

## DECALOGO DELL'INTERLOCUZIONE - Cittadinanzattiva

Prima dell'interlocuzione:

La Preparazione.

1. Studiare accuratamente chi è il nostro interlocutore e in quale contesto ci muoviamo.
2. Ricostruire la mappa di quali sono tutti gli attori del sistema implicati (enti, aziende, associazioni etc).
3. Mappare tutti i possibili interessi in gioco: i nostri come Cittadini, gli interessi della controparte, gli interessi di tutti gli attori in gioco.
4. Identificare gli interessi comuni in gioco.
5. Ipotizzare le possibili obiezioni della controparte alla nostra proposta.
6. Preparare accuratamente la presentazione della nostra Associazione.
7. Avere chiaro il quadro normativo nell'ambito del quale ci muoviamo (conoscenza 461, o normativa di riferimento sanitaria, ad esempio).
8. **Raccogliere dati**, fatti, eventi con la massima accuratezza e precisione, sulle problematiche che andiamo a trattare. Se si va ad interloquire con enti gestori di servizi locali, informarsi dei reclami più frequenti, anche presso redazioni di cronache locali.
9. Prepararsi ad un'**esposizione sintetica ed incisiva**.
10. Predisporre ad una comunicazione assertiva e non aggressiva o accusatoria, né passiva nei confronti dell'interlocutore.

L'incontro:

1. Preparare l'incontro con una telefonata adeguata.
2. Andare possibilmente in due con materiale informativo e documentazione dell'Associazione.
3. Presentarsi brevemente e presentare l'Associazione
4. Partire sempre **dai fatti e dai dati** nell'argomentazione, proponendo le problematiche come problematiche comuni, "nostre" e condivisibili. Evitare cioè contrapposizione di interessi tra le parti.
5. Mettere in evidenza al massimo gli **interessi comuni**, facendo emergere come aspetti migliorabili le criticità riscontrate.
6. **Passare alle proposte concrete di azione** solo dopo che si sono condivisi l'analisi di contesto, i dati, l'esistenza di aree migliorabili e di criticità.
7. Sottolineare la **convenienza dell'interlocutore** ad essere soggetto attivo della proposta e non oggetto.
8. Se l'interlocutore divaga riportare la discussione verso **l'obiettivo dell'incontro**, richiedendo impegni precisi ed un'agenda chiara.
9. Cercare di utilizzare sempre un registro comunicativo deciso ma pacato.

**Arianna Alesini**