



 **Sintonie**
PROSPETTIVE INTERDISCIPLINARI
PER LA PERSONA, LA FAMIGLIA E I MINORI

SINERGIE PROFESSIONALI
lavorare con il servizio sociale e i mediatori
familiari

TORINO 11 GIUGNO 2013

LA DECODIFICAZIONE DELLA DOMANDA DEL
CLIENTE E LA GESTIONE
MULTIPROFESSIONALE DEL CONFLITTO

RELAZIONE A CURA DELL'AVVOCATO GIULIA FACCHINI
PRESIDENTE ASSOCIAZIONE INTERPROFESSIONALE
SINTONIE- PROSPETTIVE INTERDISCIPLINARI PER LA
PERSONA LA FAMIGLIA ED I MINORI



L'AVVOCATO DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE

“Vado dall’avvocato” è l’atto che segna la presa di coscienza della crisi matrimoniale e la decisione di ufficializzarla, ovvero l’aprirsi del conflitto dal chiuso delle mura domestiche all’extrafamiliare, al sociale. Anche se in tale atto è spesso contenuta un’implicita richiesta d’aiuto, il rivolgersi ad un avvocato segna inevitabilmente la trasposizione di quella che è **“una durissima vicenda degli affetti” nell’universo simbolico dell’ordine giudiziario** (l. Bernardini, 1993)



L'AVVOCATO DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE

La frequente richiesta di consulenza legale per affrontare il problema della conflittualità coniugale non può però essere letta come una scarsità di domanda di sostegno e di aiuto ad un livello psicologico da parte della coppia: occorre infatti considerare il disorientamento dei coniugi a causa della delicata situazione emotiva in cui si trovano invischiati, la loro disinformazione rispetto alle procedure e la scarsità di informazioni dirette relative ad altre modalità di soluzioni alternative al tradizionale sistema giudiziario (Gulotta, Santi, 1988; Cigoli, 1983).



L'AVVOCATO E IL CLIENTE

- **Il primo contatto**
- il *primo colloquio* con il cliente è stato giudicato da tutti gli intervistati come “il più delicato ed importante” (Avv. 2). E' infatti durante il primo incontro che l'avvocato cerca di orientarsi nei confronti del conflitto coniugale, valutando le reali motivazioni che hanno indotto il cliente a presentarsi nel suo studio e quanto egli sia effettivamente intenzionato a separarsi; inoltre, è da questo primo approccio che viene in larga misura determinata l'interazione futura fra il cliente e l'avvocato, ovvero che vengono costruite le basi di quella reciproca fiducia che consente l'instaurarsi di un soddisfacente rapporto professionale (tesi Schiatti op loc cit).



L'AVVOCATO E IL CLIENTE

BREVE ACCENNO ALLA

**DEONTOLOGIA DELL'AVVOCATO
CHE SI OCCUPA DI DIRITTO DI
FAMIGLIA**



DEONTOLOGIA DEL FAMILIARISTA IN CONCRETO

- “L’avvocato famliarista si trova dunque a riempire di significati particolari le norme deontologiche: il suo compito è quello di condurre il cliente a una soluzione "possibile", non necessariamente la migliore in senso assoluto per lui;
- **Il compito dell’avvocato è di non coltivare gli elementi di conflitto, di non mirare a stravincere, perché la frustrazione del coniuge o del genitore perdente non è risarcibile, ma neppure risarcitoria”** (De Benedetti citata)



DEONTOLOGIA DEL FAMILIARISTA IN CONCRETO

“Non mi pare quindi deontologicamente corretto per esempio aiutare il cliente a eludere gli obblighi economici verso il coniuge o verso la prole; o nel pretendere un affidamento che non potrà essere gestito nei fatti; o nell'ostacolare i rapporti dei figli con il genitore non affidatario con intento punitivo verso quest'ultimo. Come vedete il dovere di fedeltà verso il cliente e il dovere di difesa assumono caratteristiche particolari in uno scenario che mette in risalto non soltanto il chiaro e lo scuro, come può avvenire in un rapporto sinallagmatico, ma anche ampie zone di penombra che non possono essere eluse o dimenticate”. (De Benedetti citata)



DEONTOLOGIA DEL FAMILIARISTA E DOVERE DI COMPETENZA

- “Il dovere di “competenza” impone di rendere il cliente partecipe della nostra impostazione ideologica.
- Non sempre il cliente ci segue, non sempre accetta di modificare o ridurre le sue pretese; l'alternativa per il difensore è di restare coerente alla propria impostazione con il rischio di perdere il cliente, o di rinunciare alla coerenza per seguire il cliente fino in fondo.
- Riconosco che la scelta non è sempre facile, ma vale la pena di ricordare che un comportamento coerente è in generale valutato positivamente dai colleghi e dai magistrati”.



