ci nasconde qualcosa
»

Oltre a raccogliere dati dai propri database, le forze dell'ordine hanno la possibilità di implementare le proprie competenze nel reperire informazioni chiave utili alle indagini – da testimoni oculari, vittime e potenziali sospetti – grazie a queste metodologie scientifiche.

Esistono falsi miti legati all'interpretazione delle emozioni nel contesto della menzogna che sono forieri di sistematici errori di metodo, pericolosi sul piano umano e professionale. Spesso si suol dire che chi è emozionato o agitato ha qualcosa da nascondere, per cui è sicuramente colpevole. Ma quanto incidono il contesto in cui intervistiamo una persona e la motivazione dietro le emozioni che notiamo?

Pensiamo per un momento di essere addetti al controllo-dogana di un importante aeroporto. Il nostro giudizio è cruciale per fare imbarcare o meno i passeggeri. Il nostro è quindi un ruolo di enorme responsabilità, dato che dalla nostra decisione dipendono la sicurezza e l'incolumità di un gran numero di persone. Un potenziale passeggero ci viene incontro e, prim'ancora di parlare con noi, manifesta una particolare espressione del viso, che notiamo subito. Ci domandiamo mentalmente: «Ha paura perché nasconde qualcosa? Ha paura di non essere creduto e di non esprimersi correttamente con noi, perché agitato dal nostro controllo a campione? È arrabbiato con noi perché lo trattiamo ed è in ritardo? È arrabbiato perché abbiamo sventato un suo piano criminale?».

L'unico modo per dare risposta alle nostre domande è indagare la credibilità del nostro interlocutore mediante domande mirate e la contemporanea osservazione dei cinque canali della comunicazione dell'altro: espressioni facciali, linguaggio del corpo, voce, stile verbale e contenuto verbale.

È dunque impossibile desumere da una semplice espressione del volto un chiaro segnale di menzogna. Il naso di Pinocchio non esiste nel mondo reale. Pensarla in maniera diversa è solo speculativo: ci si affida a osservazioni casuali, a sensazioni "a pelle" o "a intuito" prive di una metodologia valida e attendibile, tesa a verificare le informazioni verbali e non verbali raccolte.

Ancora una volta, la comunicazione e le emozioni possono essere rivelatrici di informazioni importanti, e saperle raccogliere e interpretare in modo corretto, rapido ed efficace fa la differenza.

Diego Ingrassia,

CEO di I&G Management, si è specializzato in Executive Coaching e si occupa di Assessment e Formazione comportamentale e manageriale presso importanti realtà multinazionali.



Una pedagoga di Medici Senza Frontiere parla con alcuni bambini sopravvissuti al terremoto di Humay provincia di Pisco in Perù.