



Ricette di SUCCESSO

per *una vita di sezione* coronata
dal successo, attraente e vivace

La cassetta degli attrezzi della FSS

Indicazioni importanti e preziose per un lavoro nella sezione e nell'associazione cantonale coronato dal successo, sono contenute nella cassetta degli attrezzi della FSS al sito

www.samaritani.ch

- » Downloads
- » Condurre la sezione

Questo è un servizio del Segretariato centrale della Federazione svizzera dei Samaritani.



I soci della sezione sono il bene supremo!

I soci della sezione samaritana sono il capitale più prezioso della FSS. I soci mettono a disposizione della sezione il loro preziosissimo tempo. Il presupposto per una «donazione di tempo» è l'identificarsi con la sezione ed i valori che essa trasmette. Una vita di sezione attiva ed attraente fornisce la coesione necessaria. Quanto meglio viene condotta una sezione, quanto meglio vengono comunicate le attività e la vita di sezione e quanto migliore è l'atmosfera nella sezione, quanto più probabile sarà l'acquisizione di nuovi soci! Ogni singolo socio è un veicolo pubblicitario, un ambasciatore della sua sezione. Con il suo modo di presentarsi ed agire, egli «vende» ogni giorno la causa samaritana. Se ogni singolo socio della sezione è consapevole di tale significato ed agisce di conseguenza, egli è d'instimabile valore per la sezione!

10 «comandamenti» per i funzionari della sezione

1. Pensa ed agisci sempre in modo orientato al futuro.
2. Contagia gli altri funzionari ed i soci della sezione con la tua motivazione, il tuo entusiasmo ed il tuo pensiero positivo.
3. Resta innovativo, creativo e flessibile. Sii aperto a nuove idee.
4. Prefiggeti obiettivi raggiungibili ma alti. Non perdere mai di vista questi obiettivi.
5. Sostieni i monitori di corsi ed i membri del Comitato. Apprezza ed elogia il loro prezioso lavoro. Fa sì che tutti ricevano una formazione continua.
6. Sii paziente. Sfrutta gli insuccessi come esperienze istruttive.
7. Investi nel lavoro con i giovani. I giovani sono il futuro della tua sezione.
8. Adoperati sempre e ovunque per i buoni rapporti tra i soci della sezione. Pensa che, in veste di funzionario, sei sempre un modello.
9. Impegnati per un mix ottimale di prestazione, gioia e cameratismo. Con questo mix provvedi a creare una vita di sezione attraente.
10. Presentati come ambasciatore della causa samaritana e della tua sezione. Funzionari della sezione motivati e soci attivi sono i veicoli pubblicitari migliori per qualsiasi sezione samaritana!



Utilizzare assolutamente le possibilità pubblicitarie gratuite!

Tanti comuni e città offrono alle loro associazioni possibilità pubblicitarie gratuite sui propri siti web, nella vetrina d'affissione o nelle brochure del paese o delle città. Tali comparse delle associazioni sono preziose e vanno assolutamente utilizzate! La vostra sezione samaritana è presente sull'elenco telefonico o su www.local.ch? Come sempre tante persone si avvalgono dell'elenco telefonico, ed ora soprattutto di Internet, per procurarsi un indirizzo di contatto o informazioni relative ad una associazione o ad un corso. Chi non è reperibile, non sarà contattato!

Numerosi comuni e città hanno brochure in cui forniscono regolarmente alla popolazione le informazioni principali sulla vita comunale. Si viene informati su autorità, partiti, associazioni, sull'industria locale e tanto altro ancora. Queste brochure vengono lette volentieri. Se il vostro comune pubblica una brochure di questo tipo, è quindi importante che la vostra sezione samaritana sia presente. Con indirizzi

di contatto e con rapporti regolari sulle attività della sezione. I samaritani devono essere percepiti come associazione attiva, attraente, simpatica e ben condotta!

Sui siti web dei comuni sono quasi sempre presenti le directory delle associazioni. Ogni sezione samaritana deve utilizzare questa pubblicità gratuita in causa propria e registrarsi. È necessario fare in modo che le immissioni siano sempre attuali. L'attualità è un must! La piattaforma Internet dà spesso la possibilità di poter inserire gli eventi delle associazioni o gli annunci di corso. Sempre più persone s'informano attraverso Internet. Nessuna sezione samaritana dovrebbe farsi sfuggire questa chance di comunicazione e pubblicità!

E se nel vostro paese esiste la possibilità gratuita di affiggere manifesti nella vetrina d'affissione del comune (annunci di corso/ programma annuale/indirizzi di contatto ecc.),

cosa aspettate?



Presenza di contatto senza problemi con la sezione samaritana

Il comportamento nei confronti di potenziali nuovi soci è pressoché quello adottato con i nuovi clienti. Chi entra in sintonia con gli interessati, si occupa individualmente dei loro desideri e li porta a superare la paura del nuovo, potrà velocemente entusiasmarli per la sezione samaritana. Chi non sa instaurare subito dall'inizio un buon rapporto, non acquisirà nessun nuovo socio o lo perderà di nuovo molto rapidamente. Innanzitutto è importante la possibilità della prima buona presa di contatto!

Tre errori nel rapporto con i nuovi soci interessati

1. Il referente nella sezione è difficilmente raggiungibile per telefono

Conseguenza: l'interessato tenta più volte inutilmente e poi rinuncia.

Miglior: fate in modo che siano elencati possibilmente tutti i funzionari della sezione con telefono e indirizzo e-mail e precisamente in tutte le piattaforme possibili di comunicazione della sezione. Soprattutto in un paese (dove ci si conosce ancora), la persona interessata è propensa a scegliere una persona di contatto a lei nota.

2. Atteggiamento di indifferenza nel primo contatto personale

Conseguenza: il possibile nuovo socio non ha la sensazione di essere il benvenuto.

Miglior: il referente che ha preso contatto con l'interessato per telefono o per e-mail, concorda una data precisa e lo accoglie se la persona nuova frequenta per la prima volta un corso o una serata d'esercizio della sezione. Se ciò non è possibile, egli informa un collega della sezione che quindi riceverà la persona nuova a suo nome ed in maniera cordiale.

3. Il sito web della sezione è confuso

Conseguenza: Il numero di telefono e gli indirizzi e-mail non si trovano a colpo d'occhio. Altri punti deboli: le offerte non sono specificate in modo preciso. Le condizioni per le iscrizioni non vengono spiegate in modo comprensibile.

Miglior: strutturate il vostro sito web in modo chiaro e mantenetele sempre attuale!

L'interessato deve poter richiamare con una cliccata di mouse le offerte cercate, condizioni e dati di contatto.



Riunioni di successo ed efficienti

Per tanti funzionari della sezione, le riunioni sono spesso un male necessario e risultano frustranti. Si lavora sicuramente in modo intenso, purtroppo però durante le riunioni si spreca molto tempo. Gli stessi funzionari della sezione ritengono che tante riunioni durano troppo a lungo e sono improduttive.

Il tema «Riunioni di successo ed efficienti» dovrebbe essere inserito nell'ordine del giorno presso qualsiasi sezione samaritana almeno una volta l'anno. Quanto proficue sono le nostre riunioni? Cosa potremmo migliorare? Siamo soddisfatti dei risultati delle nostre riunioni?

In occasione delle riunioni si viene informati e motivati. Vengono risolti problemi, vengono pianificati ed organizzati eventi e corsi. Si concilia e ci si accorda ecc.

Importante: alle riunioni, oltre agli affari, si dovrebbe sempre avere spazio per la cura del cameratismo e della convivialità!

La seguente lista di controllo aiuta a scoprire cosa non va durante le riunioni:

- La durata della riunione non viene resa nota in anticipo

- La riunione dura più di due ore e senza pausa
- L'ordine del giorno non è chiaro e viene distribuito solo durante la riunione
- Manca la documentazione per gli affari importanti
- Gli obiettivi non sono chiari (Di che si tratta? Cosa vogliamo raggiungere?)
- Il direttivo della sezione non è sufficientemente preparato (deve improvvisare)
- Manca una condotta conseguente
- Le malignità paralizzano le discussioni obiettive
- Ci sono partecipanti alla riunione che dominano e prendono sempre la parola
- Ci sono partecipanti che non dovrebbero essere assolutamente presenti
- Anziché ascoltare, si viene subito criticati
- Diversi affari si sarebbero potuti trattare via mail, telefono o in modo bilaterale
- Nel verbale manca l'indicazione del chi, cosa, fino a quando deve sbrigare il compito
- Il verbale è incompleto ed è stato inviato troppo tardi ai partecipanti della riunione.

