



Libera Università Popolare per gli Studi e le Ricerche sul Counseling

Scuola Transteorica di Counseling Relazionale  
**PREVENIRE E' POSSIBILE**

TESI DI DIPLOMA

“Deontologia e personologia: il rapporto tra gli strumenti del counseling relazionale e i fini dell’ampliamento della consapevolezza, dello sviluppo della affettività e del miglioramento umano nel cliente”.

Relatrice: Dr. Emanuela Mazzoni

Diplomando: Giovanni Pettorino

**ANNO DI CORSO 2010/2011**

Dilige et quod vis fac – Ama e fa ciò che vuoi. Sant'Agostino (*In Io. Ep. tr. 7, 8*)

## INDICE

1. Introduzione	pag.
<b>2. Parte prima: come si e' arrivati alla necessita' di una codificazione deontologica</b>	pag.
2.1. I codici nella storia	pag.
2.2. Etica	pag.
2.3. Morale	pag.
2.4. Etica, il diritto e la legge: la differenza essenziale"	pag.
2.5. Deontologia	pag.
2.6. Deontologia professionale	pag.
<b>3. Parte seconda: gli strumenti deontologici per semplificare la vita professionale del counselor</b>	pag.
3.1. Il counseling	pag.
3.2. Il counseling in italia	pag.
3.3. La dignità professionale del counseling	pag.
3.4. Norma uni	pag.
3.5. Fiscalità del counselor	pag.
3.6. Tutela dell'utenza e della professione	pag.
3.7. Il contratto di counseling	pag.
3.8. Il segreto professionale e la privacy	pag.
3.9. Inquadramento normativo	pag.
3.10. Dalla lettura dei primi articoli del codice	pag.
3.11. Le definizioni dei principali termini secondo il codice	pag.

3.12.	I destinatari delle norme	pag.
3.13.	Il rispetto della privacy nell'attività del counselor	pag.
3.14.	Art. 13 del codice - Informativa	pag.
3.15.	Artt. 23-24 del codice - Il consenso	pag.
3.16.	Artt. 31-36 del codice - le misure di sicurezza	pag.
<b>4.</b>	<b>Parte terza: la pratica del counseling come deontologia vissuta</b>	pag.
4.1.	Il principio ispiratore dell'attività del counseling	pag.
4.2.	Come far emergere le risorse e le risposte del cliente	pag.
4.3.	Quando il "pensare umano" diventa norma: proposta per una integrazione del codice deontologico	pag.
4.4.	Proposte di norme aggiuntive al codice deontologico	pag.
5.	CONCLUSIONI	pag.
6.	BIOGRAFIA	pag.

## 1. INTRODUZIONE

La tesi affronta il tema della deontologia, o etica deontologica, applicata alla professione del counselor intendendola non solo come un insieme di norme comportamentali ma come un nuovo tipo di legame tra mezzi e fini. La bontà delle azioni professionali non può essere valutata sulla base del loro scopo ma solo considerando che fini e mezzi sono strettamente dipendenti gli uni dagli altri. Un fine giusto non può pertanto essere raggiunto utilizzando mezzi non giusti.

In tutte le attività professionali laddove ci sia relazione tra due persone, specie quelle in cui una di queste sia in una posizione di disagio, sofferenza o malattia, è opinione comune che il professionista oltre alle specifiche competenze e conoscenze che sono necessarie, deve avere capacità particolari di predisposizione al rapporto con le persone che dovrebbero essere innate. Ma non sempre è così. Se non lo è bisogna lavorare su se stessi per acquisirle.

L'etica, dal greco antico èthos, "costume", "carattere", "comportamento", è quel sapere che permette di capire i comportamenti umani e quindi di distinguerli in buoni, giusti o moralmente leciti. Tale principio calato nella realtà di un rapporto professionale di counseling dovrebbe orientare l'operatore a capire oltre quale è il comportamento con queste caratteristiche ma anche quello che sia umanamente qualificato.

Ovunque c'è rapporto tra le persone esiste l'etica e soffermarsi sulla comprensione della sua dimensione è un'opportunità per ognuno di comprendere il proprio comportamento al fine di comprendere le ragioni che devono ispirarlo, le motivazioni alla base di scelte rispettose di ogni persona.

Ad un certo livello le competenze tecniche si presumono acquisite ma esse non sono sicuramente sufficienti se non sono accompagnate da quelle che attengono all'umano.

Questo lavoro cerca di dare qualche spunto di riflessione e di aiuto a meglio comprendere cosa sia l'etica al fine di aiutare il counselor a comprendere le ragioni che devono motivare i suoi comportamenti se vuole essere in linea con quelli che sono i principi ispiratori di questa professione.

Codici, normative, principi etici, morali e deontologici, hanno, tempo per tempo, rappresentato una guida per ciascuno ma, ciascuno, diventa alla fine l'autore finale dell'applicazione di tali elementi nei rapporti con gli altri. Laddove quest'altro sia una persona che abbia bisogno di noi le modalità della relazione acquistano ancora un maggiore significato e talvolta non è sufficiente il solo rispetto delle norme.

Parleremo in questo lavoro della nascita delle norme della loro codificazione, per poi

dare uno sguardo sull'etica in un raffronto con il diritto. Nell'ambito delle norme positive verrà anche data evidenza ad alcune norme che il counselor, quale professionista, deve conoscere per potersi adeguare, cercando, in questo modo, di dare anche "un aiuto a colui che aiuta".

Più nello specifico si parlerà del codice deontologico e di come le varie associazioni di counseling hanno disciplinato i loro doveri e più in particolare verrà commentato il codice deontologico dell'Associazione Counselor Professionisti così come è attualmente e, *de jure condendo*, come potrebbe modificarsi per contemplare ancora meglio l'umanità nel rapporto con il cliente.

## **2. PARTE PRIMA: COME SI E' ARRIVATI ALLA NECESSITA' DI UNA CODIFICAZIONE DEONTOLOGICA**

### **2.1 I Codici nella storia**

Con il termine "codice", dal latino *caudex* ossia tavoletta e *codex*, insieme di tavolette cerate su cui gli antichi scrivevano, si intendeva il libro compatto cucito sul dorso, che si leggeva voltando le pagine in maniera da potersi leggere con comodità. La particolare forma fece sì che il termine si applicasse poi al vero e proprio libro rilegato, quando esso cominciò a contenere il campo al *volumen* che invece riuniva insieme fogli di papiro.

In ambito storico – letterario per codice si intende un pregevole manoscritto anteriore all'invenzione della stampa mentre nel linguaggio giuridico Codice è la denominazione che normalmente designa una raccolta di disposizioni di legge disciplinanti una determinata materia giuridica disposte sistematicamente in un tutto organico in modo che ne sia più agevole la ricerca e più facile la interpretazione. E' necessario pertanto che dal codice sia eliminato il troppo ed il vano riducendosi le disposizioni al numero strettamente indispensabile per fissare le regole per le quali è da prevedere una lunga durata di applicazione al maggior numero di soggetti di un determinato ordinamento

giuridico.

Allo stesso tempo occorre che i codici evitino di contenere omissioni mentre occorre che siano dotati di chiarezza e precisione tecnica perché coloro a cui sono diretti possano conoscere i propri diritti e chi dovrà farli rispettare possa non avere difficoltà a stabilire il torto o la ragione tra due litiganti.

Solitamente, i codici sono pertanto denominati in base alla materia su cui dispongono e hanno l'effetto, con la loro promulgazione, di portare all'abrogazione, quale il diritto sopravvenuto, di tutte le previgenti disposizioni di legge sulla medesima materia. Il codice è distinto dall'atto, simile per natura, di tipo Testo unico, in quanto, mentre il codice è sostanzialmente innovativo della materia, il Testo unico mira solamente a raccogliere in un unico atto tutto il materiale normativo vigente il quale, una volta approvato in forme opportune, comporta il medesimo effetto abrogativo dei codici e di conseguenza le eventuali successive modifiche alla disciplina andranno ad incidere direttamente sul testo unico e non sulle leggi in esso catalogate.

A questi criteri si ispira la formazione dei codici moderni, ma il nome di "codice" ebbero in tempi remoti anche collezioni di leggi alle quali non sempre possono riconoscersi tali caratteri. E' certo, peraltro, **che il fenomeno della codificazione si è sempre verificato nel corso della storia quando un popolo aveva raggiunto un alto grado di civiltà e sentiva, per questo, più vivo e profondo il desiderio di vera giustizia e più assillante il bisogno di provvedervi adeguatamente.**

Questa esigenza è ravvisabile anche nel codice più antico, di cui si abbia notizia, quello di Hammurabi, re di Babilonia, che, riunite le sue leggi, le fece incidere in un monolite di diorite nera.

Il corpus legale è composto di capitoli che riguardano varie categorie sociali e di reati, e abbraccia in pratica, descrivendole in maniera dettagliata, tutte le possibili **situazioni dell'umano convivere del tempo**, dai rapporti familiari a quelli commerciali ed economici, dall'edilizia alle regole per l'amministrazione della cosa pubblica e della

giustizia. L'importanza del codice di Hammurabi risiede certo nel fatto che si tratta di una delle prime raccolte organiche di leggi a noi pervenuta, ma soprattutto nel suo essere pubblico, o per meglio dire pubblicamente consultabile, esplicitando il concetto giuridico della conoscibilità della legge e della presunzione di conoscenza della legge.

Il cittadino babilonese aveva perciò la possibilità di verificare la propria condotta secondo le leggi del sovrano, e quindi di evitare determinati comportamenti, o di scegliere di attuarli a suo rischio e pericolo. Per la prima volta nella storia del diritto, i comportamenti sanzionabili e le eventuali sanzioni venivano resi noti a tutto il popolo.

Il codice fa un larghissimo uso della Legge del taglione, ben nota nel mondo giudaico-cristiano per essere anche alla base della legge del profeta biblico Mosè. La pena per i vari reati è infatti spesso identica al torto o al danno provocato: occhio per occhio, dente per dente. Ad esempio la pena per l'omicidio è la morte: se la vittima però è il figlio di un altro uomo, all'omicida verrà ucciso il figlio; se la vittima è uno schiavo, l'omicida pagherà un'ammenda, commisurata al "prezzo" dello schiavo ucciso.

Da allora fino ad oggi, sia pur con mille trasformazioni e declinazioni, dalle raccolte imperiali al Corpus iuris civilis, da questo agli attuali codici si è sempre mantenuto l'obiettivo di indirizzare nel tempo quello che doveva essere il comportamento di tutti i consociati in conformità con i principi, valori spesso anche ideologie che la società riteneva tempo per tempo bisognosi di tutela e quindi di rispetto da ciascuno.

