Parma 09.07.2014

Una comunità che guadagna Salute

Incontro con del gruppo di Parma ore 15-17,30

Presenti Martini, Vecchiettini, Marchionni, Giannelli, Bolsi, Felloni,Lami

Assenti: Ficarra, Alfieri, Cerati, Spagnoli

Lascia la Riunione : Borciani

Esplicano l’uso degli strumenti : Elena Cammi e Sartori Cristina

**Incontro sugli strumenti di contatto iniziale**

**Telefonata**

Contenuto della telefonata:

Chi siete

Perché si chiama

Cosa verrà chiesto

Appuntamento (obiettivo della telefonata)

Di solito viene apprezzato molto l'incontro di persona, anche perché é l'inizio di un rapporto.

La chiamata deve essere essenziale.

Bisogna dare la massima disponibilità.

**Gestione dell'appuntamento**

L’incontro viene sempre fatto in coppia (per sicurezza, perchè è utile per gli appunti e per il confronto) meglio se miste, così da agevolare la conoscenza reciproca e i successivi lavori di gruppo.

Per questoè preferibile, prima di chiamare per prendere appuntamento, conoscere le disponibilità del collega che accompagna.

é importante che chi fa la telefonata sia poi presente all’appuntamento, in quanto la telefonata è il primo momento di contatto con i cittadini.

Conoscendo le proprie disponibilità e quelle del collega si chiede al cittadino quando sarebbe disponibile e si cerca l’accordo con le proprie disponibilità. Se necessario si può cambiare partner per il colloquio. Nel caso non ci siano preferenze particolari si può proporre una data o un momento della giornata.

**Scheda di presentazione**

Non va letta, ma spiegata a voce.

Il foglio rimane poi come promemoria al cittadino.

Deve contenere:

* data del I° incontro pubblico
* motivazionie del progetto
* metodo utilizzato nel progetto
* contenuti del progetto
* recapiti di tutti gli operatori e responsabili del progetto

Obiettivi dell’intervista sono:

raccogliere dati

ottenere la partecipazione al I° incontro pubblico.

Spesso viene detto che le informazioni fornite sono troppo generiche, il che è vero, ma è altrettanto vero che l’impegno iniziale richiesto è minimo. Inoltre è necessario ripondere alle domande che vengono poste con chiarezza, anche qualora laddove si deve ribadire che alcuni aspetti andrannno via via definendosi dipendentemente dai cittadini stessi, proprio in funzione del metodo utilizzato.

Fondamentale è la spontaneità dell’operatore e la capcità di essere sè stessi, è importante saper dosare la formalità anche in relazione all’interlocutore e alle sue modalità. Il clima è importante perchè è tutto basato sulla relazione.

Mai dare giudizi su quello che le persone raccontano di fare.

Il messaggio che dovrebbe passare è che stiamo per avviare un progetto e abbiamo bisogno dell’aiuto di tutti.

è sempre utile arrivare avendo stabilito i ruoli a monte, ovvero chi inizia con la presentazione del progetto e chi prosegue con l’intervista. Quando uno parla è utile che l’altro prenda appunti, anche se non si è già alla fase dell’intervista.

**Intervista**

Se qualcosa richiesto dall’intervista è già stato detto durante l’apertura segnarlo nello spazio della relativa domanda.

é bene spiegare che è un percorso seguito da uno staff in cui è presente uno psicologo di comunità.

Se si sta parlando con un rappresentante delle associazioni alcune domande vanno adattate.

Se viene richiesta una spiegazione sulla disponibilità economica del progetto bisogna essere chiari: il fondo c’è, ma supporta solo piccole spese, questo anche in funzione del fatto che le azioni dovranno poi essere sostenibili in futuro.

Il tempo necessario è molto variabile, si può andare da 30’ a un ora e mezzo.

Se al cittadino non vengono in mente subito altri contatti si può lasciare anche del tempo, hanno i recapiti per poter contattare gli operatori successivamente.

**Data I° incontro**

Dopo la ripresa delle scuole.

Meglio se un Sabato mattina.

Fissare anche una data ipotetica poi da riconfermare telefonicamente (così anche da ricordare l’evento).

Informalmente, durante l’intervista, potrebbe essere utile chiedere informazioni anche sul luogo in cui si puotrebbe organizzarlo.

Prevedere un cofee break.

L’obiettivo di questa azione è individuare un comitato promotore tra i cittadini.

**Dubbi:**

* Uso dell'**automobile**: Non aziendale. Conteggio km.
* Nessun **cartellino di riconoscimento**. Non ci abbiamo mai pensato.
* Strano nella telefonata che non sia dato peso al **ruolo della persona**. Non é che poi rifiutano? Di solito i rifiuti sono molti pochi (a Piacenza solo 1 per ora).
* Dare o non dare il numero di **telefono cellulare**? Nesuno è obbligato a dare il proprio numero di telefono, ma di solito con il tempo viene spontaneo. RImane fondamentale però fornire un recapito raggiungibile anche al di fuori degli orari di ufficio (es. se si ha appuntamento con una persona alle 19 e questa ha un contrattempo è bene essere raggiungibili per essere avvisati). Si può valutare l’acquisto di un paio di schede o richiedere un telefono aziendale (compatibilmente con i tempi).
* Riferimenti al **vecchio progetto**? Si se lo chiedono, ma senza citare azioni per non condizionare.