

TRACCIA COLLOQUIO INDIVIDUALE N. 3

1) Si presenta al front office dello sportello socio-educativo una signora, visibilmente arrabbiata, che rappresenta la seguente situazione:

“Ormai ho girato tutti gli uffici e nessuno riesce a darmi una risposta. Mio marito a seguito di una grave malattia non è più autonomo nei movimenti, per poterlo tenere a casa e non metterlo in istituto in questi mesi ho già sostenuto molte spese, ho dovuto comprare ausili, attrezzature e arredi personalizzati che ho pagato io perché nessuno mi ha informata. Ho diritto a un qualche aiuto? ”

- a) come intende approcciare la richiedente
- b) se ritiene utile richiedere ulteriori informazioni aggiuntive e eventualmente quali
- c) quale tipo di risposta (anche interlocutoria) ritiene possibile fornire

2) Lo sportello socio-educativo riceve la telefonata di una signora che rappresenta una situazione complessa, ponendo domande sulla cui risposta l'operatore non è certo.

Il candidato indichi come affronterebbe la situazione.

DP
B
S
AN