Con l'augurio di avere tanto successo nell'ottimizzazione delle vostre prossime riunioni!



Cura dei soci *ed* acquisizione di soci

L'acquisizione di nuovi soci della sezione è tutt'altro che facile e necessita di tanta pazienza ed impegno. In ogni sezione la priorità dev'essere data innanzitutto alla cura dei soci. I soci della sezione entusiasti sono sempre gli ambasciatori migliori! Inoltre i soci della sezione devono essere preparati ai «novellini» in modo mirato. I nuovi soci interessati devono percepire di essere realmente i benvenuti. Devono sentirsi a loro agio sin dalla loro prima visita per restare fedeli alla sezione. Non di rado i nuovi soci abbandonano di nuovo la sezione dopo un tempo relativamente breve... Perché?

Due problemi che continuano ad essere menzionati:

1. Il «novellino» resta un outsider.
Non viene integrato nella comunità.
2. L'atmosfera nella sezione è tesa.
I nuovi soci si sentono a disagio.

Qualsiasi membro del Comitato lo sa: nessuna sezione può fare a meno dei suoi soci «veterani». Essi rappresentano una base sicura per il lavoro nella sezione. Per lo sviluppo ulteriore della sezione sono tuttavia necessari nuovi soci. Affinché i «vecchi» e i «nuovi» possano stringere contatti, gli esercizi mensili producono eccellenti risultati a riguardo. In questa occasione i soci si presentano gli uni agli altri, lavorano insieme ad una postazione e possono conoscersi in un'atmosfera rilassata.

La cura dei soci della sezione, la cura della convivialità e del cameratismo resta sempre un presupposto fondamentale affinché l'atmosfera nella sezione samaritana sia e resti buona. Questa atmosfera buona sarà percepita immediatamente in positivo dai nuovi soci.

Un sano rapporto tra soci giovani, dinamici, anziani ed esperti rappresenta una struttura dei soci ideale ed orientata al futuro. La grande sfida per qualsiasi Comitato di sezione è quella di gestire con successo e contemporaneamente la cura dei soci e l'acquisizione di soci!



Monitoraggio nella sezione samaritana

Ogni giorno veniamo sommersi da una marea d'informazioni. Da questa marea d'informazioni bisogna filtrare selettivamente cosa può essere d'interesse per la sezione. Il «monitoraggio» aiuta il Comitato di una sezione ad avere un chiarimento della propria posizione in modo continuo e critico.

Cosa significa «monitoraggio»?

«Monitoraggio» significa osservare continuamente l'intero ambiente della vostra sezione, controllarlo ed elaborare i risultati a vantaggio della sezione. Dovete analizzare le reazioni alla vostra offerta di sezione (domanda, accettazione ecc.), la vostra eventuale «concorrenza» e le tendenze generali e trarne le giuste conclusioni per la vostra sezione samaritana.

Lista di controllo – guardate i punti seguenti:

Internamente alla sezione

- Offerta della sezione
 - I soci sono soddisfatti dell'offerta?
- Funzionari della sezione
 - Adempiono ai loro compiti per la gioia e la soddisfazione dei soci?
 - Sono impegnati, motivati, appagati, oberati ecc.?

- Mirano a «giovani leve» capaci?
Le nuove leve vengono incentivate?
- Obiettivo della sezione – dottrina direttrice
 - Sono sulla strada giusta per raggiungere i loro obiettivi?
- Pubbliche relazioni
 - Si scrive e si parla della loro sezione?
 - Sfruttano appieno tutte le possibilità delle pubbliche relazioni?
- Clima nella sezione
 - Il lavoro dei funzionari della sezione viene apprezzato dai soci? I soci si sentono a proprio agio? I soci riescono a coinvolgersi nella sezione?

Nell'ambiente della sezione

- Cosa offre la concorrenza
 - Si osserva la concorrenza? Cosa fa meglio/peggio la concorrenza?
- Esistono nuove tendenze?
 - Nel settore della raccolta di fondi (sponsoring, Colletta dei samaritani ecc.)
 - Nel comune/città/regione?



Condotta nella sezione samaritana

La condotta riguarda tutti nella sezione. Sia in veste di funzionario della sezione che come socio. Una buona o cattiva condotta si ripercuote prima o poi nel successo della sezione. Di seguito sono riportati alcuni consigli e trucchi per la pratica della condotta nella sezione samaritana. I direttivi della sezione, i membri del comitato e i monitori di corsi devono adempiere ad un compito tutt'altro che facile e devono continuamente confrontarsi con nuove sfide.

- ✓ Siate sempre disponibili ad ascoltare le proposte di miglioramento. Se i soci della sezione possono partecipare attivamente, sono anche pronti ad assumersi più responsabilità.
- ✓ Non confondete mai il controllo con la ricerca di errori. Si richiede la motivazione all'autocontrollo.
- ✓ Incentivate l'agire autonomo. Date a riguardo lo spazio necessario.
- ✓ Prestate ascolto ai soci della sezione. In questo modo esprimerete la vostra stima.
- ✓ Non criticate mai né in assenza né in presenza di altri.
- ✓ Esprimete il vostro riconoscimento ed una lode per le buone prestazioni.

- ✓ Fornite ai vostri soci tutte le informazioni importanti sulle attività della sezione. Con ciò promuoverete la fiducia nella condotta della sezione.
- ✓ Evitate uno stile di condotta autoritario perché blocchereste la responsabilità individuale dei soci della sezione per il loro comportamento.
- ✓ Informate regolarmente e in modo trasparente sullo stato di avanzamento nei gruppi di lavoro e di progetto (ad esempio azione pubblicitaria soci, partecipazione ad esposizione industriale ecc.). I soci vogliono essere informati.
- ✓ Delegate quanto più possibile nella sezione. Distribuite i compiti della sezione a quanti più soci possibile. Tale fiducia sarà apprezzata e motivata!
- ✓ Permettete ai vostri soci di avere successo con le vostre attività di sezione e parlatene anche in pubblico. I soci della sezione sono fieri di una sezione samaritana ben condotta e coronata dal successo. I soci soddisfatti ed entusiasti sono i nostri veicoli pubblicitari migliori per la causa samaritana!



La formazione continua è *essenziale*

Le sezioni samaritane coronate dal successo vantano monitori di corsi e funzionari del Comitato in possesso di una buona formazione, quindi competenti. Le sezioni samaritane coronate dal successo sono sempre presenti con una delegazione anche a manifestazioni della FSS, come le Giornate di Impulso dei samaritani, congressi ecc.. Vogliono sapere cosa accade nell'ambito dei samaritani e cosa viene pianificato e tradotto in pratica nella Federazione. Vogliono collaborare, partecipare attivamente, informarsi e vogliono dar vita ad uno scambio di pensieri ed idee con le altre sezioni samaritane. A queste sezioni sta molto a cuore la formazione, la formazione continua e il perfezionamento. Sanno che la formazione dei quadri nella sezione rappresenta un bene prezioso. Incoraggiano le loro samaritane ed i loro samaritani e fanno in modo che le loro conoscenze vengano sempre rinfrescate e che siano anche pronti ed intenzionati ad apprendere cose nuove.

Indispensabile come il «sale nella minestra»

I funzionari della sezione in possesso di una buona formazione sono la garanzia che i soci

della sezione si sentono ben assistiti e a proprio agio. I quadri in possesso di una buona formazione sono inoltre motivati. Rappresentano il «sale nella minestra» per qualsiasi sezione samaritana. I loro soci della sezione ne saranno entusiasti e riconoscenti. Oggi anche nella vita professionale ci si aspetta specialisti altamente qualificati che si avvalgano di una formazione continua specializzata. Per le sezioni che vivono solo alla giornata, non hanno obiettivi e non sviluppano iniziative proprie nel settore della formazione, sarà sempre più difficile trovare nuovi individui per ricoprire funzioni direttive.

