

Istituto Superiore di Scienze Religiose “Ecclesia Mater”

**ASPETTI NORMATIVI,GIURIDICI E PRIVACY RIGUARDANTI
LA CONSULENZA FAMILIARE ON LINE**

in particolare

**Differenze tra le regole contrattuali della Consulenza Familiare
in presenza e quelle della Consulenza online**

Elaborato per il Corso di Alta Formazione:
“Linguaggi e Tecniche della Consulenza Familiare Online”

Candidati:

Berto Michela

Billi Marco

Bortot Romina

De Felice Maria Gilda

Terzoni Maurizio

Trovato Elvira

Docente: Prof. Maurizio Qualiano

In collaborazione con:





**“ASPETTI NORMATIVI, GIURIDICI E PRIVACY
DELLA CONSULENZA FAMILIARE ON LINE”**

***un’opportunità per costruire un gruppo di lavoro
e un’esperienza di vita attraverso l’on line !!!***

Elaborato per il Corso di Alta Formazione:
“Linguaggi e Tecniche della Consulenza Familiari Online”

QUAL'E' LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER LA CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA?

- le norme giuridiche che regolano il contratto che viene stipulato.
- le regole relative alla Privacy e al Segreto professionale
- la normativa di interesse del diritto di famiglia, della separazione e divorzio e del diritto successorio
- Legge n.4 del 14 gennaio 2013, sulle “professioni non organizzate in ordini o collegi

e in particolare

II REGOLAMENTO della CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA

emanato dal Consiglio Direttivo dell'AICCeF il 20 aprile 2020
con APPENDICE 4 dicembre 2020

IL REGOLAMENTO della CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA STABILISCE



- **QUANDO SI FA**
 - **CHI LO FA**
 - **DOVE SI FA**
- **COME SI SVOLGE**
- **A CHI SI RIVOLGE**
- **COME VIENE FATTA LA RICHIESTA**
- **COME SI PERFEZIONA IL CONTRATTO**
 - **COME DEVE ESSERE IL SETTING**

REGOLAMENTO della CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA

QUANDO? Impedimenti di varia natura (sociale, relazionale o di salute) impediscono agli utenti di recarsi di persona presso gli Studi Professionali. Lo svolgimento a distanza è consentito finché permane il periodo di emergenza o situazioni straordinarie di emergenza o casi eccezionali riconosciuti dall' A.I.C.C.Ef.

CHI? La svolgono i Consulenti della Coppia e della Famiglia, soci Effettivi o Aggregati dell'A.I.C.CeF. con formazione specifica o esperienza pregressa di interventi online; i Soci Aggregati in tirocinio, dopo almeno tre colloqui in affiancamento, anche a distanza e sotto la guida del loro Tutor.

DOVE? Stanza, automobile, qualsiasi luogo che consenta il rispetto della privacy e della condizione di “spazio protetto e sicuro”.

REGOLAMENTO della CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA

COME? Si svolge da remoto attraverso l'uso di piattaforme web. (Cisco, Skype, Zoom, Google Meet) e Videochiamate con strumentazione idonea a contatto audiovisivo e gestite direttamente dal Consulente e consultante. NO canale telefonico solo audio.

A CHI SI RIVOLGE? Singoli, coppie e il nucleo familiare, minori con età superiore ai 14 anni previo consenso di entrambi i genitori, soggetti sottoposti a tutela. Per questi ultimi occorre riservare particolare cautela all'autenticità del consenso da parte di chi esercita la potestà genitoriale o la tutela.

COME AVVIENE LA RICHIESTA? Contatto telefonico, via e-mail, richiesta di persona. Se il primo contatto è telefonico il consulente deve chiedere un indirizzo mail personale dove inviare la documentazione.

REGOLAMENTO della CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA

COME SI PERFEZIONA IL CONTRATTO? Durante il primo contatto via mail o telefonico il Consulente informa della propria identità, illustra la professione, la legge 4/2013, il tipo di percorso e quanto riportato nel contratto, invia all'indirizzo mail il Contratto di Consulenza a distanza e Consenso Informato. Il Cliente lo firma e lo restituisce scannerizzato al Consulente. In caso di impossibilità a restituire il contratto scannerizzato invia foto digitale o messaggio vocale registrato e archiviabile.(artt. 18 e 19)

