



UNISRITA  
Scuola Superiore Internazionale  
di Studi Universitari, Ricerca e Formazione



**Avv. GIULIA FACCHINI**

**Foro di Torino**

*Fondatrice del network FLIN Family lawyers international network*

*Membro del direttivo Nazionale di Cammino -Camera Nazionale avvocati per le persone, per i minorenni e per le famiglie-*

*Responsabile dipartimento Marketing di Movimento Forense*

## **“La relazione tra cliente e avvocato tra diritto, psicologia, deontologia e marketing”**

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

### **LA RELAZIONE AVVOCATO CLIENTE E' COMPLESSA E «PERIGLIOSA» (Pag 5 e 6)**

«...All'inizio della mia carriera di avvocato, quando ho iniziato ad avere i primi clienti, ho trovato assai arduo trovare, o comunque definire, i confini della relazione professionale con loro...»

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale



## RELAZIONE AVVOCATO CLIENTE E' COMPLESSA E «PERIGLIOSA»

Gli avvocati sanno, per esperienza quotidiana, che una buona interazione professionale con l'assistito, consente di fare un buon lavoro sul piano giuridico mentre una relazione interpersonale col cliente difficile o faticosa rende il piano giuridico molto più difficile da gestire.

**Deborah Wahl (avvocato e  
psicologa)**



*«Occorre dunque migliorare la prestazione tecnica grazie all'acquisizione di competenze di stampo psicologico che consentano all'avvocato di individuare tempestivamente, riconoscere e gestire, seppure incidentalmente e con un diverso grado di approfondimento (rispetto allo psicologo) le dinamiche emozionali incidenti sulla prestazione»*

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## DENTOLOGIA IL DOVERE DI COMPETENZA

**Art. 14 – Doveri di competenza**

*L'avvocato, al fine di assicurare la qualità delle prestazioni professionali, non deve accettare incarichi che non sia in grado di svolgere con adeguata competenza (ANCHE RELAZIONALE)*



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## Ma come come si declina il dovere di competenza nella gestione del cliente?



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

### **1. LA RELAZIONE AVVOCATO CLIENTE E' FATTA DI TRANSFERT E CONTROTRANSFERT**

L'esperienza che acquisiamo negli anni ci permette, quasi istintivamente, di sapere come gestire le diverse categorie di clienti, ma forse non siamo ancora abbastanza consapevoli che (Dionisio 1996)

**la relazione del cliente con noi è molto simile a quella del paziente con l'analista,**

- ✓ **è fatta cioè di transfert (i bisogni che il cliente proietta sul professionista)**
- ✓ **e relativo controtransfert (le reazioni emotive del professionista)**

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 2. TRANSFERT E CONTROTRANSFERT APPROFONDIMENTO (Maria Teresa Gallo Psicologa e psicoterapeuta e consulente del Giudice)



In ogni relazione interpersonale si verifica uno scambio emozionale che Freud ha descritto con i termini di transfert e controtransfert.

Il **Transfert** in psicoanalisi è un processo per il quale il paziente, in modo inconscio, trasferisce sull'analista sentimenti, emozioni, pensieri in base agli imprinting relazionali sviluppati a partire delle relazioni con i genitori.

Il **Controtransfert** è la reazione dell'analista in termini di emozioni, sentimenti, pensieri al transfert del paziente.

Transfert e Controtransfert sono un importante strumento di lavoro che consente all'analista di conoscere le dinamiche del mondo interno del paziente.

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 2. TRANSFERT E CONTROTRANSFERT

La buona gestione di transfert e controtransfert può avvenire solo se la relazione paziente-analista mantiene:

- una **posizione asimmetrica**, dove il paziente è colui che chiede aiuto e l'analista colui che aiuta.
- Tale relazione presuppone che l'analista non agisca mai il proprio controtransfert.

