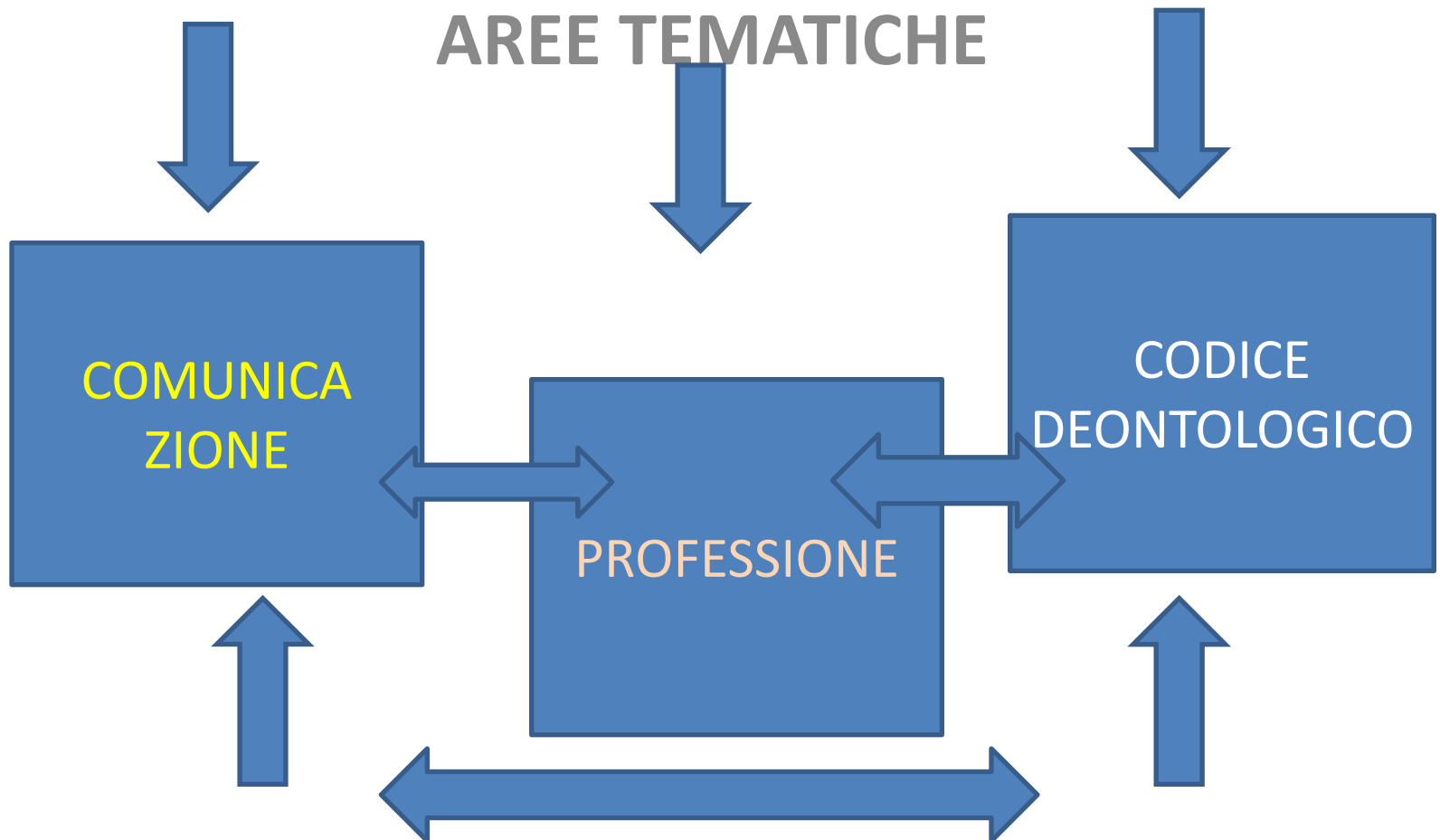


LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE SECONDO IL CODICE DEONTOLOGICO

**Donatella Dalpozzo
Faenza, 6 ottobre 2010**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE SECONDO IL CODICE DEONTOLOGICO

