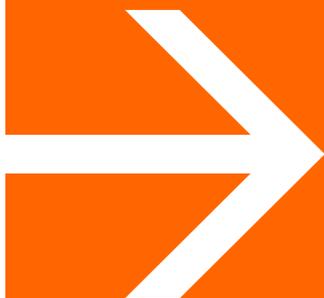




REGIONE DEL VENETO



Capo Squadra-Leadership & Teamwork di Protezione Civile Veneto

Capo Squadra
Leadership & Teamwork

Versione 01/2012

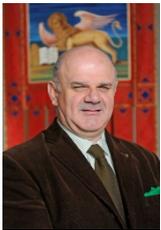




CapoSquadra di Protezione Civile Veneto



REGIONE DEL VENETO



Carissimi,

i volontari sono il cuore e la base fondante del Sistema Regionale di Protezione Civile, un sistema che cresce ogni giorno e che, grazie alla dedizione, alla costanza e alla bravura che contraddistingue chi ne fa parte, e quindi Voi, è cresciuto tantissimo in questi anni. Ho quindi ritenuto necessario, per migliorare in termini di organizzazione "pratica" e di comunicazione "interna", mettere a sistema tutte le componenti, dalle risorse umane, ai mezzi, alle attrezzature.

Ecco, l'intento di questa sorta di manuali e opuscoli è proprio quello di agevolare e incentivare la formazione, la comunicazioni tra tutti, per questa grande famiglia, per questa bellissima Comunità.

Buon lavoro!

Daniele Stival

Assessore alle Politiche dell'Identità Veneta, Protezione civile, Caccia e Flussi Migratori.

Presidente Centro Regionale Veneto di Protezione Civile

Palazzo Balbi - Dorsoduro 3901 - 30123 VENEZIA

Tel. 041 2792917 - 2993 - Fax. 041 2792816

e-mail: assessore.stival@regione.veneto.it



Premessa

La Protezione Civile è un sistema interforze in cui il Volontariato è il collegamento naturale fatto di consapevolezza, motivazione e soprattutto competenza in relazione alla responsabilità di ciascun volontario.

Il ruolo della Protezione Civile in Italia cresce nel tempo a partire dalla grande alluvione di Firenze (1966) al terremoto disastroso del Friuli (6 maggio 1976) e dell'Irpinia (1980) fino ai più recenti dell'Umbria (1997) e dell'Abruzzo (2009).

In questa crescita costante degli eventi sismici e non solo, per esempio quelli idrogeologici capitati negli ultimi anni, il costante e continuo miglioramento della qualità e della responsabilità degli interventi della Protezione Civile ha fatto sì di puntare tantissimo sulla formazione e la professionalità dei Volontari stessi.

Le attività della Protezione Civile sono la previsione, la prevenzione, il soccorso e il superamento dell'emergenza in base alla legge 225/1992. Successivamente nel 2001 è stato aggiunto il compito di occuparsi anche dei Grandi Eventi a seguito della legge 401/2001.

In un mondo fatto di relazioni, è così anche il volontario di Protezione Civile e l'organizzazione stessa entrano in contatto con altre istituzioni pubbliche e private, basando il proprio modello sul principio di sussidiarietà (legge costituzionale 3/2001), definito come "l'insieme di relazioni di mutuo aiuto finalizzate al raggiungimento del bene comune".

Inoltre anche all'interno della Protezione Civile stessa vi sono vari ambiti di azione e di team work come il soccorso socio-sanitario, la logistica, il soccorso alpino, la cinofilia, il soccorso subacqueo e l'antincendio boschivo.

Quindi la Protezione Civile è fatta di esseri umani, in primis cittadini, con i propri doveri di educazione civica e quindi ogni cittadino guarda alla Protezione Civile come ispirazione per prevenzione, educazione, formazione e informazione, ma soprattutto per competenze e capacità.

In quest'ottica molto preventiva, costruttiva e istruttiva l'assessorato specifico della Regione Veneto e il Centro di Formazione della Protezione Civile del Veneto hanno agito e stanno agendo in maniera efficace per promuovere una vera "professionalizzazione" del volontario con una particolare attenzione ai responsabili delle organizzazioni e ai Capi Squadra.



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

In particolare questo specifico corso di “LEADERSHIP & TEAMWORK” è destinato alla figura professionale del “Capo Squadra”

Il Capo Squadra deve essere formato e deve avere le caratteristiche dentro di se del leader di se stesso in un ottica di Peak Performance e cioè grandi doti motivazionali che lo portano a:

- 1) Essere parte attiva di un sistema integrato fatto di persone e organizzazioni e cioè un vero e proprio TEAM MAN;
- 2) Essere una figura di supporto e di stimolo alla collaborazione senza sostituirsi agli enti preposti;
- 3) Essere ed avere la solidarietà come uno dei valori portanti della propria missione, sia nella vita di tutti i giorni con le persone care e automaticamente con le persone a cui capiterà relazionarsi nelle circostanze che si manifesteranno di volta in volta;
- 4) Essere orientato alla propria crescita e al proprio sviluppo personale in un ottica di formazione costante e continua;
- 5) Essere consapevole di limiti, diritti e doveri;
- 6) Essere responsabile del proprio comportamento mentre agisce in veste e per conto della nobile organizzazione di cui fa parte.