Mentre in un rapporto di amicizia/parentela avviene uno scambio (si spera) fluido e diretto di emozioni, pensieri, affetti, l'analista si pone in una posizione di ascolto empatico nei confronti del paziente, interpreta quanto accade in seduta, **ma non si coinvolge mai nella relazione con il paziente e non condivide alcunchè a livello relazionale, al di fuori delle regole del setting.**



### 3. TRANSFERT E CONTROTRANSFERT CON IL CLIENTE

Per conoscere l'altro nella relazione è importante saper recepire, decodificare, accogliere le emozioni dell'altro. **Tutto ciò può avvenire usando il nostro registro emozionale, ovvero la capacità di provare e riconoscere le emozioni. Stiamo parlando di**

EMPATIA



L'avvocato necessita di essere empatico di fronte alle sofferenze ed ai bisogni del cliente. La mancanza di empatia risulta fallimentare nella relazione con il cliente. (Non utilità dell'intelligenza artificiale, ovvero uso di robot validi solo per i soggetti autistici).

#### TUTTAVIA L'AVVOCATO NON DEVE DIVENTARE SIMPATICO

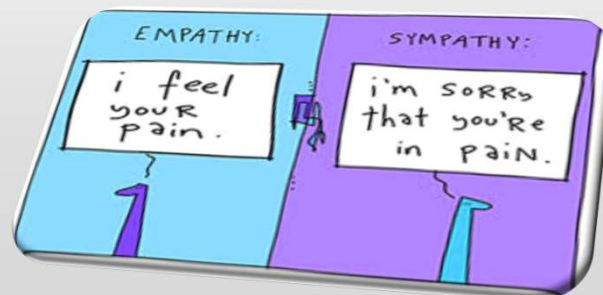
nel senso di condividere le emozioni con il cliente come se fossero ingaggiati in una relazione paritaria. **L'avvocato (in particolare il familiarista) come l'analista, deve mantenere una posizione asimmetrica che gli consenta di pensare e proporre la miglior strategia di intervento senza essere coinvolto e partecipare alla tempesta emozionale vissuta dal cliente.**

Ovvero non deve colludere.

AGF  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

### 3. TRANSFERT E CONTROTRANSFERT CON IL CLIENTE L'EMPATIA E LA NEUTRALITA' DEL LEGALE

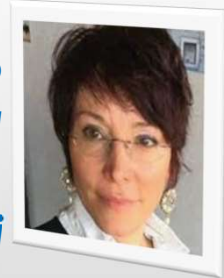
- ❑ L'esercizio della professione forense consiste "nell'esame dall'«esterno» svolto dal professionista del problema "vissuto" dalla parte;
- ❑ ciò anche per evitare coinvolgimenti e responsabilità e, quindi, per assicurarne la difesa tecnica più valida" (Vitiello, 2002, p. 143).



AGF  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

### 3. LA RELAZIONE AVVOCATO CLIENTE -il controtrasfert-

- ❑ « Essere consapevoli di come il transfert agisce all'interno del rapporto avvocato cliente,
- ❑ di quali emozioni di controtrasfert può scatenare nell'avvocato e di come la realtà può uscirne distorta
- ❑ **consente dunque sia di impedire che tali dinamiche interferiscano con la prestazione, sia di conservare la relazione professionale altrimenti destinata alla rottura»**
- ❑ Deborah Wahl pagina 32



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

### 4. L'AVVOCATO DEVE ESSERE CONSAPEVOLE DELLE ASPETTATIVE ANCHE INCONSCIE DEL CLIENTE (L'AVVOCATO DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE)

**“Vado dall'avvocato!!”..**

è l'atto che segna la presa di coscienza della crisi NON SOLO matrimoniale e la decisione di ufficializzarla, ovvero l'aprirsi del conflitto dal chiuso delle mura domestiche all'extrafamiliare, al sociale.



