

LINEE GUIDA PER GLI OPERATORI

MODALITA' OPERATIVE DELL'ASSOCIAZIONE

L'attività dell'Associazione è rivolta a tutti quei soggetti che si trovano in una situazione di indebitamento, di grave crisi finanziaria e di varie difficoltà economiche. L'aiuto che si offre è volto a prevenire il rischio dell'usura.

L'intervento si caratterizza per un approccio di tipo sistemico, che tiene conto di tutti gli aspetti del problema (economici – sociali – personali), e richiede la piena collaborazione della persona nell'analisi e nella possibile risoluzione dello stesso.

L'intervento mira a favorire nella persona una maggiore autoconsapevolezza ed autonomia, che la renda in grado di affrontare efficacemente problemi presenti e futuri. Rispetto a tale obiettivo l'intervento della struttura è di ausilio e non può essere in nessun caso sostitutivo dell'attività dell'utente.

Lo Sportello svolge un'attività di aiuto gestita direttamente da operatori volontari che intervengono, esclusivamente all'interno della struttura, con le loro specifiche professionalità. La disponibilità dei volontari è di norma di quattro ore settimanali, preferibilmente in un unico pomeriggio.

I volontari dell'Associazione svolgono una funzione di sostegno all'attività degli operatori.

L'Associazione cura la selezione degli operatori volontari, la formazione dei gruppi di lavoro, la predisposizione di direttive d'intervento ed i rapporti con le Istituzioni (Magistratura, Forze dell'ordine, Enti locali, Commissariato antiracket e antiusura, mezzi di informazione etc.). Essa predispone periodici corsi di informazione, formazione ed aggiornamento, la cui partecipazione costituisce requisito indispensabile per ogni operatore volontario.

L'Associazione promuove le migliori relazioni con le altre Associazioni e Fondazioni antiracket e antiusura e con i Confidi operanti nella città, collaborando con loro anche nell'eventuale gestione dei casi.

Gli operatori volontari, nei limiti di quanto successivamente verrà definito, godono di autonomia funzionale e decisionale, sia in relazione all'analisi dei problemi di ogni singolo utente sia per i percorsi operativi da intraprendere.

L'attività dell'Associazione si articola secondo le seguenti modalità:

Contatto telefonico

È questo il primo momento in cui l'utente entra in relazione con la struttura di aiuto. Questo servizio è gestito dai volontari dell'Associazione che assicurano la risposta nei giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

L'operatore, in primo luogo, si informa sulle ragioni della telefonata e valuta l'opportunità di invitare l'utente ad un approfondimento della problematica presso lo Sportello. L'operatore in questa fase illustra le modalità operative dell'Associazione, le possibilità di aiuto ed i limiti dello stesso. Fornisce, altresì, informazioni di carattere generale riguardanti la prevenzione dell'usura.

Colloquio di analisi

È svolto da almeno due operatori volontari, di norma per non più di due incontri ad utente e con una durata media di quarantacinque minuti.

Nel corso dei colloqui di analisi gli operatori volontari:

- esplicitano le modalità operative dell'Associazione e le opportunità di aiuto offerte agli utenti;
- decidono se le necessità della persona sono pertinenti ai servizi offerti dal personale dell'Associazione o se la persona va indirizzata presso altre associazioni o enti;
- decidono se la persona può essere assistita dallo Sportello, in base alle informazioni raccolte ed alle motivazioni della persona;
- aggiornano dopo ogni incontro la scheda utente specificando gli accordi presi con l'utente stesso; stilano al termine della serie dei colloqui un rapporto che motivi le ragioni della richiesta di intervento dell'equipe o della consulenza, e contenga informazioni utili per facilitarne il lavoro;
- definita la natura e l'estensione della problematica, individuano insieme all'utente un percorso operativo per la sua risoluzione e, se l'utente lo condivide, l'invitano a firmare il contratto d'aiuto;
- quando le caratteristiche del caso lo richiedono, integrano il lavoro del gruppo d'analisi con una consulenza psicologica.