Prima di affrontare nello specifico la questione etico-deontologica applicata a ciascuna professione occorre precisare chiaramente il significato stesso dei termini per poter procedere con chiarezza.

## **2.2 Etica**

Altro tema antico che riguarda l'uomo più personalmente ed intimamente di come lo possa riguardare una norma di diritto inserita in un codice è quello afferente l'etica di cui

spesso si parla in discussioni, dibattiti, convegni ma di cui talvolta non viene adeguatamente colto il suo significato profondo.

Essa potrebbe individuarsi come quell'antico sapere che nasce e si sviluppa da quando l'uomo ha cominciato a riflettere su se stesso e che oggi diventa indispensabile per stabilire una convivenza che sia veramente umana.

L'etica, quindi, è nata in tempi lontani, anche se affrontata con approccio diverso da quello attuale, e le teorie ed i concetti presenti si rifanno comunque in qualche modo ai precursori antichi che hanno gettato le basi per un confronto ed una riflessione in chiave moderna.

Tanto per citare sinteticamente i più importanti potremmo iniziare citando Aristotele che studiò la condotta umana riflettendo sui criteri su cui si basa per un determinato comportamento o una scelta, l'epicureismo, lo stoicismo, il razionalismo cartesiano fino ad arrivare a Kant che ipotizza la presenza di una legge morale nell'uomo valida per tutti e sempre. Segue poi Kirkegaard fino a giungere al periodo contemporaneo.

La discussione in merito al "costume" "carattere", "comportamento" è nata nel linguaggio filosofico con Aristotele per indicare quella branca della filosofia che si occupava dello studio dei fondamenti oggettivi e razionali dei comportamenti umani che permette di distinguerli in buoni, giusti o moralmente leciti, rispetto ai comportamenti ritenuti cattivi o moralmente inappropriati. Sia quella c.d. *descrittiva* che quella *normativa* (o *prescrittiva*) studiano il comportamento dell'uomo ma mentre la prima si occupa della condotta morale e i criteri che la guidano la seconda, più in pratica, descrive i criteri che devono ispirare chi agisce con riferimento a determinati ed i valori.

Il comportamento umano è pertanto l'oggetto di riferimento e di analisi dell'etica; esso viene analizzato al fine di stabilire se vi sia coincidenza tra quello che si pone in essere e quelli che sono i valori di riferimento. E' pertanto il valore della vita dell'uomo ad essere il tema di riflessione dell'etica così che è stato sostenuto che il riferimento certo di ogni scelta etica è il bene autentico ed integrale della persona: è buono ciò che fa sentire l'uomo più integralmente uomo e cattivo ciò che offende la sua dignità" (*Peroni*

*Antonia, Etica e deontologia, 2002).*

Secondo l'etica umanistica (E. Fromm, Dalla parte dell'uomo), è bene ciò che è bene per la persona. Finalità, scelte e condotte non sono imposte dall'esterno ma vengono via via esplorate come naturale espressione della sua identità profonda o sé reale. Per l'autore essa si basa sul principio che solo l'uomo può determinare il criterio della virtù e del peccato e non compete ad un'autorità esterna definire ciò che è bene per la persona, quali sono le regole di condotta, quali le finalità da perseguire.

Questi ultimi sono viceversa, i riferimenti a base della c.d. *etica autoritaria* secondo la quale l'autorità esterna può incarnarsi in qualsiasi forma. A livello generale Dio, lo stato, la scienza, le leggi ed a livello particolare la direzione, il capoufficio, la scuola, l'università, l'insegnante il genitore.

Il risultato che ne deriva seguendo quest'ultima impostazione è che la persona più cerca di adeguarsi alle richieste di un ambiente autoritario tanto più svilupperà una sub personalità anziché il proprio sé e, per adeguarsi alle richieste di un ambiente autoritario entra nella maschera, perde il contatto con la sua bussola interiore e finisce per compiere nella vita un viaggio che non è il suo. Non vivrà rapporti reali, basati su veri sentimenti, ma rapporti falsi basati su strutture di sentimenti. Non si sentirà indipendente ed autonoma ma sottomessa ad un potere esterno, in balia dell'adempimento di doveri e regole che non lo porteranno verso l'autorealizzazione. Quando in una società questa forma di condizionamento è diffusa, non è difficile a persone arroganti e prepotenti acquisire posizioni di potere non con la forza ma con il consenso (E. Fromm).

La dimensione etica oggi è particolarmente sentita come se la nostra società stesse riscoprendo l'importanza di una disciplina antica sorta quando l'uomo ha cominciato a riflettere su se stesso e sulle regole non scritte che devono ispirare i comportamenti quotidiani al fine di realizzare una convivenza che rispetti il valore intrinseco dell'uomo e cioè la sua natura e la sua essenza. **Si è arrivati a dire che senza la dimensione etica, lo sviluppo sociale è senza fondamenta.**

## 2.3 Morale

Quanto al confronto tra etica e morale rileviamo come indubbiamente a livello etimologico esistono molte similitudini tra i due termini con la conseguenza che spesso entrambi vengono usati indistintamente. Il termine morale che deriva dal latino *mos-moris* significa anch'esso costume e quindi indica quel complesso organico di principi, valori, norme di comportamento e condotte di vita che costituiscono nella pratica le azioni umane quotidiane e le scelte dell'individuo riguardo la propria vita. Ma per alcuni autori il loro significato è diverso. In *Etica per un figlio* (Fernando Savater, 2007) l'autore spiega al figlio suo, così come ad altri figli, l'"arte di saper vivere", come lui definisce "quel prezioso concetto che chiamiamo etica" definendola come la riflessione sul perché consideriamo validi determinati comportamenti mentre per morale intende l'insieme di comportamenti che consideriamo in genere come validi. L'etica è quindi il *Senso del giusto* a prescindere dalla morale, dalla morale eteronoma. Libertà è decidere, ma anche, rendersi conto che si sta decidendo. In tale lavoro l'autore invita il figlio a pensare al perché si pone in atto una determinata azione per stabilire il perché essa viene compiuta, se per abitudine per voglia o perché è stata ordinata e conclude che un'azione non è mai giusta solo quando è un ordine, un abitudine o un capriccio e che "bisogna diventare adulti, cioè capaci di inventare in un certo senso la propria vita e non semplicemente di vivere quella che altri hanno inventato per noi".

Una sottile differenza tra il significato di etica e di morale viene colta anche da Hegel che per morale intende l'aspetto soggettivo della condotta, qual è la disposizione interiore, l'intenzione del soggetto mentre per etica si indica l'insieme dei valori che si sono effettivamente realizzati nella storia.

## 2.4 Etica, il diritto e la legge: la differenza essenziale"

Il rapporto tra legge e cittadino, il rapporto tra etica e legge è fra i più dibattuti.

"Questo ha deciso la polis". Con questa frase si chiudevano quasi tutti i documenti che chiamiamo legislativi che ci sono pervenuti. Non un dio, non un re: questo ha deciso "la polis", che era l'alba del diritto. Era una legge etica, prima ancora che giuridica, che si legittimava non per trascendenza religiosa o per imposizione politica ma per una condivisione di popolo. Anzi, quando gli dei ed i re si ritirano dalla produzione della norma, in quell'orizzonte compare l'Etica. La norma etica è quella norma che non è imposta da nessuna autorità e che non ha bisogno di nessun apparato coercitivo o impositivo che pertanto non può essere imposta dall'esterno e diventa né più né meno che una legge che nasce, muore ed è connotata storicamente. La storia ci ha insegnato che anche la norma etica cambia ma essa ha comunque un substrato più forte e spesso che non quella giuridica.

Che non si debba uccidere un'altra persona è norma etica, non è soltanto o non è del tutto norma giuridica. La prima è non solo una regola assoluta, nel senso che trova nel suo contenuto la sua validità e quindi obbliga l'individuo che riconoscendone il valore decide di adeguarvisi, ma è anche norma autonoma nel senso che funge da imperativo categorico in quanto la coscienza del singolo spontaneamente ne accetti il comando. Il sistema dei valori dell'individuo è infatti rappresentato dall'insieme dei valori in cui crede e dalle regole comportamentali che si costruisce nel tempo. La regola giuridica invece non solo è relativa giacché opera all'interno del sistema afferente l'organizzazione della collettività ma è anche eteronoma, cioè proveniente dall'esterno ossia dallo stesso ordinamento che intende tutelare.

La coesistenza tra due tipologie di norme che riguardano il medesimo individuo pone quest'ultimo di fronte al cd. "problema etico" ossia quello di verificare la bontà di una regola autonoma ed una eteronoma ed operare una scelta tra le due. Laddove si verificasse l'ipotesi di dover applicare una norma giuridica che il nostro sistema morale non ritiene giusta. In questo caso ci si pone di fronte al bivio tra il dover comunque rispettare il dettato normativo eteronomo, ossia la legge, ovvero disattendono essendo pronti a sopportare le conseguenze che l'ordinamento prevede in caso di violazioni.

Nasce quindi il dibattito circa la ricerca del senso direttivo dell'agire che porta in

evidenza il Valore inteso come criterio di giudizio utilizzato nelle scelte. Da sempre si discute in seno alla filosofia su quale sia la relazione tra valori e norme e se il giusto debba precedere il bene od il contrario. Da ciò sono nate le definizioni di etica deontologica secondo la quale il dovere che ci viene imposto in una determinata situazione deve essere comunque adempiuto pur se portatore di conseguenze ingiuste e l'etica teleologica che pone l'accento sulle conseguenze che un comportamento può determinare affermando che la norma che deve essere accettata sia quella che comporta conseguenze positive dalla sua attuazione. .

La struttura forte dell'etica dovrà coesistere ed equilibrarsi con la struttura razionale del diritto. Infatti, laddove l'etica sarà più sentita minore sarà bisogno di avere un diritto forte ma se l'etica sarà debole c'è necessità di un diritto forte che regoli lo stare insieme.

## **2.5 Deontologia**

L'etica deontologica o deontologia, come può desumersi dall'etimologia del termine *deon* il cui significato é dovere e *logos* discorso può essere intesa come la dottrina morale dei doveri, l'insieme dei principi e dei doveri ai quali ci si deve necessariamente attenere per giudicare le azioni.

