

L'importanza della comunicazione

- L'assistente sociale esercita una molteplicità di funzioni e si rapporta ad una pluralità di soggetti, deve perciò possedere una qualità fondamentale: **LA CAPACITÀ COMUNICATIVA** i cui strumenti tecnici basilari sono:
 - *il saper ascoltare*
 - *il saper vedere*
 - *il saper parlare*
 - *il saper comunicare*

Il Colloquio

- gli ambiti in cui si declina la conoscenza vanno da MICROREALTÀ A MACROREALTÀ
- il colloquio rappresenta uno strumento unico, insostituibile, con il quale l'operatore conosce il paziente
- il colloquio tra due esseri umani rappresenta una miniera insostituibile di riferimenti, notizie, stati d'animo che questo incontro ha in sé, ma come ogni miniera può conservare le sue ricchezze, concederne una parte o addirittura tutte, così il colloquio tra due persone può dare tutto, nulla, o pochissimo

Il Colloquio (simulazione)

- Tipi di colloquio:
 - *psicologico*
 - *psichiatrico*
 - *pedagogico*
- Il colloquio di assistenza sociale:
 - collocato all'interno del processo di aiuto esso consente uno scambio comunicativo (Garret, 1961)
 - una conversazione che ha uno scopo preciso, accettato reciprocamente dai partecipanti (Kadichin, 1980)

Il Colloquio

- il mezzo principale e più efficace per entrare in contatto con le persone in modo da instaurare con loro un rapporto con obiettivi promozionali. Per questa ragione il processo di aiuto del servizio sociale inizia e si snoda attraverso lo svolgimento di una serie di colloqui (Dal Pra Ponticelli 1987)
 - alcuni parametri:
 - *l'interlocutore*
 - *gli obiettivi*
 - *chi ha preso l'iniziativa*

Il Colloquio

- caratteristiche del processo comunicativo:
 - *il contenuto e la relazione (la percezione interpersonale)*
 - *l'ottica sistemica*
 - *i ruoli degli interlocutori devono essere chiari:*

l'assistente sociale ha la responsabilità di condurre il colloquio

Il Colloquio

Molti autori sottolineano la differenza fra colloquio e conversazione, in entrambi si sviluppa una comunicazione verbale e non verbale attraverso cui passano idee, sentimenti, propositi, affermazioni.

Il COLLOQUIO PROFESSIONALE prevede che due o più persone si incontrino coscientemente per RAGGIUNGERE SCOPI PRECISI.

Il Colloquio nella pratica professionale

- gli scopi
- gli interlocutori
- i professionisti: dello stesso servizio, di altri servizi, di altre istituzioni
- operatori e responsabili di strutture del privato sociale
- persone appartenenti ad associazioni di volontariato

Il Colloquio nella pratica professionale

LE DIMENSIONI DEL CONTESTO

- *il contesto istituzione*
- *il contesto familiare*
- *il contesto normativo*

La dinamica del colloquio

La responsabilità della conduzione del colloquio è dell'operatore che ha il compito di saper porre le domande e aiutare la persona a cercare la risoluzione del problema.

Operatore e l'utente co-costruiscono la dinamica del colloquio.

La dinamica del colloquio

Il colloquio è già una prestazione ma perché si possa considerare tale occorre grande competenza e professionalità:

- il rapporto è asimmetrico
- ci si può sottrarre?
- Chi racconta che cosa?
- Raccogliere informazioni ma soprattutto collegarle tra loro
- il tema dell'aiuto-controllo

Sequenze del colloquio

- ✓ accoglienza e primo colloquio
- ✓ fase di indagine
- ✓ fase di sviluppo
- ✓ valutazione e definizione del contenuto del successivo colloquio

Principali caratteristiche

- l'importanza del linguaggio non verbale
 - la prossemica
 - la postura
 - l'abbigliamento
- l'importanza del luogo (setting)

Il colloquio nel percorso di aiuto

- i colloqui saranno orientati alla definizione e attuazione del progetto per il raggiungimento dei suoi obiettivi
- i colloqui potranno coinvolgere oltre all'utente tutti gli attori individuati come soggetti significativi (familiari, istituzionali, terzo settore ecc)
- l'utente e la sua famiglia deve essere considerato come l'interlocutore privilegiato con cui condividere validità ed efficacia delle risposte

Tipologie di colloqui

- Colloqui informativi (può esaurirsi in un unico incontro o prevedere la necessità di una presa in carico)
- colloqui finalizzati alla diagnosi psico-sociale
- colloqui finalizzati al trattamento
- colloqui finalizzati all'indagine psico-sociale richieste dalla magistratura minore
 - competenza civile (Procura Minorile)
 - competenza penale (Minore autore di reato - Procura Minorile) / (Reato commesso da un adulto ai danni di un Minore – Procura Ordinaria)

La dimensione emotiva

- I colloqui con i singoli e con le famiglie, soprattutto in questi casi, sono ad “alta densità emotiva” per tutti i soggetti implicati. Le emozioni, il dolore, la paura dei genitori rischiano di travolgere o paralizzare anche l'operatore se non è sostenuto da lucidità e professionalità. Egli deve fare i conti anche con i propri sentimenti che possono a volte tradursi in atteggiamenti di ostilità e aggressività.