DOVERE DI COMPETENZA

DOMANDA PER IL DIBATTITO.

IL DOVERE DI COMPETENZA SI PUO' RITENERE ESTESO ANCHE ALLA CAPACITA' DELL'AVVOCATO DI COGLIERE GLI ASPETTI PROBLEMATICI, CRITICI O AMBIVALENTI DEL SUO CLIENTE E DI NON COLUDERE CON IL CLIENTE?

SECONDO NOI SI:

CASO FG



L'EQUA DEFINIZIONE DELLA CONTESA ANCHE IN TERMINI PROSPETTICI

- Ricordiamo poi che i provvedimenti o gli accordi presi in materia familiare sono destinati a riverberarsi per anni nella vita dei nostri assistiti; occorre pertanto che nella proposizione di una strategia difensiva, vediamo e “pre-vediamo” oltre il momento contingente e guidiamo il cliente verso un futuro che lui, a causa della sua limitata esperienza e soprattutto del turbamento emotivo, non riesce a intravedere e, quindi, a tenere in conto nelle decisioni che prende.
- ANCHE IN QUESTO ASPETTO E' FONDAMENTALE LA COLLABORAZIONE CON LO PSICOLOGO



**TORNIAMO DUNQUE AL TEMA
DEL RAPPORTO AVVOCATO
CLIENTE**

**E PARTIAMO DALLA PRIMA
SESSIONE**



LA PRIMA SESSIONE SCOPI E FINALITÀ':

- “L’INCONTRO INIZIALE TRA L’AVVOCATO E IL CLIENTE HA GENERALMENTE UNA **FINALITÀ CONOSCITIVA** E DI **ORIENTAMENTO**: L’AVVOCATO, DOPO AVER INQUADRATO LA SITUAZIONE DEL CLIENTE, SI IMPEGNA:
- 1. AD ILLUSTRARE A QUEST’ULTIMO IL PROCESSO LEGALE DI SEPARAZIONE E LE SOLUZIONI PIÙ ADATTE AL SINGOLO CASO;
- 2. NELLO STESSO TEMPO IL CLIENTE GIUDICA L’ABILITÀ E LA SERIETÀ PROFESSIONALE DELL’AVVOCATO E VALUTA L’IDONEITÀ O MENO DEL CONTESTO GIUDIZIARIO IN RELAZIONE AL SUO PROBLEMA.
- IL PRIMO COLLOQUIO È QUINDI UN **MOMENTO DI RECIPROCA VALUTAZIONE**: ESSO CONSENTE AD ENTRAMBI GLI ATTORI UNA RACCOLTA DI INFORMAZIONI PER FARSI UN’IDEA DELL’INTERLOCUTORE E IL “PRODOTTO” DI QUESTA PERCEZIONE INTERPERSONALE DETERMINA IL TIPO DI RAPPORTO PROFESSIONALE CHE SI INSTAURERÀ, OVVERO LA POSSIBILITÀ CHE IL CLIENTE CONFERISCA IL MANDATO ALL’AVVOCATO E CHE QUEST’ULTIMO ACCETTI L’INCARICO.



LA PRIMA SESSIONE DURATA E MODALITÀ'

- ✓ **Durata:** 60/90 minuti
- ✓ **Momenti del primo colloquio:**
- **Propedeutico:** creazione del clima adatto, serve a promuovere atteggiamenti favorevoli all’instaurarsi di un rapporto interattivo proficuo.
- **Esplorativo:** diagnosi della situazione utile a reperire i dati necessari per inquadrare il caso e definire i problemi.
- **Orientativo:** indicazione delle possibilità risolutive, serve a fornire informazioni di natura tecnico-giuridica e prospettare soluzioni alternative ai problemi delineati.
- **Decisionale:** valutazione e scelta è importante per definire la domanda d’intervento rivolta dal cliente e proporre un’intesa di rapporto professionale



LA PRIMA SESSIONE DURATA E MODALITA'

Spesso occorre, sia per la quantità di notizie fornite dal cliente e della disorganicità con cui vengono fornite le informazioni, sia per la necessità per l'avvocato di "metabolizzare" ciò che gli viene riferito, dividere in due incontri la cosiddetta prima sessione laddove nel primo incontro ci si occuperà degli aspetti propedeutici ed esplorativi mentre nel secondo di quelli orientativi e decisionali.



