

## La divisa non basta

"Non basta la divisa né la pistola. Dare senso di sicurezza è difficile perché è qualcosa di non materiale. Nei rapporti col cittadino si tratta di mantenere intatta la capacità di restare dentro il ruolo di poliziotto mentre allo stesso tempo ci si mette in posizione di parità". Chi parla è Sandro Rossi, titolare di un'azienda di formazione e consulenza per la comunicazione personale, dal nome che incuriosisce: la "Mosè e Aronne". "Mosè era un profeta, doveva dire cose importanti, ma era balzubiente. E Dio gli disse: tuo fratello Aronne, che si sa esprimere, sarà la tua lingua", spiega Rossi. **Ma allora, cosa è fondamentale nella comunicazione tra l'operatore di polizia e il cittadino?** Nelle situazioni di front line, cioè di contatto diretto tra l'operatore e il pubblico, un primo aspetto importante è riuscire a capire ciò che l'altro mi sta chiedendo veramente. Al di là di quello che dice o di come si comporta: qual è la domanda vera, implicita, che mi sta facendo? **Come "capire" cosa realmente l'altro vuole?** Bisogna mettersi nei suoi panni. E per far questo bisogna essere abbastanza sicuri di sé. Altrimenti, vedendo qualcosa che non conosco, tendo a richiudermi anziché andare verso la situazione che richiede il mio intervento. Uscire da sé per mettersi nei panni dell'altro è uno snodo essenziale del servizio al cittadino. È una regola generale, vale anche per le aziende private, dove si parla di "ascolto del cliente". Ma a questo bisogna prepararsi, perché l'istinto è invece di prendere le distanze: l'altro ci fa paura, specialmente se siamo alle prese con la diversità vera, con il comportamento anomalo, patologico, impaurito o stressato. Per non sbagliare, allora, bisog ...

Consultazione dell'intero articolo riservata agli abbonati

01/01/2005