Solitamente contrapposto al consequenzialismo, che determina la bontà delle azioni dai loro scopi, il deontologismo ritiene che il criterio di giudizio della moralità o meno dell'agire non risieda prioritariamente nel calcolo delle conseguenze derivanti dall'agire stesso, ma dal rispetto incondizionato del dovere, che come tale s'impone alla coscienza di ogni essere morale. In tal senso per Kant, probabilmente il più famoso deontologo, non è sufficiente evitare di compiere delle azioni contrarie al dovere (come ad es. mentire o rubare): neppure le azioni semplicemente conformi al dovere (non mentire o non rubare per timore di essere scoperti e quindi puniti) possono essere definite morali. Perché le azioni siano morali è necessario che la volontà sia incondizionatamente buona e quindi segua il dovere per il dovere; conseguentemente fini e mezzi sono strettamente dipendenti gli uni dagli altri, il che significa che un fine

giusto non può essere che il risultato dell'utilizzo di giusti mezzi.

## **2.6 Deontologia professionale**

Il termine deontologia ricorre comunque più comunemente per indicare l'insieme - quindi una "codificazione" - dei principi e dei doveri che gli appartenenti ad una determinata categoria professionale si impegnano a rispettare nell'esercizio della loro professione. Attraverso la deontologia le professioni esibiscono le proprie credenziali alla società in cui operano, adottando forme di autodisciplina che vanno dal semplice giuramento fino al codice vero e proprio tutelando in questo modo sia il singolo professionista che saprà quali siano i principi, le regole ed i valori da rispettare per poter appartenere a quella categoria e sia il cliente che è garantito dalla certezza del rispetto di tali regole da parte del professionista.

Il primo codice deontologico ci rimanda tra il 460 e il 377 a. C. ad Ippocrate uno dei maggiori medici dell'antichità. Fondò nell'isola natia Coa una scuola medica che tramandò i suoi insegnamenti in una collezione di oltre 60 libri. Oltre ad essere il padre fondatore dell'ars medica e l'iniziatore dell'osservazione clinica obiettiva che distaccò la medicina dalla filosofia indirizzandola su basi razionali dettò inoltre alcuni criteri generali per la pratica medica e accanto a questi affermò i severi principi della deontologia medica, che sono riecheggiati dal noto giuramento che porta il suo nome. Nel giuramento di Ippocrate il medico si impegnava in primo luogo a tramandare la sua arte ai figli e ai discepoli, quindi a prodigarsi nei limiti delle sue possibilità per il bene dei malati, a non rivelare i segreti professionali, a non diffondere notizie sull'uso dei veleni, ecc. Il giuramento è tuttora in uso.

Il codice deontologico è un requisito fondamentale per definire una professione come tale. Talune professioni, a causa delle loro peculiari caratteristiche sociali, si pensi ai medici, agli psicologi o agli avvocati, devono rispettare un determinato codice comportamentale il cui scopo è impedire di ledere la dignità o la salute di chi sia oggetto del loro operato. Ecco perché gli ordini professionali hanno elaborato codici di

deontologia di cui sarebbero tutori mediante l'esercizio dei poteri disciplinari. Il Codice Deontologico mostra pertanto quelle che sono le esigenze etiche di una professione; costituisce il suo elemento di identità, lo strumento attraverso il quale un professionista si presenta alla società e contestualmente lo strumento che orienta e guida il professionista nelle scelte di comportamento, nel fornire i criteri per affrontare i dilemmi etici e deontologici, nel dare pregnanza etica alle azioni professionali.

Laddove una professione rimane un'attività non regolamentata da una legge dello stato, è maggiormente sentita, da parte di quella categoria professionale, l'esigenza di tutelare i propri iscritti e clienti con le regole del dovere essere professionale proprio in virtù della mancanza di un ordine di categoria istituito per legge. In tale ottica il codice deontologico di cui si dota questa categoria rappresenta ancor maggiormente una sorta di documento di identità della stessa volto alla tutela degli iscritti e degli utenti da chi voglia esercitare questa attività senza averne titolo ed in una forma di trasparenza e leale approccio con tra il professionista e l'utente.

Le norme degli ordini professionali sono atti di soft-law cioè non entrano nel sistema delle fonti del diritto inteso come norma promanante dal potere politico e pertanto non sono circondate dalle garanzie procedurali tipiche delle fonti per quanto riguarda la loro formazione ovvero non sono interessate dal circuito politico decisionale dello stato.

### **3. PARTE SECONDA: GLI STRUMENTI DEONTOLOGICI PER SEMPLIFICARE LA VITA PROFESSIONALE DEL COUNSELOR**

#### **3.1 Il Counseling**

Il termine **counseling** indica un'attività professionale che tende ad orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità del cliente, promuovendone atteggiamenti attivi, propositivi e stimolando le capacità di scelta. Si occupa di problemi non specifici (prendere decisioni, miglioramento delle relazioni interpersonali) e contestualmente circoscritti (famiglia, lavoro, scuola).

Il termine deriva dal verbo inglese *to counsel*, che risale a sua volta dal verbo latino *consulo-ĕre*, traducibile in "consolare", "confortare", "venire in aiuto". Quest'ultimo si compone della particella *cum* ("con", "insieme") e *solĕre* ("alzare", "sollevare"), sia propriamente come atto, che nell'accezione di "aiuto a sollevarsi" oppure *cum solus* nel senso di essere con chi è solo. Per consolare occorre avere qualcosa da raccontare ed entrare in relazione con l'umanità dell'altro.

La prima attestazione dell'uso del termine *counseling* per indicare un'attività rivolta a problemi sociali o psicologici risale al 1908 da parte di Frank Parsons. Nel 1951 la parola *counseling* è usata da Carl R. Rogers per indicare una relazione nella quale il cliente è assistito nelle proprie difficoltà senza rinunciare alla libertà di scelta e alla propria responsabilità.

L'attività di *counseling* è svolta da un *counselor*, un professionista in grado di aiutare un interlocutore in problematiche personali e private. In base al bagaglio di abilità possedute, le competenze proprie all'attività di *counseling* possono essere presenti nell'attività di diverse figure professionali quali psicologi, medici, assistenti e operatori sociali, educatori professionali.

Essa è finalizzata a «consentire ad un individuo una visione realistica di sé e dell'ambiente sociale in cui si trova ad operare, in modo da poter meglio affrontare le scelte relative alla professione, al matrimonio, alla gestione dei rapporti interpersonali, con la riduzione al minimo della conflittualità dovuta a fattori soggettivi», ed è inoltre «un'attività di competenza relazionale che utilizza mezzi comunicazionali per agevolare l'autoconoscenza di se stessi attraverso la consapevolezza e lo sviluppo ottimale delle risorse personali, per migliorare il proprio stile di vita in maniera più soddisfacente e creativo».

Secondo Rollo May – uno dei padri fondatori del *counseling* insieme a Rogers – il *counselor* ha il compito di «favorire lo sviluppo e l'utilizzazione delle potenzialità del cliente, aiutandolo a superare eventuali problemi di personalità che gli impediscono di esprimersi pienamente e liberamente nel mondo esterno [...] il superamento del problema, la vera trasformazione, comunque, spetta solamente al cliente: il counselor

può solo guidarlo, con empatia e rispetto, a ritrovare la libertà di essere se stesso».

L'OMS – Organizzazione Mondiale della Sanità, fornisce, a sua volta, la seguente definizione dell'attività di *counseling*: "Il Counselling è un processo che, attraverso il dialogo e l'interazione, aiuta le persone a risolvere e gestire problemi e a prendere decisioni; esso coinvolge un "cliente" ed un "counselor". Il primo è un soggetto che sente il bisogno di essere aiutato, il secondo è una persona esperta, imparziale, non legata al cliente, formata all'ascolto, al supporto ed alla guida. (OMS 1989).

La definizione adottata dall'Associazione Counselor Professionisti e votata dai counselor italiani nel convegno di Ostia del febbraio 2006, "IL SIGNIFICATO DEL COUNSELING", in linea con quella della Organizzazione Mondiale della Sanità, recita: "il Counseling è una relazione d'aiuto che muove dall'analisi dei problemi del cliente, si propone di costruire una nuova visione di tali problemi e di attuare un piano di azione per realizzare le finalità desiderate dal cliente (prendere decisioni, migliorare relazioni, sviluppare la consapevolezza, gestire emozioni e sentimenti, superare conflitti".

Tale definizione introduce il Counseling Relazionale che nasce dall'innata necessità degli esseri umani di confrontarsi e condividere pensieri, idee e sentimenti con i propri simili.

Il Counseling relazionale sancisce l'esistenza del rapporto di aiuto interpersonale più paritario possibile, determina l'esistenza di un atteggiamento affettivo verso l'altro, tende all'ampliamento della coscienza. Ha la sua matrice nella filosofia, nelle scienze umanistiche, nella fenomenologia, nell'esistenzialismo e nella personologia.

Il Counseling Relazionale è una professione d'aiuto basata sull'accogliere, ascoltare e sostenere la Persona a far chiarezza dentro di sé tramite un percorso mirato a migliorare situazioni di crisi e di difficoltà nei rapporti interpersonali, in famiglia, nel lavoro, nella vita sociale e con noi stessi affrontando molti stati d'animo che rendono faticosa la vita: disagi relazionali, miglioramento dello stile di vita, ansietà, infelicità, solitudine, timidezza, stanchezza e stress, dipendenza affettiva, sensi di colpa, rapporto di coppia, miglioramento della relazione con se stessi, rapporto con i figli, lutto, malattia, abbandono.

Ampliando il livello di consapevolezza si ha la possibilità di trovare in sé risorse più profonde e scoprire nuovi modi per affrontare e trasformare la sofferenza che deriva da momenti di disagio, di difficoltà e di passaggio, inevitabili nella vita umana.

### **3.2 Il counseling in Italia**

Il termine *counselor* inizia ad essere utilizzato a partire dagli anni novanta nei corsi di formazione organizzati da scuole di psicoterapia e nell'associazionismo finalizzato a regolamentare tale attività. Nel 2000, negli elenchi del "IV Rapporto di monitoraggio sulle Associazioni rappresentative delle Professioni non regolamentate" del CNEL, sono riportate per la prima volta due associazioni di counseling.

Il *counseling* in Italia è una professione non regolamentata: lo Stato, come abbiamo detto, non indica le modalità di accesso a questa professione né i requisiti minimi necessari per esercitarla. Non esiste alcuna normativa di riferimento, nessun percorso formativo obbligatorio né tanto meno l'obbligo per il professionista di iscrizione ad un qualche albo professionale. In questo quadro normativo esso rappresenta quindi una attività consentita come tutto ciò che non è vietato dall'ordinamento giuridico.

