

CODICE DEONTOLOGICO dell'ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE DEI MEDIATORI SISTEMICI

Aggiornato con approvazione del Consiglio Direttivo del 26 giugno 2013

Lo Statuto dell'Associazione Internazionale dei Mediatori Sistemici (A.I.M.S.) prevede all'art. 37 l'istituzione della Commissione per l'etica, composta da tre soci eletti dall'Assemblea Generale degli iscritti .

La Commissione per l'etica ha il compito di:

- Verificare e confrontare le norme deontologiche comprese nel presente Codice Deontologico ed il rispetto delle stesse
- Eleggere un coordinatore
- Esprimere pareri per il Consiglio Direttivo sui comportamenti etici e deontologici nonché civilistici e di conflitto di interesse che riguardino i soci professionisti eventualmente sottoposti a provvedimenti disciplinari
- Esaminare e relazionare al Consiglio Direttivo circa i reclami degli utenti ed inviati alla Commissione dalla Presidenza Nazionale

La Commissione Etica e Deontologica delibera sulle questioni sottoposte dalle Associazioni Macroregionali, le quali non possono istituire Commissioni Etiche e Deontologiche autonome.

Art. 1 - Scopo del Codice

Nell'osservanza della normativa vigente l'art. 37 dello Statuto approvato con modifiche il 3 maggio 2013 prevede l'istituzione della Commissione per l'Etica e la deontologia professionale con il compito di :

- Verificare e confrontare le norme deontologiche ed il rispetto delle stesse
- Eleggere un coordinatore
- Esprimere pareri per il Consiglio Direttivo sui comportamenti etici e deontologici riferentesi al presente codice, nonché civilistici e di conflitto di interesse che riguardino i soci professionisti eventualmente sottoposti a provvedimenti disciplinari
- Esaminare e relazionare al Consiglio Direttivo circa i reclami degli utenti ed inviati alla Commissione dalla Presidenza Nazionale.

La Commissione Etica e deontologica delibera sulle questioni sottoposte dalle macro-regioni, le quali non possono istituire Commissioni Etiche e Deontologiche autonome.

Il codice deontologico è un codice etico e di comportamento cui hanno l'obbligo di attenersi tutti i membri appartenenti all'A.I.M.S. – Associazione Internazionale dei Mediatori Sistemici al fine di preservare e accrescere la reputazione, la competenza e la professionalità dei Mediatori Familiari Sistemici.

Esso si applica a tutti i professionisti iscritti all'Associazione , anche durante il tirocinio.

L'A.I.M.S. è tenuta ad inviare ai nuovi iscritti il Codice deontologico ed a promuovere periodicamente occasioni di aggiornamento e di approfondimento sui contenuti del Codice e sua applicazione.

Art. 2 – Definizione e obiettivi

Il mediatore familiare è un professionista qualificato a seguito di percorsi di formazione specifici che interviene, quale figura terza, nel percorso di aiuto alla famiglia prima, durante e dopo la separazione o il divorzio, in autonomia dall'ambiente giudiziario, per raggiungere accordi concreti e duraturi concernenti l'affidamento e l'educazione dei minori, nonché tutti gli elementi concernenti l'esercizio della potestà genitoriale e tutto ciò che concerne la divisione dei beni, l'assegno di mantenimento al coniuge debole o gli alimenti, la residenza principale dei figli e tutto quanto previsto dalla normativa vigente in tema di separazione e divorzio con esplicito riferimento all'attività negoziale.

Nell'ambito dell'attività negoziale, il mediatore familiare può essere utilizzato anche in percorsi di aiuto alla famiglia in periodi critici del ciclo vitale, finalizzati al raggiungimento di accordi concreti e duraturi su decisioni di particolare rilevanza per il nucleo familiare.

L'esercizio della professione è libero e fondato sull'autonomia, sulle competenze e sull'indipendenza di giudizio intellettuale e tecnica, nel rispetto dei principi di buona fede, dell'affidamento del pubblico e della clientela, della correttezza, dell'ampliamento e della specializzazione dell'offerta dei servizi, della responsabilità del professionista.

