



# UniSTUD

Coordinamento organizzativo  
delle Segreterie studenti delle Università italiane

## LA RESILIENZA PUBBLICA

La gestione dell'Utenza nell'era di «DOTTOR GOOGLE».

20 Febbraio 2020

Flavio Saturno

Università degli Studi dell'Insubria

# Il contesto

---

In una Società **“più social ma, spesso, meno social”**, lo scotto da pagare è quello della rivalsa improvvisa a colpi di click.

Gruppi organizzati su Facebook, Twitter, Instagram e Youtube dedicano post e video, giornalieri, alimentando quotidianamente una sorta di aspettativa negativa nei confronti delle Pubbliche amministrazioni.



# Il contesto

---



# Il contesto

---

MA VIVIAMO NELL'ERA DELLA «TUTTOLOGIA»  
DOVE TUTTO E' CONSENTITO...



# Il contesto

---

MA VIVIAMO NELL'ERA DELLA «TUTTOLOGIA»  
DOVE TUTTO E' CONSENTITO...



# Il contesto

---

Un antico detto africano recita: “ogni mattina in Università, come sorge il sole, un funzionario si sveglia e sa che dovrà correre più dello studente o verrà ucciso. Ogni mattina in Università, come sorge il sole, uno studente si sveglia e sa che dovrà correre più del funzionario o morirà di fame.

Ogni mattina in Università, come sorge il sole, non importa che tu sia funzionario o studente, l'importante è che cominci a correre”.



# Come si relazionano le persone? Il Rettangolo del Comportamento

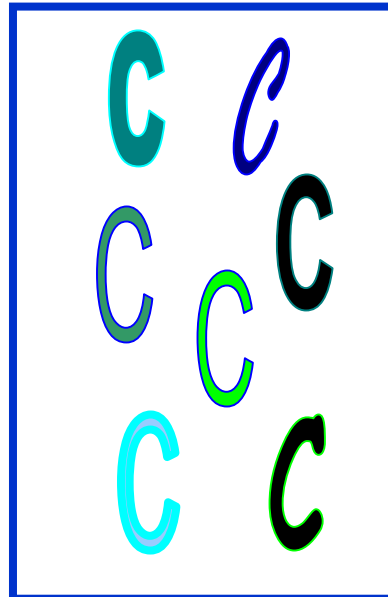
La "finestra percettiva"



La persona con cui  
siete in rapporto  
può avere due tipi  
di comportamenti:

😊 comportamenti  
che sono **accettabili**

😊 comportamenti  
che **non lo sono**



C

un comportamento  
della persona osservata

# Facilitare la soluzione di un problema

**1**

definire il problema  
(in termini di bisogni)

**2**

cercare/proporre le soluzioni  
(brainstorming)

**3**

valutare le soluzioni

**4**

scegliere le soluzioni

**5**

fare un piano di attuazione

**6**

concordare i criteri di verifica  
dei risultati



# A chi non piace l'essere umano?

---

Chiunque vorrebbe trovarsi di fronte (indipendentemente dal contesto, dal ruolo o dalla situazione):

- **Una Persona che ti ascolta, che ti comprende, che ti dice la verità, e che non ti giudica.**

**Oggi, le persone, abituate ad esseri virtuali hanno bisogno di essere umani. Di persone.**



# E dunque?

---

Un antico detto africano «moderno» recita: “ogni mattina in Università, come sorge il sole, un funzionario si sveglia e sa che dovrà ASCOLTARE di più dello studente se vorrà essere compreso. Ogni mattina in Università, come sorge il sole, uno studente si sveglia e sa che potrà essere COMPRESO da un funzionario solo se lo stesso avrà la forza di ACCOGLIERLO e di accompagnarlo.

Ogni mattina in Università, come sorge il sole, non importa che tu sia funzionario o studente, l'importante è che cominci ad AVVICINARTI SENZA PAURA.

