



Alpha Debt

LE TECNICHE DI COMUNICAZIONE

MATERIALE PER LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI E CONSULENTI IMPEGNATI NELLE ATTIVITA' DI PROGETTO



This project is co-funded by
the European Union

**Progetto ALPHA DEBT, cofinanziato dalla Commissione
Europea, EISMEA – Agenzia per le Piccole e Medie Imprese,
SMP-CONS.2021-DA.**

I punti di vista e le opinioni espresse sono solo quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia Eisma. Né l'Unione Europea né l'Eisma possono essere ritenuti responsabili per essi.

Sommario

PREMESSA.....	3
LE TECNICHE DI APPROCCIO E DI COMUNICAZIONE.....	4
LA FASE DEL PRIMO ASCOLTO.....	4
LA FASE SUCCESSIVA AL PRIMO INCONTRO	5

PREMESSA

La comunicazione è l'elemento che sta alla base di tutte le interazioni sociali. Possedere delle buone capacità comunicative è fondamentale per farsi capire dagli altri e stabilire delle relazioni interpersonali soddisfacenti.

Il professionista o l'operatore che presiede uno sportello deve necessariamente avere una tecnica di comunicazione efficace, che si compone di molti elementi e richiede specifiche competenze (soft skills). La capacità di comunicare bene con i soggetti sovra indebitati e i loro familiari è di fondamentale al fine di conseguire lo scopo di aiutarli nello stesso modo in cui è importante evitare di aggravare la loro condizione.

È possibile, infatti, che una cattiva da parte di un interlocutore inesperto o incapace può generare danni anche maggiori dello stesso problema.

È fondamentale affidare questo ruolo a persone estremamente capaci ed esperte. Soggetti che possano vantare una robusta esperienza formativa e costantemente aggiornata.

LE TECNICHE DI APPROCCIO E DI COMUNICAZIONE

LA FASE DEL PRIMO ASCOLTO

Le tecniche di approccio e di comunicazione con il soggetto sovra indebitato e ai suoi familiari si verificano, in via preliminare, nella fase del primo ascolto, dal quale può dipendere il successo o meno della relazione di solidarietà e aiuto.

È necessario che il professionista trovi un equilibrato rapporto tra l'empatia e distacco con il soggetto, per creare il giusto rapporto di condivisione ma evitare effetti di coinvolgimento eccessivo tali da impedire una analisi corretta della situazione.

L'esperienza insegna che il primo contatto è spessissimo caratterizzato maggiormente da fatti e circostanze non svelate, da omissioni, anche da piccole, e meno piccole, bugie.

La cosa importante è capire se chi si rivolge al centro è spinto dal sincero spirito di chi chiede aiuto e si affida pienamente all'interlocutore, anche se conserva qualche comprensibile iniziale diffidenza.

Tanto più gli addetti al primo incontro sapranno infondere fiducia, essendo, ed apparendo, competenti e comprensivi, tanto più il colloquio potrà essere vero, sincero e proficuo.

Il primo incontro con le vittime deve essere regolato da alcuni principi fondamentali che si devono concordare con gli interlocutori:

- 1) la prima regola è il tempo: l'incontro non può durare più di 60 minuti.

Precisarlo preliminarmente serve ad evitare che l'interlocutore trascini il suo racconto in dettagli influenti.

In questa sede, l'operatore deve far firmare la dichiarazione sulla privacy.

- 2) Avviare l'approccio cercando di conoscere meglio il soggetto e il suo contesto familiare, lavorativo e finanziario, anche ponendo domande sulla composizione familiare, sui figli.

Parlare, all'inizio, di loro e non subito del problema.

Questo consente all'operatore di comprendere meglio il soggetto e il suo contesto sociale, familiare, economico e finanziario e di giungere, poi, in modo più naturale al racconto della vicenda specifica.

In questo caso, il professionista dovrà cogliere dal racconto gli aspetti più direttamente utili alla definizione del quadro delle problematiche e aiutare l'interlocutore a superare considerazioni e dettagli che potranno essere più utili in una fase successiva.

È altrettanto indispensabile non assumere mai, in questa fase, alcuna valutazione giudicatrice dei fatti e della persona che si ha di fronte.

Bisognerà sempre dimostrare profondo interesse a quello che viene riferito, cercando, allo stesso tempo, di mantenere una terzietà e una visione generale sui fatti raccontati.

Se l'incontro avvenisse in presenza, sarebbe consigliabile evitare di porsi in un atteggiamento cattedratico, dietro una scrivania tradizionale che segna di per sé già il rapporto gerarchico.

È invece, preferibile, utilizzare, laddove possibile, un tavolo circolare o una sistemazione su poltroncine, senza l'intermediazione di una scrivania.

Al termine dell'ascolto, il professionista redige una scheda sintetica sul caso, da utilizzare, poi, nella successiva fase di riunione in equipe.

LA FASE SUCCESSIVA AL PRIMO INCONTRO

L'importanza della comunicazione con i soggetti sovra indebitati non si esaurisce con la fase del primo ascolto. Benché il primo incontro sia di fondamentale importanza, è altrettanto importante mantenere un livello di buona comunicazione anche durante tutto il percorso di accompagnamento che si dovrà sostenere.

È quindi, opportuno che il soggetto abbia come interlocutore principale un solo

professionista, sempre lo stesso, che funga anche da filtro nei rapporti con altri eventuali professionisti e altri operatori.

Per sostenere una buona comunicazione con le vittime e verificarne l'efficacia è opportuno che periodicamente (settimanalmente o mensilmente) gli operatori e i professionisti dell'equipe si confrontino e si scambino le informazioni acquisite.

La buona comunicazione con i familiari dei soggetti è altrettanto importante, sia quando questi non erano a conoscenza delle problematiche del loro familiare sia quando essi hanno condiviso le medesime criticità e sofferenze.

Nel caso in cui i familiari non fossero a corrente della critica situazione del loro familiare sarà utile assicurarsi il loro sostegno ad una scelta di fuoriuscita dalla condizione di crisi in modo convinto e condiviso, senza scivolare in posizioni di giudizio e colpevolizzazione del familiare.

Anche nel caso di familiari che hanno condiviso il calvario è necessario favorire al massimo un livello di condivisione nelle scelte che lo sportello o l'associazione, attraverso l'equipe, suggerirà di perseguire.