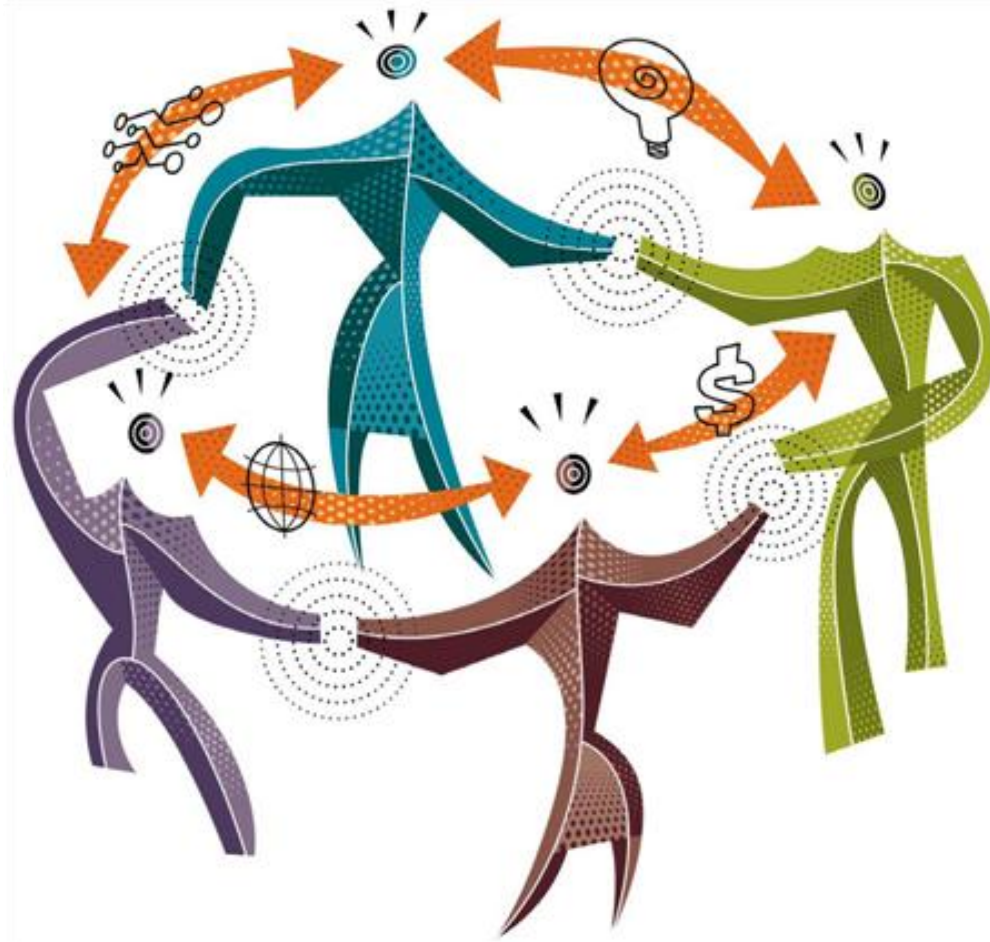
AREE TEMATICHE



INDICE

- **1. LA COMUNICAZIONE**
- **2. LA PROFESSIONE**
- **3. LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE**
- **4. IL CODICE DEONTOLOGICO**
- **5. LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE
SECONDO IL CODICE DEONTOLOGICO**

1.LA COMUNICAZIONE



SIGNIFICATO ETIMOLOGICO (1)

- Dal latino “*communicare*” e “*communicatio*” (da *cum* + *munere* e dal greco *koinonia*) : condividere, trasmettere, partecipare.
- In italiano il verbo “comunicare” è sia transitivo che intransitivo:
 - Transitivo: “far conoscere”, “far sapere”, “rendere comune”, “trasmettere”
 - Intransitivo: “essere in comunicazione”, “trasmettere i propri sentimenti”

SIGNIFICATO ETIMOLOGICO (2)

Il termine *comunicazione* assume pertanto una duplice valenza:

1. La comunicazione come “azione intenzionale”

2. La comunicazione come “condizione”

ed entrambe rimandano al significato etimologico di “legare”, “unire”, “fare/essere partecipe”.