LA PRIMA SESSIONE LA CREAZIONE DEL CLIMA DI RECIPROCA FIDUCIA

- Gli avvocati del campione sono sostanzialmente consapevoli della forte tensione emotiva del cliente, sottesa da ansietà, timori, irragionevoli speranze ed aspettative nei confronti del legale, e di come questi sentimenti influiscano notevolmente sulla possibilità di stabilire con il cliente un rapporto positivo, chiaro e proficuo.
- Gli avvocati cercano quindi di porre le condizioni adatte al fine di: a) meritare la fiducia costruendo con il cliente un rapporto di collaborazione; b) stabilire una feconda interazione sul versante dello scambio di informazioni, facilitando la comunicazione e dirigendo quest'ultima verso gli obiettivi specifici del colloquio.
- **Molti intervistati hanno però mostrato una certa difficoltà nel riferire, su invito del ricercatore, come in concreto essi cerchino di sviluppare tale clima relazionale:**

LA PRIMA SESSIONE: il setting

- Nell'opinione degli avvocati intervistati la possibilità di instaurare un rapporto fiduciario con il cliente dipenderebbe soprattutto dalla propria *capacità relazionale*, generalmente intesa come un'innata capacità di saper entrare in contatto con le persone, che si è poi ulteriormente sviluppata attraverso l'esperienza personale e la pratica professionale.
- Altri avvocati del campione, se pur una minoranza, ritengono invece che la possibilità di instaurare un clima confidenziale e di fiducia con il cliente si fonda non solo sulle proprie capacità relazionali, ma anche su una serie di aspetti materiali che fanno da cornice all'incontro stesso. Questi professionisti hanno mostrato una profonda consapevolezza di come il *setting* in cui si svolge il colloquio abbia una grande importanza nell'influenzare più o meno positivamente lo svolgimento del colloquio stesso.

Il setting: un esempio concreto

Un'altra professionista ha dichiarato di aver prestato particolare cura nell'arredare il proprio studio affinché offrisse un clima il più possibile confortevole e disteso. In effetti questo studio legale è apparso al ricercatore piuttosto accogliente: pareti colorate con tenue tinte pastello, adornate con qualche riproduzione di pitture orientali, ben diverse dai quadri in stile rinascimentale, raffiguranti uomini togati intenti a discutere una sentenza, presenti in numerosi studi legali; sugli scaffali della libreria, anziché copiose e ben ordinate file di codici e libri di diritto, che simbolizzano al cliente la competenza tecnico-giuridica del legale, è esposta una ricca collezione di elefanti in pietra, che contribuisce a personalizzare l'ambiente comunicando qualcosa di sé all'interlocutore. Un'altra tecnica particolare, usata da questo avvocato nei casi in cui "a pelle il cliente sembra abbastanza difficile", consiste nell'inserire nel setting del colloquio una giovane collaboratrice, che siede al fianco del cliente ed assume atteggiamenti complementari a quelli del legale.



LA DISTINZIONE DEI RUOLI AI FINI DI UNA PROFICUA INTERAZIONE

- GALLO: L'avvocato e lo psicologo sono coloro che hanno la competenza professionale mentre il cliente/paziente è colui che chiede aiuto.
- SI TRATTA DUNQUE DI UNA RELAZIONE DISPARI O ASIMMETRICA CHE TALE DEVE RIMANERE (è inopportuna una frequenza del cliente/paziente al di fuori del setting lavorativo, è opportuno mantenere il Lei anziché il tu, vietato raccontare i fatti propri della serie "è successo anche a me").
- IN SOSTANZA OCCORRE MANTENERE UNA DISTANZA CHE CONSENTA AL PROFESSIONISTA DI COMPRENDERE I BISOGNI I DISAGI E I PROBLEMI DEL CLIENTE, SENZA FARE COMMISTIONI CON I PROPRI.



DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO

- Per lo psicologo si tratta di accogliere in modo empatico le emozioni e la sofferenza del paziente/cliente.
- Evitando però di colludere con le istanze del cliente o di assumere un atteggiamento troppo confidenziale.
- OGNI CLIENTE PERO' E' UNA PERSONA E QUINDI E' DIVERSO E UNICO



LA DISTINZIONE DEI RUOLI E LA GESTIONE DELLE PROPRIE EMOZIONI

- CARNAP 1928: La soggettività altrui si comprende attraverso la propria, ciò significa che noi ci apriamo ad un vero dialogo solo con la nostra razionalità, ma anche con le nostre emozioni.
- Però le nostre emozioni devono essere una chiave di lettura delle emozioni altrui ma restare fuori del campo conoscitivo (non ci deve essere uno scambio emotivo).
- Esempio moglie tradita che cerca alleanze.