CURA DEL SETTING: Il consulente cura la sua persona e il suo abbigliamento. Adotta tutte le misure idonee perché il cliente non veda immagini o ascolti rumori impropri ed estranei al setting. Si assicura che la porta sia chiusa e nessuno vi possa accedere o ascoltare la conversazione. Rassicura il cliente di questi accorgimenti. Assicura una trasmissione nitida e stabile, che consenta la visione appropriata della persona (viso e mezzobusto).Chiede al cliente di garantire sotto la sua responsabilità che al colloquio non assistano altre persone oltre a quelle concordate. Chiede al cliente di ritagliarsi uno spazio e un tempo in cui nessuno possa invadere il loro "spazio consulenziale". Nel caso di consulenza a distanza di coppie o famiglie i componenti possono collegarsi da diverse postazioni

**QUALI SONO LE DIFFERENZE
PREVISTE DAL CONTRATTO DI CONSULENZA
FAMILIARE A DISTANZA
rispetto a quello IN PRESENZA**



**IL SETTING DELLA
CONSULENZA DEVE
AVVENIRE IN UN LUOGO
NON APERTO AL
PUBBLICO**

**NESSUNA PERSONA
ESTRANEA PUO'
ASCOLTARE LE
CONVERSAZIONI TRA IL
CONSULENTE ED IL
CLIENTE**

**ART.6
CONTRATTO DI
CONSULENZA
FAMILIARE A
DISTANZA**

**GLI INCONTRI NON
POSSONO ESSERE
REGISTRATI, TRANNE CHE
VI SIA UN ESPRESSO
CONSENSO DELLE PARTI**

**IL PERCORSO
CONSULENZIALE
AVVERRÀ "A DISTANZA"
MEDIANTE STRUMENTI
TECNICI INFORMATICI IN
MODALITA' AUDIOVISIVA**

PER QUANTO RIGUARDA I MINORI

LA CONSULENZA ON LINE PUÒ ESSERE EFFETTUATA SOLO SE QUESTI HA ALMENO 14 ANNI COMPIUTI E SERVE COMUNQUE IL CONSENSO E L'AUTORIZZAZIONE DI ENTRAMBI I GENITORI.

SOLO AL COMPIMENTO DEL QUATTORDICESIMO ANNO LA CONSULENZA SI CONFIGURA COME CONSULENZA INDIVIDUALE.

Se la consulenza è invece rivolta al gruppo familiare e nel gruppo è presente un minore di 14 anni, è possibile che questo partecipi alla consulenza familiare con il consenso informato e l'assenso dei genitori ma la consulenza avrà come cliente il gruppo famiglia e non il minore.



*Abbiamo pensato di introdurre dei possibili **QUESITI** che il Consulente Familiare potrebbe porsi durante le Consulenze online, oppure prima di intraprenderle.*

***IL FINE** è quello di fornire **UNA MINI-GUIDA** ai colleghi consulenti familiari.*

Un percorso di Consulenza Familiare a Distanza può essere effettuato attraverso il solo canale telefonico audio?

Se il Consulente viene a conoscenza di una registrazione eseguita dal Cliente, a sua insaputa, durante il colloquio di Consulenza a Distanza, come ci si comporta?

Il Cliente, come può richiedere di effettuare un percorso di Consulenza a Distanza?

Se il Cliente non ha a disposizione uno scanner, come si deve comportare?



CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA

Se il Consulente nutre dei dubbi sull'account del Cliente, ossia sospetta un indirizzo di posta elettronica fasulla, come si comporta?

Come deve rispondere un Consulente Familiare se un Minore chiede URGENTEMENTE un colloquio a distanza?

Dopo aver svolto le pratiche riguardanti la firma del Contratto consulenziale e Consenso Informato, il Cliente chiede al Consulente la possibile registrazione del colloquio. Come risponde il Consulente?

Il Consulente familiare viene contattato via email da un cliente, il quale riceve il Contratto di Consulenza e Consenso Informato. Lo firma e lo rinvia debitamente compilato. Al primo colloquio a distanza, il Consulente nota una discrepanza tra l'età dichiarata sul contratto e la visione della figura del cliente sul proprio monitor. Che fare?



LA CONSULENZA FAMILIARE A DISTANZA
è come se fosse la
NUOVA AUTOSTRADA DELLA COMUNICAZIONE
con il **CASELLO** che utilizza il consultante per entrare nella
NUOVA AUTOSTRADA che attraverso **LA SEGNALETICA**
del consulente arriva alla **NUOVA DESTINAZIONE**

Elaborato per il Corso di Alta Formazione:
“Linguaggi e Tecniche della Consulenza Familiari Online”