LO STUDIO DELLA COMUNICAZIONE

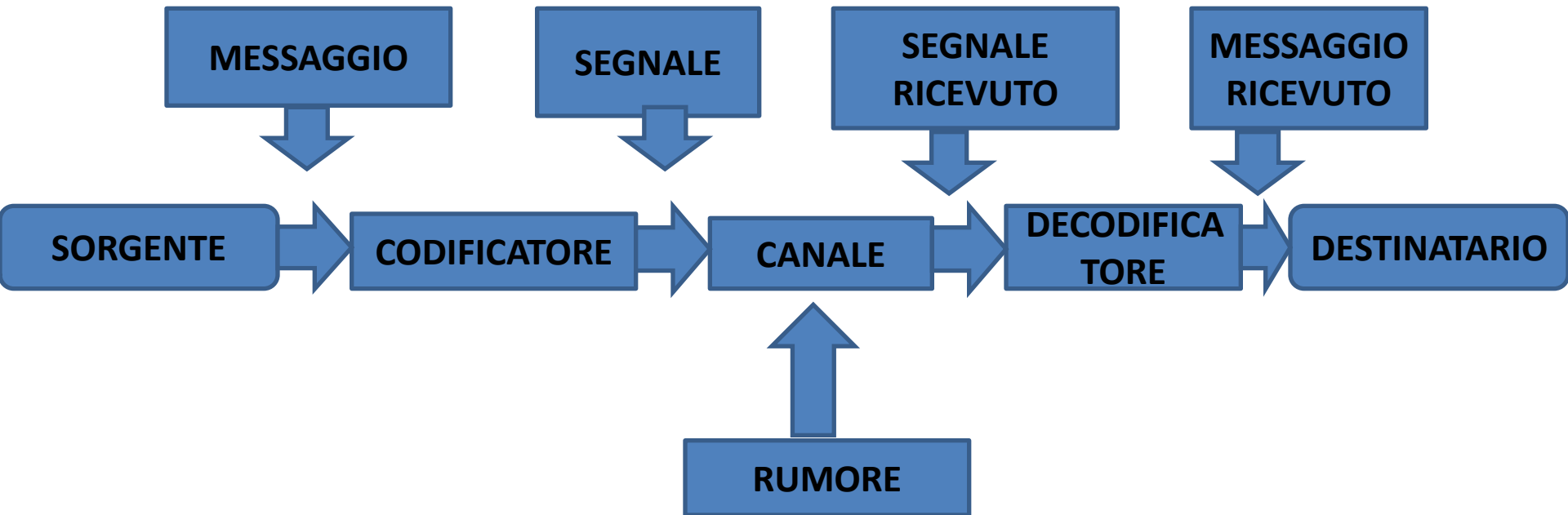
- **Sono tante le discipline che si sono occupate della comunicazione**
- **La comunicazione viene concepita come: processo di trasmissione delle informazioni, bisogno umano, fatto sociale, tecnologia, etc.**
- **Il concetto di comunicazione è venuto ad assumere pertanto un valore semantico molto ampio.**

LA TEORIA DELLA COMUNICAZIONE

(1)

- **Si sviluppa a partire dalla prima metà del Novecento.**
- **Analizza il processo e gli elementi attraverso il quale avviene la comunicazione**
- **Inizialmente è un modello lineare e unidirezionale.**

Schema n.1 – Schema di Shannon e Weaver



LA TEORIA DELLA COMUNICAZIONE

(2)

- **Successivamente viene introdotta l' idea di "contesto", che mette a fuoco il valore dell' ambiente in cui avviene la comunicazione.**
- **L' ambiente viene poi letto in maniera diversa a seconda delle teorie di riferimento, passando da una prospettiva oggettivistica ad una prospettiva costruttivista e quindi socio-costruzionista.**

GLI ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

- **Emittente (o sorgente)** : la fonte delle informazioni, il soggetto che effettua la codifica delle informazioni in un “messaggio” (un testo)
- **Ricevente (o destinatario)** : accoglie il messaggio, lo decodifica, lo interpreta e lo comprende
- **codice**: parola parlata o scritta, immagine, tono impiegati per "formare" il messaggio
- **canale**: il mezzo di propagazione fisica del codice
- **contesto**: l' "ambiente" significativo all'interno del quale si situa l'atto comunicativo
- **Referente/contenuto**: l'oggetto della comunicazione, a cui si riferisce il messaggio.

FEEDBACK E CIRCOLARITA'

La considerazione del feed-back, che il destinatario restituisce alla sorgente permette di introdurre il concetto di “anello di ritorno”. La comunicazione viene quindi letta come sistema dotato di autoregolazione, dove l'effetto iniziale viene modificato ogni volta che esso compie l'intero ciclo. La sorgente non è più l'unica determinante del significato.

LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE

Partendo dal presupposto per cui “ogni comportamento è comunicazione”, il gruppo di Palo Alto individua 5 assiomi:

- Non si può non comunicare
- Verbale e non verbale
- Complementarietà e simmetria
- La punteggiatura
- Contenuto e relazione

IL SOCIO-COSTRUZIONISMO

- Per il socio-costruzionismo la *comunicazione* è “il processo tramite cui gli individui creano e gestiscono le realtà sociali attraverso un ulteriore processo di coordinamento di azioni e di gestione di significati” (teoria CMM).
- Il processo simbolico di costruzione di significato si crea in un contesto, ed è influenzato dallo scambio, oltre che dalle premesse (pregiudizi, biografie personali, etc.).

