

CODICE DEONTOLOGICO DEL COUNSELLOR (Federazione Nazionale delle Associazioni AICo)

1. Definizioni e Principi generali.

1.1 L'AICo ritiene che un Counsellor, per definirsi tale, nell'esercizio della professione debba avere un corretto rapporto sia con i clienti che con i colleghi. Il presente codice pertanto è un punto di riferimento per la propria autoregolamentazione.

Tutti i membri dell'AICo sono tenuti alla conoscenza e all'osservanza delle norme presenti nel Codice Deontologico e accettano, pertanto, un sistema comune di riferimento entro cui gestire le proprie responsabilità verso i clienti, i colleghi e la comunità.

Per la tutela del cittadino esistono, poi, leggi proprie del vivere civile e specifiche di ogni nazione alle quali il Counsellor dovrà fare riferimento a seconda di dove opera.

1.2 Definizione di Counselling: il Counselling è un processo di apprendimento, attraverso un'interazione tra Counsellor e cliente, o clienti (individui, famiglie, gruppi o istituzioni), che affronta in modo olistico problemi sociali, culturali e/o emozionali. Il Counselling può cercare la soluzione di specifici problemi, aiutare a prendere decisioni, a gestire crisi, migliorare relazioni, sviluppare risorse, promuovere e sviluppare la consapevolezza personale, lavorare con emozioni e pensieri, percezioni e conflitti interni e/o esterni. L'obiettivo del counselling, nel complesso, è di fornire ai clienti opportunità di lavoro su se stessi, nell'ottica di raggiungere maggiori risorse e ottenere una maggiore soddisfazione come individui e come membri della società.

1.3 Definizione di Counsellor: Il Counsellor è un operatore d'aiuto in tutte quelle situazioni che hanno a che fare con relazioni umane, da quelle professionali a quelle interpersonali fino a quelle con se stessi. Il concetto di relazione d'aiuto si può intendere in varie maniere naturalmente: una è quella dell'aiuto attraverso la relazione, in cui la relazione appunto fra operatore e cliente è paradigma relazionale, la cui qualità funziona come esempio per le altre relazioni. Altra implicazione possibile è che si tratti di aiutare ad aiutarsi: l'operatore in questo caso avrebbe una funzione di catalizzatore di avvenimenti interni, e non di sostituto di capacità mancanti.

1.4 Aiutare ad aiutarsi attraverso la relazione è il significato di Counselling come si intende nell'AICo, secondo una esperienza di vari anni nel campo. Questa definizione ha varie implicazioni, come specificato nei punti seguenti.

- a) Il Counsellor non detiene *una conoscenza sinonimo di potere sul cliente*. La conoscenza di ognuno ha uguale validità, ed è solo perché il cliente chiede l'intervento del Counsellor che questo può intervenire proponendo punti di vista diversi, allo scopo di facilitare i cambiamenti *richiesti dal cliente*. Se il cliente non li accetta, non significa che sbaglia: ha il pieno diritto di ritenere più adatti i suoi punti di vista. Naturalmente anche il Counsellor ha il diritto di mantenere i suoi punti di vista, e di *dichiarare una incapacità di intervento alle condizioni del cliente*.
- b) Il Counsellor, per "aiutare attraverso la relazione" deve essere *in relazione*, e per essere in relazione qui si intende stare nel campo dove si trova il cliente (teoria del campo di Lewin), oppure anche "stare sotto lo stesso orizzonte degli eventi", secondo l'espressione usata da Bateson, cioè partecipare all'esperienza che sta facendo il cliente.
- c) Il Counsellor è un professionista pagato dal cliente, che non ha nessuna voce in capitolo nella vita del cliente se non nei termini richiesti dal cliente. Su richiesta può fornire opinioni, ma si ritiene qui deontologicamente scorretto che fornisca consigli, anche se richiesti.
- d) Il Counsellor è un agevolatore della comunicazione, interpersonale o intrapsichica che sia: è suo compito aiutare le parti in causa a capirsi cognitivamente, a riconoscersi vicendevolmente sul piano emozionale, a scoprire modalità di dare forma alle molteplici correnti intrapsichiche in modo da renderle ponte d'interazione col mondo esterno e materiale di scambio nella relazione.
- e) La più significativa capacità di aiutarsi dell'essere umano è qui considerata la creatività: un compito fondamentale del Counsellor è di promuovere nel cliente l'attivazione della creatività, che qui si intende caratteristica naturale, contingentemente ipotrofica ma potenzialmente disponibile.
- f) Il Counselling ha una funzione culturale di primo piano nella società moderna e si inserisce come una risorsa e una possibilità di ricerca e di sviluppo organici ai bisogni emergenti, che oltre ai rapporti sociali interessano anche quelli professionali. Uno sviluppo delle capacità di comunicazione è di importanza centrale per tutte quelle professioni che trattano con il pubblico attraverso una relazione differenziata.