Fiducia in se stessi, apprezzamento e sicurezza

Una formazione continua mirata procura fiducia in se stessi, apprezzamento, successo, sicurezza e soddisfazione personale. Non aspettate ancora – iniziate sin da oggi e, in occasione della prossima riunione del Comitato, investite del tempo nella pianificazione e nell'applicazione della formazione, formazione continua e perfezionamento dei vostri quadri. Non vi pentirete di questo investimento di tempo!



Acquisire, entusiasmare e tenere i soci della sezione

Qualsiasi sezione samaritana vive dei suoi ed attraverso i suoi soci. Gli abbandoni nella sezione devono essere assolutamente compensati. L'eterogeneità di donne e uomini, giovani e anziani, è importante per la continuità. A riguardo è decisivo l'impegno profuso dai membri in materia di acquisizione e cura dei soci. È opportuno motivare quanto più possibile tutti i soci della sezione al reclutamento di nuovi soci. Sfruttate la forza e la varietà d'idee dei vostri soci!

Formate due team nella vostra sezione (ognuno diretto da un membro del Comitato) con i seguenti compiti:

Il team 1 ha il compito di sviluppare possibilità per l'acquisizione di soci, presentarle e prepararle ai fini della deliberazione. Ci si incontra nel locale della sezione per raccogliere idee. Come risultato viene ideata un'azione pubblicitaria e viene stabilito un piano procedurale di chi, fino a quando, cosa deve sbrigare il compito.

Il team 2 ha il compito presumibilmente più facile di favorire ed assicurare la fedeltà e l'appartenenza dei soci esistenti. Cosa piace ai soci? Cosa può essere migliorato? Quali sono i punti di forza e di debolezza della sezione?

Entrambi i team devono avvalersi della guida pratica della FSS «Presenti con entusiasmo». In questa guida sono contenuti tanti impulsi e procedure su come una sezione può acquisire, entusiasmare e tenere nuovi soci!

Non appena i due team hanno portato a termine i loro compiti, segue una discussione comune. I risultati saranno presentati reciprocamente. Potrà risultare che idee, procedure e soluzioni di problemi in parte coincidano. In questo caso, si uniranno le forze e si riassumeranno i compiti. È importante la definizione di obiettivi e priorità così come la creazione di un calendario delle scadenze!



Mostrare presenza e trasmettere *competenza!*

I fatti dicono più delle parole. Questo proverbio vale più che mai per un buon marketing nella sezione samaritana. Il vostro ambiente guarda cosa fa un'associazione e come essa si presenta. Ogni associazione ha una propria immagine tra la popolazione, che può essere creata ed influenzata positivamente. Con attività. Con corsi validi. Con le pubbliche relazioni. Provvedete ad una buona immagine della vostra sezione samaritana!

La base a riguardo è una comparsa in pubblico consapevole (di sé), regolare e presente. Quanto è in realtà presente la vostra sezione? Le attività della sezione sono chiaramente visibili oppure la sezione samaritana lavora piuttosto modestamente nell'ombra? I nuovi soci si acquisiscono soprattutto se la sezione ha una buona immagine ed un modo di presentarsi auto-consapevole e competente. Si tratta di lavorarci sopra. È un compito da assumere continuamente!

Cos'è l'immagine?

Per immagine s'intende il quadro rappresentativo – spesso emozionale – che gli individui hanno di una persona, di una ditta o appunto di un'associazione. L'immagine è una questi-

one di autostima e giudizio esterno. Nel marketing ci si sforza di creare una determinata immagine attraverso le pubbliche relazioni o la pubblicità. L'associazione deve essere messa quanto più possibile in buona luce tra la popolazione!

L'immagine viene influenzata soprattutto da come un'associazione si comporta nei confronti dell'esterno e da cosa gli altri pensano o dicono dell'associazione. Questa immagine non è scolpita nella pietra.

Presenza, competenza specialistica e cordialità

Con presenza, competenza specialistica e cordialità costante nel posto samaritano, corsi per la popolazione validi ed istruttivi, nonché con attive e soprattutto creative comparse a fiere ed esposizioni, dipende da voi creare un'immagine positiva della vostra sezione samaritana. Tra questo rientra anche un abbigliamento uniforme per gli interventi nel posto samaritano!



Le comparse fieristiche sortiscono effetto!

Le comparse fieristiche organizzate in modo ottimale aumentano il grado di notorietà della vostra sezione samaritana e possono portare all'acquisizione di nuovi soci. Purtroppo tante sezioni non sfruttano le possibilità offerte loro da una comparsa fieristica. Inoltre, in occasione di una fiera, è possibile mostrare in modo eccellente quali sono le qualità di una sezione samaritana!

Esiste continuamente la chance di presentarsi ad una fiera o ad un'esposizione. Si tratta di sfruttarla. Inoltre manifestazioni del genere servono anche a fidelizzare i soci. Rappresentare insieme la sezione allo stand è un lavoro di squadra. Durante la visita a fiere ed esposizioni, i soci registrano molto esattamente se la «loro» sezione è rappresentata. Inoltre osservano attentamente come la «loro» sezione si presenta al pubblico. Lo stesso vale anche per i visitatori esterni alla sezione, ai quali è possibile farsi conoscere con la propria offerta ed il programma. Durante fiere ed esposizioni è possibile interagire con le persone. Mostrate nel modo migliore possibile i pregi della vostra sezione samaritana!

Possibili obiettivi per la vostra comparsa fieristica

- Aumentare il grado di notorietà
- Abbattere la soglia d'inibizione nei confronti della sezione samaritana
- Presentare le offerte della sezione e di corsi
- Cura dell'immagine
- Contatti e comunicazione con soci e partner
- Contatti con autorità e popolazione
- Contatti con altri espositori
- Presentare corsi per industria e artigianato (Primi soccorsi sul posto di lavoro)
- Reclutamento di soci e/o cura dei soci
- Avviare contatti con potenziali interessati
- Ecc..

Quando è prevista la prossima esposizione industriale a cui può partecipare la vostra associazione?



Le informazioni per la stampa *suscitano* attenzione!

Le sezioni samaritane hanno regolarmente chance e possibilità di riferire sulle loro varie ed interessanti attività nei media regionali. Purtroppo dobbiamo constatare che tante sezioni difficilmente approfittano di questa straordinaria opportunità di pubbliche relazioni. Cosa possiamo fare per cambiare questa situazione?

Nessuno vuole assumersi il lavoro con i media? Chi non ha già sentito le seguenti risposte alle domande? «Non so scrivere!», «Non ho tempo!», «Non ho esperienza con i media!» ecc.. Tuttavia in ogni sezione samaritana esiste sicuramente una persona a cui piace scrivere. Sono in tanti ad essere portati per la scrittura. È solo che non sfruttano appieno le loro capacità. Né vengono incoraggiati a farlo. Si sentono (ancora) insicuri e non vogliono essere assolutamente invadenti nella sezione. Dobbiamo formare queste persone ed iscriverle immediatamente ad un corso.

Esistono tante possibilità...

Perché per una volta non pianificare un reportage corredato da belle foto su un Corso soccorritori oppure sui corsi «Emergenze con i bambini» o «Emergenze nello sport»? Una breve intervista con la direzione dei corsi o con un partecipante viene sempre letta volentieri. Perché i rapporti di approfondimento sugli interventi al posto samaritano sono pressoché inesistenti? Perché non scrivere una relazione su un interessante esercizio mensile oppure sulla prossima azione di donazione di sangue? La lista delle possibilità potrebbe tranquillamente continuare. Le sezioni samaritane devono imparare a far parlare di sé. Proprio secondo il motto: Fai del bene e parlane!

Le relazioni ai media suscitano attenzione. Le sezioni samaritane che riescono a comparire regolarmente nei media con rapporti, saranno percepite come sezioni attive dalla popolazione. Tale percezione conferma ai relativi membri di appartenere ad una sezione ben condotta ed apprezzata, aiutando inoltre nell'acquisizione di nuovi soci!



