



UFFICI DI PROSSIMITÀ

la giustizia più vicina ai cittadini

**Servizio pubblico di informazione
e assistenza per la volontaria giurisdizione**

**“Competenze comunicativo-relazionali e
di gestione del servizio”**

Sergio Sangiorgi, Ph.D.



Gestire il colloquio con l'utenza

comunicazione strategica · ascolto attivo · gestione dei conflitti

Un percorso in tre aree per un'interazione più consapevole ed efficace con l'utente.

1 Principi della comunicazione

I fondamenti della comunicazione umana, per un approccio più consapevole nell'interazione con l'utente.

2 Presa in carico

Teorie e tecniche per leggere e gestire il quadro esigenziale dell'utente-tipo lungo il colloquio.

3 Spazi, fasi e fragilità

Organizzare ambienti e fasi per garantire ascolto e risposte efficaci, attente alle possibili fragilità.



SENTIRSI ACCOLTI E ASCOLTATI...

DISPONIBILITÀ

FACILITA' DI CONTATTO, ACCOGLIENZA

BUONA RELAZIONE

ASCOLTO, RISPETTO, CORDIALITÀ

COMPRENSIONE

COMPRENSIONE, RISPOSTE PERSONALIZZATE

COMUNICAZIONE

CHIAREZZA, ADEGUATEZZA, PERTINENZA

ASCOLTO

RICERCARE E DARE INFORMAZIONI

PROFESSIONALITÀ

COMPETENZA, COMPRENSIBILITÀ, GARBO

SICUREZZA

FIDUCIA, CONVINZIONE, AFFIDABILITÀ

CREDIBILITÀ

PRENDERE E MANTENERE GLI IMPEGNI

FUNZIONALITÀ

PRECISIONE, TEMPESTIVITÀ, UTILITÀ



Le principali fasce di utenza

L'osservazione sul campo evidenzia che l'utenza degli Uffici di Prossimità presenta esigenze peculiari di comprensione e accessibilità al servizio.

1 Fascia d'età prevalente

45–70 anni

È la fascia anagrafica in cui si colloca generalmente l'utente-tipo.

2 Dimestichezza digitale

Limitata familiarità con la tecnologia e le attività in ambienti digitali, con difficoltà nella comprensione di testi specialistici e nella compilazione autonoma della modulistica.

3 Motivi di accesso

Procedure che riguardano il coniuge, i genitori non più autosufficienti oppure i figli in caso di disabilità.

! Per loro stessa natura, gli Uffici di Prossimità si rivolgono a persone che possono vivere **un periodo delicato della propria vita dal punto di vista emotivo.**



Il servizio all'utente: accoglienza, ascolto, orientamento, supporto

1 Accoglienza

L'Ufficio di Prossimità si configura come una porta di accesso più "confortevole" ai servizi giudiziari rispetto al Tribunale: un luogo in cui gli utenti si aspettano un personale più disponibile e "vicino", per logistica, "vocazione" e indirizzo istituzionale.

2 Ascolto

L'utente non professionale può non conoscere gli strumenti di protezione giuridica e i servizi erogabili presso l'Ufficio: è essenziale ascoltare e istruire con lui la domanda di servizio avanzata, per comprenderla pienamente.

3 Orientamento

La decodifica delle esigenze si traduce nell'orientamento verso le procedure gestibili presso l'Ufficio o, segnando con nettezza i confini della sua attività, verso servizi legali specializzati o la Procura della Repubblica.

4 Supporto

Accompagnando l'utente nelle fasi della procedura, gli addetti possono doverlo supportare in modo puntuale e preciso, ad esempio facendosi carico di attività pratiche come la compilazione della modulistica e la predisposizione degli atti.



Le domande come strumento:

Quattro abilità conversazionali per esplorare il bisogno e sostenere la motivazione dell'utente.

1 Domande aperte

Favoriscono il racconto e la comprensione del problema, evitando risposte chiuse.

2 Affermazioni

Riconoscere risorse e impegno dell'utente, rafforzando l'alleanza.

3 Riflessioni

Rimandare con parole proprie quanto colto, mostrando ascolto e verificando.