LEADERSHIP

Il termine LEADER è una parola che deriva dal verbo inglese “TO LEAD” e cioè guidare un gruppo di persone verso l’obiettivo comune. Anche il termine “COACH” deriva da corriera e addirittura nel West era la diligenza e quindi metaforicamente il leader è quella persona che ti porta da un punto all’altro di un progetto, di un obiettivo oppure di un emergenza.

LE QUALITA’ PRINCIPALI DI UN LEADER:

Vi trasmettiamo ora 11 fattori essenziali per svolgere bene il ruolo di Capo Squadra:

1) INTREPIDO CORAGGIO

Si deve fondare sulla conoscenza di se e del proprio ruolo. A nessun sottoposto piace essere guidato da una persona a cui mancano coraggio e sicurezza personale. Del resto nessun asseconderà a lungo un leader simile.

2) AUTOCONTROLLO (SELF CONTROL)

Chi non sa controllarsi non potrà mai guidare gli altri. E’ un esempio importante anche per i



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

sottoposti, specie i migliori. George Washington e Benjamin Franklin nella prima fase della loro vita si erano preclusi molte opportunità a causa della loro ruvidezza, poi lavorando sul loro auto controllo sono diventati due esempi di leader importanti nella storia dell'America e del mondo intero.

3) ACUTO SENSO DI GIUSTIZIA

Senza la capacità di giudicare onestamente non si può mantenere il rispetto del gruppo di lavoro. Quindi tendenzialmente non si dovrebbero usare due pesi e due misure.

4) CHIAREZZA NELLE DECISIONI

Il leader che è indeciso e titubante mostra la sua insicurezza e non è seguito dal gruppo. Un leader decide sempre! Decidere deriva dal latino “decaedere” cioè tagliare, prendere delle decisioni è tagliare e fatte molta attenzione che anche non decidere è una decisione.

5) PRECISIONE PROGETTUALE

Il leader di successo deve pianificare il lavoro e metterlo in pratica. Un leader che procede per tentativi, cercando la mossa giusta da indovinare è paragonabile a una nave che non ha una rotta e un punto fermo (obiettivo). Prima poi finirà per incagliarsi in uno scoglio (lascio a voi immaginare un esempio tragico recentissimo)

6) IL MIGLIO IN PIU'

Il leader di successo è instancabile, deve avere un'energia da vendere e se ci sono 42 km da fare ne può fare 43 senza esitare.

7) PERSONALITA' ATTRAENTE

Per essere e diventare un vero e proprio punto di riferimento per gli altri deve avere il carisma necessario per essere ascoltato quindi deve avere la capacità di comunicare attraendo il gruppo verso l'obiettivo comune.

8) SIMPATIA E COMPrensIONE

Il leader di successo deve entrare in sim-pathos con i propri collaboratori, capendo talvolta i loro problemi e difficoltà anche personali.



9) PADRONANZA DEI DETTAGLI

I dettagli fanno la differenza e un dettaglio può essere il sottile filo del rasoio tra il successo e il fallimento.

10) PIENA RESPONSABILITÀ

Comprensione piena della vera etimologia della parola “RESPONS-ABILITÀ”, e cioè abilità del leader a dare risposte e soprattutto ad assumersi la responsabilità senza scaricare la stessa sui collaboratori.

11) COOPERAZIONE

Ultima ma non ultima una qualità straordinaria del leader è applicare la collaborazione da parte del gruppo interagendo in maniera efficace con loro.

In sostanza l'unico stile di leadership accettata per un lungo termine dai collaboratori risponde a queste 11 qualità coniugate ad altre qualità positive in modo tale da essere seguito e rispettato ovunque.

Altresì vogliamo esaminare le 10 principali cause di fallimento nella leadership:

1) INCAPACITÀ DI DEFINIRE I DETTAGLI

Colui che non sa gestire ogni particolare aspetto del suo lavoro risulta inefficiente

2) NON DISPONIBILITÀ A FARE SERVIZI UMILI

Se la situazione lo richiede il leader esegue qualsiasi tipo di mansione. “Che i più grandi fra di voi siano servi di tutti gli altri”, è una buona metafora per un leader.

3) ASPETTARSI DI ESSERE VALORIZZATI PER QUELLO CHE SI SA, ANZICHÉ PER QUELLO CHE SI FA CON CIÒ CHE SI SA.

Nel capovero c'è già la spiegazione del concetto



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

4) PAURA DELLA CONCORRENZA DEI COLLABORATORI

Chi ha paura che un collaboratore voglia scalzarlo dal ruolo di “Capo Squadra” prima poi diventerà realtà. L’atteggiamento giusto dovrebbe essere quello di avere la capacità di indurre gli altri a lavorare egregiamente in modo da essere tranquillo e moltiplicare la produzione umana necessaria.

5) MANCANZA DI CREATIVITA’

Se non ha creatività il leader non potrà gestire le emergenze. (Vedremo più in là gli elementi della creatività)

6) EGOISMO

Chi è davvero leader non pretende onori ma vede la felicità negli occhi dei suoi collaboratori quando ottengono un gran risultato di squadra.

7) INTEMPERANZA

La sregolatezza e la furia eccessiva non viene accettata dai collaboratori che smetteranno prima o poi di non ascoltare più il leader (vedi Washington & Benjamin Franklin)

8) SLEALTA’

La slealtà è uno dei principali motivi di fallimento in ogni campo della vita. La disonestà del leader lo porta alla fanghiglia.