La comunicazione interna è importante!

Tutti i soci della sezione nella sezione samaritana sono le colonne principali nell'ambito dell'acquisizione di nuovi soci. Sono sempre gli ambasciatori migliori verso l'esterno! Se sono soddisfatti e motivati, sono anche i pubblicitari più impegnati e più attendibili per la loro sezione! Provvedete all'uopo ad una buona comunicazione interna e a rapporti improntati sulla stima.

Per ogni situazione esiste una comunicazione adatta – distinguete questi tre tipi di comunicazione e curate queste buone possibilità:

1. Comunicazione verbale

- Colloqui (colloqui con membri del Comitato e soci della sezione, colloqui con altri dirigenti ecc.)
- Assemblee (assemblee dei soci, riunioni del Comitato ecc.)
- Esercizi interni alla sezione, corsi di perfezionamento, iniziative del posto samaritano, servizio di trasfusione di sangue ecc.
- Eventi conviviali
- Telefonate
- Event. «orari di ricevimento» nella sezione

2. Comunicazione scritta

- Sondaggio tra i soci
- Lettere (auguri, lettere di condoglianze, di compleanno ecc.)
- Giornale della sezione, Newsletter, circolari
- Manifesti, avvisi in vetrina
- Servizio informazioni

3. Comunicazione elettronica

- Newsletter, circolari per e-mail
- Servizio informazioni per e-mail
- Proprio sito web attuale (!) con Intranet, chat e forum
- Gruppo di Facebook

Un principio delle Public Relations afferma: «Le pubbliche relazioni cominciano a casa» – quindi nella propria sezione, dove i relativi soci sono e restano il potenziale principale! Una buona comunicazione, condotta in modo trasparente e regolare, è un pilastro prezioso nel settore del Marketing dei soci.



Le regole da seguire per i comunicati stampa

Comunicare attraverso la stampa regionale è importante per tutte le associazioni, anche per le sezioni samaritane. La presenza nei media contribuisce a creare un'immagine positiva della vita associativa e delle attività svolte dai samaritani, suscitando anche l'interesse di potenziali nuovi soci.

Leggere sulle pagine di un giornale un articolo o il nome della propria sezione è motivo di orgoglio. I media servono però soprattutto ad informare gli altri sulle attività svolte da questa o quella sezione. E allora come si redigono comunicati stampa efficaci sulle attività dei samaritani? Attenzione: la prima regola è di allegare sempre materiale fotografico!

A questo proposito, ci rifacciamo ad una nota della redazione dell'«Oltner Tagblatt» (quotidiano di Olten) e riportiamo qui di seguito alcune linee guida, nella speranza che servano a tutte le sezioni per la stesura dei comunicati stampa. Ovviamente, queste indicazioni di base possono essere completate da informazioni supplementari.

- Gli articoli non dovrebbero superare 3000 caratteri spazi inclusi.
- Salvare i testi sempre in testo continuo, ovvero senza separazioni, tabulatori, interruzioni di riga ecc.
- Le foto dovrebbero essere inviate in formato JPG con una risoluzione di 300 dpi. Le immagini copiate da una pagina Internet non sono adatte, perché in genere hanno una risoluzione di soli 72 dpi.
- Non fare mai il copia e incolla della foto in documenti Word o di altro tipo, bensì inviarla sempre separatamente!
- Descrivere chiaramente chi o cosa viene visualizzato nelle foto.

Chi si attiene a queste semplici regole ha sicuramente più probabilità di vedersi pubblicare un comunicato stampa.



Diminuzione dei soci?

La cura dei soci ha priorità assoluta!

Sempre più sezioni samaritane lamentano la diminuzione dei soci. Mentre da un lato si assiste all'uscita dei soci più vecchi, dall'altro i soci nuovi che arrivano nelle sezioni sono troppo pochi. È una situazione difficile per il Comitato. Tuttavia non sarà d'aiuto nascondere la testa nella sabbia. Si tratta di attivarsi per mantenere la sezione samaritana anche in futuro e sviluppare le sue attività!

Prima di accingervi al reclutamento di nuovi soci, non dimenticate di svolgere un lavoro di fidelizzazione! I soci ancora rimasti nella sezione devono mantenere la sensazione di collaborare ad una causa bella e importante. Se i soci vengono trascurati, abbandonano la sezione. Il Comitato è dunque impegnato solamente a colmare i deficit dei soci, il che non produrrà nessuno sviluppo nella sezione.

Fate in modo che gli incontri nella sezione vengano preparati bene. Provvedete a creare

una buona atmosfera e spirito di cameratismo. A riguardo rientra anche la descrizione e la comunicazione continua delle prestazioni, dei successi e delle attività della sezione – sia a livello interno che nei confronti dell'opinione pubblica. I soci devono poter riconoscere che la sezione, con la sua offerta di sezione, sia accettata e stimata tra la popolazione. Sottolineate a riguardo la prestazione collettiva. I membri della sezione sono fieri di appartenere ad un'organizzazione attiva.

Fidelizzare i soci nella sezione significa attribuire molta importanza alla cura dei soci. Perché non fare gli auguri di compleanno ad ogni singolo membro? Basta una semplice cartolina con poche righe (possibilmente scritte a mano) del Comitato, per dare la sensazione al festeggiato di essere davvero importante per la sua sezione.

Spesso sono proprio le piccole cose a portare il successo!



Ottimismo nelle sezioni samaritane

Al centro del successo dell'attività di ogni sezione samaritana ci sono sempre persone ottimiste ed entusiaste. L'ottimismo è infatti la premessa indispensabile del successo. Una sezione condotta con entusiasmo, dinamismo ed ottimismo ha sempre piani e traguardi interessanti per il suo futuro. Con un'attitudine positiva, anche i membri della sezione sono portati spontaneamente a ricercare nuove e stimolanti opportunità. Le loro prospettive sono costantemente mirate al successo, hanno fiducia in loro stessi e sono sicuri che il loro impegno verrà ricompensato.

I pessimisti, al contrario, pensano e parlano sempre negativamente, tanto che i temuti risultati negativi si verificano poi davvero. I risultati negativi sono sopravvalutati e vengono percepiti come vere e proprie sconfitte. I pessimisti credono generalmente che tutto sia dovuto al caso e pensano di non poter esercitare nessuna influenza sul corso delle cose. Sostengono spesso che ogni cosa è già stata provata invano, senza successo.

Per esperienza in ogni sezione ci sono membri che tendono a complicare addirittura cose semplici. Così facendo, ogni cosa diventa sempre più complessa, tanto che queste persone non hanno nemmeno più il coraggio di iniziare o proporre qualcosa di nuovo. Gli ottimisti, invece, sono creatori del futuro. Pensieri costruttivi e agire conseguentemente sono il loro modo di operare. Gli ottimisti hanno un approccio diverso ai problemi e alle relative soluzioni. La loro visione positiva della vita è contagiosa, il loro entusiasmo è e rimane la chiave che apre ogni porta.

Fate in modo che nella vostra sezione le attitudini negative non abbiano mai il sopravvento; al contrario favorite le persone positive e dinamiche, motivandole ad assumere incarichi di responsabilità e gestione.

Agli ottimisti, in genere tutto riesce più facilmente, non rimuginano troppo a lungo su eventuali insuccessi, bensì ricercano subito le soluzioni ai problemi che via via si pongono.



Il successo è l'arte di risolvere i problemi e superare gli ostacoli

Il successo in seno ad una sezione samaritani non dipende forzatamente dal patrimonio più o meno grande e dai beni materiali. A cosa servono ad una sezione, infatti, molto denaro in banca, un bellissimo locale samaritano come pure un moderno veicolo d'intervento, quando all'interno della sezione stessa regna una pessima atmosfera, quando non vi è nessuna persona formata a disposizione, quando i soci lasciano la sezione e quest'ultima non si prefigge più nessun traguardo per il futuro?

Ogni sezione vive ed opera in un mondo pieno di problemi. Proprio per questo, il successo è l'arte di saper risolvere tutti questi problemi e di superare gli ostacoli.