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

#### 4. L'AVVOCATO DEVE ESSERE CONSAPEVOLE DELLE ASPETTATIVE ANCHE INCONSCIE DEL CLIENTE

- Ai primi contatti con il legale i clienti sembrano voler trascinare l'avvocato nell'ottica dell'innocente e del colpevole, della vittoria e della sconfitta,
- vorrebbero sentirsi dire dal legale **"ci penso io"**, delegandogli la difesa delle proprie ragioni e la tutela dei propri diritti, **assumendo insomma una posizione regressiva che permette, allo stesso tempo, di proiettare sull'altro anche l'onere dell'elaborazione del proprio vissuto** (A. Schiatti Tesi Relatore G. Gulotta 2003)



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

#### 4. L'AVVOCATO DEVE ESSERE CONSAPEVOLE DELLE ASPETTATIVE ANCHE INCONSCIE DEL CLIENTE

(cfr. Ronfani, 1988).

«E' una situazione piuttosto comune, 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**

Accade di frequente, ad esempio, che il cliente nell'espone le ragioni che lo hanno portato dal legale **cerchi valutazioni di assoluzione sulle proprie responsabilità al contrario, di condanna nei confronti della controparte**»



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 5 L'AVVOCATO DEVE SAPERE CHE I RACCONTI DEL CLIENTE SEGUONO UN CRITERIO AUTOPROTETTIVO/ ASSOLUTORIO

- I clienti sono tendenzialmente impegnati nello sforzo di costruire una spiegazione del passato, fornendo un qualche resoconto esplicativo del loro problema.
- 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 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 la controparte in termini negativi e descrivendo il suo comportamento come disfunzionale e colpevole.**
- **PERCIO VERIFICARE SEMPRE ATTENTAMENTE LE PROVE DELLE AFFERMAZIONI DEL CLIENTE**

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 5. L'AVVOCATO DEVE ESSERE CONSAPEVOLE CHE IL CLIENTE CERCHERA DI MANIPOLARLO E DI PORTARLO A COLLUDERE (DEBORA WALH pag. 34)

- ❑ *«Di norma la richiesta relazionale dell'assistito non si limita ad una mera richiesta di assicurazione, bensì rappresenta un vero e proprio tentativo dello stesso di vincere l'ansia che lo attanaglia accorciando le distanze con il professionista. Ciò al fine di ricondurre il rapporto con lui ad una dimensione familiare, e come tale, nota e controllabile»*
- ❑ Il cliente potrebbe anche cercare di ridurre le distanze con il professionista: **«...per ottenere una complicità che porti il professionista a sposare acriticamente la sua causa perché pensa che così l'avvocato lo difenderebbe meglio...»**

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale



**5. AVVOCATO DEVE ESSERE CONSAPEVOLE CHE IL CLIENTE CERCHERA DI MANIPOLARLO PER PORTARLO A COLLUDERE (DEBORA WALH pag. 34)**

*«..Colludere con il cliente, ovvero aderire alla sua proposta relazionale uscendo dal ruolo, significa in primis accettare di farsi controllare dallo stesso correndo il rischio di perdere la propria indipendenza psicologica e lucidità professionale»*



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

**6 L'AVVOCATO DEVE SAPERE CHE L'UNICO MODO DI PORTARE AVANTI IL MANDATO «CON COMPETENZA» E' «MANTENERE LA BARRA DRITTA»**

L'avvocato non deve colludere ma deve mantenere tutta la sua «indipendenza» e distacco professionale dato che le persone che a lui si rivolgono *“vivono come una barca in balia delle onde e il cui destino **dipende dalla presenza o assenza dello skipper avvocato**, la cui abilità nell'ascoltare il vento e conoscere la meta, determina la differenza sostanziale nel mantenimento o meno della rotta”.*

Cristina Curtolo psicoterapeuta e  
docente di psicologia clinica  
università di Verona  
“



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 6 L'AVVOCATO DEVE QUINDI SAPER CONIUGARE EMPATIA E NEUTRALITA'