LA PROMOZIONE DEL SENSO DI FIDUCIA E CONFIDENZA

- il mantenimento di un *tono fermo e rassicurante* e l'assunzione di *comportamenti extraverbali* che trasmettano al cliente un'impressione di cordialità, disponibilità e sicurezza:
- GIOCO ATTEGGIAMENTI NON VERBALI
- la dimostrazione di *disponibilità all'ascolto*, che consiste nel lasciare spazio al cliente perché possa esprimersi e nel mostrare interesse, attenzione e rispetto nei confronti delle sue dichiarazioni, anche quando esse riguardano fatti di scarsa rilevanza giuridica:



LA PROMOZIONE DEL SENSO DI FIDUCIA E CONFIDENZA

- le *affermazioni esplicite di rassicurazione e di sostegno*, che consentono al cliente di sentire che ha di fronte una persona che comprende realmente la sua situazione, che è sinceramente partecipe della sua sofferenza e disposta a fornirgli un aiuto per risolvere il suo problema.
- il mantenimento di un *atteggiamento di tolleranza*, che consiste nell'evitare di disapprovare visibilmente le dichiarazioni rese dal cliente e di esprimere giudizi morali che implicano una valutazione negativa dell'interlocutore.



L'EMPATIA E LA NEUTRALITA' DEL LEGALE

- **Nota bene:** Se da un lato l'avvocato deve incoraggiare fiducia e un'utile partecipazione confidenziale, dall'altro deve stabilire delle regole ben precise per non diventare il depositario delle problematiche emotivo-psicologiche dell'assistito e per **non colludere** con inadeguate richieste di alleanza, divenendo una specie di "pedina" all'interno del conflitto coniugale.



L'EMPATIA E LA NEUTRALITA' DEL LEGALE

- L'esercizio della professione forense consiste appunto: "nell'esame dall'«esterno» svolto dal professionista del problema "vissuto" dalla parte; ciò anche per evitare coinvolgimenti e responsabilità e, quindi, per assicurarne la difesa tecnica più valida" (Vitiello, 2002, p. 143).



L'EMPATIA E LA NEUTRALITA' DEL LEGALE

Perdere l'estraneità è considerato un grave errore professionale soprattutto perché ciò renderebbe più difficile il raggiungimento degli accordi in vista di una separazione consensuale.

In particolare, sono gli avvocati con una maggiore specializzazione in questo ambito del diritto a considerare il mantenimento di una posizione neutrale come un pre-requisito essenziale di una *strategia* di successo ai fini della *minimizzazione del conflitto*.

Per poter promuovere atteggiamenti favorevoli alla definizione di condizioni della separazione che **contemperino le esigenze di entrambi i coniugi**, a prescindere dall'attribuzione di eventuali responsabilità all'uno o all'altro, **è indispensabile non indurre il cliente a percepire il legale come una persona che propende a favore di ogni sua istanza.**



Neutralità e controtransfert

Gli avvocati intervistati hanno molto enfatizzato il fattore “neutralità”, ciò sembra anche dovuto al fatto che essi sono consapevoli di operare in un’area di conflitto interpersonale che, per sua stessa natura, si rivela molto adatta a far emergere i loro vissuti e conflitti familiari, mettendo in atto potenti *sentimenti controtransferali* che li spingono ad entrare in forte risonanza affettiva con il cliente o con un altro membro del nucleo familiare:



Neutralità e controtransfert

Testimonianze:

- “L’avvocato deve mantenersi in un equilibrio che non è facile da raggiungere, perché spesso si hanno delle affinità elettive inconsce con un membro della coppia”. (Avv. 4)
- “C’è una sorta di solidarietà, puerile se vuole, che io ho con le donne. Sebbene io l’abbia un po’ mobilitata, devo sforzarmi di mantenere le distanze, di essere un po’ autocritica, perché a volte la vera e propria pena che provo per la persona che ho davanti mi porta ad aderire, ad identificarmi forse troppo”. (Avv. 16)
- “Il rapporto che si crea con il cliente è molto intenso, caratterizzato da un enorme transfert. Quindi, da parte dell’avvocato, è un rapporto di grande responsabilità: egli deve fare attenzione a quali sono i propri coinvolgimenti personali, perché magari il figlio è andato male a scuola oppure perché ha litigato col marito o con la moglie, e di non farli rientrare nella relazione con il cliente, il quale può prospettargli una situazione simile”.