### **3.3 La dignità professionale del counseling**

In assenza di una normativa specifica, nella sostanza, le associazioni di counseling attualmente esistenti in Italia si sono dovute confrontare con questo vuoto normativo ed hanno disciplinato gli standard formativi essenziali che un counselor deve avere per ritenersi tale. In linea con gli standard formativi anche delle altre associazioni di counseling europee, è necessario che il counselor abbia effettuato: **450 ore di formazione al counseling (percorso triennale); - 50 ore di sviluppo personale; - 500 ore di pratica professionale supervisionata; - Aggiornamento permanente; - Assicurazione professionale; - Deontologia professionale.**

L'obiettivo di questi standard è garantire che il counselor abbia una formazione teorica e pratica adeguata, avendo fatto personale esperienza e pratica dei contenuti teorici, che si sia migliorato in un percorso di crescita, che abbia lavorato come counselor confrontandosi con un collega, che si tenga aggiornato sia sui contenuti che sui confini della professione, che sia tutelato da una assicurazione e che conosca ed il più possibile viva il codice deontologico della sua associazione di riferimento.

### **3.4 NORMA UNI**

Con lo scopo di prevedere una normazione in materia, data la difficoltà di ottenere una legge che disciplini riconosca e disciplini la professione, i counselor, insieme ad altre nuove forme professionali, si sono mossi verso la costruzione di una NORMA UNI.

L'UNI, l'unico ente in Italia abilitato a fare norme tecniche, consente alle associazioni di scrivere una normativa che riguardi il counseling, il più largamente condivisa per dare un corpus tecnico al counseling e produrre una norma tecnica sul counseling.

La norma UNI avrà il vantaggio di poter essere citata in sede legale, qualora un counselor fosse denunciato per abuso di professione.

Una norma UNI, che indichi le caratteristiche che il professionista counselor deve avere, diventa un primo passo concreto per far uscire il counseling dalle nebbie della “non esistenza” come professione regolamentata.

L'Associazione Counselor Professionisti, ha già iniziato il percorso di costruzione della norma UNI effettuando la Proposta di nuova attività normativa nell'ambito della qualificazione delle professioni. A breve saranno dunque attivati i tavoli di discussione della norma, a cui saranno invitati tutti i principali referenti e attori che possano essere interessati alla norma sul counseling: i rappresentanti dei consumatori, le altre associazioni di counseling, l'ordine degli psicologi, le scuole di counseling, gli enti certificatori, ecc..

La norma UNI sul counseling avrà il vantaggio di rendere il professionista counselor:

- riconoscibile dal suo cliente, che potrà verificare la competenza dichiarata dal professionista;
- più legittimato nella sua pratica professionale;
- maggiormente garantito qualora fosse citato in giudizio (in tribunale si potrà fare riferimento alla norma UNI);
- più competitivo nelle gare pubbliche/private, riduzione rischi assicurativi, agevolazioni nei finanziamenti e simili.

### **3.5 Fiscalità del counselor**

L'attività del counselor, almeno sotto il profilo fiscale, viene riconosciuta dalla legge. Questa ironia ci permette di entrare nel mondo della fiscalità e nei doveri che ciascun cittadino è tenuto a rispettare verso la comunità. Come ogni altro professionista il counselor deve adempiere ai doveri fiscali mediante l'apertura di una partita IVA e di una posizione previdenziale presso l'INPS ed emettere, per le proprie prestazioni, fatture comprensive degli oneri di Legge.

Per aprire una Partita IVA come counselor è necessario:

1. compilare il MODELLO INZIO ATTIVITA' AA9/10, fornito dall'agenzia delle entrate
2. indicare il CODICE ATTIVITA' CLASSIFICAZIONE TABELLA ATECO 88.99.00.

Nella nuova tabella di classificazione delle attività economiche Ateco, valida dal

01/01/09, dove sono indicati i codici attività necessari per l'apertura della partita IVA , in cui l'attività di counseling viene nominata ed identificata con un codice.

Il codice attività corretto è il seguente:

88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

- servizi sociali, di counselling, di assistenza sociale, di aiuto ai profughi ed immigrati, di orientamento e simili, svolti a favore di individui o famiglie, presso il loro domicilio od altrove, ed erogati da enti pubblici o da organizzazioni private, da organizzazioni di soccorso alle vittime di calamità e da organismi nazionali o locali di autosostegno, nonché da specialisti che forniscono servizi di consulenza.

3. Scegliere il regime fiscale Guida fiscale per professionisti a contabilità semplificata

### **3.6 Tutela dell'utenza e della professione**

Benché, come si è detto non esista una precisa normativa in merito è comunque di tutta evidenza che sia gli utenti del *counseling* e i *counselor*, come ogni cittadino, sono soggetti alla Legge ordinaria e alle istituzioni competenti.

### **3.7 Il contratto di counseling**

Il rapporto che si instaura tra il counselor ed il cliente sotto il profilo giuridico può inquadrarsi nella fattispecie del contratto di prestazione d'opera. Il codice civile regola le norme di esecuzione di un contratto e stabilisce quali siano reciproci diritti e doveri delle parti.

L'art. 1321 del codice definisce il contratto come *l'accordo di due o più parti per costituire, estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale*. Nell'ambito dell'attività di counseling, si stabilisce un accordo tra il professionista counselor ed il cliente dal quale derivano effetti giuridici per entrambi: il primo si impegna a fornire una prestazione di counseling ed il cliente si impegna a corrispondere un determinato compenso. L'accordo esprime un incontro tra volontà coincidenti aventi un medesimo obiettivo.

Il duplice impegno inquadra questo rapporto tra i contratti a prestazioni corrispettive.

La prestazione quindi si intende adempiuta con l'offerta del counseling da parte del professionista e l'impegno del cliente a collaborare all'obiettivo prefissato oltre che al pagamento della stessa. Non potrà essere garantito il risultato giacché il counseling come le altre prestazioni d'opera intellettuale (art.2230 c.c.) costituisce un'obbligazione di mezzi e non di risultato.

In linea generale la prestazione d'opera intellettuale è sempre stata qualificata una obbligazione di mezzi ossia di comportamento, un contesto dove assume importanza, ai fini dell'adempimento, la diligenza, da valutarsi con riguardo alla natura dell'attività professionale esercitata. Questo significa che il professionista potrà essere ritenuto responsabile soltanto quando il suo comportamento negligente, imprudente e/o imperituro o inosservante (elementi che qualificano la nozione giuridica di colpa) è in relazione causale al mancato raggiungimento del risultato perseguito dal committente.

L'obbligo del counselor consisterà pertanto nel prestare la propria attività professionale consistente nell'offerta dell'opera intellettuale e del proprio tempo al cliente. *Sebbene sia possibile che il risultato che le parti si sono prefissate non sia raggiunto senza che ciò possa costituire un "inadempimento", il counselor potrà comunque essere chiamato a rispondere anche giudizialmente in caso di richieste risarcitorie preposte contro di lui per il mancato risultato o per eventuali danni. In quel caso egli dovrà dimostrare di possedere precise competenze che qualificano il suo lavoro, di operare con serietà professionale documentando il costante aggiornamento a cui si sottopone e quindi di aver utilizzato le tecniche e metodologie dell'attività del counseling usando la diligenza che la professione richiede.*

E' bene quindi, anche sotto il profilo deontologico, che il cliente, prima che inizino gli incontri, sia in grado di esprimere un consenso valido sull'intervento che chiede ed a tal fine è opportuno che sappia bene in cosa consiste l'intervento.

Il counselor pertanto, laddove rediga un contratto oppure in maniera verbale, è tenuto ad applicare il principio etico dell'informazione del cliente circa la tipologia e finalità

dell'intervento, il proprio orientamento teorico, il metodo di lavoro ecc. permettendogli, in tal modo, di essere consapevole di ciò che accetta.

La chiarezza, la precisione e la trasparenza circa le modalità dell'intervento nonché sulle competenze del counselor contribuisce inoltre a costituire quell'alleanza operativa tra i due in vista del comune obiettivo.

Per il contratto di counseling non è richiesta la forma scritta (ad substantiam) nel senso che il rapporto si pone in essere semplicemente con il consenso reciproco.

### **3.8 Il segreto professionale e la privacy**

Il counselor, come qualsiasi altro professionista al quale il cliente/utente fornisce dati ad esso riguardanti ovvero svela notizie riservate ed intime è tenuto a mantenere il segreto su ciò che ascolta.

L'obbligo al segreto professionale deriva perciò dal fatto che un cliente che si rivolge ad un professionista per ottenere un orientamento, aiuto, supporto o semplicemente dei consigli, hanno spesso necessità di confidare i propri segreti proprio per ricevere aiuto.

Da questa sorta di sintonia tra counselor e cliente scaturisce un obbligo di fedeltà ed il discendente mantenimento del segreto professionale che, se violato, comporta sanzioni sia a livello penale (art. 622 c.p.) sia irrogate dalla associazione cui il counselor appartiene per violazione dell'obbligo al segreto professionale di cui tutti i codici deontologici fanno espresso divieto.

Di più ampia portata e sicuramente con la previsione di più regole ed adempimenti da rispettare, il rispetto della privacy permea l'intera attività di un professionista come il counselor. La **privacy**, termine inglese traducibile con **riservatezza**, è il diritto alla riservatezza delle informazioni personali e della propria vita privata.

Per *privacy* si intende comunemente il diritto della persona di impedire che le informazioni che la riguardano vengano trattate/guardate da altri a meno che il soggetto non abbia volontariamente prestato il proprio consenso.

Il termine *privacy*, concetto inizialmente riferito alla sfera della vita privata, negli ultimi decenni ha subito un'evoluzione estensiva, arrivando a indicare il diritto al controllo sui propri dati personali.

La recente diffusione delle nuove tecnologie ha contribuito ad un assottigliamento della barriera della privacy, ad esempio la tracciabilità dei cellulari o la relativa facilità a reperire gli indirizzi di posta elettronica delle persone.