Così, spontaneamente, ogni membro di comitato o più semplicemente ogni persona che occupa un posto di gestione nella sezione, deve porsi una volta o l'altra la domanda: «nel la sezione, facciamo tutto quanto il possibile per risolvere i problemi sul tappeto?» lo stesso, sono una persona che risolve i problemi o piuttosto una che i problemi li causa?

Il successo nella sezione non è affare di una sola volta e tutto il resto è dovuto al caso. Il successo deve sempre venir conquistato e, all'interno della sezione, richiede un costante e rinnovato impegno da parte del Comitato, come pure una costante attenzione agli scopi che si vogliono raggiungere. I successi futuri dipendono dall'entusiasmo e dalle capacità con cui si riconoscono e si risolvono i problemi attuali.

Al centro del successo, si trova sempre la persona stessa, con le sue capacità, la sua creatività, le sue energie e la sua volontà.

Le sezioni che hanno successo, sono quelle che non si arrendono di fronte ai problemi, ma che li risolvono.

Le sezioni che puntano al successo si prefiggono ogni anno dei chiari obiettivi. Il raggiungimento di questi obiettivi procura significative esperienze di successo in grado di motivare la sezione per altre attività.



La motivazione personale

La motivazione personale non è per nulla una cosa semplice, bensì una sfida quotidiana. In una sezione, l'energia che trasmettono i quadri superiori viene sentita e percepita dai membri. Un fatto è certo: in genere la gente avvicina le persone che irradiano un umore positivo. Al contrario, le persone che trasmettono un umore negativo vengono evitate. E questo vale sia nella vita privata che sul lavoro, quindi anche nelle sezioni samaritane.

Possiamo dunque attirare la gente verso una cosa, solo se trasmettiamo le nostre idee e i nostri desideri con la necessaria motivazione e con entusiasmo.

Ci sono però giorni in cui ci diciamo che... «no, oggi non è il giorno giusto»: poca voglia di fare, pensieri confusi. Ci sentiamo esauriti, abbiamo molti dubbi, siamo stanchi e senza voglia di reagire. Conoscete anche voi questa situazione? Nella sezione, i membri risentono che la fonte di motivazione è diminuita di intensità. Il morale e l'umore scendono ai minimi termini mentre, in effetti, quello che desideriamo è proprio il contrario.

Quali sono le vie per ritrovare la motivazione? Qui di seguito alcuni esempi:

- Parlate con una persona che irradia manifestamente motivazione ed entusiasmo e lasciatevi contagiare, ricaricandovi di coraggio
- Rafforzate la vostra autocoscienza e nutrite il vostro subconscio con pensieri positivi.
- Abbiate fiducia nelle vostre capacità, nelle vostre esperienze e nelle vostre forze
- Comunicate in maniera positiva. La parola e l'espressione sono sempre la chiave verso pensieri positivi e buon umore
- Pensate ai successi che avete raggiunto. Attingete la forza per il presente dai successi ottenuti in passato
- Fissate e raggiungete degli obiettivi. Pensateci: obiettivi raggiunti vi ricaricano di nuova energia
- Ricompensatevi per i successi raggiunti. Vivere i successi rafforza la fiducia in voi stessi e vi motiva ulteriormente. In queste occasioni, ad esempio.



Come allestire *una banca dati degli indirizzi*

E' molto importante che ogni sezione samaritana abbia una banca dati dei soci gestita in modo accurato. Inoltre, vale la pena tenere anche una banca dati dei donatori come pure dei potenziali nuovi soci. Questi dati possono rivelarsi molto utili e preziosi per la vostra sezione.

Ecco alcuni esempi di come si possono ottenere gli indirizzi di nuovi potenziali donatori e nuovi soci:

Ottimizzare il lavoro con il pubblico

Il più spesso possibile, cercate di apparire con un articolo, annunci o notizie sul giornale locale. In questa sede, indicate l'indirizzo di contatto per ulteriori informazioni o per donazioni, aggiungendo quindi le relazioni bancarie o postali (numeri di conto) della vostra sezione. Chi si annuncia è interessato alla vostra sezione!

Organizzate degli stands informativi

Andate sulla strada, nel vero senso della parola! Di cosa c'è bisogno? Di un tavolino, un eventuale ombrellone (ovviamente meglio se con il logo della sezione), materiale informativo e soprattutto samaritani attivi, che indossano la divisa ufficiale, e che sanno trasmet-

tere il messaggio del movimento samaritano. Date informazioni sui corsi e sulle vostre offerte. Potete preparare anche una ruota della fortuna, con la quale si vincono dei buoni per partecipare ai corsi o dei piccoli gadgets (vedi articoli- gadgets della FSS). Le persone interessate possono poi lasciare i loro dati su formulari appositamente preparati.

Usare il sito Internet della sezione

Invitate i visitatori del vostro sito Internet a lasciare i loro indirizzi. Spiegate la vostra richiesta con il fatto che volentieri invierete altre informazioni, prospetti della sezione, offerte di corsi, Newsletters o inviti a manifestazioni della sezione.

Lezioni di prova gratuite

Offrite una o due volte all'anno l'opportunità di provare gratuitamente una lezione (ad esempio durante un'esercitazione della sezione). Anche in queste occasioni, non perdetevi l'opportunità di registrare indirizzi e contatti dei partecipanti.

Usate ora queste idee per guadagnare il più possibile indirizzi utili. Presto disporrete di una buona banca dati dalla quale sortiranno anche nuovi soci e nuovi donatori!



I Seniori sono *importanti* per le sezioni samaritane

La nostra società diventa sempre più anziana, ma nel contempo gli anziani si mantengono fisicamente e psichicamente sempre più giovani. Un fattore, questo, che gioca un ruolo sempre più importante nel lavoro in seno alle sezioni.

Al fine di assicurare l'esistenza delle sezioni samaritane, negli anni a venire i «Seniori» verranno coinvolti in maniera sempre più forte nella vita della sezione. Gli anziani, in realtà, non vogliono essere trattati come anziani. Al contrario, queste persone hanno un valore molto importante, oggi e ancor più domani, per ogni sezione samaritana.

Anziani quale obiettivo

Nell'azione di reclutamento di nuovi soci attivi, non devono in nessun caso venir trascurate le fasce di popolazione anziana. Le persone anziane, oggi come oggi, sono ancora nella buona parte dei casi nel pieno della loro vita. Sono attive e desiderose di imparare. Hanno esperienza di vita e, in genere, dispongono di abbastanza tempo libero per impegnarsi in una sezione samaritana. Tutte queste sono ottime premesse per reclutare con successo l'anziano e farlo partecipe in modo attivo della vita della sezione.

Integrare e stimolare

Chi vuole attirare i Seniori verso l'attività di sezione e suscitare in loro il necessario entusiasmo, dovrebbe:

- osservare le persone anziane ed analizzare i loro interessi
- andare verso di loro e rivolgersi a loro nei giusti modi
- integrarli nella sezione e stimolarli

Dal momento che oggi gli anziani si sentono comunque molto più giovani di un tempo, risulta loro anche più facile stare con i membri della sezione più giovani e lavorare accanto a loro. Il luogo comune che «giovani ed anziani non vanno bene assieme» è un retaggio del passato e un pregiudizio. Al contrario, i giovani accettano molto volentieri i consigli delle persone più anziane, se questi non vengono dati in modo pedante. A questo riguardo, in molte sezioni ci sono degli esempi positivi!

Sarebbe sbagliato limitare la ricerca di nuovi soci solo alle fasce giovani. Anche le persone appartenenti ai «segmenti anziani» della società, infatti, possono essere stimolate; possono entusiasinarsi e sono ancora molto dinamiche; non dobbiamo sottovalutare i «Seniori» del giorno d'oggi!



Autoanalisi della sezione

Ogni sezione samaritana dovrebbe fare regolarmente un'analisi di... sé stessa. Un'autoanalisi che può essere effettuata, ad esempio, rispondendo in modo autocritico a domande mirate sull'organizzazione della sezione e sull'ambiente nella e attorno alla stessa.

Nella lista di controllo che segue, trovate diversi esempi di possibili domande. Senza pretesa di completezza, questa lista può esservi utile a livello di orientamento e stimolo circa le domande da porre. Sarete poi voi a decidere quali domande ritenete più utili per la vostra sezione.

