

FORMAZIONE SPORTELLO AMICO

17 marzo 2021



CHI SIAMO



C.I.S. ODV
Corpo Internazionale
Soccorso Costantiniano



**COMUNITA'
PARROCCHIALI**



...**COSA FACCIAMO?**

- Attraverso una telefonata possiamo regalare a tante persone un momento di *vicinanza*, di *affetto* e *compagnia* in attesa che questo incubo finisca.
- Chiunque può telefonarci e condividere emozioni e pensieri, raccontare e raccontarsi, con la certezza di avere dall'altra parte del filo persone in grado di saper ascoltare e rivolgere le parole giuste.



L'ASCOLTO

Azione attraverso la quale diciamo
al nostro interlocutore:

*“sono qui per te proprio ora,
per nessun altro, solo per te.
Voglio sentire e capire
ciò che hai da dire.”*

IL FOCUS

- ANZIANI - indebolimento della memoria di breve e di lungo termine e l'incapacità di fare più di una cosa o due cose alla volta.
- Depressi – Demotivati – Vuoto
- *La depressione e la mancanza di motivazioni* sono due problemi che tendono a procedere di pari passo.
- Chi è depresso fatica a trovare delle grandi motivazioni. Se non è motivato, è probabile che diventi inattivo, è l'inattività in una sorta di circolo perverso alimenta la depressione.

RICORDI

Gli anziani amano ricordare
tra sé e sé ma anche raccontare
le esperienze vissute nel passato



VADEMECUM

- Un buon comunicatore dovrebbe essere in possesso di alcune abilità (direi più capacità nel nostro caso), fondamentali, primo tra tutti **l'ascolto attivo**: tecnica tanto semplice quanto indispensabile *per* una buona comunicazione.
- Non si tratta semplicemente di star zitti e ascoltare, chi ascolta lo fa con la mente e con il cuore.
- Il contatto visivo può essere sostituito dall'ascolto attento del *Tono di voce, volume, timbro, ritmo del parlare* di colui/lei che ci chiamerà.

STEP BY STEP

PERSONE ANZIANE

- Presentarsi – Chiedere informazioni generali e di salute
- CON-TATTO DI ACCOGLIENZA /ASCOLTO
 - ***ASCOLTO PASSIVO** durante la fase iniziale. *L'ascoltatore lo fa in silenzio e non interrompe, in questo modo fa sapere all'interlocutore che si è interessati all'argomento.*
 - * MESSAGGI DI ACCOGLIMENTO VERBALI" sono frasi importanti da utilizzare, non avendo a disposizione altri mezzi non verbali
- **Terminare la conversazione in modo gentile e rispettoso, senza brusche interruzioni, serve a trasmettere all'altra persona un messaggio preciso: ci tenete a lei**
- Le potreste dire, ad esempio, una frase di questo tipo:
“Mi piacerebbe rimanere ancora un po' insieme e andare avanti a parlare, ma purtroppo, però, mi devo preparare a...”

STEP BY STEP PERSONE SOLE

- Presentarsi – Chiedere informazioni generali e di salute.
- ASCOLTO PASSIVO
 - * MESSAGGI DI ACCOGLIMENTO VERBALI
 - * INVITO ALL'APPROFONDIMENTO:
 - messaggi verbali che incoraggiano chi parla ad approfondire l'argomento
 - "Spiegami bene..." o "Dimmi..."
 - "Sono qui che ti ascolto..."

TEMPO /FREQUENZA

Tempo max 40 minuti

Frequenza - 1 volta alla settimana

Per gli operatori
Compilare scheda



LA PRESA IN CARICO (I)

<i>Nome</i>	<i>Cognome</i>
<i>Luogo e data di nascita</i>	<i>Recapito telefonico</i>
<i>Residenza</i>	<i>Altre informazioni</i>
<i>Preso in Carico</i>	<i>Operatore</i>
<i>Anamnesi di partenza</i> <hr/> <hr/> <hr/>	

LA PRESA IN CARICO (II)

Registrazione colloqui telefonici (data e info principali)

Chiusura intervento, motivazioni e valutazioni finali

Grazie per
l'attenzione!!!



Anna ed Aurora