Art. 3 – Principi generali

I professionisti iscritti all'A.I.M.S. sono tenuti ad esplicitare la propria attività con rigore, trasparenza e correttezza.

Art. 4 – Etica del mediatore familiare sistemico

L'esercizio della Mediazione Familiare Sistemica implica da parte del mediatore imparzialità e neutralità nei confronti delle parti.

Al mediatore è proibito di:

- Intervenire nelle mediazioni che implicano una relazione con la propria famiglia, amici, colleghi di lavoro, ecc.
- Offrire ai propri clienti dei servizi che esulano dalla Mediazione
- Accettare incarichi riservati dalla Legge in via esclusiva agli iscritti in albi, elenchi o registri
- Far pressione sulle parti per ottenere la loro adesione ad un progetto non concordato liberamente

Il mediatore ha l'obbligo di precisare alle parti che le informazioni o i consigli di ordine giuridico e/o psicologico devono essere ottenuti da un professionista del diritto o delle scienze umane che essi possono scegliere liberamente.

Art. 5 – Confidenzialità

Dietro riserva di applicazione delle disposizioni del codice di procedura penale, relativo al segreto professionale, il mediatore è tenuto al segreto assoluto sia per il contenuto degli incontri sia per gli accordi

eventualmente stabiliti. L'annullamento di tale segreto si può ottenere solo con l'accordo scritto di tutte le parti.

Sono tenuti al rispetto del segreto professionale oltre ai mediatori sistemici anche tutte le persone che assistano agli incontri previsti per lo svolgimento dell'attività (tirocinanti, avvocati delle parti).

Art. 6 – Dovere di aggiornamento professionale

E' dovere del Mediatore Familiare curare costantemente la propria preparazione professionale, conservando ed accrescendo le conoscenze, abilità e competenze , con particolare riferimento ai settori nei quali svolge la propria attività.

E' dovere deontologico del mediatore familiare quello di rispettare lo Statuto ed il Regolamento dell'A.I.M.S. in senso generale ed in particolare relativamente agli obblighi e ai programmi formativi.

Art. 7 - Dovere di adempimento previdenziale e fiscale

I mediatori familiari hanno il dovere di rispettare la normativa dello Stato in cui esercitano la loro attività professionale e in particolare gli obblighi relativi al regime previdenziale e fiscale in vigore nel luogo di domicilio fiscale.

Art. 8 – Divieto di accaparramento dei clienti

E' vietata ogni condotta diretta all'acquisizione di rapporti di clientela con modi non conformi alla correttezza e al decoro.

Art. 9 – Diritti dei clienti

A partire dal primo incontro il mediatore espone ai suoi clienti gli obiettivi, le modalità ed il processo della Mediazione.

Li informa sulla specificità del suo intervento in confronto agli altri professionisti, in particolare rispetto a quelli in Scienze Umane e Scienze Giuridiche,

Il mediatore informa i clienti del costo delle sedute e delle modalità di pagamento.

In nessun caso il costo può essere legato al risultato ottenuto. Il mediatore deve ottenere dai suoi clienti il loro consenso che sarà riportato in un contratto firmato dalla parti.

Il progetto d'intesa riprende per iscritto le conclusioni della negoziazione fra le due parti alla conclusione della mediazione.

Nel caso in cui la mediazione sia raccomandata da un magistrato o da un avvocato, il mediatore li informa che un progetto di intesa ha potuto essere redatto, ma li lascia liberi di comunicarne il contenuto.

L'invio da parte di magistrati è subordinato al consenso delle parti e non può essere oggetto di provvedimenti o decreti a carattere obbligatorio.

Il mediatore deve informare i suoi clienti che il progetto d'intesa ha solo valore fra di loro.

Nel caso di un procedimento, della sua stesura si occuperà un avvocato, se sarà obbligatoria la sua partecipazione.

In applicazione della normativa e dello Statuto vigente è istituito lo Sportello del Consumatore, il cui regolamento è parte integrante del Codice deontologico.