Neutralità e controtransfert

- **Il mantenimento di una posizione di relativa neutralità** costituisce dunque una importante tattica di intervento per monitorare la *dimensione affettiva* del rapporto, affinché essa non interferisca pesantemente con la *dimensione razionale/cognitiva*, che prevede il consenso e la collaborazione tra avvocato e cliente per il perseguimento di specifici obiettivi, cioè l'adeguata gestione dei concreti aspetti giuridico-economici della separazione.
- Sottolineando **il privilegio della razionalità sull'affettività** e mettendo l'accento sulle proprie competenze di carattere eminentemente tecnico-giuridiche, l'avvocato può recuperare la sua posizione di professionista e di specialista, ristabilendo quella asimmetria col cliente che è la base della relazione e riappropriandosi così della direttività sulla situazione.



Neutralità e controtransfert

- **In conclusione:** “per guadagnare credito agli occhi del cliente non è sufficiente umanizzare il rapporto mostrandosi come una persona disponibile all'ascolto e capace di sincera comprensione, bensì occorre porsi come una guida sicura e una **fonte fidata** di aiuto in virtù del proprio bagaglio di conoscenze tecniche e di esperienze professionali”



Neutralità e controtransfert

- Avvocati e clienti sono in effetti impegnati in due differenti “separazioni”: gli avvocati nella *separazione legale*, i clienti nella *separazione psicologica* (cfr. Griffiths, 1986).
- E' pertanto necessario per l'avvocato segnare confini più o meno rigidi tra il **contesto giuridico dell'avvocato**, quale dominio della razionalità, e il **contesto sociale** del cliente **quale dominio delle emozioni**



Neutralità e controtransfert

Testimonianza avvocato Milanese: Mi do un tempo rispetto alla confidenzialità del cliente: so che ad un certo punto, se la carica emotiva è eccessiva, devo mettere uno stop, devo assolutamente razionalizzare l'incontro. Quindi fornisco tutta una serie di informazioni di ordine tecnico, anche se non mi vengono richieste, in modo che vi sia una specie di ricucitura: la persona che sta buttando sul tavolo tante cose, rimette nel sacco quelle cose e si orienta verso la prospettiva che lei stessa ha scelto, perché se si trova dall'avvocato è per separarsi. D'altra parte adotto questo sistema anche per difendermi da una mia tendenza all'ascolto che può divenire eccessivo, quindi può sviare e definire in modo falso la mia figura professionale. Inserire fin dalla prima riunione elementi tecnici e razionali è rispettoso nei confronti del cliente ed è una richiesta di rispetto nei miei confronti. E' utile perché aiuta il cliente a mettere sul piano della razionalità quanto sta accadendo nella sua vita, così che poi collabori meglio nel fornire solo le informazioni che sono richieste. Vi sono separazioni in cui i tempi sono lunghi, specialmente in una giudiziale, in cui succede quotidianamente qualcosa, non sempre rilevante, ma il cliente non è in grado di discernere quello che è importante e quello che non lo è; una volta che sono stati dati questi limiti razionali, posso stare sufficientemente tranquillo che il cliente avrà capito che cosa mi debba riferire. **Fornire elementi tecnici è un sistema che adotto per recuperare la mia figura professionale agli occhi del cliente, e viceversa che mi possano dare fiducia nei confronti del cliente”.**



La conduzione del primo colloquio

Riduzione dell'ansia iniziale del cliente .

L'ansia iniziale del cliente, può essere determinata da vari fattori, che vanno dalle questioni emotive e psicologiche proprie del processo di dissoluzione coniugale al fatto che trovarsi nello studio di un legale è, per la maggior parte dei soggetti, un'esperienza nuova.

Per ridurre l'ansia sono state individuate tre aperture tipiche

- inquadrare la fonte di invio con frasi del tipo “come è arrivato da me?” oppure “da chi ha avuto il mio nome?”;
- invitare il cliente ad esprimersi liberamente con frasi del tipo “allora mi dica, qual è il suo problema?” oppure “L'ascolto, mi racconti che cosa è successo?”;
- formulare domande facili (ad es. sull'identità, sulla residenza, sulla qualifica professionale, ecc.), che implicano una risposta dal contenuto emotivamente neutro, precedute da una introduzione del tipo: “abbiamo a nostra disposizione un tempo ..., quindi poi mi racconterà la sua storia, ma prima ho bisogno di appuntarmi alcune notizie oggettive”.



