



Le abilità del  
giurista

Lezione 12  
Comunicazione  
avvocato-assistito



Prof. Giovanni Pascuzzi

# Colloquio con il cliente

- 1) la descrizione del problema
- 2) i risultati desiderati
- 3) gli strumenti per raggiungere gli obiettivi desiderati
- 4) aspetti collaterali

# Chi è il cliente

- Varie tipologie
  - Privato cittadino
  - Rappresentante di società
  - Rappresentante politico
  - Caratteristiche culturali (istruito o no, ad esempio)

# La competenza comunicativa

- Sintattica
- Semantica
- Pragmatica
- (rinvio)

# Un esempio: il caso Winslow

- Inghilterra 1911. Il quattordicenne Ronnie Winslow, appartenente a solida famiglia vittoriana, viene espulso dall'accademia navale per aver rubato cinque scellini. Il padre crede alla sua innocenza e affida il caso a Sir Robert Morton, un pari d'Inghilterra.
- L'assistito è un minore (accusato di furto)
- L'avvocato lo incontra per decidere se accettare l'incarico



# Le domande

- A) **DOMANDE CHIUSE (Poca libertà)**
- Dà un'alternativa tra 2 cose
  - Si o No
  - Mare o Monti
- 
- Raccolta di informazioni e dati
  - Es.: dal medico
  - Le fa male la spalla o il braccio?
- Verificare la comprensione (fare il punto)
  - Ho capito così: si o no?
  - Chiedere consenso
- Interrompere le persone verbose o che vanno fuori tema
- Far parlare chi parla poco
- Non sa cosa dire
- Non ha voglia di dire
  - “Cosa preferisce tra .... E .....?”

# Le domande

- **B) DOMANDE APERTE (Maggiore libertà – altri obiettivi)**
- Aprire il dialogo, aprire la relazione
- Invito a Parlare, scoprire le motivazioni
- Esplorare opinioni, punti di vista
- Approfondire un tema
  - In cosa possa aiutarla?
  - Quali sono le sue preferenze?
  - Come ....?
  - Quando ...?

# Le domande

- **DOMANDE DI RIFORMULAZIONE**
- Fare sintesi “esatta”
- Parafrasi fedele dei contenuti
- Verbalizzazione delle emozioni
  - “La vedo particolarmente arrabbiata”
- Ristabilire una buona comunicazione personale
  - Lei ha detto che
  - Mi sembra di aver capito che
  - Tu pensi dunque

# Le domande

- **DOMANDE DI RILANCIO O FATTUALI**

- Chiedere chiarimenti, precisazioni su quanto affermato
- Chiedere le reali intenzioni della persona (chiarendo le origini del pensiero)
- Aiuta le percezioni, ad approfondire parti ambigue o mancanti
  - Ho trovato Paolo particolarmente volgare
  - In che senso intendi questo? Quali fatti supportano questa considerazione?
- Far chiarire all'altro (a se stesso) cosa intende per volgarità (“Mi fai un esempio?”)
- Far precisare idee e punti di vista basandosi su fatti piuttosto che su ipotesi

# Le domande

- **DOMANDE ORIENTATE (E RETORICHE)**
  - “Ti faccio dire quello che ho in testa”
    - Facilitatore (portare a buon fine una riunione di condominio)
  - Profezia che si autoavvera
  - La domanda è finta
  - Vuoi far emergere quello che vuoi sentirti dire
- 
- Si rinforza il punto di vista di chi domanda
  - Portare l’interlocutore a seguire il filo del tema (trovando la risposta nelle sue parole)
    - Quali problemi presenta questa scelta?
    - Voi desiderate continuare su questa via? Io penso proprio di no

# L'arte di ascoltare

- Cornici e opinioni
  - Opinioni: punti di vista diversi dentro un comune modo di inquadrare gli eventi
    - (quello che ci permette di capire queste opinioni anche se non le condividiamo)
  - Cornici o premesse implicite: comune modo di inquadrare gli eventi che di solito diamo per scontato

# Cornici

- Ho notato che quando nel negozio entra una signora inglese e mi chiede se abbiamo per esempio una cintura di cocodrillo, se io rispondo «Mi spiace al momento ne siamo sforniti», lei assume un atteggiamento risentito, come se le avessi fatto uno sgarbo. Invece se la signora in questione è una giapponese, quando dico «Mi dispiace ne siamo sforniti», la sua reazione è la seguente: piega il corpo leggermente in avanti incassando le spalle e porta la mano davanti alla bocca come a significare «non dovevo chiedertelo. Ti ho fatto uno sgarbo chiedendoti qualcosa alla quale non potevi corrispondere»