Possibili «campi di indagine» e relative domande:

Valutazione tra i soci

- le proposte della vostra sezione corrispondono effettivamente anche alle vostre richieste e ai vostri desideri?
- cosa vi spinge a restare fedeli alla vostra sezione?
- cosa apprezzate in particolare della vostra sezione?
- esiste un indirizzario completo dei soci? Tutti i soci ricevono la rivista federativa «oggi Samaritani» e le informazioni dalla sezione?

- quali sono i punti forti della vostra sezione, sui quali si può contare e costruire?

Valutazione personale della sezione

- l'opinione pubblica viene informata regolarmente sugli scopi, le azioni e gli eventuali successi della sezione?
- la sezione si presenta verso l'esterno attraverso i nuovi media? (sito internet, indirizzi mail, ecc.)
- si cerca in modo mirato di reclutare nuovi soci?
- ci sono problemi generazionali nella conduzione della sezione? Per quali motivi? Come vengono individuate le persone in grado di gestire e condurre la sezione?

Domande in seno al Comitato

- ci sono problemi finanziari? Le eventuali fonti di finanziamento vengono tutte veramente «utilizzate»?

Domande ai quadri della sezione

- la sezione dispone di abbastanza monitori qualificati? I quadri ricevono il dovuto apprezzamento per il loro lavoro? La formazione continua è una tematica proposta con regolarità ai monitori?



Soci che lasciano, *perché?*

Ogni sezione deve tenere sotto controllo il movimento dei propri soci. Dietro ogni dimissione c'è un motivo che va attentamente sondato. Difficilmente si convincerà il socio a tornare sui suoi passi, ma è importante sapere perché lascia la sezione. Se dovesse trattarsi di motivi importanti legati alla sezione, bisogna subito fare i dovuti miglioramenti allo scopo di evitare altre defezioni.

Lo sviluppo della vostra sezione è positivo se le entrate di nuovi soci sono bilanciate con le uscite o, meglio ancora, se ci sono più entrate rispetto alle dimissioni. C'è invece qualcosa che non va se si registrano solo uscite dalla sezione. Analizzate sempre in seno al vostro Comitato le cause di queste defezioni, ricercatene attentamente le ragioni. Se queste sono dovute alla sezione stessa, bisogna mettere subito in atto i necessari cambiamenti.

Accanto al vero scopo perseguito dalle sezioni samaritane, ce ne sono altri o altre ragioni per le quali vale la pena diventare socio. Tra questi, ad esempio, l'esperienza del sentimento di cameraterà e solidarietà che si vive nella sezione. Inoltre, per molti soci la sezione è un luogo di incontro per mantenere i contatti sociali.

Rendere attrattiva la sezione

Oltre ai necessari esercizi samaritani, cercate magari di offrire ai soci anche delle occasioni speciali dove la socializzazione è al centro dell'evento. Idee a questo proposito possono essere formulate anche dai soci stessi e non solo dal vostro Comitato. Mostratevi aperti a nuove e magari insolite idee. Solo così possono nascere cose geniali...

Dare importanza alla soddisfazione

Maggiore è il sentimento di soddisfazione e maggiore sarà l'attaccamento alla sezione. Cercate di soddisfare le aspettative dei vostri soci; loro lo apprezzeranno molto e ne parleranno ad amici e conoscenti. Quella del «bocca a bocca» è la pubblicità più efficace che possa esserci! Soci soddisfatti e motivati sono il miglior «motore» di ogni sezione. Soci che invece lasciano la sezione delusi, causano l'effetto contrario.

Morale: prima di impegnarvi nella ricerca di nuovi soci, occupatevi con attenzione della soddisfazione dei vostri soci attuali. Sono proprio loro i migliori messaggeri verso l'esterno e sono quindi indispensabili ai fini del reclutamento di nuovi soci.



Nonostante *tutto*...

A volte, il lavoro in sezione può veramente «dare sui nervi», può stressare duramente. Forse conoscete questi sentimenti. Vi chiedete poi, in fondo, perché fate ancora tutto quel che state facendo per la sezione; magari senza ottenere né considerazione, né stima e nemmeno una parola di ringraziamento. Al contrario: sentite solo critiche e frasi del genere «però si poteva magari...», oppure «perché non si è fatto così e cosà...»...

Allora, in questi casi, si arriva al punto che pure voi dovete di nuovo essere motivati nel vostro lavoro in sezione (vedi Ricetta di successo n.18). Nonostante tutte le critiche, bisogna continuare ad impegnarsi per la sezione, essendo coscienti dell'importanza e della bontà del lavoro che prestate. Dovete orientarvi verso il successo e prendere le necessarie forze e gli stimoli per nuovi progetti.

Nonostante tutto...

- alcuni membri della sezione sono magari irragionevoli, inaffidabili ed egoisti... vogliate loro bene nonostante tutto!
- l'onestà vi rende vulnerabili... continuate nonostante ciò ad essere onesti!

- siete irritati continuamente dal comportamento negativo di certe persone... nonostante ciò, non siete obbligati ad arrabbiarvi!
- molti soci della sezione pensano in modo negativo, sono critici solo per il gusto di esserlo e soprattutto ostacolano ogni cosa... nonostante tutto, agite e comportatevi in modo positivo; nonostante tutto, rispettate queste persone!
- quello che di buono fate oggi, domani è già dimenticato... nonostante ciò, continuate a fare, e qualcosa di buono si muoverà!
- le persone più generose possono essere seriamente demotivate da persone con limitate capacità di vedute...nonostante ciò, restate generosi e di larghe vedute!
- anche se vi sforzate di dare sempre il vostro meglio, raccogliete solo ingratitudine... nonostante ciò continuate a dare il vostro meglio!
- quello che fate, è e sarà insignificante... nonostante ciò, continuate a fare!

Nonostante tutto: «Non c'è gioia più grande nella vita, che quella di aver contribuito, assieme ad altre persone, ad aver mosso qualcosa».



I giovani soci fanno bene *alla sezione!*

Sempre più sezioni samaritane si lamentano della mancanza di nuove e giovani leve. La domanda è a sapere come si possono motivare ed interessare i giovani al lavoro in sezione. Una premessa importante per guadagnare la loro fiducia, è quella di rivolgersi direttamente a loro, parlare con loro in modo aperto e coinvolgerli nella sezione accompagnandoli ed integrandoli.

L'approccio ai giovani è diverso da quello che si può avere con gli adulti. Nell'attività in sezione, abbiate cura di organizzare eventi e corsi che avvicinano in modo diretto i giovani (ad esempio: un'azione «Primi soccorsi a scuola»). Presentatevi e parlate sempre a nome della sezione, rivolgendovi ai giovani in modo deciso. Date un'immagine attrattiva e vivace della vostra sezione.

Eliminare i pregiudizi

Spesso i pregiudizi da una parte (giovani) e dall'altra (adulti) ostacolano in qualche modo una buona integrazione e collaborazione. Ad esempio, spesso il linguaggio dei giovani è percepito come un «problema». I giovani si esprimono infatti in modo diverso dagli adulti.

Bisognerebbe quindi accettare il linguaggio dei giovani, il che però non vuol dire in nessun caso assumere a tutti gli effetti questo linguaggio, che spesso indispette gli adulti. Si tratta in pratica di avvicinarsi l'un l'altro dimostrando tolleranza reciproca. I soci attivi della sezione dovrebbero avvicinare i giovani e presentarsi. Per fare questo, le occasioni sono molte (incontri, corsi, eventi).

Integrare i giovani

Se alcuni giovani entrano in sezione, è sconsigliabile spingerli subito nei gruppi Help o in settori particolari di attività. Non abbiate fretta e non forzate. Non tutte le sezioni possono del resto fondare dei gruppi Help. I giovani possono essere integrati bene nella normale vita della sezione, con il lavoro degli adulti. Hanno però bisogno della necessaria assistenza. Se questa funziona, i giovani si sentono subito molto bene e accettati.

