



## **VERBALE della CONSULTA DEL 18 dicembre 2012**

Il giorno 18 del mese di dicembre dell'anno 2012 alle ore 21:45 presso la sede sociale in Milano, via Bezecca n. 3, si è riunita la Consulta del C.I.G. Centro di Iniziativa Gay, Comitato Provinciale Arcigay Milano ONLUS, per deliberare sul seguente ordine del giorno:

- 1) Attività giornata memoria 2013
- 2) Ratifica regolamento Telefono Amico
- 3) Report Commissione Pride
- 4) Valutazione disposizioni economiche e finanziarie per anno 2013
- 5) Varie ed eventuali

Constatata la presenza del numero legale, si dichiara aperta la seduta.

Viene eletto Presidente della Seduta Fabio Galantucci e Segretario Verbalizzante Vittorio Carosa.

Il Presidente della seduta accerta la presenza dei seguenti componenti della Consulta e Invitati Permanenti:

Fabio Pellegatta  
Gian Franco Dendena  
Alessandro Carioni  
Fabio Galantucci  
Umberto Gerli  
Vittorio Carosa  
Fabio Delerba  
Marco Mori  
Simone Lopriore

Assente/i giustificato/i:

Fabio Baldanza  
Marco Volante  
Elisa Bonizzoni

Il Presidente della Seduta illustra il primo punto all'ordine del giorno: Attività giornata memoria 2013.

Il presidente del Comitato Marco Mori illustra le possibilità che ci sono per organizzare le attività inerenti la giornata della memoria 2013.

La Consulta dà mandato al presidente del Comitato di prendere contatto con le persone che possono aiutare nell'organizzazione della giornata sulla base delle idee proposte dai componenti della Consulta.

Secondo punto dell'ordine del giorno: Ratifica regolamento Telefono Amico.

Prende la parola il portavoce della Sezione Telefono Amico Alessandro Carioni che illustra le modifiche apportate al regolamento della sezione.

La Consulta approva all'unanimità il regolamento della Sezione Telefono Amico come da



C.I.G.  
Centro di Iniziativa Gay  
Comitato Provinciale Arcigay Milano ONLUS



allegato A.

Alle ore 22:30 si unisce alla seduta Fabio Baldanza.

Su richiesta del presidente della seduta viene anticipata la discussione del terzo punto all'ordine del giorno: Valutazione disposizioni economiche e finanziarie per anno 2013.

Alle ore 23 Simone Lopriore abbandona la seduta.

Preso atto della particolare situazione finanziaria la consulta dà mandato al presidente del Comitato di svincolare i BTP in conto al Comitato per fare fronte alle necessità più urgenti.

Alle ore 1:21 Umberto Gerli abbandona la seduta.

La seduta viene aggiornata a venerdì 18 Gennaio 2012, alle ore 21:15 presso la sede dell'Associazione, per completare l'esame dei punti all'Ordine del Giorno e di eventuali altri che dovessero essere successivamente aggiunti.

Milano, 19/12/2012

Il Presidente della Seduta

Fabio Galantucci

Il Segretario

Vittorio Carosa

# **Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay**

## **Regolamento - Sezione Telefono Amico**

### **1) Denominazione della Sezione e definizione delle sue finalità specifiche:**

La Sezione Telefono Amico Gay è una realtà che vanta anni di esperienza all'interno del Centro di Iniziativa Gay (C.I.G.) di Milano, in funzione con le caratteristiche attuali come evoluzione di un precedente servizio di semplice informazione telefonica.

Dotata di una propria struttura e di una precisa fisionomia, concorre con i propri modi e mezzi a realizzare gli obiettivi statuari del C.I.G., offrendo alla popolazione gay-lesbica e transessuale uno spazio di ascolto e informazione sui diversi aspetti della realtà omosessuale; un'attenzione sincera e libera che permette a chiunque di potere esprimere i propri bisogni, sentimenti, desideri e difficoltà sentendosi prima di tutto ascoltati, capiti e supportati dal punto di vista emotivo.

