

5. I PRIMI CONTATTI

5.1. LA SEGRETERIA

Per facilitare la presa di contatto ed avere già in prima battuta alcune informazioni, può essere utile la predisposizione di una segreteria con

- Indicazioni chiare sull'ubicazione del servizio
- orari definiti e pubblicizzati
- operatore informato su caratteristiche, funzioni e finalità della mediazione familiare, nonché sulle
- tipologie di utenti che possono accedervi (cfr. 5.2)
- segreteria telefonica (per accogliere richieste al di fuori degli orari di servizio o durante i colloqui)
- utilizzo di un modulo o scheda per la raccolta dei dati.

La **scheda** compilata dalla segreteria del servizio dovrà contenere le seguenti informazioni:

- nome e ruolo (madre o padre) di chi prende il contatto
- recapiti
- fonte di conoscenza del servizio/inviante
- motivo della richiesta (in sintesi)
- situazione attuale: conviventi, separati di fatto, separati legalmente, divorziati
- attivazione o meno di legali
- disponibilità dell'altro coniuge
- informazioni relative ai figli (numero, sesso, età)
- risposte del servizio