I giovani sono un'iniezione di ottimismo ed entusiasmo nella sezione. Nel contempo si occuperanno, a loro volta, di cercare nuove forze e individuare nuove opportunità che permetteranno alla sezione di vivere a lungo!



Dimissioni interne

Un socio di lunga data lascia la sezione per banali motivi; tutti restano senza parole... Cos'è successo? Probabilmente, il motivo banale, la piccolezza era l'ormai famosa «goccia che fa traboccare il vaso». Ma prima che il socio decidesse di dare le dimissioni, ci sono stati sicuramente da parte sua una serie di «segnali d'avvertimento», che però purtroppo non sono stati recepiti o ai quali non si è data la dovuta attenzione. Situazioni di questo genere sono comuni in tutte le sezioni.

In questi casi, si tratta di soci che non si impegnano più per la sezione e/o che nella sezione stessa non si sentono più bene. Ogni sezione cambia nel corso del tempo. Può darsi che, per diverse ragioni, questi cambiamenti non vengano accettati da una parte dei soci. Senza comunicare questo disagio, si ritirano pian piano dalle attività della sezione. Inoltre si sentono delusi dal fatto che, magari dopo un'attività durata anni, questo loro disimpegno non viene nemmeno o appena percepito.

Riconoscere i segnali d'allarme

Più velocemente si riconosce una possibile, prossima dimissione interna, meglio si può reagire. E voi dovete reagire! Il malessere e la

demotivazione verso il lavoro in sezione non si limitano infatti ad una sola persona, ma possono presto intaccare altre persone, altri soci.

Cercare il dialogo

Tra le prime misure per cercare di evitare la dimissione, c'è il dialogo a quattr'occhi. Questo colloquio deve essere condotto, se possibile, da una persona che gode di particolare fiducia da parte del socio che intende dimissionare. Purtroppo ci sono però casi in cui una dimissione non è più discutibile o trattabile. In questo caso, dovete organizzare un buon omaggio (in segno di riconoscimento) per il socio che lascia, in modo che quest'ultimo non nuocia in futuro la sezione con le sue esternazioni.

Non si può accontentare tutti

Una cosa vi deve essere chiara: gli obiettivi che ogni socio e ogni membro della sezione si pone, possono essere tra loro molto diversi. E' impossibile accontentare e soddisfare le esigenze di tutti... Dovete pure accettare il fatto che un socio lasci la sezione, anche se in passato il suo operato è stato importante e decisivo per la sezione stessa. In questi casi delicati, abbiate particolare cura a che queste dimissioni non causino «danni mentali», né in chi lascia né in chi rimane.



Patronati, un altro modo di finanziamento

Quando una sezione samaritani ha bisogno di mezzi finanziari per realizzare un progetto o fare un acquisto importante, l'opportunità di un patronato può essere una buona idea.

Per acquisti di una certa importanza, pensare a patronati

Prendiamo ad esempio il caso di una sezione che decide di acquistare un nuovo veicolo da utilizzare anche in occasione dei posti samaritani. Un veicolo è sempre assai costoso. Raramente un acquisto del genere può avvenire facendo capo alle sole disponibilità finanziarie della sezione. Bisogna quindi valutare altre possibilità per ottenere aiuti esterni: sponsoring attraverso industrie e ditte, campagna di raccolta di fondi presso Comuni e/o Cantone, collette tra la popolazione oppure, appunto, l'organizzazione di un patronato (privati cittadini, ditte, società del paese, ecc).

Un patronato è particolarmente indicato quando si tratta ad esempio di ammobiliare il locale della sezione (tavoli, sedie, armadi, materiale per l'istruzione, ecc) oppure quando, come visto sopra, è previsto un investimento consistente come l'acquisto di un veicolo o di apparecchiature (defibrillatore, ecc). Le

persone che versano somme di una certa entità attraverso il patronato dovrebbero venir iscritte con nome e cognome sugli oggetti finanziati (mobili, un'incisione sul veicolo ecc). In questi casi, sarebbe anche gentile citare i benefattori in eventuali articoli sui media.

Il lavoro dei samaritani è apprezzato!

Comuni, ditte e società del paese sono contenti ed apprezzano l'impegno dei samaritani, ad esempio per i posti samaritani. Proprio per questo, in genere sono ben disposti a sostenere i samaritani in azioni di patronato. L'aiuto finanziario dei sostenitori permette alla sezione samaritani di poter svolgere le sue mansioni con un equipaggiamento ottimale.

Stabilire varie possibilità di aiuto

E' anche utile pensare alla possibilità di aiuti finanziari diversi: a dipendenza delle singole disponibilità, si può pensare di offrire una paletta d'aiuti a partire dai 50 fino ai 5000 franchi. Importante è che il donatore si senta coinvolto ed abbia il sentimento di fare una buona cosa per la sezione. In fondo, un patronato dà al sostenitore la sensazione di possedere, anche se solo simbolicamente, qualcosa della sezione. Vale dunque la pena di tentare!



Pianificare bene *le dimissioni* da cariche importanti

Ci sono molti buoni motivi per assumere ruoli di responsabilità nella conduzione di una sezione samaritani. Ma, prima o poi, arriva comunque il momento in cui si vuole cedere ad altri questa carica e quindi ritirarsi dall'attività. Le conseguenze di una dimissione (per esempio di un presidente sezionale o di un monitore) non sono mai da sottovalutare per lo sviluppo futuro della sezione.

Tempo e impegno

I soci di una sezione che decidono di assumere ruoli di responsabilità sono anche pronti a dedicarvi tempo e passione. Non solo colmano un «vuoto» nell'organigramma della sezione, bensì rappresentano una «ruota» importante del suo ingranaggio; un ingranaggio il cui funzionamento – in caso di una dimissione – può accusare significativi «disturbi». Ogni dimissione da cariche importanti necessita quindi sempre la massima attenzione e valutazione. L'ideale sarebbe che le dimissioni vengano comunicate al Comitato, per iscritto, almeno con un anno di anticipo. In questo modo c'è il tempo necessario per organizzare al meglio la successione.

Ci sono casi normali di dimissioni, ossia quelle pianificate dagli statuti e che quindi giungo-

no al termine del mandato. Ma ci sono anche casi di dimissione a corto termine o immediate, durante il periodo di carica. In caso di dimissioni per disaccordi in seno al Comitato, è molto importante che eventuali critiche o malumori siano evitati e non diventino di pubblico dominio (discussioni al bar). Questo darebbe infatti una cattiva immagine della sezione e ne influenzerebbe l'ambiente generale.

Un passaggio di cariche corretto

E' importante procedere ad un corretto passaggio di cariche. Informate il vostro successore in dettaglio sui vari compiti richiesti dalla carica. Rendetelo attento sui problemi ricorrenti, sui progetti in corso e sui compiti da eseguire. Motivare il successore e mostrategli anche i lati positivi e belli della nuova carica. E soprattutto, seguite e consigliate il vostro successore per un certo periodo di tempo dopo che ha assunto la carica che era vostra. E infine mettetevi ancora a disposizione per la vostra sezione, in caso di piccoli progetti limitati nel tempo, oppure per consigli e cercate di trasmettere ancora il vostro sapere e soprattutto la vostra esperienza!

Il tutto per il bene della vostra sezione e la stessa ve ne sarà grata!



Comitato più forte = sezione più forte

Il lavoro in sezione è impegnativo e stimolante, richiede tempo e passione. Molte «ricette» di un tempo del lavoro in comitato sono ora sorpassate. Al giorno d'oggi, in un mondo preso dalla fretta e da mille altre cose, diventa viepiù difficile motivare i membri di sezione e ... non lasciarli scappare. Spesso le esigenze e le richieste di questi membri mettono davvero in difficoltà anche presidenti, comitati e monitori!

Se una sezione vuole costruire in modo positivo e con successo il suo futuro, ha bisogno di una persona volenterosa e coraggiosa nelle vesti di presidente, così come pure di un forte comitato e di monitori motivati e ottimamente qualificati. Tutte persone, insomma, che vogliono fare qualcosa assieme per il bene della sezione samaritana.