### **3.9 Inquadramento normativo**

#### **Fonti comunitarie**

Già la Convenzione europea dei diritti dell'uomo, all'art. 8, stabiliva che *non può esservi ingerenza di una autorità pubblica nell'esercizio di tale diritto a meno che tale ingerenza sia prevista dalla legge e costituisca una misura che, in una società democratica, è necessaria per la sicurezza nazionale, per la pubblica sicurezza, per il benessere economico del paese, per la difesa dell'ordine e per la prevenzione dei reati, per la protezione della salute o della morale, o per la protezione dei diritti e delle libertà altrui.*

Il concetto è stato confermato nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea del 2000 che all'art. 8, che recita:

*Ogni individuo ha diritto alla protezione dei dati di carattere personale che lo riguardano. Tali dati devono essere trattati secondo il principio di lealtà, per finalità determinate e in base al consenso della persona interessata o a un altro fondamento legittimo previsto dalla legge. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai dati raccolti che lo riguardano e di ottenerne la rettifica.*

*Il rispetto di tali regole è soggetto al controllo di un'autorità indipendente.*

#### **Fonti nazionali italiane**

Relativamente alla legislazione italiana è ravvisabile una prima tutela del diritto nella previsione generale espressa all'art. 2 della Costituzione incorporando la riservatezza nei *diritti inviolabili dell'uomo* e negli art. 14, 15 e 21, rispettivamente riguardanti il domicilio, la libertà e segretezza della corrispondenza, e la libertà di manifestazione del pensiero;

I diritti della persona vengono riconosciuti nella Dichiarazione Universale dell'Uomo e nella Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo in maniera internazionale.

*Una disciplina organica della materia si è avuta con l'emanazione del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, **Codice in materia di protezione dei dati personali**, che ha abrogato la Legge sulla privacy del 1996 n° 675.*

### **3.10 Dalla lettura dei primi articoli del codice**

#### Art. 1. Diritto alla protezione dei dati personali

*1. Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano*

#### Art. 2. Finalità

*1. Il presente testo unico, di seguito denominato "codice", garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali*

si evince come il legislatore abbia voluto dare una ampia portata alla normativa utilizzando il pronome "chiunque" che sottende quindi ogni persona fisica, persona giuridica, ente o associazione cui si riferiscono i dati personali, il cosiddetto "interessato" secondo il legislatore, e ne garantisca poi l'effettivo rispetto dei diritti della, prevedendo delle regole generali per il trattamento dei dati che attuano una semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle modalità per il loro esercizio da parte di questo nonché attraverso l'adempimento di precisi obblighi da parte di chi è titolare del trattamento dei dati personali.

### **3.11 Le definizioni dei principali termini secondo il codice**

- "trattamento", qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati,

anche se non registrati in una banca di dati;

- **DATO PERSONALE:** qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.
- **DATO SENSIBILE:** dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i Dati Personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.
- **DATO IDENTIFICATIVO:** dato personale che permette l'identificazione diretta dell'interessato.
- **DATO GIUDIZIARIO:** dato personale idoneo a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.
- **DATO ANONIMO:** il dato che in origine, o a seguito di trattamento, non può essere associato ad un interessato identificato o identificabile

### **3.12 I destinatari delle norme**

Ugualmente esteso è il novero di coloro che sono destinatari al rispetto delle norme poste a supporto di tale diritto ovvero coloro che svolgano attività di trattamento di dati personali siano essi persone giuridiche o persone fisiche.

Avendo sopra già definito cosa si intende per “trattamento”, chiariamo ora quali sono i soggetti che entrano in contatto con i dati altrui. Costoro vengono definiti dalla normativa in relazione a trattamento dei dati personali con le seguenti definizioni:

- "titolare" è la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo cui competono, anche unitamente ad altro titolare, le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza;
- "responsabile" è la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal titolare al trattamento di dati personali;
- "incaricati" sono le persone fisiche autorizzate a compiere operazioni di trattamento dal titolare o dal responsabile;

### **3.13 Il rispetto della privacy nell'attività del counselor**

Il Counselor potrà anche evitare di mettere in atto tutti gli adempimenti, i presidi, le cautele che la normativa impone laddove sia in grado di limitarsi semplicemente a non utilizzare mai il nome e cognome del proprio cliente, riferendosi a lui in maniera indiretta solo a lui nota ad esempio con il nome proprio legato alla città o alla persona che l'ha inviato ovvero con una simbologia che solo egli saprà interpretare. Così operando si potrebbe ridurre il rischio di compiere qualche atto che violi la normativa sulla privacy.

Ma nella pratica è difficile che un professionista con un'attività avviata, possa non avere nella propria disponibilità dati dei clienti. Il counselor, pertanto, come tutti i liberi professionisti (oltre che, le pubbliche amministrazioni, le aziende, le associazioni, le cooperative), quindi tutti coloro che trattano dati personali di clienti, dipendenti, fornitori, utenti, pazienti, colleghi, soci, associati, ecc, nell'esercizio della sua attività diventa titolare del trattamento dei dati ed è quindi obbligato, nel rispetto del D. Lgs. 196/2003, al loro utilizzo secondo principi di liceità correttezza, esattezza e pertinenza.

Il counselor, pertanto, quale "titolare" del trattamento dovrà eseguire vari adempimenti che consentano ai clienti di conoscere se, perché e come egli gestisca dati personali.

### **3.14 Art. 13 del codice - Informativa**

E' lo strumento principale con il quale il Counselor, informa l'interessato del trattamento svolto e può essere fornita oralmente o per iscritto.

Il Counselor dovrà pertanto informare il cliente circa i soggetti a cui i dati possono essere comunicati o coloro che possono venirne a conoscenza in qualità di interessati o incaricati.

Più precisamente l'informativa consiste in una comunicazione con la quale il Counselor illustra ai clienti, dei quali i dati raccolti si riferiscono circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) l'ambito di comunicazione e diffusione dei dati;
- e) i diritti del cliente (interessato);
- f) l'indicazione del titolare e, se designato (non è obbligatorio) del responsabile.
- g) l'indicazione dell'incaricato (ad esempio una persona che nello studio svolge compiti amministrativi).

Tutte queste informazioni devono essere contenute nell'informativa che va resa al cliente al momento della raccolta dei suoi dati. Ne consegue che un' informativa insufficiente risulterebbe non conforme e potrebbe dare luogo all'applicazione di sanzioni.

Per facilitare l'applicazione della normativa da parte del counselor è stato predisposto il seguente schema di informativa che si riporta per esteso

***Informativa ex art.13 D. Lgs. 196/2003 per il trattamento di dati sensibili***

**Gentile Cliente,**

**ai sensi del D.Lgs. 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al**

**trattamento dei dati personali, la informo che il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.**

**Il conferimento dei dati è necessario per l'instaurazione ed il proseguimento dell'incarico affidatomi ed il loro trattamento avverrà con modalità idonee a garantirne la riservatezza e sicurezza mediante l'inserimento in computer e saranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento dell'incarico professionale e non saranno comunicati ad altri soggetti se non previa Sua autorizzazione**

**Ai sensi dell'articolo 13 del predetto decreto, Le fornisco quindi le seguenti informazioni.**

**1. I dati da Lei forniti verranno trattati lo svolgimento dell'incarico professionale di counseling;**

**2. Il trattamento sarà effettuato:**

**A) \_\_\_\_\_ con modalità manuale (mediante registrazione cartacea)**

**B) \_\_\_\_\_ mediante utilizzo di strumenti elettronici (utilizzo di computer);**

**3. Il conferimento dei dati è facoltativo/obbligatorio (*se obbligatorio specificare il motivo dell'obbligo*) e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati non ha alcuna conseguenza / potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del contratto / la mancata prosecuzione del rapporto.**

**4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti né saranno oggetto di diffusione o**  
**i dati potranno essere / saranno comunicati a: .....**

**5. Il titolare del trattamento è:**

.....;

**(Indicare il nome e cognome del counselor)**

**6. Il responsabile del trattamento è .....**

*(indicare se vi è un responsabile)*

8. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 7 del D.lgs.196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

**Decreto Legislativo n.196/2003,**

**Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti**

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati

**sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.**

**4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:**

**a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;**

**b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.**

### **3.15 Artt. 23-24 del codice - Il consenso**

Il codice prevede che, in via generale, il trattamento dei dati avvenga esclusivamente con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso di costui deve essere preventivo, esplicito, libero e documentato per iscritto.

Con il consenso l'interessato esprime di fatto una propria autorizzazione in senso generale al trattamento dei suoi dati personali.

Per quanto concerne la forma del consenso essa deve essere espressa (il silenzio non vale come consenso) perché l'acquisizione del consenso deve essere inequivocabile. In alcuni casi come per i dati comuni il consenso può essere semplicemente fornito in forma orale, ma comunque documentato per iscritto, mentre per i dati sensibili continua a valere la regola del consenso scritto.

La mancanza del consenso comporta sanzioni penali e amministrative, ferma restando la responsabilità del Counselor in caso di accertamento del danno derivante dall'illecito trattamento.

Così come per l'informativa, è stato predisposto una formula che potrà essere utilizzata dal counselor.

**Formula di acquisizione del consenso per il trattamento di dati sensibili**

Cognome ..... Nome .....

**Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003, conferisce al Counselor (nome e cognome) il proprio consenso al trattamento dei dati personali comuni e sensibili**

**Firma leggibile .....**

**- presta il suo consenso per la comunicazione dei dati ai soggetti indicati nell'informativa.**

***(nel caso in cui sia prevista anche la comunicazione dei dati sensibili dell'interessato)***

**Firma leggibile .....**

Sono stati esaminati separatamente gli adempimenti di informativa e consenso, avendo ciascuno proprie regole particolari. E' evidente tuttavia che essi sono in correlazione tra di loro: la legge prevede infatti che l'ottenimento del consenso non sia valido se non viene preceduto o accompagnato da una corretta informativa.

Per tali motivi, pertanto, informativa e richiesta di consenso devono stare insieme anche per esigenze di razionalità e per evitare confusioni tra i due adempimenti.

### **3.16 Artt. 31-36 del codice - le misure di sicurezza**

Si intendono come idonee quelle misure di sicurezza, che risultano adeguate ad evitare rischi di distruzione, di perdita, anche accidentale e di accesso non autorizzato dei dati. I dati personali oggetto di trattamento devono pertanto essere custoditi e controllati adottando tutte quelle misure che ne garantiscano l'integrità.

Senza soffermarsi sulla normativa che in proposito è estremamente ampia ed analitica, nel quadro dei più generali compiti di sicurezza, il codice prescrive per il titolare del trattamento dei dati – e quindi del counselor nell'esercizio della professione - l'obbligo di adottare misure "minime" tese a garantire un livello minimo di protezione dei dati dei

clienti. Uno di questi consiste nell'obbligo di redigere il DPS ovvero il Documento Programmatico sulla Sicurezza per la cui redazione ed i successivi aggiornamenti è prevista la scadenza annuale del 31 marzo.