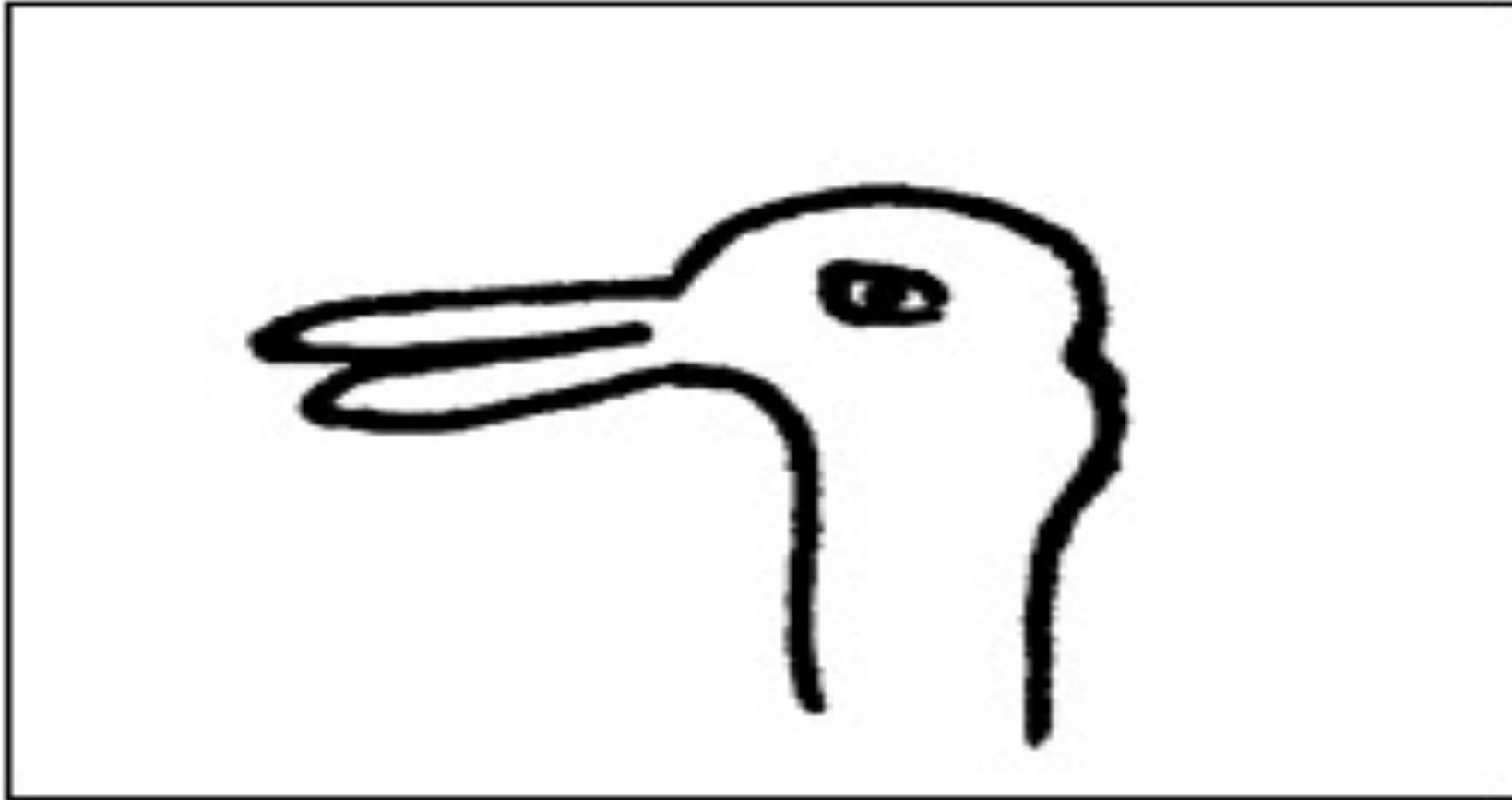
# Cornici

- La stessa frase «Mi spiace ne siamo sforniti» da un lato è vista come uno sgarbo subito, dall'altro come uno sgarbo inferto: può assumere quindi significati esattamente opposti
- Le cornici implicite sono appunto i sistemi anche culturali di riferimento entro i quali inquadrriamo gli eventi dandoli per scontati.

# Due tipi di cambiamento

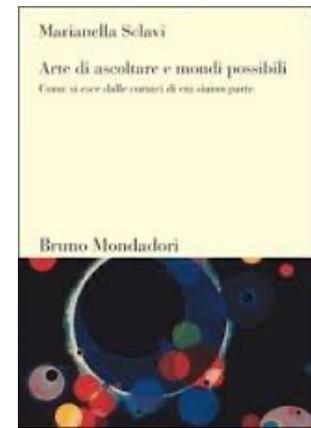
- 1) Cambiamento entro un campo, entro una cornice
- 2) Cambiamento di campo, della cornice
  - Cambiamento delle premesse implicite che regolavano i cambiamenti di ordine inferiore.
  - La difficoltà è che non è facile individuare le premesse implicite.

# Un esempio di cambio di prospettiva



## LE SETTE REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

Marianella Sclavi, Arte di ascoltare e mondi possibili, Le Vespe, 2000



- 1) Non avere fretta di arrivare alle conclusioni.
- 2) Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
- 3) Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
- 4) Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
- 5) Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi . Il loro codice è relazionale
- 6) Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
- 7) Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del proprio pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione dei conflitti.
- 8) Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare l'umorismo viene da sé.