1.5 Definizione di Cliente: è la persona, la coppia, la famiglia o l'organizzazione che richiede di essere aiutata mediante un'opera di supporto, o percorso formativo, in un processo di sviluppo personale.

1.6 **La relazione tra il Counsellor e il cliente** si basa su un accordo di intenti sul tipo di trattamento, ricerca, ascolto, guida, supporto o percorso formativo.

1.7 **Assunti filosofici:** L'attitudine del Counsellor è basata sul rispetto per i diritti umani e sull'accettazione delle differenze personali e culturali. L'approccio è sotteso a un assetto di valori che in special modo implicano rispetto, integrità, autorità e autonomia.

Rispetto significa accettazione della persona come individuo, ma non necessariamente accettazione di tutti i suoi comportamenti: questo situa l'uguaglianza entro i confini della relazione professionale. Il Counsellor deve essere consapevole delle differenze personali e culturali.

Integrità significa onorare il diritto dei clienti di mantenere i loro confini fisici ed emotivi e impegnarsi a non sfruttare i clienti in alcun modo.

Autorità significa riconoscere il diritto del cliente di autodeterminarsi e di stabilire i propri obiettivi per il proprio personale benessere.

Autonomia significa riconoscere la libertà del cliente di esprimere se stesso, i suoi bisogni e le sue credenze.

2. Responsabilità verso i clienti.

2.1 Il Counsellor si impegna ad aver sviluppato la capacità di lavorare con il cliente con strumenti efficaci e adeguati all'obiettivo che si intende raggiungere.

2.2 Il Counsellor si impegna a farsi carico della formazione permanente, cioè del proprio ulteriore sviluppo personale e professionale, e della propria supervisione.

2.3 Il Counsellor si impegna ad accordarsi sui più alti livelli di competenza di cui si è capaci senza addentrarsi in attività in cui si manchi di esperienza o in cui non si sia capaci di agire con autonomia di giudizio e obiettività. Al counsellor viene richiesto di controllare la propria efficienza personale e di cercare aiuto e/o ritirarsi dalla consulenza, temporaneamente o definitivamente qualora le sue capacità/risorse personali si dimostrino sufficientemente inadeguate a quanto richiesto.

2.4 Il counsellor prende tutti i provvedimenti necessari ad assicurare che l'utente non subisca danni fisici o psicologici durante la consulenza.

2.5 Il Counsellor deve mettere in chiaro con i clienti le possibilità offerte nella relazione d'aiuto. La relazione professionale è definita da un esplicito e reciproco accordo e termina con la conclusione del contratto. Alcune responsabilità professionali continuano anche dopo il termine del contratto. Esse sono:

- Mantenere un alto grado di riservatezza.
- Evitare ogni forma di uso della relazione per scopi diversi da quelli originari.
- Essere disponibili per eventuali bisogni successivi.

2.6 Il Counsellor si impegna ad informare chiaramente il cliente se prevede che all'interno della relazione d'aiuto le finalità perseguite potrebbero entrare in conflitto con gli interessi del cliente stesso. Ogni responsabilità verso terzi deve essere esplicitata fin dall'inizio della relazione. Per esempio, una relazione d'aiuto può essere il risultato di una richiesta di una terza persona: in tal caso il Counsellor deve essere esplicito con entrambe le parti, riguardo alla responsabilità che egli si assume verso il cliente e verso la persona che ha fatto la richiesta (per esempio un datore di lavoro che fa una richiesta di Counselling per un dipendente in burnout).

2.7 Il Counsellor si impegna ad agire in maniera tale da favorire il controllo dell'utente sulla propria vita, rispettando le sue capacità di prendere decisioni e operare cambiamenti alla luce delle proprie opinioni e valori.

2.8 Il Counsellor deve stabilire e controllare i confini tra il rapporto consulenziale e ogni altro tipo di rapporto rendendolo altresì noto al cliente. Il counsellor non deve sfruttare il cliente da un punto di vista finanziario, sessuale, emotivo od in qualunque altro modo.

2.9 Il Counsellor non deve esercitare quando la sua professione risenta di problemi personali o per qualunque altro motivo che risulti interferente con l'attività professionale.