Art. 10 – Interruzione di una mediazione

Il processo di mediazione può venire interrotto in alcune circostanze:

- Quando il mediatore reputa che le regole della mediazione non vengano rispettate oppure quando non è più in grado di assicurare l'imparzialità necessaria alla continuazione del suo compito professionale
- Quando lo decide l'una o l'altra delle parti

In queste circostanze, il mediatore studia con i clienti la possibilità di rimuovere gli ostacoli.

Se non vi riesce, può proporre loro di ricominciare o di continuare il processo con un altro mediatore.

Art. 11 – Pubbliche dichiarazioni

Ogni dichiarazione pubblica riguardante la Mediazione deve avere come scopo di informare sul processo di mediazione, di presentare oggettivamente la mediazione come un metodo di risoluzione dei conflitti familiari in materia di divorzio o di separazione, al fine di permettere agli interessati di operare una scelta con giudizio e chiarezza ed in ogni caso tutte le dichiarazioni pubbliche degli aderenti al codice deontologico devono essere coerenti con i suoi contenuti.

Art. 12 – Elezioni

Il mediatore familiare che partecipi, quale candidato o quale sostenitore di candidati ad elezioni ad organi rappresentativi dell'A.I.M.S. deve comportarsi con correttezza, evitando forme di propaganda o iniziative non consone alla dignità delle funzioni.

E' vietata ogni forma di propaganda elettorale o di iniziative nella sede di svolgimento delle elezioni e durante le operazioni di voto.

Nelle sedi di svolgimento delle operazioni di voto è consentita la sola affissione delle liste elettorali e dei manifesti contenenti le regole di svolgimento delle operazioni di voto.

Art. 13 – Pubblicità

Nell'attività di autopromozione, i mediatori familiari saranno veritieri e precisi e non arrecheranno pregiudizio al decoro della professione. Si asterranno da ogni forma di pubblicità che possa indurre in errore e dall'attribuirsi titoli, diplomi e competenze che non possiedono.

È vietata ogni forma di pubblicità ingannevole o comparativa.

Art. 14 - Divieto di pratiche commerciali ingannevoli o aggressive

Sono vietate le pratiche commerciali ingannevoli e aggressive così come definite dal codice del consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206).

Art. 15 – Attestazioni

Il professionista iscritto all'associazione, in applicazione della normativa vigente, ha l'obbligo di informare l'utenza del proprio numero di iscrizione all'associazione e a riportare in ogni documento e rapporto scritto con il cliente i riferimenti dell'associazione di appartenenza con l'indicazione della denominazione, della sede legale p.t., del sito web dell'ente, anche al fine di consentire un immediato riferimento per lo Sportello del Consumatore e per l'inoltro di eventuali reclami.

Chiunque svolga la professione oggetto del presente codice deontologico ha l'obbligo di contraddistinguere la propria attività in ogni documento e rapporto scritto con il cliente, con l'espresso riferimento, quanto alla disciplina applicabile dalla normativa vigente.

L'inadempimento rientra tra le pratiche commerciali scorrette tra professionisti e consumatori, di cui al titolo III della parte II del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206, ed è sanzionato ai sensi del medesimo codice.

Art. 16 – Non rispetto del codice

L'A.I.M.S. si propone di sorvegliare il rispetto del presente codice.

In caso di segnalazione, comunque pervenuta, di comportamenti ritenuti in contrasto con i principi enunciati dal presente Codice Deontologico vengono applicati gli artt. 48 – 49 – 50 – 51 – 52 -53 – 54 -55 – 56 dello Statuto vigente riferenti al Capo V – Procedimento disciplinare.

Art. 17 – Norme di chiusura

Le disposizioni specifiche di questo codice costituiscono esemplificazioni dei comportamenti più ricorrenti e non limitano l'ambito di applicazione dei principi generali espressi.

ALLEGATO A) – REGOLAMENTO PER LO SPORTELLLO DEL CONSUMATORE

Approvato nel Consiglio Direttivo del 3 maggio 2013

Ogni iscritto al registro dell'A.I.M.S., ogni Centro di Mediazione o di Formazione riconosciuto dall'AIMS opera nel rispetto dello Statuto, del Codice deontologico e del Regolamento, nonchè di tutto quanto previsto dalla normativa vigente in materia di professioni non organizzate.