9) SOTTOLINEARE LA PROPRIA “AUTORITA”

Un vero leader riesce a comunicare in maniera efficace senza imporre la forza del proprio straordinario potere.

10) SOTTOLINEARE I “TITOLI,,

Un leader competente non ha necessità di sottolineare il proprio titolo per farsi ascoltare dai collaboratori, mentre deve far valere il proprio comportamento SIM-PATHOS, comprensivo, onesto e competente.



Questi aspetti negativi sono legati alla rovina personale. Chi aspira a diventare un leader Capo Squadra deve studiare attentamente la lista in modo da limare i difetti con l'obiettivo personale e sociale di liberarsene.

CONCETTO DI AREA DI COMFORT

Essendo l'essere umano un animale abitudinario tendente a fare sempre le stesse cose, lo stesso deve assolutamente uscire dalla propria zona di comodo per imparare cose nuove; ovviamente quando una persona esce dalla propria zona di comfort è soggetta ad una parola usata moltissimo e comune a quasi 7 miliardi di persone sulla terra e cioè "STRESS". Quando si va in bicicletta per la prima volta da piccoli, quando si comincia a fare scuola guida dove diventiamo matti fra pedale della frizione e accelerazione andiamo sotto "STRESS" fino a quando non ci alleniamo e ci alleniamo ancora, in modo tale che poi diventa facile aumentando le nostre competenze e la nostra zona di comfort.

LA COMUNICAZIONE EFFICACE DEL CAPO SQUADRA

A tutti prima o poi capita di dover parlare a un gruppo: per raccontare l'ultimo avvenimento curioso ad alcuni amici, ad una riunione di condominio, ai propri collaboratori, ad un Consiglio di Amministrazione in una sala davanti ad un pubblico ... In ognuna di queste occasioni ci si può sentire inadeguati, ci si può rendere conto di non riuscire a dire le cose come si vorrebbe o al termine del nostro intervento vedere che le persone fraintendono.

Parlare in pubblico suscita frequentemente, in chi deve parlare, timore, inquietudine, inibizione o rammarico per non aver saputo convincere o semplicemente interessare l'uditorio.

A chi non è capitato? E perché è capitato? C'è un modo per evitarlo?

Con opportuni accorgimenti ed un pizzico di training, è possibile risolvere questi piccoli «fastidi» che riducono la portata dei risultati attesi: **parlare in pubblico efficacemente è una capacità che si impara.**

Comunicare non significa solamente parlare e informare, vuol dire qualcosa di più. Si comunica per trasmettere qualcosa, per far capire, per influenzare, per ottenere una reazione. Molto spesso questa reazione non corrisponde alle nostre attese, per questo è importante saper comunicare in modo da ottenere l'effetto desiderato.



Percentuali nella comunicazione:

- Parole 7%

- Tono, timbro e pause 38%

- Comunicazione non verbale 55%

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

La frase “il corpo dice più di mille parole” è sempre attuale, soprattutto nel Public Speaking ciò che trasmettiamo con la nostra immagine ha molto significato.

Quindi imparare ad usare al meglio il nostro corpo sarà uno dei primi passi per migliorare la nostra comunicazione.

Il contatto **visivo** è alla base dell’effettiva comunicazione, è il più potente mezzo di persuasione che possediamo per convincere un nostro pubblico.

“Per farsi capire dalle persone, bisogna parlare prima di

*“Per farsi capire dalle persone, bisogna parlare
prima di tutto ai loro occhi”*

Napoleone



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

Usando in modo corretto il contatto visivo si eliminano le distrazioni visive, limitando le immagini che giungono al nostro cervello facendoci perdere la concentrazione.

Inoltre si trasmette emotivamente la sensazione del colloquio a due, evidenziando sincerità, sicurezza ed interesse per l'interlocutore.

È importante non trascurare le **azioni fisiche** ed, in particolare, i **gesti**, che sono il mezzo naturale per sollecitare una giusta reazione: sono il più forte supporto visivo che si può dare alla comunicazione.

Un'attenzione particolare va data alla **posizione** e ai **movimenti del corpo**.

La postura è importante per trasmettere all'uditorio la sensazione di padronanza d'aula e di sicurezza; la corretta posizione facilita il contatto tra il presentatore e il suo uditorio.

Gli stessi movimenti possono aumentare o diminuire per dare più o meno ritmo a ciò che si dice, per dare più o meno impatto al discorso.

Non va trascurato nemmeno il **timbro vocale**, che deve apparire lento o veloce, oppure accomodante o complice in base agli obiettivi che intendiamo raggiungere.

Ad ogni parola o frase deve seguire con estrema naturalezza un gesto, e questo deve risultare in sintonia con quanto vogliamo esprimere.

La possibilità di ottenere un energico ed elevato volume di voce si tradurrà non solo in un vantaggio comunicativo per l'uditorio, bensì anche in una opportunità per lo speaker di dare sfogo positivo alla propria energia nervosa.

Per quanto riguarda la **voce**, molte persone hanno un'intonazione ed un timbro vocale molto piacevole, ma privo di forza; altri hanno un timbro sgradevole, oppure hanno i toni alti e bassi, ma non quelli intermedi.

Il tono di voce non deve necessariamente essere alzato, può anche essere soffocato, l'importante è che ci sia una varietà di tono.

Quando parliamo dobbiamo essere consapevoli del fatto che i nostri interlocutori non sono in grado di ricordare tutto, i messaggi chiave devono pertanto essere messi in risalto: questo lo realizziamo "giocando" sui toni di voce.