LA COMUNICAZIONE COME TECNOLOGIA

- **Il processo di modernizzazione ha determinato l'evoluzione tecnica e tecnologica, dando luogo a nuove forme di comunicazione e di mediazioni culturali.**
- **La comunicazione viene concepita come tecnologia, il mezzo utilizzato tramite cui è possibile ottenere effetti e raggiungere obiettivi.**


ALCUNE CONSIDERAZIONI DI SINTESI SUL “COMUNICARE” (1)

- **La comunicazione rappresenta una realtà complessa e poliedrica**
- **Può essere letta come “processo”**
- **Può essere analizzata nei suoi “elementi”**
- **Permette alla persona di rendere partecipi altri dei propri pensieri, contenuti, emozioni, ed avviene solo in parte in maniera consapevole e volontaria**

ALCUNE CONSIDERAZIONI DI SINTESI SUL “COMUNICARE” (2)

- **La comunicazione avviene attraverso molteplici canali; è necessario comunque tener conto sempre delle informazioni non verbali e degli aspetti legati alla relazione**
- **Il soggetto nella comunicazione ha un ruolo attivo, in quanto può contribuire alla co-costruzione di significati condivisi**
- **Al tempo stesso la persona non determina da sola tali significati, in quanto è la comunicazione stessa che, in un determinato contesto, crea i significati sociali.**

ALCUNE CONSIDERAZIONI DI SINTESI SUL “COMUNICARE” (3)

 una concezione
“professionale” di comunicazione
richiede di tener conto di questi aspetti,
conoscerli e gestirli in maniera da
ottimizzarne l’ utilizzo, superando l’
approssimazione e l’ estemporaneità.

2. LA PROFESSIONE di assistente sociale



DEFINIZIONE

- Come il latino “*professio*” (da “*profiteor*”: dire apertamente, dichiarare, insegnare) il termine *professione* ha il significato sia di “dichiarazione, promessa” (in senso solenne), sia di “attività lavorativa”.
- Nello specifico, *professione* è l’ “attività intellettuale, per lo più indipendente, che si esercita dopo aver conseguito la laurea o una particolare abilitazione”.

LA GIURISPRUDENZA


- **L'ordinamento giuridico italiano regola le professioni, ovvero attraverso leggi e regolamenti ne regola l'accesso (art. 2229 cc) prevedendo determinati requisiti di:**
 - **titolo di studio (Laurea),**
 - **tirocinio o praticantato,**
 - **superamento di un esame valutativo delle competenze acquisite,**
 - **iscrizione ad un Albo o Collegio**

LA SOCIOLOGIA

- **La sociologia sviluppa un pensiero sulle professioni in quanto “attività intellettuale” a partire dal concetto di “divisione del lavoro sociale”**
 - **Requisiti caratterizzanti le professioni:**
 - **Un ‘ abilità superiore**
 - **Un’ autorità professionale**
 - **Un riconoscimento della comunità**
 - **Un codice etico**
 - **L’ appartenenza ad associazioni di controllo**
- (Greenwood)**

STATUS PROFESSIONALE DELL' ASSISTENTE SOCIALE (1)

 **Dal punto di vista giuridico** l' a.s. è una professione (riconoscimento giuridico, formazione universitaria, Ordine professionale)

 **Dal punto di vista sociologico**, non vi è una accettazione condivisa dell' assistente sociale come professione. Si tende a collocarlo nell' alveo delle "semi-professioni" o in fase di evoluzione verso uno status di professione.

 Si può parlare pertanto di un **processo di professionalizzazione** in corso.

STATUS PROFESSIONALE DELL' ASSISTENTE SOCIALE (2)

- **Condizioni di debolezza:**
 - **Bassa autonomia legata al lavoro dipendente**
 - **Caratterizzazione di genere (femminile)**
 - **Formazione breve**
 - **Fragilità scientifica e tecnica**
 - **Scarso riconoscimento sociale**

STATUS PROFESSIONALE DELL' ASSISTENTE SOCIALE (3)

- **Le analisi all' interno della professione mettono in evidenza che “Il gruppo professionale non è omogeneo ...”**



“... oggi l' esercizio di attività lavorativa come assistente sociale può assumere i connotati sia della professione che della semiprofessione, il tutto in rapporto ai diversi progetti professionali dei singoli colleghi.” (U. Albano)

LA DIMENSIONE SOGGETTIVA DELLA PROFESSIONE

- U. Albano individuando una serie di indicatori della professione e della semi-professione, sposta l'analisi sulla dimensione soggettiva, al progetto personale che orienta l'azione, alla propensione all' "auto-imprenditoria".
- L'essere professione, quindi, richiamando anche la radice etimologica "*profiteor*", è legato alla consapevolezza ed alla motivazione personale.

CONSIDERAMO LA STORIA (1)

“STATU NASCENTE”

- Ruolo di propulsione delle scuole (con tirocinio e monitoraggio)
- Gli aa.ss. “pionieri” hanno consapevolezza che stanno costruendo qualcosa di nuovo e importante.
- Condizioni di bisogno tragiche e mancanza di risposte codificate
- Identificano dei principi del s.s. con i principi/ diritti costituzionali.
- Attività di raccordo/coordinamento esercitato dalle scuole e all’ interno degli Enti

CONSIDERAMO LA STORIA (2)

FASE DEL TERRITORIO:

- **Impegno della professione nel promuovere e dare forma ai servizi territoriali**
- **Servizi intesi come tramite attraverso i quali si realizza il diritto dell'utente a trovare risposta ai propri bisogni.**
- **Identificazione della professione con il Welfare**
- **Identificazione servizio sociale = servizi sociali**

LA SITUAZIONE ATTUALE (1)

- **Riconoscimento giuridico della professione**
- **Sistema “amministrativo” dei servizi che “sembra” parlare il nostro linguaggio**

MA:

- **Non definizione della dirigenza dell’ a.s.**
- **Crisi finanziaria del sistema dei servizi pubblici**
- **Processi di burocratizzazione e di aziendalizzazione**
- **Politiche sociali volte alla deregulation ed alla esternalizzazione dei servizi**

LA SITUAZIONE ATTUALE (2)

COME STA L' ASSISTENTE SOCIALE?

- Frammentazione e dispersione
- Scollamento fra i contenuti della professione e l' Università
- Difficoltà a definire il proprio ruolo in un contesto che cambia
- Caduta della tensione ideale
- Ricerca di nuovi spazi

 **PROFESSIONE ?** **CRISI O EVOLUZIONE DELLA**

IL FUTURO DELLA PROFESSIONE DIPENDE (ANCHE) DA NOI. SE ... (1)

... recuperiamo gli elementi della nostra storia:

- Spinta ideale**
- Pionerismo**
- Capacità di leggere i bisogni e farsene carico**
- Usciamo dall'isolamento**

IL FUTURO DELLA PROFESSIONE DIPENDE (ANCHE) DA NOI. SE ... (2)

... ci viviamo come professionisti:

- Facciamo “nostro” il mandato professionale (legge dello stato, codice deontologico)**
- Non aspettiamo che gli spazi ce li creino gli altri (uscire dalla passività)**
- Mostriamo/dimostriamo ciò che siamo e cosa siamo capaci di fare**
- Ci sentiamo parte di una comunità professionale che condivide pensieri, ideali, motivazioni**

3. LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE



COMUNICAZIONE E PROFESSIONE

- Se *comunicazione* implica una condivisione/trasmissione di contenuti, che permettono la co-costruzione di linguaggi e significati,
- Se *professione* implica l' esercizio di un sapere specifico, condiviso con un gruppo definito di colleghi (comunità professionale) e riconosciuto come tale dalla società,
- ne deriva che comunicazione e professione sono strettamente connessi ed interdipendenti.

LA COMUNICAZIONE CONDIZIONE E VEICOLO PER LO SVILUPPO DELLA PROFESSIONE

- Possiamo distinguere fra:
 1. Una comunicazione all' interno della professione, fra i membri della comunità professionale
 2. Una comunicazione della professione con l' esterno, con l' utenza, la committenza, la “società”

LA COMUNICAZIONE ALL' INTERNO DELLA PROFESSIONE

Contribuisce a:

- **Costruzione e socializzazione del linguaggio**
- **Creare consensi e condivisione circa capacità e tecniche**
- **Costruzione e ridefinizione dell' identità professionale**
- **Creare il senso di appartenenza e rafforzare la spinta ideale**
- **Crescere professionalmente**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE CON L' ESTERNO

Contribuisce a:

- **Veicolare (e “contrattare”) contenuti relativi alla propria immagine/ ruolo/funzione**
- **Ricevere input in merito alla domanda che viene dalla società**
- **Ridefinire la propria identità in base ai cambiamenti sociali**
- **Diffondere competenze e conoscenze per il bene comune**
- **Farsi conoscere, trovare un proprio “mercato”**

LA COMUNICAZIONE INTERNA ALLA PROFESSIONE DI A.S. (1)

- **CRITICITA':**
 - **Frammentazione e disorientamento /Carenza di sedi di coordinamento**
- **PUNTI DI FORZA:**
 - **Presenza di un organo di rappresentanza e di governo della professione (Ordine)**
 - **Presenza di forme associative/sindacali specifiche della professione**
 - **Senso di inquietudine/motivazione dei colleghi a ricercare confronto e accompagnamento**

LA COMUNICAZIONE INTERNA ALLA PROFESSIONE DI A.S. (2)

- **PUNTI DI INNOVAZIONE:**
 - **Aa.ss. che fanno percorsi di ricerca e li socializzano**
 - **Esperienze ed approfondimenti sulla libera professione**
 - **Utilizzo della rete per comunicare fra colleghi**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE DI A.S. CON L' ESTERNO (1)

- **CRITICITA':**

- “Carenza di riconoscimento”: riconoscimento parziale e disomogeneo /stereotipie
- Comunicazioni sull' immagine connotate in “negativo” (“non sono...”)