In applicazione dell'art.2, comma 4, legge 14 gennaio 2013 n. 4 – Disposizioni in materia di professioni non organizzate – è stato attivato uno sportello di riferimento per il cittadino-consumatore, presso il quale i clienti possono rivolgersi, ai sensi dell'art. 27-ter del codice del consumo, in caso di contenzioso con i singoli professionisti e/o con gli Istituti/Centri di Mediazione ad orientamento sistemico e di Formazione riconosciuti dall'AIMS.

Allo sportello sarà possibile rivolgersi per ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard di qualità che l'A.I.M.S. richiede ai propri iscritti.

E' possibile ricevere le informazioni e scaricare la modulistica relativa alle procedure di segnalazione e/o reclamo direttamente dal sito web dell'A.I.M.S. .

SEGNALAZIONI E RECLAMI

La segnalazione e il reclamo possono essere esposti attraverso lettera raccomandata , fax o e-mail.

La **segnalazione** si distingue dal reclamo perché non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti dei servizi o prodotti acquistati, ma indica comportamenti non in linea con lo Statuto, Regolamento e Codice Deontologico dell'Ente.

Con il **reclamo** si intende esporre l'insoddisfazione dell' utente, qualunque esso sia, (Consumatore, Pubblica Amministrazione, Enti e Agenzie territoriali pubbliche e private, Clienti interni ed Esterni, ecc.) rispetto alla fruizione di un prodotto /servizio ceduto da un Centro/Istituto, Ente, Professionista riconosciuto dall'A.I.M.S..

L'Associazione darà in seguito ai messaggi pervenuti inerenti le funzioni proprie o degli organismi che operano con il proprio riconoscimento, inoltrandoli alla Presidenza e alle Commissioni di competenza, qualora gli stessi non siano trattabili direttamente dagli Organismi Direttivi.

Di essa verrà data comunicazione ai proponenti entro 30 giorni lavorativi.

VI INFORMIAMO CHE:

- Non verranno accettati messaggi inoltrati in forma anonima, per evitare di dare corso a segnalazioni a fini speculativi di turbativa della concorrenza.
- La veridicità dei dati inseriti sarà sottoposta a controllo, prima di inviare la procedura di trattamento.
- E' garantita la protezione dei dati personali di tutti i soggetti che utilizzano il servizio reclami e segnalazioni e nel trattamento viene assicurato l'anonimato, ove richiesto dal soggetto stesso.
- Si precisa che nel caso di segnalazioni che facciano riferimento a comportamenti passibili di sanzioni penali commessi da professionisti, enti riconosciuti A.I.M.S. o comunque riferentesi a violazioni del modello organizzativo o del Codice Etico e Deontologico A.I.M.S., verranno informati gli organi di vigilanza competenti.
- A.I.M.S. si impegna, attraverso gli organismi afferenti alla propria struttura organizzativa, a fornire una prima risposta al soggetto che sporga reclamo entro 30 giorni lavorativi.

A.I.M.S. promuove forme di garanzia a tutela dell'utente, tra cui l'attivazione di uno sportello di riferimento per il cittadino consumatore, presso il quale i committenti delle prestazioni professionali possano rivolgersi in caso di contenzioso con i singoli professionisti, nonché ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi da esse richiesti agli iscritti. Lo **sportello di riferimento** A.I.M.S. per il Cittadino-Consumatore consente di avere indicazioni sull'attività svolta dai Professionisti con

certificazione di qualifica professionale rilasciata dall'A.I.M.S. (*Mediatori Familiari/Mediatori Sistemico Relazionale nei contesti sociali e organizzativi, Formatori, Formatori dei Formatori, Direttore e/o responsabili di Istituto/Centro,*):

- 1) sugli standard qualitativi richiesti dall'A.I.M.S. al professionista per la sua iscrizione,
- 2) sullo stato di iscrizione all'Associazione,
- 3) in caso di situazione conflittuale tra il Professionista iscritto a A.I.M.S. e il Cittadino-Consumatore si fa esplicito riferimento all'area Segnalazioni e Reclami.

Tramite email si potranno richiedere anche le specifiche competenze del singolo Professionista iscritto ad A.I.M.S