

- FORMAZIONE -

□

AGISA Onlus ogni anno organizza un percorso di formazione rivolto ai nuovi volontari, al fine di fornire loro un quadro di riferimento completo che gli permetta di utilizzare al meglio le loro capacità e le loro competenze nel corso del rapporto di supporto e di assistenza con l'utenza.

Risulta utile a questo scopo anche la collaborazione dei vecchi volontari, i quali oltre a dare il loro contributo nella preparazione e nella conduzione delle diverse lezioni, grazie alle loro esperienze creano quel clima dialettico necessario per un migliore apprendimento.

Normalmente alla formazione viene dedicato un pomeriggio al mese, in cui oltre alle lezioni teoriche sono previsti anche dei laboratori esperienziali.

FORMAZIONE 2010

Quest'anno sono stati svolti 4 incontri mensili, suddivisi in 2/3 moduli formativi, così organizzati:

- **Modulo 1 - societario/organizzativo: aspetti societari, regolamenti e linee guida di comportamento.** Durante questo modulo i temi trattati hanno riguardato la costituzione di AGISA Onlus, il suo statuto, il regolamento interno degli Sportelli e le norme di comportamento dei volontari;

- **Modulo 2 - il contributo professionale.** In questo incontro, i diversi professionisti hanno spiegato l'importanza del loro contributo, gli errori da evitare e le richieste più frequenti incontrate durante l'ascolto con l'utenza;

- **Modulo 3 - approfondimenti.** In questo modulo sono stati affrontati due temi principali. Quello riguardante le problematiche legate al debito ed il percorso di reinserimento delle vittime di usura nell'economia legale.

- **Modulo 4 - Aggiornamenti e linee di sviluppo.** L'ultimo incontro, condotto da due psicologhe degli Sportelli aveva lo scopo, attraverso laboratori esperienziali, di aumentare le

capacità di gestione dell'empatia nei confronti degli utenti. La seconda parte della giornata è stata dedicata ad un convegno, aperto al pubblico ed agli operatori del settore. Scopo del convegno era quello di formare e di informare sia sulla sicurezza sul lavoro, sia sulla normativa riguardante il rispetto e la tutela della privacy, al fine di tutelare maggiormente i dati sensibili dell'utenza sovraindebitata ed a rischio usura.