- **PUNTI DI FORZA:**

- Presenza di un mandato istituzionale
- Presenza di organi deputati ad esprimere la “voce” della professione (Ordine, Sindacato, etc.)
- La relazione con l' utenza

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE DI A.S. CON L' ESTERNO (2)

- **PUNTI DI INNOVAZIONE.**

- **Sperimentazione di modalità innovative di presentare la professione (es. la Web TV degli aa.ss.)**
- **Il ricorso da parte del CNOAS a produrre video per documentare gli eventi più importanti**
- **L' utilizzo della consulenza on line**
- **Il proporsi da parte dei colleghi sul mercato come libera professione o in ruoli diversificati rispetto a quello tradizionale**

4. IL CODICE DEONTOLOGICO



DEFINIZIONE

- **Il codice deontologico è la normativa di riferimento del professionista:**
 - **Contiene le esigenze etiche della professione**
 - **E' lo strumento attraverso il quale si presenta alla società**
 - **Orienta e guida il professionista nelle scelte di comportamento**
 - **Costituisce il suo elemento di identità**

IL CODICE DEONTOLOGICO DELL' ASSISTENTE SOCIALE



STORIA

- **Nascita della professione con una forte valenza etica**
- **Elaborazione del codice all' interno della comunità professionale (1992 - Congresso di Chianciano ASSNAS)**
- **Prima edizione ufficiale (1998)**
- **Prima revisione (2003)**
- **Seconda revisione (2009)**

CARTA DI IDENTITA'

- **Il codice deontologico rappresenta il principale documento di identificazione e di riferimento della professione di a.s. in Italia**
- **In esso vengono affermati i principi alla base della professione, e le loro implicazioni operative.**
- **Nell' ultima stesura è stata rinforzata la parte dedicata ai principi, con l' aggiunta all' art. 5 dell' affermazione dei principi di giustizia ed equità sociali.**

STRUTTURA

- Il codice deontologico dell'assistente sociale è costituito di **69** articoli, divisi **7** titoli, seguiti da disposizioni finali:
 - Titolo I - **DEFINIZIONE E POTESTA' DISCIPLINARE**
 - Titolo II – **PRINCIPI**
 - Titolo III- **RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA PERSONA UTENTE E CLIENTE**
 - Titolo IV – **RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA'**
 - Titolo V –**RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DI COLLEGHI ED ALTRI PROFESSIONISTI**
 - Titolo VI – **RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELL' ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**
 - Titolo VII- **RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA PROFESSIONE**

CONFRONTO CON ALTRE PROFESSIONI

Tab. n.1 - analisi comparativa degli aspetti strutturali dei codici deontologici

PROFESSIONE	PRIMA EMANAZIONE	ULTIMO AGGIORNAMENTO	N. ART.	STRUTTURA
MEDICO	(1903) 1912	2006	79	6 TITOLI + DISPOSIZIONI FINALI
AVVOCATO	1997	2006-2008	60	5 TITOLI + PREAMBOLO
PSICOLOGO	1998	2006-2009	42	5 CAPI
ASSISTENTE SOCIALE	(1992) 1998	2009	69	7 TITOLI + DISPOSIZIONI FINALI

Tab. n.1 – NOTE (1)

- **A parte la professione medica, anche le altre professioni sono giunte all' elaborazione di un codice solo in tempi abbastanza recenti.**
- **Come nella professione medica, vi era l' esistenza di un codice elaborato all' interno della comunità professionale prima del testo ufficiale (poi reso possibile dall' istituzione dell' ordine professionale)**

Tab. n.1 – NOTE (2)

- **Come nelle altre professioni, vi sono stati revisioni e aggiornamenti**
- **Il n. di art. del codice deontologico dell' assistente sociale è nella media degli altri codici**
- **Come gli altri codici, il testo è diviso in varie parti. Quello dell'a.s. è il più articolato (7 titoli)**

Tab. n.2 – analisi comparativa dei contenuti dei codici deontologici

TITOLI/PROFESSIONI (CAPI)	MEDICO	AVVOCATO	PSICOLOGO	ASSISTENTE SOCIALE
ALTRO	GIURAMENTO PROFESSIONALE	PRAMBOLO	/	/
I	OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE (ARTT. 1-2)	PRINCIPI GENERALI (ARTT. 1-21)	PRINCIPI GENERALI (artt. 1-21)	DEFINIZIONE E POTESTA' DISCIPLINARE (ARTT. 1-4)
II	COMPITI E DOVERI GENERALI DEL MEDICO (ARTT. 3-16)	RAPPORTI CON I COLLEGHI (ARTT. 22-34)	RAPPORTI CON L'UTENZA (artt. 22-31) E LA COMMITTENZA (art. 32)	PRINCIPI (ARTT. 5-10)
III	RAPPORTI CON IL CITTADINO (ARTT. 17-56)	RAPPORTI CON LA PARTE ASSISTITA (ARTT. 35-47)	RAPPORTI CON I COLLEGHI (artt. 33-38)	RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA PERSONA UTENTE E CLIENTE (ARTT. 11-32)
IV	RAPPORTI CON I COLLEGHI (ARTT. 57-66)	RAPPORTI CON LA CONTROPARTE, I MAGISTRATI E I TERZI* (ARTT. 48-59)	RAPPORTI CON LA SOCIETA' (artt. 39-40)	RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA' (ARTT.33-40)
V	RAPPORTO CON I TERZI* (ARTT. 67-68)	DISPOSIZIONI FINALI (ART. 60)	NORME DI ATTUAZIONE (ARTT. 41-42)	RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DI COLLEGHI ED ALTRI PROFESSIONISTI * (ARTT.41-43)
VI	RAPPORTI CON IL SSN E CON ENTI PUBBLICI E PRIVATI (ARTT. 69-79)	/	/	RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELL' ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO (ARTT. 44-51)
VII	/	/	/	RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA PROFESSIONE (ARTT. 52-69)
ALTRO	DISPOSIZIONI FINALI	/	/	DISPOSIZIONI FINALI