L'obiettivo è quello di valorizzare le risorse individuali permettendo di compiere scelte autonome e responsabili, favorendo l'accettazione, lo sviluppo e l'integrazione sociale dell'identità omosessuale, la promozione del benessere psico-fisico e della salute della persona omosessuale, il sollievo alle situazioni di emarginazione e di crisi individuale.

### **2) Forme e modalità di conseguimento delle finalità specifiche:**

#### **2 A. Descrizione delle attività:**

Gli obiettivi del servizio sono perseguiti attraverso due strumenti principali: l'informazione e l'aiuto. L'informazione riguarda aspetti legati all'omosessualità (identità sessuale e di genere, aspetti relazionali - sociali - sessuali - sanitari, opportunità presenti sul territorio per socializzare o rispondere a particolari esigenze, attività svolte dal C.I.G.), la prevenzione dell'AIDS e delle malattie a trasmissione sessuale (MTS) attraverso una corretta informazione su sesso sicuro e comportamenti a rischio, contagio, malattia, diagnosi (test e periodo finestra). L'aiuto si concretizza soprattutto nell'ascolto e nella relazione d'aiuto.

L'approccio degli operatori alla relazione d'aiuto è fondato sulla psicologia umanistica di Carl Rogers. Coerentemente con questo riferimento teorico, si vuole offrire all'utente un ambiente accogliente, libero e genuino in cui poter esprimere i propri bisogni, sentimenti, desideri e

## **Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay**

### **Regolamento - Sezione Telefono Amico**

difficoltà e sentirsi prima di tutto ascoltati, capiti e supportati dal punto di vista emotivo.

L'operatore facilita l'espressione del mondo cognitivo ed emotivo dell'utente e favorisce la sua autocomprensione e autoconsapevolezza, portandolo alla rivalutazione delle proprie esperienze e all'integrazione della propria storia. Gli strumenti principali sono riformulazioni, chiarificazioni e sostegno emotivo, mentre si evitano atteggiamenti di giudizio, interpretazione, direttività od offerta di soluzioni preconfezionate.

L'obiettivo è quello di valorizzare le risorse individuali e permettere l'autodeterminazione della persona, ossia abilitarla a trovare dentro di sé le risorse per superare i momenti di disagio e di crisi e a innescare i propri meccanismi di crescita individuale, compiendo scelte autonome e accettando la responsabilità dei propri comportamenti.

L'atteggiamento degli operatori, in un'ottica di attenzione sulla persona e sul suo mondo interiore più che sui fatti oggettivi, si ispira ai seguenti principi: autenticità e congruenza, come presupposto alla nascita di un clima di fiducia; empatia, cioè capacità di entrare in profonda sintonia con il mondo interiore dell'utente; considerazione positiva, cioè accoglienza e disponibilità verso il suo mondo; accettazione incondizionata, cioè assenza di giudizio.

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico è tenuto alla massima tutela psico-fisica e sociale dell'utente a prescindere dalle sue condizioni fisiche, psicologiche, sociali, economiche, dalle sue convinzioni ideologiche, religiose, politiche, culturali e dai suoi valori, nel rispetto dell'autodeterminazione della singola persona.

#### **2 B. Ambito delle attività:**

La Sezione Telefono Amico svolge la propria attività principalmente attraverso la gestione della "Linea Telefonica Amica Gay", della "Mail Amica Gay" e della "Chat Amica Gay".

#### **2 C. Operatori:**

Gli operatori sono tenuti al rispetto del regolamento della Sezione nonché dello Statuto dell'Associazione, devono coprire con regolarità i turni programmati e partecipare alle riunioni mensili.

Partecipano allo spirito del gruppo, nel rispetto degli altri componenti.

Per ottimizzare il servizio devono conoscere la realtà associativa nella quale operano, le persone che la frequentano, oltre ad avere confidenza con la realtà LGBT cittadina.