L'uso appropriato delle **pause** è uno degli strumenti per rendere unici i nostri discorsi, per aumentare la carica emotiva e porre attenzione su importanti passaggi.



“Abbi sempre qualcosa da dire. L'uomo che ha qualcosa da dire ed è conosciuto come uno che non parla se non è strettamente necessario, sarà sicuramente ascoltato. Sappi sempre prima cosa vuoi dire, se la tua mente è confusa, molto più confuse saranno le menti di chi ti ascolta”

I 10 PASSI DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

1. Tenere presente il **tipo di persone** alle quali ci si rivolge per poter decidere in anticipo:

- A. Il **“tono”** dell'intervento: formale, sciolto, serio, enfatico, scanzonato;
- B. **La lunghezza** dell'intervento stesso;
- C. **L'avvio**: adattare la prima frase al pubblico che ascolta è un vecchio trucco di imbonitori e cabarettisti, un po' sfruttato ma efficace
- D. L'abbigliamento.

Quanto meglio sappiamo a chi ci rivolgiamo e qual è l'obiettivo del nostro intervento, migliore sarà il risultato finale.

2. Preparare un progetto di esposizione di quello che volete comunicare: **l'improvvisazione può essere pericolosa.**

- A. Individuare i punti di forza in modo che il pubblico li capisca completamente e ne sia coinvolto;
- B. Controllare i fatti e i riferimenti che supportano il discorso;
- C. Pensare alle domande che possono essere rivolte.

3. E' consigliabile fare una piccola **prova generale** del discorso che si intende pronunciare.



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

4. Conoscere bene **supporto visivo** che utilizzerete per comunicare: lavagna a fogli, proiettore, lavagna luminosa, personal computer ...
5. Controllare e soprattutto gestire la propria **emotività**. Prima di iniziare un discorso respirare profondamente e dire la prima frase con un tono deciso: se va bene la prima frase, il discorso ha più probabilità di essere efficace.
6. Controllare la **gestualità** senza esserne intimoriti: un discorso privo di gestualità rischia di apparire troppo gelido, distaccato, trasmette ansia.
 - A. Non tenere mai le braccia conserte: è un segnale di chiusura, di scarsa disponibilità;
 - B. Assumere una posizione aperta, eretta: le posizioni curve comunicano insicurezza e instabilità.
7. Variare con una certa frequenza il **tono della voce** ed inserite nel discorso **pause** brevi per evidenziare i concetti più importanti e per prendere tempo in caso di difficoltà.
8. Il pubblico deve partecipare come se si stesse dialogando con lui. E' importante utilizzare **domande retoriche** e arricchire il discorso con **aneddoti e storie**.
9. **Mai memorizzare un discorso parola per parola.**
10. Non imitare gli altri. **Sii te stesso!**



ATTEGGIAMENTO MENTALE DEL CAPO SQUADRA

Il Capo Squadra deve avere una mente sempre e costantemente orientata alle soluzioni. Le parole “obiettivo” e “scopo” devono sempre essere impresse nel suo subconscio.

Sia comunicare che gestire un'emergenza sono altresì degli obiettivi.

Ma quali e quanti sono le caratteristiche di qualsiasi obiettivo?

La risposta esatta è 3 e se a qualsiasi obiettivo viene a mancare una delle 3 ci sono possibilità 0 che lo stesso venga raggiunto.

Le caratteristiche dell'obiettivo sono:

- ➔ **FATTIBILE** (reale concreto) – andare su Marte domattina non è un obiettivo fattibile.
- ➔ **MOTIVANTE** (la motivazione è alla base di tutto) – il Capo Squadra deve sentire dentro di sé le farfalle nello stomaco per quello che è il suo ruolo – è la motivazione che fa alzare tutte le mattine dal letto Steven Spielberg a 65 anni a girare la sua prossima scena che sarà sicuramente migliore della precedente oppure che fa cantare in tutti i teatri del mondo Andrea Bocelli grazie al suo talento.
- ➔ **MISURABILE** (la capacità, la professionalità, l'impegno e la disciplina di dare dei tempi agli obiettivi) – altrimenti si dice farò domani dopodomani e così gli obiettivi vengono procrastinati.

...e con che metodo scientificamente provato si può raggiungere l'obiettivo?

Il metodo si chiama O.S.A. nel senso di osare ma è soprattutto un acronimo (**O**biiettivo-**S**copo-**A**zione)



O.S.A.

OBIETTIVO SCOPO AZIONE

Troppo spesso nella vita le persone non riescono ad ottenere ciò che vogliono veramente perché si lasciano trascinare dagli eventi, imprigionare dal tempo e dalle pretese/ricieste che gli altri hanno su di loro. Non compiono mai il passo di decidere cosa vogliono ottenere veramente dalla loro giornata, settimana, mese, anno, lavoro, relazioni e da se stessi. Non stabiliscono mai l'obiettivo che si impegnano a raggiungere per vivere in modo completo e gratificante. Al contrario finiscono per percorrere una qualsiasi "strada" che la vita offre loro, che spesso è anche deludente.

Il sistema OSA ti fornisce un semplice processo suddiviso in tre passi che ti concentrerà immediatamente su ciò che veramente vuoi (**l'Obiettivo**) e perché lo vuoi (**lo Scopo**) prima ancora di creare un piano o una lista di cose da fare (**l'Azione**) per far sì che ciò accada. Ti permette di sganciarti dallo slancio del momento e determinare esattamente quale cammino vuoi intraprendere nella tua vita.