Per poter promuovere atteggiamenti favorevoli alla definizione della vertenza che ci viene affidata



**è indispensabile non indurre il cliente a percepire il legale come una persona che propende IN OGNI CASO a favore di ogni sua istanza.**



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 6. L'AVVOCATO ANCHE IN CHIAVE MARKETING DEVE SAPER CONIUGARE EMPATIA E NEUTRALITA'

❖ INFATTI:

- ❖ "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 (uno skipper** nella efficace metafora della Prof. Curtolo) e **una fonte fidata ed autorevole** di aiuto in virtù del proprio bagaglio di conoscenze tecniche e di **esperienze professionali"**



**IO DIREI CHE IL BUON AVVOCATO DEVE ESSERE UN CAPO  
AUTOREVOLE E NON UN AMICO**

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 7. ERRORI DA NON COMMITTERE

Nonostante quindi ci venga richiesto di entrare nella intimità delle persone e dei loro vissuti l'avvocato **è, e deve restare, colui che ha la competenza professionale mentre il cliente è colui che chiede aiuto.**

**SI TRATTA DUNQUE DI UNA  
RELAZIONE DISPARI  
O ASIMMETRICA  
CHE TALE DEVE RIMANERE**



**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 7. ERRORI DA NON COMMITTERE

### ALCUNE REGOLE PRATICHE

- E' inopportuna una frequenza del cliente al di fuori del setting lavorativo
- Vietato raccontare i fatti propri della serie "è successo anche a me"
- E' opportuno mantenere ciò che gli psicologi chiamano **il setting** ovvero l'avvocato seduto fisicamente e metaforicamente da un lato della scrivania o del tavolo e il cliente dall'altro.
- E' opportuno mantenere il Lei anziché il tu

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 7. ERRORI DA NON COMMITTERE DAL LEI AL TU E NEFASTE CONSEGUENZE

### DAL LEI AL TU SIGNIFICATI RECONDITI (Deborah Wahl pag. 38/39)

- ❑ Quando il cliente passa di fatto o domandando autorizzazione dal lei al tu con il suo avvocato **«potrebbe stare attentando alle regole del setting»**.
- ❑ *«La risposta può andare da un no esplicito al rimandare indefinitamente la risposta ad un altro momento «magari più in là» passando per la spiegazione che la distanza che implica il lei è funzionale ad una migliore esecuzione del mandato».*
- ❑ **Accettare per educazione o per mancato coraggio nel dire no vuole dire rendere evidente al cliente un punto debole dell'avvocato che il cliente sfrutterà ANCHE RISPETTO AL PAGAMENTO DELLA PRESTAZIONE .**

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 7. ERRORI DA NON COMMITTERE L'USO DI WHATSAPP

**OCCORRE SAPERE CHE WHATSAPP "ACCORCIA LA DISTANZA SOCIALE E QUINDI PROFESSIONALE".**

- La mail non tutti l'hanno sul telefono e quindi il cliente suppone che noi leggiamo le mail in orari lavorativi e in giorni lavorativi.
- Per il WhatsApp, che presuppone tra l'altro la conoscenza da parte del cliente del numero di cellulare dell'avvocato non è così.
- **Il messaggio WhatsApp, che di solito sta sul telefono, deve (nella testa del cliente) essere letto e risposto nell'immediato....**
- Inoltre al messaggio non risposto (perché qualcuno è in udienza, in riunione, dal medico o semplicemente sta riposando) segue una telefonata, spesso e volentieri in orari non lavorativi: "Avvocato ha letto il mio messaggio" a quel punto l'avvocato, alle 7 di mattina magari risponde "stavo dormendo" azzerando definitivamente quella distanza professionale necessaria -se non indispensabile- per mantenere una relazione "dispari" ovvero l'avvocato deve sapere tutto del cliente ma assolutamente non viceversa....

