

Un Ponte per l'Integrazione



PROTOCOLLO COMUNICATIVO

Per un'interazione produttiva con migranti quali adulti-in-mobilità

ASPETTI VERBALI = MESSAGGI VEICOLATI TRAMITE LE PAROLE E LE FORMULAZIONI IN FORMA SCRITTA O PARLATA attenzione alla scelta delle parole con cui ci si rivolge al cittadino nonché all'uso del lessico burocratico e specialistico

- 1) Presentarsi al fruitore del vostro servizio con badge e/o un portanome sulla scrivania con nome + cognome e ruolo in lettere grandi e ben leggibili
- 2) Iniziare il colloquio con una domanda del tipo "di cosa ha bisogno?", "cosa posso fare per lei?"
- 3) Curare l'ascolto: Lasciare l'interlocutore finire la sua frase (non 'mettere in bocca le parole'), il suo discorso, non interrompere mai
- 4) Verificare la propria comprensione della richiesta del cittadino fruitore: p.es. "vediamo se ho capito bene: [riformulare la richiesta fatta]", "allora se ho capito bene, lei chiede [riformulare la richiesta fatta]?"
- 5) Approfondire la propria comprensione di ogni singolo caso (non dare risposte standard dando per scontate le condizioni specifiche del caso) tramite domande appropriate; dare la risposta solo quando tutto il quadro è completo
- 6) Dare una risposta precisa, concisa e pratica della procedura da seguire (non dare informazioni che non sono necessarie al cittadino) con istruzioni dettagliate passo per passo (scrivere in particolare nomi di persone e di posti nonché cifre, tipologia di documenti ecc. su un foglio da lasciare al cittadino come promemoria)
- 7) In caso di contestazione da parte di un cittadino, sottolineare con calma quale sono le possibilità legali dell'ufficio e dove può trovare una soluzione (se obiettivamente e legalmente possibile): formulare la frase in termini di possibilità alternative, non in termini negativi (non dire: "non è possibile", ma: "il nostro ufficio tratta solo questioni di..., ma l'ufficio XY può assisterla ...")
- 8) Concludere il colloquio con un sintetico riepilogo delle procedure da seguire: per punti e con supporto scritto.
- 9) Analizzare la modulistica del servizio e verificare quali sono le voci che presentano maggiori difficoltà di comprensione: Usare o costruire un glossario con una specie di 'traduzione' dei termini specialisti e burocratici in termini italiani quotidiani e/o nelle lingue più diffuse sul territorio
- 10) Assistere il cittadino nella compilazione della modulistica, senza sostituirsi ad esso
- 11) Usare le forme adeguate per rivolgersi alle persone: primariamente usare la forma del "lei", usare appellativi come "Signora", "Signore" e i cognomi quando lo si conosce; cautela con le altre forme come il "tu"

ASPETTI PARAVERBALI = MESSAGGI VEICOLATI TRAMITE LA VOCE attenzione a volume, velocità, pause, enfasi, allungamento suoni, intonazione, tonalità

- 1) Volume (non cadere nell'errore di risolvere i problemi di comprensione aumentando il volume della voce)
- Velocità (cercare di sintonizzarsi sul grado di comprensione e di memorizzazione dell'interlocutore e adeguare quindi la propria velocità nel parlare)
- 3) Enfasi sulle parole che il cittadino deve ricordare

ASPETTI NON-VERBALI = MESSAGGI VEICOLATI TRAMITE IL CORPO gestualità, sguardo, postura, spazio tra le persone, ecc.

- 1) A parte la stretta di mano, evitare ogni contatto fisico. Stringere la mano (se appropriato) in maniera decisa, ma senza serrarla, né in maniera sfuggente. Tenere lo sguardo sul viso della persona, mentre si stringe la mano.
- 2) Non tenere lo sguardo troppo fisso
- 3) Annuire per mantenere il contatto e far vedere che si ascolti
- 4) Tenere le mani in vista (non sotto il tavolo)
- Non invadere lo spazio interpersonale dell'interlocutore (mantenersi nella propria metà del tavolo; allungare le mani p.es. sui documenti del cittadino solo se necessario per prenderli; prenderli senza gesti bruschi; meglio fare in modo che il cittadino li dia all'operatore pubblico)
- 6) Evitare gesti scattanti, bruschi e improvvisi
- 7) Evitare di portare la mano sul viso compiendo azioni come: stropicciarsi gli occhi, toccarsi il naso (questa gestualità ha significati diversi nelle varie culture)

ASPETTI VISIVI = MESSAGGI VEICOLATI TRAMITE IMMAGINI, COLORI, OGGETTI immagini che sostituiscono o integrano parole e discorsi, colori di oggetti e vestiti, mobilio, computer, oggetti come parti integranti del discorso (carta d'identità, documenti, passaporto)

- 1) Stare dietro la scrivania oppure lo sportello in una postura non troppo frontale verso l'interlocutore (stare con postura leggermente laterale)
- 2) Far sedere il cittadino in una posizione allo stesso livello di altezza (regolare il livello di altezza da tenerlo uguale con quella del cittadino)
- 3) Offrire accesso visivo al computer per i dati personali del cittadino
- 4) Apporre indicazioni e cartellonistica che diano informazioni puntuali sulle funzioni dell'ufficio
- 5) Per facilitare la comprensione da parte del cittadino, utilizzare oggetti ed illustrazioni (es. mappa della città; carta geografica per comprendere il viaggio fatto dal cittadino migrante e le sue origini ed esperienze)
- 6) Portare vestiti non completamente neri né completamente rossi e non combinare mai nero e rosso (dato il loro forte effetto psicologico ed emotivo)
- 7) Vestirsi in modo da non dover incrociare le gambe (per le donne, data la diversa valenza a seconda delle culture)