Tab. n.2 – NOTE (1)

- **Nel confronto relativo ai contenuti dei codici, emerge che si sono aree tematiche comuni a tutti:**
 - **La parte relativa ai principi ed alla dimensione etica**
 - **Il rapporto con la persona (cittadino, parte assistita, utenza, persona utente e cliente), in tutti molto approfondito**
 - **Il rapporto con i colleghi**

Tab. n.2 – NOTE (2)

- **Inoltre in tutti i codici vengono individuati soggetti “altri” oltre alla persona, variamente denominati (terzi, SSN ed enti pubblici e privati, la controparte e i magistrati, l’ organizzazione del lavoro) e variamente trattati.**

- **Si individuano alcune differenziazioni:**
 1. **Il codice dell' a.s. in comune con i medici tratta del rapporto con l' ambito organizzativo dove opera o può operare. Gli psicologi fanno solo riferimento ad una "committenza" che può essere diversa dall' utenza ma trattata in maniera generale e nello stesso titolo assieme all' utente.**

2. Il codice dell' a.s. in comune con gli psicologi tratta del rapporto con la società, seppure in maniera decisamente più estesa (8 artt. contro 2 artt).

3. Solo il codice dell' a.s. nomina le altre professioni; tale materia non viene citata dal codice degli psicologi, e per i medici e gli avvocati viene trattata nei rapporti con i “terzi”. Il codice dell' a.s. tratta questa materia congiuntamente al rapporto con i colleghi.

Tab. n.2 – NOTE (5)

- **Si possono individuare alcune specificità del codice dell' a.s.:**
 - 1. Solo il codice deontologico dell' a.s. tratta delle responsabilità nei confronti della professione.**
 - 2. L' area relativa al rapporto della società, pur non essendo esclusiva dell' a.s., sembra essere solo nel codice dell' a.s. oggetto di una riflessione approfondita.**

Tab. n.2 – NOTE (5)

3. Una ulteriore specificità riguarda l'aspetto letterale, in quanto gli ambiti trattati vengono, solo in questo codice, denominati col termine "RESPONSABILITA'", evidenziando già nel titolo la connotazione etica e normativa dei contenuti.

5. LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE SECONDO IL CODICE DEONTOLOGICO



LA COMUNICAZIONE DELLA COMUNICAZIONE NEL CODICE DEONTOLOGICO DELL' ASSISTENTE SOCIALE

- **Dall' analisi comparata del codice dell' a.s. con gli altri codici emerge un' attenzione della professione rispetto alla cura ed alla promozione della professione stessa (Titolo VII)**
- **Dall' esame delle singole parti, si possono evidenziare in maniera più dettagliata i principi e le norme deontologiche relative alla comunicazione della professione.**

Tab. n. 3 – individuazione dei contenuti relativi alla comunicazione della professione di assistente sociale (1)

TITOLO	CAPO	ARTICOLO	TESTO
TITOLO I DEFINIZIONE E POTESTA' DISCIPLINARE		ART. 4	Gli aa.ss. Sono tenuti alla conoscenza, comprensione e diffusione del Codice e si impegnano per la sua applicazione ...
TITOLO II PRINCIPI			
TITOLO III RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA PERSONA UTENTE E CLIENTE	CAPO I - DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CLIENTI	ART. 12	Nella relazione di aiuto l'a.s. ha il dovere di dare, tenendo conto delle caratteristiche di discernimento degli interessati, la più ampia informazione sui loro diritti, sui vantaggi, svantaggi, impegni, risorse, programmi e strumenti dell'intervento professionale, ...
	CAPO II – REGOLE GENERALI DI COMPORTAMENTO DELL' ASSISTENTE SOCIALE	ART. 18	L' a.s. deve mettere a servizio degli utenti e dei clienti la propria competenza e abilità professionale, costantemente aggiornate, ...
	CAPO III – RISERVATEZZA E SEGRETO PROFESSIONALE	ART. 26	L' a.s. è tenuto a segnalare l' obbligo della riservatezza e del segreto d' ufficio a coloro con i quali collabora, con cui instaura rapporti di supervisione didattica o che possono avere accesso alle informazioni o documentazioni riservate