4 Riepiloghi

Sintetizzare per fare il punto, collegare i temi e orientare i passi successivi.

Fonte: Miller, W. R., & Rollnick, S. (2023). Motivational interviewing (4th ed.). Modello OARS.



La presa in carico: l'analisi della domanda

- 1 Oltre la richiesta esplicita.** La stessa domanda può avere significati diversi: occorre superare lo schema “a domanda rispondo” e comprendere il bisogno reale.
- 2 Contestualizzare.** Chi porta il problema? Quale rete familiare? Quali tentativi già fatti? Da chi è inviato l'utente?
- 3 Ridefinire le aspettative.** Che cosa l'utente pensa che il servizio possa fare per lui? Chiarire confini e possibilità dell'Ufficio.

Fonte: Carli, R., & Paniccia, R. M. (2003). *Analisi della domanda*. Il Mulino.



Il colloquio: struttura e fasi

Un colloquio efficace ha tempi interni definiti: a ogni fase il suo obiettivo.

1

Accoglienza

Creare un clima di fiducia,
chiarire ruoli, tempi e
finalità.

2

Esplorazione

Ascoltare, analizzare la
domanda e raccogliere le
informazioni utili.

3

Restituzione

Decodificare il bisogno e
orientare verso procedure o
servizi competenti.

4

Chiusura

Sintetizzare, verificare la
comprensione e definire i
passi successivi.

Elaborazione su: Carli & Paniccia (2003); Rogers (1951).



Il setting: organizzare spazi e tempo

1 Riservatezza

Garantire privacy e un ambiente protetto in cui l'utente possa esporre liberamente il problema.

2 Prossemica

Curare distanza e disposizione dei posti: ridurre le barriere (es. la scrivania) e i segnali di asimmetria.

3 Comfort e accessibilità

Spazi accoglienti, privi di rumore e ostacoli, fruibili anche da persone con difficoltà motorie o sensoriali.

4 Gestione del tempo

Definire ed esplicitare la durata sin dall'inizio; distinguere i tempi di accoglienza, analisi e chiusura.

Fonte sulla prossemica: Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*.



TRE FASI DEL COLLOQUIO

APERTURA

- Presentarsi
- Condividere gli obiettivi

CONVERSAZIONE

- Ascolto strategico
- Riformulare, rinforzare, domandare

CHIUSURA

- Ricapitolare
- Salutare



Il colloquio informativo

- tratta **dati concreti** relativi alla storia dell'utente o di un suo familiare;
- permette di **prendere decisioni**;
- è **prospettico** poiché rivolto al futuro, all'attuazione di un progetto/percorso;
- è di **sostegno emotivo** poiché oltre alle informazioni l'utente viene compreso, sostenuto e incoraggiato.



Il setting del colloquio

Altro elemento molto importante è il tempo di svolgimento del colloquio che deve essere definito a priori ed esplicitato sin dall'inizio all'utente.

Anche la strutturazione dei tempi interni al colloquio riveste importanza: c'è un tempo per accogliere, uno per conoscere e per capire e un altro per concludere.

Un'anticipazione di informazioni impedisce all'utente di esporre in modo completo il proprio problema. La gestione del tempo da parte dell'operatore evita che l'utente lo inondi con il racconto del suo problema.



La relazione asimmetrica operatore – utente

Pur adoperando lo stesso vocabolario e lo stesso linguaggio, **non sempre operatore e utente danno lo stesso significato alle stesse parole**. Ogni persona ha un proprio codice di lettura della realtà che risente delle sue esperienze, dell'ambiente culturale e dello stato emotivo.

Nel colloquio professionale la comunicazione e anche la relazione tra le parti hanno una chiara connotazione **asimmetrica** poiché **operatore e utente si trovano su piani differenti**.

Il conduttore professionista deve essere consapevole del potere che il proprio ruolo comporta. Occorre attenzione, da un lato, a **non minimizzare l'asimmetria dei ruoli** (ad es. con l'utilizzo del tu) al fine di ridurre la componente ansiogena del colloquio perché si rischia di perdere il controllo dell'andamento del colloquio. Dall'altro, di enfatizzare la differenza dei ruoli con il rischio di non riuscire a porsi in un atteggiamento di comprensione.