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 7. ERRORI DA NON COMMITTERE FARE L'AVVOCATO MEGAFONO

<https://www.ordineavvocatisondrio.it/formazione-continua/deontologia/2016/settembre/la-deontologia-professionale-e-l-avvocato-che-si-occupa-di-diritto-di-famiglia.pdf>

- Il buon avvocato non riversa in un atto giudiziario tutto quanto gli riferisce il proprio assistito, che accecato dalla rabbia e da un profondo senso di vendetta si fa guidare dall'onda emozionale del momento,



- ma documenta in modo preciso ed accurato ogni dichiarazione del proprio cliente, oggettivandone le richieste sotto un profilo sia normativo, che etico.

**REGOLA: UNA AFFERMAZIONE / UN DOCUMENTO**

**AGF**

AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 7. ERRORI DA NON COMMITTERE AVERE UN ATTEGGIAMENTO LITIGIOSO O AGGRESSIVO CON L'AVVOCATO AVVERSARIO

<https://www.ordineavvocatisondrio.it/formazione-continua/deontologia/2016/settembre/la-deontologia-professionale-e-l-avvocato-che-si-occupa-di-diritto-di-famiglia.pdf>

Il buon avvocato di famiglia e non solo adotta un **paradigma comportamentale interattivo e non contrappositivo**. Non deve esserci competizione tra avvocati avversari, ma solamente capacità e sensibilità dei professionisti con un fine comune che è quello di interagire con la controparte.

*A nasty attitude toward opposing lawyers is not a sign your lawyer is being loyal to you, or is tougher. A bad attitude by a lawyer is unprofessional and a sign of fear or weakness. It makes your case more difficult to resolve. (Un atteggiamento aggressivo o conflittuale nei confronti degli avvocati avversari non è un segno che il tuo avvocato ti è leale o è più duro. Un cattivo atteggiamento da parte di un avvocato è poco professionale ed è un segno di paura o debolezza. Rende il tuo caso più difficile da risolvere).*

**NON LITIGARE CON L'AVVOCATO AVVERSARIO  
(A VOLTE PERO FANNO SCAPPARE LA PAZIENZA!)**



**AGF**

AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

## 8. UN ULTIMO CONSIGLIO: COMUNICARE CON IL CLIENTE IN MERITO ALLO SVOLGIMENTO DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE

Esperienza come Consigliere Coa in mediazione avvocati clienti su parcelle e altre questioni

MANCANZA DI COMUNICAZIONE E' IL PROBLEMA PRINCIPALE

Ergo:

- Avvisate il cliente VIA MAIL tempestivamente di tutto ciò che state facendo
- Consultatelo sulle scelte anche minime che farete per lui
- Rispondete tempestivamente
- CLIENTE DEVE ESERE RESO PARTECIPE DEL LAVORO CHE STATE FACENDO PER LUI

Con questa modalita:

- Potete chiedere a vostra volta acconti a «stato avanzamento lavori»
- Cliente vi paga più volentieri
- Se non vi paga potete interrompere la prestazione dismettendo il mandato

**AGF**  
AVVOCATO GIULIA FACCHINI  
Studio Legale

# GRAZIE

## PER LA VOSTRA ATTENZIONE

## Sarò felice di ritrovarvi su linkedin

(Dove pubblicherò le slides)

<https://www.linkedin.com/in/giulia-facchini-a60b4724>



**Giulia Facchini**  
Avvocato familiarista per -duratura- passione. Oltre le tecniche avversariali utilizzo la negoziazione assistita. Formatore in materia di diritto di famiglia e tutela soggetti vulnerabili e marketing studi legali  
Torino, Piemonte, Italia · [Informazioni di contatto](#)  
[www.facchini.org](http://www.facchini.org)  
1.571 follower · Più di 500 collegamenti

FLIN family lawyers  
international network  
Università degli Studi di  
Torino