2.10 Il Counsellor è strettamente tenuto al segreto professionale e si impegna a garantire la privacy nell'esercizio della sua pratica professionale. La riservatezza è un modo per garantire al cliente sicurezza e privacy. Ogni mancanza nel grado di riservatezza offerto può ridurre l'utilità del counselling. Il Counsellor prende tutti i provvedimenti necessari per esprimere con chiarezza il grado di riservatezza che intende offrire al cliente, utilizzando, di norma, le informazioni preconsulenziali o patti iniziali.

2.11 Il Counsellor si impegna a mantenere confinate al contesto professionale le informazioni emerse nel lavoro. Ogni limitazione alla riservatezza nella relazione professionale è consigliabile che sia esplicitata al momento del contratto. Ogni conflitto successivo in questo ambito deve essere trattato con chiarezza e trasparenza con il cliente stesso, in un'ottica di rispetto dei diritti del cliente alla privacy. Nelle situazioni dove

potrebbe presentarsi la possibilità di una rottura della riservatezza, è consigliabile negoziare un consenso scritto.

2.12 Il Counsellor tratta con riservatezza tutte le informazioni private dei clienti, siano esse dirette, indirette o dedotte. In questo il Counsellor agisce in conformità con la normativa vigente in materia.

3. Responsabilità verso colleghi e altre figure professionali di aiuto.

3.1 Il Counsellor non deve comportarsi in modo da compromettere, agli occhi della collettività, la fiducia nel loro ruolo di counsellor o nell'operato di altri counsellor.

3.2 I rapporti tra i counsellor devono ispirarsi ai principi del rispetto reciproco, della lealtà e della colleganza.

3.3 Qualora un Counsellor abbia motivo di ritenere che un altro collega counsellor mantenga una cattiva condotta professionale e, dopo averne parlato con l'interessato, ritenga che non si possa trovare una soluzione o rimedio, deve mettere in atto la procedura dei reclami evitando, però, violazioni di riservatezza che non siano strettamente necessarie all'indagine sul reclamo.

3.4 Il Counsellor si assume la responsabilità dei propri servizi con colleghi, datori di lavoro ed enti di finanziamento.

Il Counsellor accetta di svolgere la propria professione esclusivamente nei limiti delle proprie competenze e si impegna a riconoscere i suoi eventuali limiti professionali e, di conseguenza, indirizzare o inviare adeguatamente il cliente.

4. Responsabilità verso la società e la collettività.

4.1 Il Counsellor si impegna a presentare in modo corretto ed accurato la propria formazione, esperienza e competenza. Riconosce quale suo dovere quello di aiutare i clienti a sviluppare in modo libero e consapevole giudizi, opinioni e scelte.

Indipendentemente dai limiti imposti in materia di pubblicità dalla legislazione vigente, il Counsellor non assume pubblicamente comportamenti scorretti finalizzati al procacciamento della clientela. In ogni caso, la pubblicità e l'informazione concernenti l'attività professionale devono essere ispirate a criteri di decoro professionale e di tutela dell'immagine della professione.

Ogni materiale informativo deve riflettere la natura del servizio offerto, insieme all'esercizio, alle qualifiche e alla relativa esperienza del Counsellor.

4.2 Nell'esercizio della professione e nelle circostanze in cui rappresenta pubblicamente la professione, il Counsellor è tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale.

4.3 L'eventuale ricerca deve essere fatta da ricercatori competenti, autorizzati dall'Associazione solo dopo una attenta considerazione dei loro principi etici, e con rispetto della dignità e del benessere dei partecipanti. I partecipanti alla ricerca devono essere chiaramente informati in anticipo riguardo la natura, il fine, la durata e le conseguenze del progetto. Ai partecipanti deve essere spiegato che è nel loro diritto ritirarsi in ogni momento, senza dare spiegazioni. La ricerca non deve essere fatta senza il pieno consenso di tutte le parti coinvolte.

4.4 Il Counsellor agisce nel pieno rispetto e in conformità delle leggi vigenti.

5. Disposizioni finali e norme di attuazione.

5.1 Le norme deontologiche indicate nel presente codice sono di natura vincolante: la loro inosservanza è punibile con sanzioni da parte dell'AICo.

5.2 L'AICo, Associazione Italiana di Counselling, si rende garante nei confronti dei clienti della qualificazione dei singoli professionisti, della loro competenza acquisita e mantenuta.

5.3 L'AICo ha previsto modalità di reclamo per dare la possibilità di segnalare eventuali inosservanze o violazioni del presente codice e un'apposita Commissione Disciplinare preposta all'osservanza, al monitoraggio e alle eventuali sanzioni.