Spesso l'utente arriva al servizio con un forte disorientamento («quanta burocrazia dovrò affrontare? Troverò una soluzione?»).

L'operatore deve uscire dalla schema mentale “A domanda rispondo” perché lo stesso problema può avere connotazioni diverse e deve quindi essere contestualizzato (chi è il soggetto portatore del problema, quale tipo di rete familiare, quali tentativi di risoluzione sono già stati messi in atto).

Per analizzare la domanda occorre porre attenzione nel colloquio:

- **A come l'utente parla del problema**, fornisce informazioni su come il problema viene vissuto e percepito;
- **A cosa l'utente ha già fatto o tentato per risolvere il problema**, permette di indirizzare le risposte verso soluzioni concrete;
- **Da chi è stato inviato l'utente? Come è venuto a conoscenza del servizio?** (permette di capire se l'utente abbia pregiudizi ovvero sia ben disposto ad essere aiutato);
- **A cosa pensa l'utente che l'operatore possa fare per lui? Quale idea si è fatto del servizio?** (Consente di ridefinire le aspettative).



- Nell'analizzare la domanda possiamo porre l'accento:
- Sul problema: «cosa l'ha spinto qui?».
- Sull'utente: «per cosa è venuto?» (*porre l'accento sull'utente*).
- Sul ruolo istituzionale del servizio: «perché è venuto all'ufficio di prossimità?».



Atteggiamenti positivi:

- **Empatia:** comprendere i bisogni e le emozioni dell'utente mantenendo però la giusta distanza per evitare un eccessivo coinvolgimento.
- **Interessamento:** porre attenzione all'utente anche quando può sembrare poco accettabile.
- **Non direttività:** evitare di indurre uno stato di dipendenza dell'utente, il pregiudizio che senza il servizio non possa agire autonomamente.
- **Autenticità:** ricerca continua dell'equilibrio tra professionalità e sensibilità umana.
- **Fiducia:** da costruire attraverso la disponibilità all'ascolto e comunicazione efficace.
- **Rispetto:** considerare l'utente come unico.
- **Avalutatività:** evitare di dare giudizi, riconoscere i propri pregiudizi.



Occorre porre **attenzione al numero di domande**: se sono eccessive possono confondere l'utente, se sono scarse impediscono la raccolta di informazioni sufficienti.

L'utente potrebbe porre domande personali al conduttore. Nel caso siano poste per cortesia e gentilezza può essere sufficiente un accenno generale di risposta per poi riprendere il tema del colloquio.

Comportamenti da evitare (parte prima):

- **Frasi banali** di incoraggiamento (non si preoccupi, poi si risolve);
- Affermazioni che contengono **pregiudizi** perché spostano l'attenzione dai reali bisogni;
- Affermazioni per cambiare argomento perché sminuiscono il problema che sta esponendo l'utente;
- Frasi fatte, stereotipate, modi di dire perché squalificano l'utente;
- **Domande multiple o troppo articolate** perché possono confondere l'utente;
- Domande **viziate** perché indirizzano la risposta;



Comportamenti da evitare:

- Domande chiuse se non espressamente necessarie;
- Dare riferimenti personali;
- Ostentare conoscenze;
- Indagare nella vita altrui su cose che non servono: la persona deve capire perché si fanno le domande;
- Mettersi in simmetria nelle situazioni di tensione e conflitto.

La gestione del silenzio è importante, spesso si parla per coprire il silenzio perché imbarazza ma è invece necessario dare un significato a quel momento. Per riprendere il discorso può essere utile riprendere le ultime parole oppure l'ultima frase dette. Fare **attenzione a fornire una sorta di surplus di informazione**. Certo una completa e compiuta informazione sulle misure di protezione, sulle procedure, sulle tempistiche, ecc. è utile, ma non è sufficiente, anche perché la complessità delle informazioni e dei concetti da fornire è tale che lo sforzo può non sempre soddisfare i bisogni e le richieste.



Il colloquio: in sintesi

Nel **colloquio one-to-one** è particolarmente importante ricordare che le fasi assumono una dimensione “circolare”, dunque è bene presidiare le **4 interfacce** di passaggio da una fase all'altra.