Nei sistemi tradizionali di pianificazione/gestione del tempo ti concentri su ciò che pensi sia necessario fare, anche se molto spesso non si ha idea di quali azioni intraprendere fino a che non si risponde a questa domanda fondamentale : "Cosa voglio veramente?".

Tutti quelli che hanno successo

veramente nella vita

e ancora più importante

si sentono realizzati

hanno tre cose in comune...

SANNO COSA VOGLIONO: L'OBIETTIVO.

Innanzitutto conoscono l'obiettivo per il quale si stanno dando da fare... i risultati misurabili che stanno cercando. Ecco perché non rimangono intrappolati nel processo.



Capiscono il risultato che stanno perseguendo e capiscono che ci sono molti modi per ottenerlo. Più chiaro sei circa il risultato che vuoi raggiungere e più facile sarà trovare un modo per raggiungerlo.

Quindi la prima domanda a cui devi rispondere nella vita è: “Cosa voglio veramente? Qual è il risultato che sto perseguendo? Qual è il mio vero obiettivo?”

SANNO PERCHE' LO VOGLIONO : LO SCOPO

Coloro che hanno successo non solo capiscono l'obiettivo specifico verso cui si stanno dirigendo in una determinata situazione, ma sfruttano anche la grande forza emotiva data da quello che è il loro scopo.

Spesso nella vita sappiamo quello che dovremmo fare, ma non abbiamo sufficienti ragioni che ci entusiasmino, dei “perché” tanto importanti da farci fare qualsiasi cosa sia necessaria per ottenere quello cosa che vogliamo veramente.

Quando sai cos'è che vuoi veramente, devi chiederti “perché lo voglio? Cosa mi darà? Come mi sentirò dopo aver raggiunto questo risultato?”

Qual è il mio vero scopo?” Ciò ti darà quella parte fondamentale che invece manca a tutti i tradizionali metodi di pianificazione/gestione del tempo.

Le liste di cose da fare non ti forniscono il perché, e senza un perché abbastanza forte, raramente arriviamo a conclusione di quello che stiamo facendo.

Appena si guarda la lista è facile sentirsi sopraffatti. Il sistema OSA ti fa concentrare sul perché stai facendo le cose e di conseguenza cambia non solo la tua motivazione, ma anche la qualità delle tue azioni.

SANNO COSA DEVONO FARE PER FARLO ACCADERE:

HANNO UN PIANO D'AZIONE

Infine le persone che hanno successo capiscono che se sanno in modo preciso cosa vogliono e perché lo vogliono possono scoprire come creare od ottenere qualsiasi cosa verso cui dirigono il loro focus mentale. Chiedono a se stessi “Quali azioni specifiche devo fare per ottenere questo risultato/obiettivo che sono impegnato a raggiungere?”

Ricordati che quando il tuo obiettivo è veramente chiaro, e le ragioni per cui devi raggiungerlo ti danno una spinta emozionale abbastanza forte, lo scoprire il modo migliore per portare a termine il lavoro diventa ovvio.

Ricordati che ci sono molti modi per raggiungere qualsiasi risultato!

Se uno non funziona, e tu sai il tuo obiettivo e hai uno scopo abbastanza forte, allora sarai flessibile e ti sarà facile trovare un altro modo



...e in ultima analisi con che atteggiamento si raggiunge l'obiettivo?

Anche qui con 3 parole straordinarie che devono andare di pari passo...

FISIOLOGIA – LINGUAGGIO - SISTEMA DI CONVINZIONI che il Capo Squadra deve fare sue, devono essere parte integrante della sua persona per ottenere grandi risultati nel suo ruolo importantissimo di volontario della Protezione Civile

FORZA n° 1: FISIOLOGIA

Per sperimentare qualsiasi emozione o sentimento occorre usare la fisiologia.

Credenze e linguaggio inviano un messaggio alla fisiologia dove si inizia realmente a provare le emozioni. Le emozioni sono create dal movimento.

Un radicale cambiamento nella fisiologia crea un immediato cambiamento nelle emozioni e nei comportamenti.

La Fisiologia è la “leva”

massima per cambiare

qualsiasi modulo emozionale



RESPIRAZIONE

L'ossigeno è vita. La diminuzione di ossigeno crea stati dolorosi. Quando sono stressate molte persone contraggono la respirazione, aumentando in questo modo lo stress. Spesso questo induce comportamenti come

il fumare o l'abbuffarsi che riportano ad una respirazione completamente addominale, e quindi ad una temporanea eliminazione dello stress.

ESPRESSIONI FACCIALI

Abbiamo circa 80 muscoli facciali. Cambiamento nell'uso di questi muscoli modificano l'afflusso di sangue al cervello e l'uso dei neurotrasmettitori e quindi procurano effetti immediati sullo stato emotivo.



CORPO – PARTE SUPERIORE:

Mandibola	Spalle	Mani	Torace
Collo	Braccia	Dita	Schiena (parte sup.)

CORPO – PARTE INFERIORE:

Schiena (lombari)	Glutei	Polpacci	Torace
Addominali	Cosce	Piedi	

Le estremità possono influenzare tutti i gruppi muscolari collegati. Per esempio, lo stress sulle dita dei piedi può salire fino a contagiare la zona lombare. Le dita delle mani possono produrre un effetto fino al collo e alle spalle.