La conduzione del primo colloquio

Dimostrazione di attenzione vigile mantenendo il controllo oculare.

Una parte degli avvocati intervistati ritengono importante prestare attenzione visiva, evitando di prendere appunti, soprattutto nella fase iniziale dell'incontro e quando il cliente si addentra nella narrazione della propria storia matrimoniale (appunti demandati ad una collaboratrice).

In ogni caso: la seduta con il cliente dovrebbe essere condotta senza interruzioni telefoniche e senza alcun ingresso di segretarie o colleghi.



La conduzione del primo colloquio

Formulazione accurata delle domande e controllo della loro comprensione.

Gli avvocati del campione hanno evidenziato l'importanza di formulare le domande in maniera chiara, non ambigua, adeguandosi al livello culturale del cliente ed evitando di usare un linguaggio eccessivamente tecnico-giuridico

Esempio:

Avv. 1: Che lavoro fa suo marito?

Cliente 1: ...Non so... è libero professionista, ha una ditta con degli operai.

Avv. 1: Quindi un imprenditore. Che cosa fa?

Cliente 1: E' un imprenditore, vende condizionatori d'aria.

Avv. 1: E' un commerciante?

Cliente 1: No, li installa, fa i progetti ... un po' tutto ...

Avv. 1: Imprenditore, allora.



La conduzione del primo colloquio

Strategie per intensificare il desiderio di comunicare e ampliare.

- *rinforzi verbali* (quali “bene”, “capisco”, “ah!”), che segnalano approvazione per la scelta degli argomenti e dei contenuti operata dal cliente;
- *rinforzi selettivi*, che consistono nel ripetere una parte dell'ultima dichiarazione del cliente direzionando in un certo senso il discorso successivo: es.

Cliente 2: Mia suocera è mantenuta economicamente da mio marito e vive con la sorella di mio marito

Avv. 1: Economicamente?!

Cliente 2: Lui le passa un fisso mensile più spese straordinarie



Sintonie
PROSPETTIVE INTERDISCIPLINARI
PER LA PERSONA, LA FAMIGLIA E I MINORI

La conduzione del primo colloquio

- **Strategie per intensificare il desiderio di comunicare e ampliare.**
 - **la *chiarificazione***, che consiste nella richiesta di una conferma o di ulteriori informazioni tramite una domanda suppletiva su quanto precedentemente affermato dal cliente:

Cliente 1: E' un bravo papà
Avv. 1: Che cosa intende lei per "un bravo papà?"

- **la *riflessione***, che consiste nel fare delle osservazioni di carattere generale congrue con quanto il cliente sta dicendo, in modo da integrare e completare i contenuti e i sentimenti inespressi che trapelano dalle sue dichiarazioni:

Cliente 1: (...) Lui non ne vuole più sapere di me, dice che non gli vado bene come donna, che non gli piaccio più.
Avv.1: Cioè vuole dire che da un certo lasso di tempo non avete più rapporti sessuali?



Sintonie
PROSPETTIVE INTERDISCIPLINARI
PER LA PERSONA, LA FAMIGLIA E I MINORI

La conduzione del primo colloquio

Controllo degli aspetti non verbali.

- La comunicazione non verbale, espressa attraverso il cosiddetto linguaggio del corpo, comprende:
 - *aspetti di percezione visiva*, come l'espressione facciale, la postura, la gestualità, lo sguardo, la distanza o vicinanza;
 - *aspetti di percezione uditiva o paralinguistici*, come il tono, il timbro, l'intensità, il volume, gli errori del discorso (pause, segregati vocali, ecc).
- Il linguaggio del corpo assume un'importanza fondamentale per l'instaurazione di un rapporto proficuo tra l'avvocato e il cliente: è infatti con la mimica, con la gestualità, con lo sguardo e con il tono della voce che molti intervistati ritengono di comunicare al cliente simpatia, rilassatezza, disponibilità ed empatia, ma anche sicurezza ed autorevolezza, a seconda della necessità del caso concreto



La conduzione del primo colloquio

- Colloquio libero
- Colloquio guidato
- Colloquio libero e diretto

In ogni caso attenzione: i clienti sono tendenzialmente impegnati nello sforzo di costruire una spiegazione del passato, fornendo un qualche resoconto esplicativo del fallimento del loro matrimonio. In questo processo di *account making* (Harvey e al., 1990, 1992), i clienti seguono però criteri autoprotettivi o self-serving, assegnando la colpa del fallimento familiare in modo motivazionale anziché razionale (Gulotta, 1995; Sarat e Felstiner, 1988, 1995). Essi tendono, infatti, a giustificare la propria condotta e a fornire un'immagine positiva di sé, ritraendo invece il coniuge in termini negativi e descrivendo il suo comportamento come disfunzionale e colpevole:



