

## Lezioni di comunicazione

**Regno Unito** Guardare negli occhi la vittima e rassicurarla con cenni di assenso sono alcune delle tecniche di comunicazione non verbale di cui dovranno impadronirsi i poliziotti britannici per riguadagnare la fiducia della gente. La loro mancanza di tatto, su cui anche il sottosegretario per la polizia Damian Green ha pubblicamente espresso preoccupazione, sembra essere infatti al centro della gran parte delle lamentele pubbliche. La questione è tra le prime ad essere state approfondite dal College of Policing: l'agenzia, istituita all'inizio di quest'anno per migliorare la formazione e verificare gli standard professionali delle forze dell'ordine di Inghilterra e Galles, attraverso una ricerca condotta su 600 poliziotti della Greater Manchester Police ha concluso che le buone maniere portano il cittadino dalla propria parte. Le motivazioni a cooperare con le forze dell'ordine e a non infrangere la legge, più che dal rischio di essere scoperti e puniti, sarebbero determinate infatti dalla percezione che il poliziotto esercita un potere legittimo e condivide i propri stessi valori. Ecco perché la criminalità si combatte anche con una comunicazione appropriata: 14 ore di lezione, compresi simulazioni e filmati, con cui ai poliziotti di Manchester è stato insegnato a presentarsi con il proprio nome, a non respingere richieste impossibili con un «no» secco ma con un più gentile «quello che posso fare è...», a cercare di sviluppare un'empatia verso

...

Consultazione dell'intero articolo riservata agli abbonati

01/10/2013