Il documento deve contenere una serie di idonee informazioni indicate nel disciplinare tecnico del Codice (allegato b) e che consiste in una sorta di riepilogo delle misure minime già adottate o da adottare rappresentando la gestione della sicurezza adottata dal professionista counselor. Tale documento deve essere redatto sempre in caso di trattamento elettronico dei dati, di qualsiasi tipologia, intendendosi per tale anche qualunque dispositivo elettronico o comunque automatizzato e quindi anche il comune P.C..

In caso di trattamento così effettuato, è prevista la necessaria adozione della "autenticazione informatica, cioè del proprio codice di identificazione (user – id) associato alla password dell'operatore medesimo. A sua volta la password deve essere costituita da almeno 8 caratteri da modificare ogni 6 mesi (3 in caso di dati sensibili o giudiziari).

Anche il trattamento effettuati senza l'ausilio di strumenti elettronici abbisognano dell'adozione di misure minime di sicurezza quali la custodia dei fascicoli in cassettiere chiuse a chiave o riposti i luoghi separati dai luoghi di frequentazione e più in generale devono essere rispettate quelle misure indicate nell'art. 35 del codice nei modi indicati dal Disciplina tecnico contenuto nell'allegato B del codice.

Per facilitare il lavoro del counselor sotto questo ambito si evidenzia di seguito uno schema di Documento programmatico sulla sicurezza che potrà essere utilizzato per l'occorrenza.

<p style="text-align: center;"><b>DOCUMENTO PROGRAMMATICO SULLA SICUREZZA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>a norma del D.Lgs. 196/2003</b></p> <p><b>dei dati personali e sensibili custoditi da parte del sottoscritto counselor</b></p> <p>.....</p> <p><b>Titolare e responsabile del trattamento dei dati dei propri clienti</b></p>
---

**Altri soggetti autorizzati (incaricati) al trattamento dei dati:**

**a) La segretaria: .....**

**b) L'eventuale collega costituenti il gruppo associativo .....**

**Con il presente documento, si comunica che:**

**1) Il trattamento dei dati personali prevede la loro: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, utilizzo, comunicazione, cancellazione, distruzione.**

**2) Vengono trattati i dati personali dei clienti che si rivolgono al sottoscritto per effettuare sessioni di counseling.**

**3) I compiti e le responsabilità di tale trattamento incombono sul titolare nonché sui suoi sostituti e associati, e sul personale dipendente, ciascuno per le proprie responsabilità e competenze.**

**4) L'acquisizione dei dati personali avviene:**

**- Previa informativa sintetica e consenso dell'interessato al trattamento dei dati personali.**

**- Con l'ausilio di mezzi elettronici: hard disk degli elaboratori elettronici, unità di back up (Cdrom, etc.).**

**- Senza l'ausilio di strumenti elettronici: cartelle sanitarie o contabili, ricevute sanitarie, radiografie ed immagini fotografiche, dichiarazioni e certificazioni.**

**5) Analisi dei rischi che incombono sui dati, e misure di protezione:**

**Lo studio è ubicato al ..... piano di uno stabile di ..... piani, adibito ad uffici e ad appartamenti per civile abitazione. L'immobile è composto da una sala di attesa, dallo studio per i colloqui, una stanza per la segretaria, il bagno, uno spogliatoio, un ripostiglio. I dati sono custoditi in stanza dotata di chiusura con chiave.**

**a) I locali sono soggetti a rischio di intrusione da parte di soggetti estranei; contro tali rischi i locali sono dotati di chiusure con chiave e le finestre sono protette da infissi con persiane in alluminio (o grate di ferro).**

b) I mobili contenenti dati in supporto cartaceo sono dotati di chiusura con chiave per impedirne l'accesso, oppure sono custoditi in stanza con chiusura a chiave. Le chiavi sono custodite dal titolare o da persone autorizzate per iscritto per utilizzi strettamente connessi ai loro compiti. I documenti non ancora archiviati sono ubicati e custoditi in modo che non sia concesso ad estranei di leggerli o asportarli.

c) I dati informatizzati sono contenuti in un computer "stand alone" (non collegato in rete con altri computer interni, ma con possibilità di collegamento con reti esterne mediante modem). Il computer nella stanza costituente lo studio ove si ricevono i clienti, dotata di chiusura con chiave. L'accesso al computer è riservato esclusivamente al sottoscritto (che è anche l'amministratore del sistema) ed è regolato da una password di oltre 8 caratteri, conosciuta solo dal sottoscritto, periodicamente aggiornata (con cadenza trimestrale).

I dati vengono gestiti da idoneo software, protetto da ulteriore password, e memorizzati su hard-disk. Il computer è dotato di antivirus (*Norton antivirus o altri*) periodicamente aggiornato e da programmi anti-intrusione (*firewall Zone Alarm 5.1*). L'aggiornamento dei programmi viene eseguito almeno ogni sei mesi.

I dati vengono sottoposti a salvataggio periodico (back up) settimanale su supporto ottico (CD-Rw) (in forma protetta da password) al fine di consentire il ripristino della disponibilità dei dati in seguito a distruzione o danneggiamento. I supporti utilizzati per il salvataggio sono custoditi in un cassetto, con chiusura a chiave, all'interno dell'ambulatorio. Saranno utilizzati per il salvataggio due CD RW, che dopo opportuna etichettazione si alterneranno settimanalmente per la registrazione dei dati; inoltre, semestralmente i due CD devono essere rinnovati e la sostituzione dei CD avverrà uno alla volta;

6) I sostituti e associati del titolare sono adeguatamente informati e formati riguardo al corretto trattamento dei dati personali dei pazienti, nonché delle responsabilità che ne possano derivare: in particolare gli incaricati sono adeguatamente istruiti per non lasciare incustodito e accessibile lo strumento elettronico, né il materiale cartaceo, durante una sessione di trattamento. La

formazione degli incaricati viene effettuata: all'ingresso in servizio, al cambiamento della mansione, all'installazione di nuovi strumenti per il trattamento dei dati, comunque con una frequenza annuale.

Nel caso di trattamento di dati personali affidati, in conformità al codice, all'esterno della struttura del titolare, essi avvengono per volontà e con il consenso dell'interessato, nel rispetto delle norme vigenti.

7) Sono autorizzati all' ingresso nei locali anche in assenza dei titolari, per motivi non connessi al trattamento dei dati:

.....  
.....

8) Tutti gli incarichi e le autorizzazioni sono soggetti a verifica annuale.

9) Solo il titolare del trattamento può accedere agli archivi al di fuori dell'orario di lavoro.

10) Di norma non è attuabile la distruzione o la restituzione dei supporti cartacei o informatici al termine delle prestazioni.

....., .....

*Il Titolare del trattamento dei dati*

#### **4. PARTE TERZA: LA PRATICA DEL COUNSELING COME DEONTOLOGIA VISSUTA**

Abbiamo detto che il Counseling è una nuova professione che, pur essendo inserita dal 2000 nell'elenco delle nuove professioni indicate dal Cnel, rimane, finché non verrà attuata una riforma delle professioni, un'attività non regolamentata ed abbiamo altresì evidenziato come in tale stato di cose, è maggiormente sentito il bisogno dalla categoria professionale di avere un codice dettante le regole del dover essere professionale.

Al di là dei contenuti dei diversi codici che le associazioni di counseling hanno redatto, occorre puntualizzare che essi non devono essere visti come un corpus di norme che limita l'attività, ma come un valido strumento di aiuto che permette ad ogni counselor di interrogarsi sui propri comportamenti professionali e di beneficiare delle linee guida dettate da queste norme che proprio perché condivise nei valori, acquistano efficacia e forza.

Dall'esame dei contenuti dei codici esaminati emergono innanzitutto le affermazioni circa i principi - che potremo dire generali - quali.

- La finalità del counseling ovvero la promozione del benessere della persona;
- il rispetto della dignità, autonomia e autodeterminazione della persona.

Seguono poi le norme che indicheremo come dispositive le quali regolano l'attività professionale nel suo complesso.

Pericolare importanza, atteso anche il particolare momento storico che vede il counseling, forse a causa della sempre maggiore diffusione che sta ottenendo, oggetto di critiche ed azioni legali, riveste il riconoscimento che il counselor deve avere in relazione *ai limiti del proprio intervento professionale e la conoscenza che esistono attività riservate ad altre professioni*. Corollario di tale principio è la disposizione che impone di indirizzare il cliente al professionista che ritiene più adeguato laddove rilevi che questo abbia necessità di un intervento diverso da quello del counseling evitando in tal modo che possano essere messe in atto metodologie di intervento che esulano dalle competenze del counseling. In tale ottica si inquadra anche l'atteggiamento da tenere nella collaborazione di professionisti di altre discipline laddove il counselor, pur avendo autonomia professionale, *dovrà rispettare le altrui competenze*.

A tutela del cliente ma anche della professione è posto il dovere di *mantenere un adeguato livello di preparazione professionale e di aggiornamento con particolare riguardo alla disciplina in cui si opera*.

Sempre presenti sono le norme a tutela del segreto professionale , all'eventuale

rilevazione dello stesso in caso del consenso del cliente ovvero laddove ci sia una richiesta dell'autorità in caso di procedure giudiziarie.

Relativamente ai rapporti con i colleghi si sottolineano di seguito quelli che sono considerati illeciti deontologici:

- *divulgazione di notizie o dichiarazioni ingannevoli sulla propria professionalità, competenza e formazione;*
- *ricerca di clienti mediante manifestazione di opinioni che discreditano il lavoro dei colleghi, modelli teorici di riferimento diversi dal proprio ed il lavoro di altre categorie professionali;*
- *impegno a corrispondere denaro od altre utilità quale corrispettivo per un invio di clienti.*

Ma soprattutto, come ogni raccolta di norme prescrittive, viene dato spazio all'impianto sanzionatorio all'uopo prevedendo eventuali sanzioni la cui gravità verrà stabilita all'esito delle istruttorie che verranno effettuate dai deputati organi.

#### **4.1 Il principio ispiratore dell'attività del counseling**

Così come i giuristi medievali, nella ricerca di un criterio stabile che poteva orientare con validità nell'intricato campo del diritto in considerazione di ciò che sentiva la coscienza sociale, capirne le preoccupazioni e le ansie ed interpretarne i valori con il fine di preparare il diritto alla funzione di precetto giuridico elaborarono il concetto di "lex aequa" ossia il luogo ove il diritto trova il suo equilibrio e si adegua al proprio tempo, dando il via alla giustizia con la G maiuscola, per intenderci quella valida per l'intera collettività così chi esercita il Counseling ed in particolare il Counseling relazionale deve trovare un principio ispiratore nello svolgimento della sua della sua attività e questo non può che individuarsi nella *centralità del rapporto con la persona*, che porta come regola principale quella di umanizzare la relazione.