# COMUNICARE E' ESTREMAMENTE DIFFICILE

- L'ascolto attivo
- **Piccole cose di valore non quantificabile [rinvio]**  
<https://www.youtube.com/watch?v=tOMHEAmirIY>



# Un esempio: le liti familiari

- Quasi sempre coinvolgono forti emozioni:
  - Rabbia
  - Depressione
  - Tristezza
  - Paura
- Spesso sono storie di
  - Violenze
  - Minacce

# Caratteristiche delle liti familiari

- Spesso coinvolgono diversità culturali
  - Diversità di sesso
  - Immigrati
  - Età
  - Disponibilità economiche
  - Famiglie omosessuali
  - Famiglie monopersonali

# Caratteristiche delle liti familiari

- Gli avvocati di famiglia spesso rappresentano ragazzi che non sono in grado di formulare i propri bisogni in ragione dell'età e del grado di maturità.
- Se non si è in grado di fronteggiare questi stati d'animo difficilmente si può essere d'aiuto per il cliente

# Skills necessari per l'avvocato di famiglia (o mediatore familiare)

- Ascolto attivo
- Counseling per gestire i profili emozionali
- Mediazione interculturale
- Capacità di comprendere e gestire sindromi come il disordine di personalità borderline o l'alienazione genitoriale

# Intervista con il cliente: interrogatorio o conversazione

- Avvocato: Prego si accomodi
  - Cliente: Grazie
- Avv: Cosa posso fare per aiutarla? ← Domande aperte
  - Cl: E' una lunga storia
- Avv: Bene. E' un problema matrimoniale, vero? ← Domande aperte
  - Cl: si
- Avv: Quanto tempo siete stati sposati ← Domande chiuse
  - Cl: Quasi nove anni
- Avv: Avete figli? ← Domande chiuse
  - Cl: Si, uno. Ed è questo il problema...si sono stata sposata per...mi sembra nove anni...non sono ancora divorziata, ...mio marito mi ha tradito...lei sa cosa significa questo....
- Avv: Si
  - Cl: Per quello che ne so non ha ancora avviato le pratiche di divorzio. Dopo che ci siamo separati

# 7 categorie di informazioni

- Informazioni personali
  - Nome, cognome, indirizzo, etc. del cliente
- Altre parti
  - Informazioni personali, presenza di avvocati
- Testimoni (se rilevanti)
  - Informazioni per che e per chi. Informazioni su come rintracciare i testimoni
- Eventi
  - Date, luoghi, persone coinvolte, fatti, etc.
- Cosa vuole il cliente
  - Identificare il problema; identificare i desidera del cliente;
- Eventuale presenza di altri avvocati interpellati in precedenza
- Eventuali processi pendenti

# In particolare: L'ascolto attivo

- Gestire i contenuti emotivi
  - A volte l'avvocato deve ascoltare delle storie che per il cliente sono difficili da raccontare con dettagli imbarazzanti o terrorizzanti
- Definire un 'confine' nel rapporto con il cliente
  - Nessuno può invadere la sfera fisica ed emotiva di un altro senza consenso
  - Sia l'avvocato che il cliente devono definire il confine oltre il quale non si può andare (es.: telefonare a tutte le ore)
- La comunicazione con i minori

# Suggerimenti per gestire la relazione

- Identificare i sentimenti del cliente
  - Ce ne sono 6: felicità; tristezza; paura; rabbia; sorpresa; disgusto
- Costruire e utilizzare un vocabolario dei sentimenti
- Rispondere e non ignorare i sentimenti del cliente
- Differenziare tra le risposte ai contenuti giuridici e le risposte ai sentimenti
- Verificare l'accuratezza dei commenti ai sentimenti

# L'approccio "contenitivo" del cliente

- Provare a costruire interpretazioni disfunzionali del conflitto
  - Ritenerne che le questioni in gioco sino di principio prima che di sostanza
  - Sottovalutare l'orizzonte temporale della relazione con la controparte
  - Interpretare i comportamenti difensivi della controparte come attacchi malevoli e deliberati.

Stili del rapporto avvocato/cliente:

tipologie di counselling (ad esempio: nella scelta tra diverse alternative di azioni possibili)

- **Prescrittivo**
  - Orientare il comportamento del cliente.
- **Informativo**
  - L'avvocato assume un ruolo didattico in modo che il cliente possa usare le informazioni in modo costruttivo
- **Contrappositivo**
  - Cercare di far emergere le contraddizioni nel racconto del cliente

Stili del rapporto avvocato/cliente:

tipologie di counselling (ad esempio: nella scelta tra diverse alternative di azioni possibili)

- **Catartico**
  - Aiutare ad individuare e risolvere i conflitti inconsci del cliente
- **Catalizzatore**
  - Aiutare il cliente a riflettere e ad individuare da solo i problemi e le possibili soluzioni
- **Confermante**
  - Mostrare comprensione per le scelte del cliente

# WARNING

## Non ci si improvvisa bravi counsellor