IL PROBLEMA DELLA DECODIFICAZIONE DELLA DOMANDA DEL CLIENTE

E' parte una situazione piuttosto comune, a detta degli intervistati, che il cliente nel formulare la domanda di intervento e nel richiedere un rapporto "professionale" **cerchi in realtà, più o meno coscientemente, l'inclusione dell'avvocato all'interno della dinamica conflittuale di coppia.** Accade di frequente, ad esempio, che il cliente nell'esporre le ragioni che lo hanno portato alla decisione di separarsi cerchi di ottenere dal legale valutazioni di assoluzione sulle proprie responsabilità nel fallimento del matrimonio o, al contrario, di condanna nei confronti del coniuge (cfr. Ronfani, 1988).



ABBIAMO DUNQUE VISTO IL RAPPORTO CON IL CLIENTE NELLA RELAZIONE CON NOI PROFESSIONISTI

**ANDIAMO ORA A SEZIONARE GLI
STATI DELLA SEPARAZIONE DAL
PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE.**



Lo stadio “di maturazione” del cliente

Premessa: “La separazione e il divorzio vanno intesi come processi dinamici in evoluzione piuttosto che come eventi a sé stanti e circoscritti nel tempo: sovente anche a scioglimento legale avvenuto, sopravvive un legame “psicologico”, un “vincolo emotivo” che mantiene gli ex partners in vicendevole contatto, frequentemente al solo scopo di arrecarsi danno e perpetuare il conflitto (Santi, 1980);



La situazione del cliente modello di Bohannan (1973)

SEI STADI O GRADI DELL'ESPERIENZA DEL DIVORZIO:

- **emozionale**
- **legale**
- **economico**
- **genitoriale**
- **comunitario**
- **Identitario**



La situazione del cliente modello di Kessler (1975)

- **delusione:** i partners avvertono una forte discrepanza tra le loro aspettative e la realtà della vita matrimoniale;
- **erosione:** i sentimenti di delusione non espressi fanno crescere l'insoddisfazione fino a manifestarsi apertamente o tramite comportamenti non verbali;
- **distacco:** viene ritirato ogni investimento emotivo dalla sfera della vita coniugale e la relazione diviene per i partners sempre più opprimente;
- **separazione fisica:** è lo stadio più traumatico, corrispondente alla separazione legale; da questo momento muta l'obiettivo terapeutico che consisterà nel far pervenire le persone ad un "divorzio psichico" e "costruttivo";
- **lutto:** emergono sentimenti di perdita e di rimpianto;
- **seconda adolescenza:** è la fase di riequilibrio, in cui si sperimentano stili differenti di vita ma in cui possono anche emergere comportamenti inadeguati dovuti alla lenta reintegrazione dell'io;
- **lavoro duro:** viene sperimentata una "nuova identità" tramite l'assunzione responsabile di decisioni relative alla vita futura.



DIVORZIO EMOTIVO

Per alcune coppie separarsi fisicamente è una mera formalità che conferma una situazione già esistente da lungo tempo ed ormai accettata: in questi casi l'aiuto professionale può rendersi necessario solo per risolvere problemi legali e meramente tecnici. Molto spesso però è uno solo dei partner che cerca di porre fine alla relazione mentre l'altro è riluttante a farlo e si sforza di tenere in piedi la relazione (Kressel, Deutsch, 1977): negare che il matrimonio sia finito comporta il protrarsi del conflitto, **poiché per alcuni coniugi un aspro scontro può essere preferibile all'idea di perdere il partner.**



DIVORZIO EMOTIVO

Kressel ha individuato quattro stadi nel processo di divorzio (Kressel e coll., 1977):

- **rifiuto**, cioè non accettazione del fallimento del proprio matrimonio;
- **depressione** e sfiducia in sé stessi;
- **reazione**, cioè astiosi sentimenti nei confronti dell'ex-coniuge;
- **riadattamento**, cioè un graduale ritorno all'equilibrio psicologico.

Da quanto detto, appare evidente come il divorzio emozionale può avere luogo molto prima che la coppia si separi effettivamente così come, al contrario, può rimanere del tutto incompiuto anche dopo l'emanazione definitiva della sentenza del giudice.