Non è sufficiente solo sapere per essere counselor bravi e competenti; è altrettanto importante saper essere, cioè il modo con cui le proprie competenze vengono

realizzate.

Potremo dire che le abilità del counselor gli derivano dalla contemporanea presenza di questi due requisiti:

- Competenza tecnica;
- Competenza etica.

La presenza di uno solo di questi elementi non è sufficiente per poter realizzare adeguatamente un rapporto di relazione con la persona.

Umanizzare significa connotare, implementare, arricchire il rapporto con la partecipazione attiva, personale, “umana” del counselor dal momento che si trova in contatto con una persona della quale deve rispettare le esigenze e nella comprensione dell’ambiente socio culturale in cui essa vive.

Egli quindi dovrà utilizzare quegli strumenti quali l’ascolto autentico, partecipe, rispettoso ed empatico che qualificano il suo intervento e conducono allo sviluppo della affettività e della consapevolezza nel cliente.

Si è detto infatti che l’origine del termine Counseling è nella radice latina del verbo “consulo-ere” nella sua reale accezione di “consolo” di “cum (“con”, “insieme”) e solère (“alzare”, “sollevare”), ovvero “sollevarsi insieme” oppure “cum” - “solus” nel senso di essere con il chi è solo.

Per poter svolgere questa attività in modo vero occorre quindi avere qualcosa da raccontare ed entrare in relazione con l’umanità dell’altro. Il counseling, in questa luce, concerne la natura delle relazione umana, con l’umano.

Il concetto di umano (cit. Masini) precede il concetto di persona, così come il concetto di umanità precede il concetto di personalità. L’essere umano diventa persona nella relazione con l’altro e sviluppa la sua identità biologica attraverso le occasioni a lui proposte dagli incontri con le persone essenziali nel corso della sua vita. La sua identità emerge dalla sua natura umana e prende forma nella sua costruzione della sua personalità. L’identità biologica precede la coscienza e la coscienza precede la personalità. Questa ultima è il principale oggetto di analisi della psicologia (che investiga anche sui precedenti livelli) ma che non interviene come apparato di azione sullo

sviluppo dell'umano e sulla distinzione tra ciò che è umano e ciò che umano non è.

La predisposizione a lavorare con umanità deve essere la caratteristica essenziale e naturale di cui il counselor deve essere dotato.

In questo senso la Deontologia professionale del counselor, quella cioè che esprime i valori etici e fondanti di questa professione deve essere ispirata da valori etici che sotto certi aspetti si differenziano da quelli di altre professioni. L'etica nel counselor è un'etica della ricerca dell'umano e della ricerca dell'estensione della coscienza con la conseguenza che gli atti che l'operatore mette in pratica devono essere in linea con questo principio.

Ma quando si opera questa estensione della coscienza del cliente si tenderà allo sviluppo della sua consapevolezza rappresentandogli che ci sono tanti tipi di vissuto e il vissuto che a lui provoca dolore deve essere tenuto presente.

Lo sviluppo della consapevolezza è quindi un viatico fatto di tappe ma che il cliente deve essere aiutato a percorrere e che deve riguardare la consapevolezza del proprio corpo dei contenuti della propria autobiografia, della propria storia, copione e limiti fino alla consapevolezza della propria spiritualità.

Tenendo presente il valore profondamente umano, unico ed irripetibile della persona, il counselor dovrà svolgere un ruolo maieutico aiutando il cliente a capire il suo dolore, elaborarlo e superarlo. L'obiettivo finale è l'aumento della consapevolezza affinché questi sia in grado di risolvere i suoi disagi e di essere felice.

L'oggetto del rapporto è l'incontro di due persone umane e questa relazione in processo interattivo non deve basarsi solo su protocolli tipici di altre professioni ma su questi deve prevalere la persona e l'essere umano.

Non verranno quindi prese in attenzione le parti dell'altro come la mente o il braccio, ma è l'insieme della persona nella sua completezza e l'umanità che la persona porta con se. La persona umana è più della sua psiche.

Ci sono altre professioni che si occupano specificatamente e del sistema psichico dell'uomo. Il Counselor deve occuparsi dell'uomo.

In accordo con quanto sopra potremo quindi dire che il soggetto del counseling è la relazione umana nel solco del messaggio evangelico *dell'amatevi gli uni gli altri* e che pertanto le tecniche adottate vengono dopo ed anche la mediazione oggettuale diventa secondaria. L'obiettivo finale è l'amore che si sviluppa nella relazione. La ripresa della relazione libera professione non obbligando l'operatore all'uso di una metodologia piuttosto che un'altra. La mediazione degli psicofarmaci, dei fiori di bach della aromaterapia della musica terapia dell'art counseling dello yoga ecc. rappresenta un complemento dell'incontro tra due umanità laddove questa rappresenta una *conditio sine qua non* nella consapevolezza che i riferiti mezzi ovvero protocolli che non sono da soli sufficienti per curare il disagio dovendo darsi sempre attenzione alla persona, all'essere umano.

#### **4.2 Come far emergere le risorse e le risposte del cliente**

Nella pratica bisognerà effettuare un intervento moderato utilizzando tatto, arte, gradualità ma soprattutto avere empatia, sentire l'essenza dell'altro accettandolo evitando contaminazioni emotive, senza pregiudizi e non esprimendo giudizi.

Significa creare consapevolmente un clima di accettazione, non valutativo, non giudicante verso i sentimenti del cliente, verso i suoi comportamenti o sistema di valori. Quest'attitudine parte da una profonda fiducia e rispetto per la persona. Un valore che, nelle parole di C.Rogers, ci porta a credere che:

"L'individuo abbia in sé ampie possibilità di comprendere sé stesso, di modificare il proprio concetto di sé e i propri atteggiamenti e di acquisire un comportamento auto diretto – e che queste potenzialità possano essere attivate appena gli si fornisca un clima definibile di atteggiamenti psicologici agevolanti" (Rogers, C.R., "In Retrospect: 46 Years", American Psychology 29, 1974).

Significa essere presenti significa essere realmente ed intensamente coinvolti

nell'osservazione e nell'ascolto – un ascolto attivo, autentico, partecipe ma mai invasivo o inquisitorio, durante il quale il Counselor cerca di cogliere tutto ciò che la persona esprime, a livello verbale, non verbale e di sentimenti. Il buon Counselor stimola senza influenzare, propone nuovi punti di vista e sviluppa con il cliente nuove prospettive evitando di instaurare un rapporto direttivo.

La relazione di Counseling è una relazione calda, in cui l'empatia, la capacità di entrare nel mondo del cliente, di sentire con lui, gioca un ruolo fondamentale. Ed ecco di nuovo la presenza: far sentire il cliente ascoltato, compreso, accettato proprio così com'è mette spontaneamente in moto il processo di crescita.

Perché questo accada, la relazione deve però essere vera. In altre parole, il Counselor, avendo imparato ad essere congruente, ossia ad essere sincero con se stesso e con il cliente instaurando un rapporto autentico e trasparente.

L'essere autentico è la prima qualità che permette di instaurare un rapporto di fiducia tra Counselor e Cliente: un rapporto semplice e chiaro, che libera l'affettività ed i sentimenti che devono emergere superando ogni tipo di formalità.

Per realizzare ciò è indispensabile fare sviluppare la consapevolezza aiutando il cliente a vedere le cose che lo riguardano come sono e non come pensa lui che siano o sembrano.

Esteriormente, relativamente al linguaggio, il più adatto deve essere semplice e vero, più comune, possibile evitando il fascino di parole difficili o raffinate. Invece di dire caduta dell'io, più semplicemente parleremo di autostima che è scarsa. Il miglior modo per non entrare nelle metodologie di altre professioni è fare finta che non esista un vocabolario tecnico utilizzando la forza della semplicità.

Anche il modo di presentarsi deve essere adatto, pulito, il più naturale possibile giacché occorre certo essere accoglienti ma nella relazione non per altri fini come ad esempio se dovessimo vendere un prodotto.

#### **4.3 Quando il “pensare umano” diventa norma: proposta per una integrazione del codice deontologico**

Si potrebbe obiettare che un'integrazione ai codici deontologici delle associazioni professionali di Counseling non sia necessaria e possa incorrere nel rischio di incorrere in una forma di superbia intellettuale, condizione ben lontana dallo spirito con cui, umilmente, si vuole dare un piccolo contributo.

La considerazione nasce dall'esame dei concetti presenti nella gran parte dei questi codici deontologici. Essi, come peraltro i codici relativi alle altre professioni, hanno caratteristiche che, per estremizzare, potremo dire essere incongrue con i valori etici sottesi alla attività che coinvolge la persona.

Dalla lettura ci accorgiamo come le norme appaiono inserite in un contesto freddo, asettico, tendente a vietare più che a promuovere quasi come se l'oggetto del lavoro che viene svolto rappresentasse qualcosa di estraneo alla persona ed alla sua vita.

In un contesto storico in cui si è sviluppato un distacco dai legami che univano il lavoratore alle corporazioni che tutto disciplinavano stabilendo i prezzi delle merci, i salari e le condizioni di lavoro per la manodopera, si è assistito ad un processo di libertà e di individualità che viceversa è stato portatore di una visione alienante del lavoro così come questo risulta alienato dal vissuto autentico della persona. Queste vivono il proprio lavoro come qualcosa di lontano dal loro sé ove il risultato del proprio impegno non li appartiene.

Ma il libero professionista deve poter coniugare una parte cospicua del proprio vissuto al suo lavoro e ciò in particolare in una professione nuova come quella del counselor.

Sarà proprio il contatto diretto con la sua parte più interiore che dovrà guidare costui nello svolgimento della professione dovrà indirizzarlo verso l'utilizzo di quei mezzi e strumenti per entrare in relazione con l'umanità dell'altro aiutandolo a trovare dentro se stesso le risorse per risalire da una situazione di disagio.

In tale ottica potremmo arricchire il codice deontologico del counselor inserendo qualche altra norma che ci viene dalla considerazione dello speciale rapporto che si viene a porre tra due umanità.

#### **4.4 Il codice deontologico dell' associazione counselor professionisti - Proposte di norme aggiuntive al codice deontologico in base ai 7 valori proposti da PREPOS.**

A nostro giudizio il codice deontologico dell' A.C.P. più si avvicina al rispetto di quei valori che fanno di una relazione l'incontro tra due umanità.