## **Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay**

### **Regolamento - Sezione Telefono Amico**

Il rapporto tra gli operatori volontari, compreso il Coordinatore della Sezione Telefono Amico, deve ispirarsi al reciproco rispetto ed al sereno confronto.

#### **2 D. Modalità di espletamento delle attività:**

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico nelle sue funzioni deve attenersi alle conoscenze teoriche e pratiche scientificamente fondate, alle linee ed ai valori del Comitato Provinciale Arcigay di Milano, al rispetto dei diritti fondamentali delle persone; in tal senso deve garantire il necessario impegno e competenza.

E' fatto obbligo a ciascun operatore volontario della Sezione Telefono Amico di mantenere la riservatezza ed il segreto su ciò di cui viene a conoscenza nel corso delle consulenze ed all'interno del C.I.G., tranne per giusta causa imposta dalla legge o richiesta ed autorizzata dal diretto interessato.

#### **2 E. Turni di presenza:**

Il servizio è fornito gratuitamente dai volontari della Sezione, soci del C.I.G., secondo turni predefiniti e pianificati di mese in mese, come da Allegato A. Eventuali variazioni di orario e/o dei giorni settimanali del servizio saranno valutati dalla Sezione stessa.

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico impossibilitato a coprire il proprio turno deve assicurarsi della sua sostituzione ed in caso di difficoltà darne tempestiva comunicazione al Coordinatore.

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico in servizio certifica la propria presenza attraverso un apposito registro turni.

#### **2 F. Strumenti di lavoro:**

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico, al termine della gestione di ogni chiamata, compila un'apposita scheda elettronica. La scheda di registrazione delle telefonate va compilata con chiarezza e puntualità indicando precisamente tutte le informazioni che si ritengono utili e necessarie.

#### **2 G. Riunioni di Sezione:**

Le riunioni periodiche della Sezione Telefono Amico sono indette dal Coordinatore o dalla metà più uno degli operatori in servizio.

Vengono distinte in riunioni di Sezione ed incontri di supervisione.

## **Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay**

### **Regolamento - Sezione Telefono Amico**

Le riunioni di Sezione vengono svolte con frequenza mensile ed hanno lo scopo di definire i turni del mese, aggiornare i volontari sulle attività della Sezione e del C.I.G., condividere casi e/o chiamate gestite che hanno valenza significativa, soffermandosi eventualmente sui casi difficili.

Gli incontri di supervisione vengono svolti generalmente ogni due mesi, spesso in condivisione con la Sezione Accoglienza ed in presenza di un supervisore esterno. Hanno lo scopo di condividere in un ambito più approfondito casi e/o chiamate gestite che hanno valenza significativa, soffermandosi eventualmente sui casi difficili. Permettono inoltre una condivisione delle informazioni e un rafforzamento dell'armonia del gruppo.

Hanno diritto di voto all'interno delle riunioni di coordinazione tutti gli operatori regolarmente in servizio.

Un nuovo operatore volontario della sezione Telefono Amico ha diritto di voto all'interno del gruppo a conclusione del corso di formazione e solo dopo aver terminato il suo periodo di tirocinio ed aver partecipato ad almeno due riunioni mensili dalla fine dello stesso.

Le riunioni mensili rappresentano un fondamentale momento di crescita, d'incontro e di confronto per tutti i volontari della sezione, pertanto ogni operatore è tenuto a parteciparvi.

Qualora l'operatore fosse impossibilitato a partecipare alla riunione deve darne tempestiva comunicazione al Coordinatore di sezione.

L'assenza ripetuta dalle riunioni mensili può essere causa di sospensione dal servizio attivo secondo le modalità previste al punto 3D

### **3) Componenti della Sezione:**

#### **3 A. Requisiti soggettivi per diventare componente della Sezione:**

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico è socio del Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay e presta gratuitamente la sua opera.