Equipe

L'intervento dell'equipe si caratterizza per un approccio di tipo globale (che utilizza tutte le professionalità disponibili nella struttura) alle problematiche degli utenti.

Le modalità operative prevedono un ascolto della durata media di un'ora e trenta minuti. L'equipe stabilisce, in totale autonomia, i successivi incontri, anche di verifica, a cadenza periodica.

L'equipe deve prevedere, compatibilmente alle disponibilità, la presenza delle seguenti professionalità:

- avvocato penalista;
- avvocato civilista;
- commercialista o consulente aziendale;
- esperto bancario;
- psicologo.

Nel corso dell'ascolto gli operatori dell'equipe:

- devono consultare la scheda utente prima di iniziare la seduta;
- nel primo incontro con l'utente esplicitano le modalità operative dell'equipe;
- approfondiscono i problemi presentati dall'utente e scelgono il referente di riferimento fra gli operatori presenti;
- compilano la scheda utente e redigono i documenti utili alla risoluzione del caso.

Consulenza specialistica

Corso Umberto I° n. 22 80138 Napoli Tel e fax 081551955

La consulenza specialistica, che viene svolta da un singolo operatore, può essere richiesta per affrontare uno specifico problema dell'utente o come azione di sostegno all'attività dell'equipe o dei colloqui di analisi.

Nel corso della consulenza l'operatore:

- consulta la scheda utente prima di iniziare la seduta;
- nel primo incontro con l'utente, gli esplicita le loro modalità operative della consulenza specialistica;
- aggiorna la scheda utente al termine di ogni incontro;
- a conclusione del servizio redige un resoconto finale sulla scheda utente.

CODICE DI COMPORTAMENTO PER GLI OPERATORI

1. Gli operatori stabiliscono con gli utenti relazioni che non determinano implicazioni personali, per sottrarsi al rischio di un eccessivo coinvolgimento e per evitare il riprodursi, all'interno dell'Associazione, di forme di dipendenza. E' fatto quindi divieto di comunicare il proprio cognome e fornire i propri recapiti, sia personali che d'ufficio, agli utenti.
2. Gli operatori non possono avviare rapporti professionali privati con gli utenti od indirizzare gli stessi verso altri professionisti.
3. Gli operatori hanno l'obbligo di richiedere e di motivare l'utente a collaborare attivamente al processo di soluzione del problema, per facilitare nell'utente l'emergere e lo sviluppo di capacità personali e competenze professionali, che lo rendano in grado di affrontare e risolvere le proprie difficoltà attuali e future.
4. Durante le sedute di ascolto di analisi, di equipe e di consulenza specialistica non è consentita alcuna interruzione esterna, salvo per motivi di estrema e giustificata urgenza. In tal senso è opportuno spegnere i telefoni cellulari.
5. Nel corso di ogni seduta di equipe o di consulenza specifica, la referenza dei casi viene attribuita ad un singolo operatore, scelto in base alle competenze richieste dal caso in questione.
6. Alla fine di ogni singola seduta di gruppo d'analisi, di equipe e di consulenza, è cura del referente compilare od aggiornare la scheda utente con la collaborazione dell'intera equipe, seguire lo sviluppo del caso di competenza e periodicamente aggiornare l'equipe sullo stato del lavoro.
7. In casi particolari è consentito portare fuori dagli uffici i fascicoli degli utenti, previa autorizzazione del Presidente.
8. Gli operatori sono tenuti a rispettare gli impegni assunti nei confronti degli utenti, degli altri operatori e dell'Associazione. In particolare devono garantire la loro presenza nella giornata o nella fascia oraria per la quale hanno manifestato la loro disponibilità, comunicando preferibilmente almeno tre giorni prima la loro eventuale impossibilità.
9. Gli operatori possono contattare personalmente i soggetti esterni (Magistratura, Forze dell'ordine, Enti locali, Commissariato antiracket e antiusura, mezzi di informazione etc.) previa autorizzazione del Presidente.
10. Gli operatori hanno l'obbligo di mantenere l'assoluta riservatezza su tutti i dati e le informazioni presentati dagli utenti.

Per presa visione ed accettazione

Napoli,

In fede

.....