Lo riportiamo di seguito senza commentarlo giacché con stile sobrio e leggero appaiono sufficientemente evidenziati i doveri tendenti al rispetto dell'umano che sono nello stesso rappresentati.

#### **CODICE DEONTOLOGICO dell'ASSOCIAZIONE DEI COUNSELOR PROFESSIONISTI**

##### **PRESENTAZIONE**

"Il Counseling è una relazione d'aiuto che muove dall'analisi dei problemi del cliente, si propone di costruire una nuova visione di tali problemi e di attuare un piano di azione per realizzare le finalità desiderate dal cliente (prendere decisioni, migliorare relazioni, sviluppare la consapevolezza, gestire emozioni e sentimenti, superare conflitti)".

Il professionista formato ad esercitare la professione del counseling è chiamato "Counselor". Il counselor è il professionista che mediante ascolto, sostegno ed orientamento, migliora le relazioni interpersonali (la relazione di ogni persona con se stessa), ed extra-personali (le relazioni nella coppia, nella famiglia, nei gruppi, nelle formazioni sociali e nelle istituzioni).

##### **Articolo 1 PREMESSA**

1. Il Codice Deontologico rappresenta, per ogni associato, un insieme di indicatori di autoregolamentazione, di identificazione e di appartenenza.
2. Il Codice Deontologico ha lo scopo di precisare l'etica professionale e le norme a cui il Counselor deve attenersi nell'esercizio della propria professione.
3. Costituisce illecito deontologico qualunque comportamento contrario alla dignità della professione, qualunque violazione al codice penale.
4. Le norme deontologiche indicate nel presente codice sono di natura vincolante: la loro inosservanza sarà verificata e valutata dalla Commissione Deontologica.

##### **Articolo 2 PRINCIPI GENERALI**

1. Il Counselor fonda la propria professione sui principi etici dell'accoglienza, del rispetto, dell'autenticità, della congruenza, dell'ascolto, della responsabilità e della competenza.

2. L'attitudine del Counselor è basata sul rispetto per i diritti umani e sull'accettazione delle differenze personali e culturali. Egli è professionalmente libero di non collaborare verso obiettivi che contrastino con le proprie convinzioni etiche.

3. Il Counselor è tenuto ad operare nel proprio ambito di competenza professionale, a monitorare la propria formazione attraverso un aggiornamento permanente ed il ricorso alla supervisione.

4. Il Counselor è responsabile dei propri atti professionali. E' tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale.

5. Il Counselor considera suo dovere accrescere le conoscenze sul comportamento umano ed utilizzarle per promuovere il benessere dell'individuo, del gruppo e della comunità.

6. Il Counselor tratta con riservatezza tutte le informazioni dei clienti. E' strettamente tenuto al segreto professionale, salvo per i casi previsti dalla legge in vigore.

7. Il Counselor agisce in conformità e nel pieno rispetto delle leggi vigenti.

### **Articolo 3 RAPPORTI CON IL CLIENTE**

1. Il Counselor deve essere in grado di fornire al cliente informazioni adeguate sui confini deontologici della sua professione, le finalità, gli assunti teorici e metodologici.

2. Il Counselor concorda con il cliente gli obiettivi, i tempi e il compenso economico; ne favorisce l'autonomia, rispettando la sua capacità di prendere decisioni e di operare cambiamenti.

3. In ogni contesto professionale, il counselor deve adoperarsi affinché sia rispettata la libertà di scelta, da parte del cliente, del professionista a cui rivolgersi.

4. Il counselor evita commistioni tra il ruolo professionale e vita privata che possano interferire con l'attività professionale o che possano recare danno all'immagine sociale della professione.

5. Costituisce illecito deontologico sfruttare il cliente da un punto di vista finanziario, sessuale, emotivo od in qualunque altro modo.

6. Il counselor è tenuto a garantire al cliente la piena libertà di concedere, di rifiutare o di ritirare il consenso alla diffusione in forma anonima del percorso realizzato.

### **Articolo 4 TRASPARENZA E SEGRETO PROFESSIONALE**

1. Il counselor è tenuto a mantenere una condotta volta alla trasparenza ed alla verità.

2. Il Counselor prende tutti i provvedimenti necessari ad assicurare che il cliente non subisca danni fisici o psicologici durante la consulenza. Laddove vengano utilizzate tecniche bioenergetiche è fatto assoluto divieto di violare non solo le aree corporee intime come le mucose, ma anche tutte le aree corporee ritenute sensibili dal cliente.

3. Il counselor deve mantenere la riservatezza sui dati sensibili delle prestazioni professionali.

4. Il counselor non è tenuto al segreto professionale nei casi di minori con situazioni di maltrattamento, abuso, istigazione a delinquere, uso di sostanze stupefacenti o psicotrope, sfruttamento, ecc.. In questi casi fa riferimento ai genitori o ai tutori (se non sono essi stessi causa della situazione), o all'autorità preposta.

#### **Articolo 5 RESOCONTI E RELAZIONI**

1. Il counselor non fa resoconti scritti di carattere valutativo, specie se diagnostici ad eccezione di richieste provenienti da parte dell'autorità giudiziaria. Spesso il resoconto scritto cristallizza e definisce una situazione relazionale che il counselor si propone invece di far evolvere.

2. Se è il caso, fa resoconti, solo in forma narrativa e descrittiva (storie di vita autobiografia) a scopo didattico.

#### **Articolo 6 RAPPORTO CON COLLEGHI**

1. I rapporti tra i Counselor devono ispirarsi ai principi del rispetto reciproco, della lealtà e della colleganza, della corresponsabilità e dell'armonia.

2. Il Counselor promuove e favorisce rapporti di scambio e collaborazione. Si impegna a comunicare alla comunità professionale i progressi delle sue conoscenze, dei suoi metodi e delle sue tecniche.

3. Può avvalersi dei contributi di altri specialisti, con i quali realizza opportunità di integrazione e valorizzazione delle reciproche competenze.

4. Il counselor si astiene dal dare pubblicamente giudizi negativi su colleghi relativi alla loro formazione, alla loro competenza ed ai risultati conseguiti a seguito di interventi professionali, o comunque giudizi lesivi del loro decoro e della loro reputazione professionale. Costituisce aggravante il fatto che tali giudizi negativi siano volti a sottrarre clientela ai colleghi. Qualora ravvisi casi di scorretta condotta professionale che possano tradursi in danno per gli utenti o per il decoro della professione, il counselor è tenuto a darne tempestiva comunicazione al responsabile deontologico.

5. E' eticamente e deontologicamente corretto informare il Responsabile Deontologico o la Commissione Deontologica di condotte lesive della dignità di appartenenza alla professione Counselor.

#### **Articolo 7 LA PROFESSIONE**

1. Il Counselor conosce le caratteristiche fondanti della propria professione e apporta il proprio contributo professionale nella relazione con altre professioni e professionisti, facendo ad esse riferimento.

2. Il Counselor è a conoscenza del fatto che esistono norme giuridiche che attribuiscono ad altre professioni, attività riservate. Il Counselor è tenuto a conoscere il contenuto delle principali norme, nel caso in cui collabori con tali professionisti. Qualora si trovasse in condizioni di incertezza è tenuto ad informarsi e, preventivamente, ad astenersi per non contravvenire a tali norme.

3. Il counselor contrasta l'esercizio abusivo delle professioni regolamentate ed utilizza il proprio titolo professionale per attività ad esso pertinenti, e non avalla con esso attività ingannevoli od abusive.

### **Articolo 8 SANZIONI**

1. Il Responsabile Deontologico valuta le segnalazioni pervenute e dispone l'avvio di un procedimento disciplinare o l'archiviazione a seguito di una istruttoria preliminare. Il Collegio dei Probiviri, dopo aver ascoltato il collega ed eventuali testimoni, dispone la sanzione disciplinare nei termini dell'avvertimento, di una nota di biasimo, della sospensione e della radiazione dal registro.

In un rivisitazione di queste norme in una chiave umana potremo quindi proporre l'inserimento di altre norme che rappresenterebbero le "regole di vita" del Counselor. In accordo con i 7 valori di Prepos aggiungeremo quindi:

#### ***RESPONSABILITA':***

***Il counselor ha in carico il cliente con le sue sofferenze e le sue speranze e non può mai dimenticarlo;***

#### ***IMPEGNO:***

***Il counselor non lascia niente di intentato quando deve raggiungere un obiettivo per il suo cliente;***

#### ***LIBERTA':***

***La relazione deve essere costituita dall'incontro tra due umanità e deve essere quindi basata su valori umani; essa deve avere l'obiettivo di liberare l'affettività ed i sentimenti che devono essere liberi di emergere e non devono trovare ostacoli nel rispetto di formalità;***

**GENEROSITA':**

*Alla fine dell'incontro con il cliente, il counselor dovrà sentire dentro di sé di avergli dato il meglio di sé stesso e di aver dato un pò di più (di attenzione, di sconto, di tempo,...) di quanto il cliente si aspettava;*

**PACE:**

*Il Counselor sa stare con il cliente con un modo di ascolto attento, profondo, privo di giudizio, che punti a far sentire il cliente accolto e compreso. Deve sapere entrare nel cuore del cliente e creare lo spazio affinché egli possa accettare la sua affettività.*

**UMILTA':**

*Il Counselor deve saper riconoscere le proprie ferite per abbracciare la sofferenza dell'altro. Non rimuovere la ferita, non dare spazio alla convinzione che chi aiuta non ha a che fare con la debolezza che riguarda solo chi chiede aiuto, permette al Counselor di porsi nella relazione con l'immagine del guaritore in una dimensione adeguata a cogliere la richiesta che viene fatta;*

**FEDELTA':**

*Il Counselor utilizzerà una forte disponibilità affettiva, comprensione e vicinanza emotiva questo ha come altro scopo quello di favorire l'instaurarsi di una relazione empatica e di fiducia, attraverso la quale possano emergere le risorse della persona.*

Le leggi disciplinano i rapporti e le relazioni ma, talvolta, occorre interpretarle per trovare il valore che si vuole proteggere. Lo stesso vale per i codici deontologici. Ma laddove esiste un rapporto tra due persone ci deve essere un incontro tra due umanità che non necessita del rispetto di un codice scritto sulla pietra ma di quello scritto nel cuore. Queste norme potrebbero anche essere violate senza che una preconstituita autorità

provveda a comminare una sanzione formale.

Ma a quel punto sarà la coscienza del counselor a sentirsi ferita ed a ribellarsi all'oltraggio subito.

## **5. CONCLUSIONI**

## **6. BIBLIOGRAFIA**