Il servizio è gestito da persone omosessuali consapevoli che abbiano maturato un proprio percorso personale tale da poter gestire le chiamate che abitualmente pervengono al servizio.

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico deve aver frequentato un opportuno corso di formazione, organizzato dalla Sezione. Al termine del corso deve essere ritenuto

## **Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay**

### **Regolamento - Sezione Telefono Amico**

idoneo alla prestazione del servizio.

#### **3 B. Percorso formativo:**

Prima di poter svolgere l'attività di operatore telefonico, i volontari devono superare un corso di formazione, in modo che sia garantita una comune base di conoscenze teoriche e pratiche e un approccio coerente nei confronti degli utenti.

Per la gestione della Chat Amica è previsto un ulteriore corso di formazione ad hoc, verso il quale sono indirizzati volontari della Sezione che ne abbiano fatto richiesta e che abbiano maturato una certa esperienza nella gestione della linea amica.

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico ha l'obbligo di frequentare le sessioni di aggiornamento e di partecipare alla supervisione periodica, per garantire il continuo adeguamento di conoscenze e la qualità dell'intervento.

#### **3 C. Procedimento di ammissione alla Sezione:**

Sono componenti effettivi della Sezione coloro che, al termine del corso di formazione e del periodo di tirocinio, siano stati valutati idonei dal Formatore, dal Coordinatore e dai Tutor, sentito il parere della Sezione.

Il candidato volontario, per essere ammesso alla Sezione come operatore, viene invitato ad un colloquio conoscitivo preliminare a cui farà seguito un corso di formazione che prevede una frequenza di partecipazione adeguata, obbligatoria per poter ottenere l'abilitazione al servizio. Al termine del corso, qualora ritenuto idoneo, il candidato seguirà un periodo di tirocinio finalizzato all'abilitazione definitiva al servizio.

#### **3 D. Procedimento di esclusione dalla Sezione:**

In caso di non ottemperanza alle disposizioni regolamentari o di comportamento scorretto il Coordinatore, per iniziativa propria o richiesta da altri componenti, ha la facoltà di richiamare l'operatore per avere chiarimenti e/o per valutare insieme una sospensione temporanea dal servizio.

Qualora l'operatore per ragioni motivate non sia più valutato idoneo allo svolgimento del servizio o sia venuto meno al rispetto del regolamento della Sezione e/o allo statuto del Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay, il Coordinatore riporterà

## **Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay**

### **Regolamento - Sezione Telefono Amico**

al Presidente del Comitato il caso circostanziato, al fine di valutare e concordare un'eventuale provvedimento di esclusione definitiva dal servizio.

#### **3 E. Astensione temporanea volontaria:**

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico può richiedere al Coordinatore un periodo di astensione temporanea dall'attività di volontariato, purché opportunamente motivata e per un periodo massimo di 12 mesi continuativi. Nel corso della sua astensione temporanea l'operatore si impegnerà a tenersi costantemente aggiornato ed il Coordinatore provvederà a mantenere l'operatore stesso tra i destinatari delle comunicazioni inviate al gruppo. Oltre i 12 mesi di assenza volontaria l'operatore non sarà più considerato "volontario attivo" e potrà essere riammesso al servizio solo a seguito di un opportuno aggiornamento formativo che comprenderà un colloquio con il formatore ufficiale, una serie di affiancamenti ed un esito di idoneità alla prestazione del servizio.

#### **4) Organizzazione della Sezione:**

##### **4 A. Struttura organizzativa della Sezione:**

La Sezione Telefono Amico prevede i seguenti componenti:

- Coordinatore
- Sostituto permanente in Consulta
- Team di lavoro
- Tutor

##### **4 B. Definizione delle funzioni:**

Il Coordinatore è il portavoce della Sezione nei confronti della Consulta del Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay e a tale organo sottopone le richieste e le decisioni prese all'interno del gruppo.