A cosa presta particolare attenzione un Comitato forte:

- immagine compatta ed unitaria verso l'esterno
- collaborazione attiva durante tutti gli eventi della sezione
- esercitazioni attrattive, stimolanti
- capacità di entusiasmare i soci

- vestire e apparire in modo coerente (anche ai posti samaritani)
- capacità di apprezzare, complimentarsi
- capacità di critica costruttiva
- capacità di imparare dagli errori
- correttezza, giustizia e fairness
- coraggio di rischiare
- non escludere nessuno, non chiudersi su sé stessi
- volontà di miglioramento continuo
- un ambiente di fiducia libera forze positive
- comunicazione aperta, sia interna che esterna
- presenza regolare nei media, con articoli (sempre con foto!) su eventi attrattivi e singoli della sezione
- promozione della collaborazione con le altre sezioni samaritane
- e ...importante da sapere: le decisioni chiare danno sicurezza, mentre «temporeggiamenti», lungaggini, situazioni e rapporti non ben definiti causano incertezza generale.

Questa lista non è esaustiva. Potrebbe ancora essere completata da altri elementi non meno importanti.

L'importante è che in Comitato, la vita di sezione e la sezione medesima siano sempre al centro dell'attenzione.



Avere il coraggio di rivolgere la parola alle *persone*

Il passaparola è e resta lo strumento più efficace per l'acquisizione di soci. Esistono numerose occasioni per parlare e riferire degli aspetti positivi della «propria» sezione samaritana. Ogni singola affermazione personale influenza profondamente l'immagine che le persone si fanno della sezione e delle sue prestazioni.

Le persone impegnate ed attive generalmente non sono invadenti ai fini di un reclutamento associativo. Spesso l'interessante e versatile operato delle sezioni samaritane è sconosciuto. Le persone desiderano essere interpellate e «corteggiate». Il modo più efficace è quello di farlo tramite persone che conoscono.

Perché non affrontare questo tema importante durante la prossima riunione del Comitato o addirittura in occasione di un esercizio mensile ed istruire a riguardo i soci della sezione? Ogni singolo socio della sezione ha la possibilità di fare pubblicità nel proprio ambiente professionale e privato. Tutti i soci sono preziosi ambasciatori della sezione. Si deve avere semplicemente il coraggio di rivolgere la parola alle persone!

I colloqui chiarificatori sulla sezione samaritana e sulle sue attività possono avvenire ovunque:

- sul posto di lavoro
- a scuola, nel centro di formazione, nell'istituto superiore o all'università
- in tutti i corsi
- in treno, tram o autobus
- nella cerchia familiare
- nella cerchia di conoscenti ed amici
- in ristoranti, mense aziendali o universitarie
- sul posto samaritano
- nel centro commerciale locale, negozio del paese ecc.
- durante le attività del tempo libero (sport, musica, cultura)
- nell'uscire o in occasione di eventi conviviali
- durante le azioni di donazione di sangue
- durante la Colletta dei samaritani (la Colletta a liste e in strada risultano ottimali a riguardo!)
- ecc..

Cogliete la palla al balzo!



Ecco perché *sono* nella sezione samaritana!

Gli argomenti che parlano a favore di un'adesione ad una sezione samaritana trattati più volte durante un colloquio personale, risultano più credibili ed autentici di quelli riportati sul sito web della sezione, sui volantini o sui manifesti! Le sezioni samaritane hanno argomenti ottimi ai fini di un'adesione alla sezione. Argomenti che convincono! Avvaletevi degli esempi sotto riportati in occasione del prossimo colloquio.

Alcuni esempi concreti di argomentazione:

- Acquisire le conoscenze sui primi soccorsi («So cosa bisogna fare in caso d'emergenza»)
- Auto aiuto in caso d'infortuni in casa
- Primi soccorsi in caso d'incidenti stradali ed infortuni sul lavoro
- Acquisire sicurezza nel proprio agire («Aiutare è bene, aiutare con competenza è meglio!»)
- Competenza per l'assunzione di responsabilità

- Interventi avvincenti nel servizio sanitario
- Esperienze di successo negli interventi in primi soccorsi, salvataggio
- Buona atmosfera nella sezione con tanto divertimento e gioia
- Accumulare esperienza dirigenziale
- Straordinarie possibilità di formazione continua, moderne offerte di formazione
- Cameratismo, convivialità e lavoro di squadra
- Comunità di valori arricchente
- Ampliamento della competenza sociale
- Collaborazione con autorità e servizi di soccorso
- Rafforzamento dell'autocoscienza perché si è informati sui primi soccorsi.

Potete completare voi stessi questa lista. Essa contiene messaggi ed argomenti importanti del perché può essere appagante e preziosa l'adesione ad una sezione samaritana.

Il prossimo colloquio arriverà sicuramente!



Ricetta di successo per *criticoni e saccenti!*

Esistono pressoché in qualsiasi associazione: i criticoni e i saccenti! Sono snervanti, talvolta addirittura in modo eclatante. Come si fanno notare? Ecco una selezione di esempi. Leggete e sorridete!

Alcune linee guida utili e concrete:

- Assumete contemporaneamente quante più cariche possibili in più associazioni, il che promuove il vostro prestigio sociale. Il fatto che ne soffra eventualmente la qualità del vostro contributo e della vostra collaborazione, è tutt'al più un problema degli altri.
- Non partecipate a tutte le riunioni. Si potrebbe pensare infatti che altrimenti non avete niente di meglio da fare. Arrivate quanto più possibile troppo tardi ed andate via prima, affinché gli altri riconoscano quale importante personalità siete!
- Parlate tanto durante le riunioni, in modo prolisso e vivace, senza dire niente. Così fate risparmiare la parola ai vostri colleghi. Non vi vincolate ad un'opinione. Non parlate del tema all'ordine del giorno, bensì di ciò che Vi viene in mente in quel momento. Per cui agite in modo spontaneo,

creativo e indipendente. Insistete inoltre che il vostro discorso venga messo a verbale parola per parola affinché possiate sopravvivere ai posteri!

- Bloccate subito le proposte su qualsiasi innovazione e cambiamento nell'associazione. Dopo un breve accenno alla minaccia della tradizione e della continuità, voi – a seconda della situazione – adducete i seguenti argomenti persuasivi:
 - «Questo lo abbiamo già sperimentato, tentato, fatto, e dove siamo oggi?». Perciò documentate le vostre preziose conoscenze sulla storia dell'associazione!
 - «Semplicemente non è fattibile nella politica dell'associazione!». Date quindi ad intendere che solamente voi sapete cosa vogliono o non vogliono i soci!
- Divulgate quanto più rapidamente possibile le deliberazioni e le informazioni definite riservate nella riunione. I soci vedono chiaramente lo stretto legame che avete con la base e che mettete in pratica la sempre richiesta politica d'informazione aperta!

Benvenuti nel Comitato dell'associazione. Vi suona in qualche modo familiare?



Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Fornite sempre di nuovo alla stampa locale e regionale piccoli articoli sulla Vostra sezione samaritana. Solo così sarete notati ed i vostri sforzi produrranno frutti.

Il tutto all'insegna appunto del motto:

Fai del bene e parlane. Siate una sezione samaritana che fa sempre di nuovo parlare di sé in modo positivo!

Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Sempre di nuovo!

Ripetete tutto ciò che fate di buono nella sezione samaritana, sempre di nuovo.

Tutto chiaro? Buona fortuna!



Colofone

Testi ricette di successo

Federazione svizzera dei samaritani
Gery Meier, Responsabile Marketing

Layout

Federazione svizzera dei samaritani
Nicole Flückiger

Stampa

Rub Graf-Lehmann AG
Murtenstrasse 40
3001 Bern
www.rubmedia.ch

© Copyright

Federazione svizzera dei samaritani
Martin-Disteli-Strasse 27
4601 Olten

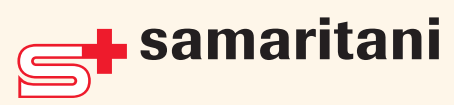
Tel. 062 286 02 00
Fax 062 286 02 02

info@samariter.ch
www.samaritani.ch

È stato possibile realizzare questa pubblicazione grazie al sostegno finanziario della Fondazione umanitaria della CRS.

1^a edizione, giugno 2010





samaritani