Movimenti e/o estensioni verso l'alto aiutano la circolazione sanguigna e producono emozioni piene di risorse, del tipo “Mi sento su”, “Mi sento euforico”

Contrazioni e/o movimenti verso il basso tendono a restringere i vasi sanguigni e creare emozioni senza risorse, del tipo “Mi sento giù, depresso”

FORZA n° 2: LINGUAGGIO

Il significato che attacchiamo alle ns. esperienze determina come ci sentiamo. Le parole che usiamo all'interno della nostra mente e per esprimerci con gli altri, influenzano potentemente le ns. interpretazioni del significato (le ns. credenze) e, conseguentemente, le ns. emozioni e le ns. azioni. Puoi cambiare una credenza, ma se continui a usare vecchi modelli di linguaggio, come “mi sento depresso”, “sono uno straccio”, “la gente è ladra” rientrerai costantemente nei vecchi schemi emotivi e comportamentali.





Cambiando le fondamenta sulle quali poggiano le credenze – le parole che usi per esprimere i tuoi sentimenti – Puoi veramente sostituire ogni schema depotenziante.

➤ **INCANTESIMI / VOCABOLARIO TRASFORMAZIONALE**

“Tutto ciò di cui ho bisogno è già dentro di me”
“Sono una macchina inarrestabile”

➤ **DOMANDE**

“Perché capita sempre a me?”
“Perché non riesco a portare a termine mai niente?”

Invece di:

“Come posso rendere utile questo?”
“Cosa c'è di buono in questo?”
“Com'è che sono sempre così fortunato?”

➤ **METAFORE GLOBALI:**

“Mi sento pugnalato alla schiena”
“Mi sento sulla vetta del mondo”
“La vita è una bella avventura”
“Cammino ad un metro da terra”



FORZA n° 3: SISTEMI di CREDENZE

OGNI COMPORTAMENTO E' GUIDATO DALLE CREDENZE

Più sappiamo sulle credenze delle persone, più possiamo capire e anticipare i loro comportamenti. Quando conosciamo la fonte di un comportamento, conosciamo l'obiettivo ottimale del cambiamento. Alcune credenze hanno un impatto a breve termine e di basso livello sul destino degli individui, come ad esempio le opinioni.

Altre hanno un impatto estremamente forte ed a lungo termine come vere e proprie credenze.

Altre ancora sono potentissime forze di controllo sulla personalità degli individui.

Forze guidate da emozioni come la paura, l'impegno e il dovere. Queste sono le convinzioni profonde.



➤ CATEGORIA N°1: CREDENZE GLOBALI/IDENTITA'

CREDENZE GLOBALI: Le persone / la famiglia / la salute / la vita / il tempo / il denaro/il sesso/la morte/la spiritualità/l'eternità/le regole di vita/il lavoro/le responsabilità/l'autorità/il cibo/la ginnastica/la giustizia e l'ingiustizia/le convinzioni

IDENTITA': Complessiva/ruoli/l'identità delle altre persone/i ruoli delle altre persone/Convinzioni

➤ CATEGORIA N°2: VALORI

VALORI POSITIVI: Amore,avventura, sicurezza, amicizia, intelligenza, salute, successo, ecc

VALORI NEGATIVI: Fallimento, solitudine, depressione, noia, rifiuto degli altri, rabbia, ecc



➤ CATEGORIA N°3: REGOLE

Regole per ognuno dei tuoi ruoli/Regole per i ruoli che non “giochi” mai

Regole per altre persone/ Regole per i ruoli delle altre persone

Regole per i valori/ Regole per le situazioni.

Convinzioni

Problemi specifici/Situazioni/Credenze della gente

LE OPINIONI OSCILLANO/LE FEDI SPINGONO/LE CONVINZIONI CONTROLLANO

Rafforzando le doti del profilo personale del Capo Squadra, una delle caratteristiche fondamentali come abbiamo detto è essere un TEAM MATE e cioè un uomo squadra che non deve mai prevaricare con la propria prepotenza, ma invece deve capire immediatamente i bisogni e i sistemi rappresentazionali dei collaboratori, ma anche e soprattutto delle varie persone con cui entra in relazione. La prima analisi è capire come qualsiasi persona soddisfa i suoi bisogni fondamentali che differenziano da quelli fisiologici (mangiare, bere, dormire, respirare). Anche i bisogni fondamentali sono insiti a 7 miliardi di persone nell'universo, quindi di qualsiasi nazionalità. Poi come le svariate persone soddisfano questi bisogni è un altro paio di maniche e queste esperienze possono essere positive o negative.

I 6 Bisogni fondamentali sono :

- **Sicurezza** – ogni essere umano ha bisogno di sentirsi sicuro
- **Varietà** - ogni essere umano ha bisogno di fare cose diverse durante una giornata tipo, settimana tipo, mese tipo, anno tipo
- **Importanza** – ogni essere umano ha bisogno di sentirsi importante
- **Unione** – ogni essere umano da che esiste l'umanità, antropologicamente ha bisogno di fare gruppo
- **Crescita** – ogni essere umano ha bisogno di far crescere il proprio potenziale e le proprie competenze in un mondo che va sempre più veloce



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

- **Contribuire** – ogni essere umano ha bisogno di fare del bene agli altri, di fare volontariato ed è il bisogno più importante per il volontario di Protezione Civile

Il Capo Squadra di successo, per riconoscere immediatamente una persona che ha davanti sia esso un collaboratore volontario o altra figura di relazione, deve essere talmente bravo a riconoscere il sistema rappresentazionale di quest'ultimo usando il modelling (tecnica di somiglianza con l'altro) per esempio quando si parla a un bambino piccolo ci si inginocchia guardandolo negli occhi rafforzando il sistema di convinzione che il messaggio passi in maniera efficace.