Il Coordinatore ha la facoltà di indire una riunione straordinaria di Sezione per revocare il suo incarico qualora sia impossibilitato a terminare il proprio mandato.

Una riunione straordinaria può anche essere proposta dal 20% dei componenti della Sezione qualora per fondati motivi si desideri votare una sfiducia nei confronti del Coordinatore ed una revoca del suo mandato.



## **Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay**

### **Regolamento - Sezione Telefono Amico**

Sostituto permanente in Consulta: viene eletto dai componenti della Sezione a maggioranza semplice e ha il compito di affiancare il Coordinatore nell'espletamento delle sue attività e di sostituirlo, qualora quest'ultimo sia impossibilitato, nelle riunioni della Consulta.

Team di lavoro: a seconda delle necessità possono essere nominati team di lavoro finalizzati a specifiche attività.

Tutor: la Sezione può individuare tra i propri operatori che abbiano maturato una certa esperienza dei tutor che affianchino il formatore durante l'intero percorso di formazione e lo supportino nella valutazione finale.

#### **4 C. Modalità di elezione del Coordinatore di Sezione:**

L'elezione del coordinatore della Sezione Telefono Amico avviene ogni due anni nel mese di settembre con inizio dell'incarico dal mese di ottobre. L'elezione avviene con voto favorevole della metà più uno degli aventi diritto di voto. La carica dura due anni e il coordinatore non può essere rieletto più di due volte consecutive, al fine di favorire negli anni successivi un corretto ricambio, anche in termini di esperienze e di professionalità.

#### **4 D. Modalità di revoca del mandato di Coordinatore della Sezione:**

Qualora la Sezione ritenga che il Coordinatore non sia più idoneo a svolgere adeguatamente tale incarico, può far decadere il suo mandato con voto favorevole della metà più uno degli aventi diritti di voto in occasione di una riunione mensile o convocando una riunione straordinaria indetta dal 20% dei componenti della Sezione stessa.

### **5) Aspetti normativi e rinvio allo statuto del C.I.G.:**

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico ha il dovere di ottemperare al presente regolamento e di vigilare sulla sua puntuale applicazione, oltre che osservare le norme previste dallo statuto del Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay.

Occorre inoltre operare in piena collaborazione e sinergia con i vari gruppi, sezioni, commissioni del C.I.G.

L'attività della Sezione viene svolta nell'ambito di un'Associazione che ha come finalità la promozione, la conquista e la tutela dei diritti delle persone LGBT. Fondamentale è quindi la condivisione di ideali, progetti ed obiettivi in linea con la politica sociale dell'Associazione

## **Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay**

### **Regolamento - Sezione Telefono Amico**

stessa.

La Sezione Telefono Amico incoraggia i propri operatori volontari a partecipare attivamente alle attività del Comitato Provinciale Arcigay Milano - C.I.G. Centro di Iniziativa Gay.

L'operatore volontario della Sezione Telefono Amico è responsabile del proprio operato e della conduzione di ciascuna consulenza.

In nessun caso e per nessun motivo può abusare del suo servizio a vantaggio personale e/o di terzi.

In nessun caso e per nessun motivo può proporre individualmente e a nome del gruppo attività a vantaggio personale e/o di terzi senza precisa e dichiarata autorizzazione da parte della Sezione.

E' fatto divieto all'operatore volontario della Sezione Telefono Amico di qualsiasi informazione o forma di pubblicità personale o a vantaggio di terzi. Ogni informazione o indicazione deve comunque consentire la scelta libera e consapevole da parte dell'utente.

Nell'ambito della consulenza telefonica è vietato qualsiasi accordo personale di incontro tra utente ed operatore volontario della Sezione Telefono Amico se non all'interno delle attività del centro, per causa motivata, in accordo con lo staff dei volontari ed il Coordinatore del Telefono Amico.

*Sezione Telefono Amico*

*Milano, 4 dicembre 2012*