IL PROBLEMA DELLA DECODIFICAZIONE DELLA DOMANDA DEL CLIENTE

Come evidenziato da Gulotta (1982), il processo di separazione personale e di divorzio è, nella materia civile, uno dei campi in cui strettissimo è il legame tra psicologia e diritto, poiché l'avvocato si trova a dover affrontare dei rapporti in cui gli aspetti puramente legali sono solitamente minoritari rispetto a quelli psicologici ed interpersonali.



IL PROBLEMA DELLA DECODIFICAZIONE DELLA DOMANDA DEL CLIENTE

Proprio per il fatto che la situazione fra i coniugi non è ancora “indirizzata”, è facile che l'avvocato, **accreditato di competenze che vanno oltre i suoi effettivi compiti professionali**, venga coinvolto in un complesso gioco relazionale in cui la “domanda” tende a superare “l'offerta” (Cannetta, 1977): il cliente, infatti, non porge quasi mai una questione giuridica isolata, **ma una tematica “privata” complessa che contiene spesso domande implicite o esplicite di aiuto psicologico.**



IL PROBLEMA DELLA DECODIFICAZIONE DELLA DOMANDA DEL CLIENTE

- **QUANDO E' OPPORTUNO ATTIVARE
UNA CONSULENZA E/O UN SUPPORTO
PSICOLOGICO**
- **COME SUGGERIRE TALE
OPPORTUNITA' AL CLIENTE**



QUANDO E' OPPORTUNO ATTIVARE UNA CONSULENZA E/O UN SUPPORTO PSICOLOGICO

- In tutti i casi in cui rileviamo "che c'è qualcosa che non torna".
- Indecisione (ambivalenza del cliente) sia nell'esporre che nel porre i quesiti giuridici
- Eccessivo timore della controparte.
- Eccessiva aggressività etc



COME SUGGERIRE UNA CONSULENZA E/O UN SUPPORTO PSICOLOGICO

- Partendo dai problemi dei figli
- Partendo dalla sofferenza del cliente
- Partendo dalla necessità di fornire al giudice una relazione psicologica di parte
- Partendo dalla necessità di fornire una chiave di lettura od un supporto psicologico al cliente data la durezza della controversia



La presa in carico psicologica delle persone in corso di separazione

- La crisi della coppia induce pesanti vissuti di sofferenza, rabbia e delusione, nonché desiderio di vendetta e di rivalsa.
- Ciascun coniuge tende a proiettare sull'altro le colpe dell'accaduto, strumentalizzando e coinvolgendo anche i figli nel conflitto.
- La presa in carico psicologica prima della separazione aiuta le persone a conoscere e ad elaborare i termini del conflitto coniugale e a farsi carico delle proprie responsabilità, al fine di non continuare a colludere con l'altro nei litigi e recuperare al più presto le competenze genitoriali
- Il trattamento psicologico di sostegno dura mediamente da 3 a 9 mesi con la frequenza di una seduta alla settimana, tempo necessario perché le persone diventino più consapevoli e responsabili nell'affrontare la decisione della separazione. **COSTI**



La perizia psicologica nei casi di separazione coniugale

Quando al momento della separazione il conflitto coniugale si presenta acceso ed i figli della coppia sono contesi e strumentalizzati dai genitori, il magistrato chiede una perizia psicologica per poter decidere al meglio in merito all'affidamento dei minori ed alle loro frequentazioni con i genitori.



Il ruolo del CTU

Affinché una perizia psicologica non si trasformi in una corsa ad ostacoli dove si cerca un vincitore, è importante che il CTU non si esprima in modo di parte, non giudichi i periziandi, ma cerchi di comprendere le loro difficoltà e problemi indicando al magistrato la situazione psicologica del nucleo familiare e le capacità genitoriali della coppia.



Il ruolo del CTP

- Il CTP non deve colludere con il proprio assistito, ma lavorare al fine di garantire la tutela dei bisogni di crescita del minore in collaborazione con il CTU e l'altro CTP.
- Il CTP fornisce al proprio assistito sostegno psicologico per aiutarlo a mettersi in discussione, comprendere ed elaborare i termini del fallimento della coppia e infine svolgere al meglio le funzioni genitoriali senza coinvolgere i figli nel conflitto.



**Fondamentale è lo scambio
di informazioni e il
confronto tra psicologo e
avvocato in ogni stadio
dell'intervento**



FINE DELLA PRESENTAZIONE

GRAZIE PER AVERCI ASCOLTATE

**ARRIVEDERCI A CHI E'
INTERESSATO AD APPROFONDIRE
GLI ARGOMENTI QUI ACCENNATI**