Così le 3 grandi categorie cui tutte le persone dell'universo fanno parte sono:

- **VISIVO**
- **AUDITIVO**
- **KINESTESICO**

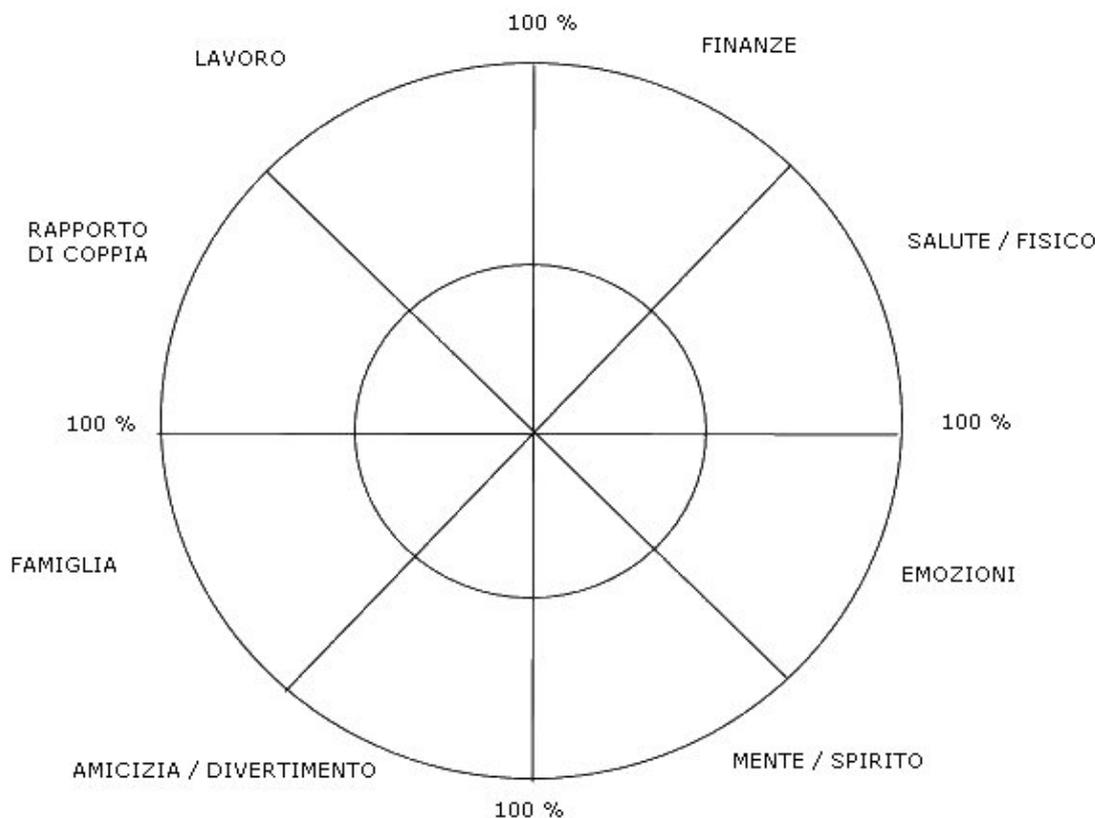
Le persone **visive** ricordano dalle esperienze tramite immagini. La loro postura è spinta tendenzialmente verso l'alto, testa, sguardo, ecc sono persone attive, camminano veloci e la loro respirazione è toracica. Tendono a parlare rapidamente e il loro tono di voce è principalmente acuto, nasale e forzato. Preferiscono assimilare le informazioni attraverso le immagini. Amano esprimersi con metafore visive che richiamano immagini, colori, ecc.

Poiché le parole per loro hanno grande importanza, le persone **auditive** fanno più attenzione ai vocaboli che usano. Amano il suono della loro voce, adorano ascoltarsi e parlare anche da sole. Hanno una voce più melodica, parlano in maniera più lenta, misurata. Utilizzano e amano espressioni come "Ci sentiamo", "Mi suona bene" ecc.

Il termine **cinestesico** è riferito agli altri 3 sensi. Le persone prevalentemente cinestesiche percepiscono il mondo attraverso questi 3 sensi ovvero attraverso le "sensazioni".

Per gestire lo stress in emergenza un Capo Squadra nonché leader di un gruppo prima di essere un leader di riferimento importante per gli altri deve assolutamente fare i conti con se stesso e quindi puntare in primis ad essere un vero leader di se stesso. Solo in questa maniera può guidare gli altri verso questo straordinario mondo della Protezione Civile.

IL CERCHIO DELLA VITA



I 7 Passi del Cambiamento

(Come usare la leva e la coordinazione con le persone in emergenza)

1) **DIAGNOSI**

- Cosa vuoi e perché lo vuoi?
- Cosa ti impedisce di avere ciò che vuoi?
PSICOLOGIA = 80%

a) **Modello del mondo**

Credenze globali/identità



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

Valori/Regole

Veicoli

Domanda guida

Paura fondamentale

b) **Triade** – Fisiologia, linguaggio, credenze

c) **Veicoli** – Classe I, II, III, IV

MECCANICA = 20%

a) **Strategia**

b) **Abilità**

c) **Esperienze/Referenze**

CON LA GIUSTA PSICOLOGIA, PUOI FARE TUA LA MECCANICA NECESSARIA PER RAGGIUNGERE O CREARE QUALSIASI COSA TU VOGLIA NELLA VITA

2) LEVA

- Rapporto
- Paura di perdere l'identità
- Paura di perdere veicoli che danno importanza (relazioni, posizione, carriera, soldi)
- Vera paura di perdere:
 - a) Amore
 - b) Importanza
 - c) Sicurezza
 - d) Varietà
 - e) Crescita
 - f) Contributo

3) INTERRUZIONE DI MODULO

La Triade è la vera fonte del problema. Una Triade efficace è sempre la soluzione. Non sono gli eventi del passato che controllano noi – questa è la "storia" che ci raccontiamo e che rinforziamo giorno dopo giorno attraverso una Triade (Fisiologia, Linguaggio, Credenze) inefficace. Interrompere il modulo significa smetterla con le "storie" e con l'intera Triade depotenziante.

- **CAMBIO DI FISIOLOGIA**
 - a) Movimenti – Velocità frequenza
 - b) Espressione facciale – Tensione sorriso
 - c) Respirazione
 - d) Postura – Spalle schiena gambe testa
 - e) Voce – Velocità, volume, tono
 - f) Prossemica



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

- g) Contatto fisico
- **FOCUS**
 - a) Domande
 - b) Confusione
 - c) Cambio di sistemi rappresentazionali

4) ALTERNATIVA POTENZIANTE

- NUOVA FISIOLOGIA
 - a) Postura
 - b) Respirazione
 - c) Espressione facciale
 - d) Idratazione/Dieta
 - e) Gestualità
 - f) Movimenti
- NUOVO MODELLO DI LINGUAGGIO
 - a) Vocabolario Trasformazionale
 - b) Incantesimi
 - c) Domanda Guida
 - d) Metafore globali
- NUOVO MODELLO DEL MONDO
 - a) Credenze globali
 - b) Identità
 - c) Valori/Regole
- NUOVA STORIA PERSONALE
- NUOVI VEICOLI
 - a) Classe I e II invece di III e IV
 - b) Virtù – Ambiente

5) CONDIZIONAMENTO

- INTENSITA' EMOZIONALE
 - a) Velocità
 - b) Ripetizione
- RINFORZI PSICOLOGICI
- INCANTESIMI
- SWISH
- ANCORE
- VISUALIZZAZIONI

6) ECOTEST

- 6 BISOGNI UMANI
- PIACERE/DOLORE
 - a) Nuovo modello = Piacere
 - b) Vecchio modello = Dolore



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

- CONGRUENZA VALORI/REGOLE
- CONTESTO SFAVOREVOLE
- PROIEZIONE NEL FUTURO

7) AMBIENTE

- **INTERNO**
 - a) Pensieri
 - b) Dieta/Idratazione
- **ESTERNO**
 - a) Casa/Ufficio (Musica, Posters..)
 - b) Persone (familiari, amici, colleghi...)

LA CREATIVITA' DEL CAPO SQUADRA

- Intelligenza
- Atteggiamento positivo
- Abitudine ad osservare
- Abitudine a raccogliere idee
- Credere in sé stessi
- Sistema di support
- Ambiente creativo
- Mentori
- Studia la storia della creatività nel settore
- Rischio e fallimento
- Osserva la tua creatività in azione
- Fattore ironico



ESERCIZI PRATICI DURANTE IL CORSO:

- 1) PRESENTAZIONI INCROCIATE**
- 2) IL CAPO SQUADRA MOTIVA GLI ALTRI ALL'AZIONE**
- 3) DINAMICHE DI GRUPPO SU PROBLEM SOLVING PROTEZIONE CIVILE IN EMERGENZA**



Caro Capo Squadra ora se ti sei impegnato e sei stato in atteggiamento di ascolto attivo e partecipante, la fiaccola dell'essenza della Protezione Civile è accesa...sta a te tenerla viva.



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto



CapoSquadra di Protezione Civile Veneto

Un sentito ringraziamento a tutti i volontari, gli Enti, le Associazioni e i collaboratori del Centro Regionale Veneto Protezione Civile che hanno contribuito, con la loro esperienza e professionalità, alla stesura di questa dispensa e alla crescita del Sistema Regionale di Protezione Civile.



Centro Regionale Veneto di Protezione Civile

Sede Legale: Via Roma, 60 32013 Longarone (BL)

Sede Operativa: Via Longhena, 6 30175 Marghera (VE)

Tel: +39 041 457179 Fax: +39 041 5971771

Responsabile CRPC: Gianfranco Mio



**Centro Regionale Veneto
di Protezione Civile.**

Centro Regionale di Studio e Formazione
per la Previsione e la Prevenzione
in Materia di Protezione Civile.

Sede legale

Via Roma, 60
32013 Longarone (BL)

Sede operativa e recapito

Via Baldassarre Longhena, 6
30175 Marghera Venezia
tel. +39 041 457179 - fax +39 041 5971771
info@centroprocv.it - www.centroprocv.it