Tab. n. 3 – individuazione dei contenuti relativi alla comunicazione della professione di assistente sociale (2)

TITOLO	CAPO	ARTICOLO	TESTO
TITOLO IV RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA'	CAPO I – PARTECIPAZIONE E PROMOZIONE DEL BENESSERE SOCIALE	ART. 37	L' a.s. ha il dovere di porre all' attenzione delle istituzioni che ne hanno la responsabilità e della stessa opinione pubblica situazioni di deprivazione e gravi stati di disagio non sufficientemente tutelati, o di iniquità e ineguaglianza
		ART. 39	L' a.s. deve contribuire ad una corretta e diffusa informazione sui servizi e le prestazioni per favorire l' accesso e l' uso responsabile delle risorse, a vantaggio di tutte le persone, contribuendo altresì alla promozione delle pari opportunità.
		ART. 40	Il caso di calamità pubblica o di gravi emergenze sociali, l' a.s. si mette a disposizione dell' amministrazione per cui opera o dell' autorità competente, contribuendo per la propria competenza a programmi e interventi diretti al superamento dello stato di crisi.

Tab. n. 3 – individuazione dei contenuti relativi alla comunicazione della professione di assistente sociale (3)

TITOLO	CAPO	ARTICOLO	TESTO
TITOLO V RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DI COLLEGHI ED ALTRI PROFESSIONISTI	CAPO I - RAPPORTO CON I COLLEGHI ED ALTRI PROFESSIONISTI	ART. 42	L' a.s. che, a qualsiasi titolo, stabilisca un rapporto di lavoro con colleghi ed organizzazioni pubbliche o private, si adopera affinché vengano rispettate le norme etico - deontologiche che ispirano la professione; fornisce informazioni sulle specifiche conoscenze e sulla metodologia applicata per salvaguardare il proprio ed altrui ambito di competenza e di intervento.
TITOLO VI RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELL' ORGANIZZAZIONE DI LAVORO	CAPO I – L' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELL' ORGANIZZAZIONE DI LAVORO	ART. 45	L' a.s. deve impegnare la propria competenza professionale per contribuire al miglioramento della politica e delle procedure dell' organizzazione di lavoro, all' efficacia, all' efficienza, all' economicità e alla qualità degli interventi e delle prestazioni professionali ...
		ART. 48	L' a.s. deve segnalare alla propria organizzazione l' eccessivo carico di lavoro ...
		ART. 49	L' a.s. che svolge compiti di direzione o coordinamento ... si adopera per promuovere e valorizzare esperienze e modelli innovativi di intervento, valorizzando altresì l' immagine del servizio sociale, sia all' interno, che all' esterno dell' organizzazione.

Tab. n. 3 – individuazione dei contenuti relativi alla comunicazione della professione di assistente sociale (4)

TITOLO	CAPO	ARTICOLO	TESTO
TITOLO VII RESPONSABILITA' DELL' ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA PROFESSIONE	CAPO I – PROMOZIONE E TUTELA DELLA PROFESSIONE	ART. 53	L' a.s. deve adoperarsi nei diversi livelli e nelle diverse forme dell' esercizio professionale per far conoscere i valori e i contenuti scientifici e metodologici della professione, nonché i suoi riferimenti etici e deontologici. In relazione alle diverse situazioni, deve impegnarsi nella supervisione didattica e professionale, nella ricerca, nella divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche.
		ART. 56	L' a.s. deve adoperarsi, in ogni sede, per la promozione, il rispetto e la tutela dell' immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi.
	CAPO II – ONORARI	ART. 57	... L' a.s. è tenuto a far conoscere il suo onorario al momento dell' incarico o non appena sia chiara la richiesta e concordato il piano di intervento ...
	ART. 59	L' a.s. ... è tenuto a dare informazioni veritiere e corrette sulle sue competenze professionali e può pubblicizzarle con rispetto dei principi di verità, decoro e del prestigio della professione.	

Tab. n. 3 – NOTE (1)

- **Dalla ricognizione della tabella emerge come nel codice compaiano obblighi di “comunicazione” della professione in quasi tutte le parti. Non vi sono riferimenti espliciti solo nel TITOLO II dedicato specificatamente ai PRINICIPALI.**
- **La comunicazione dei contenuti della professione viene configurata sia a livello generale (vedi nel TITOLO I) riferito al codice deontologico, sia a livello delle singole aree specifiche (tutte): nei confronti della persona utente o cliente (TITOLO III), della societa’ (TITOLO IV), di colleghi e altri professionisti (TITOLO V), dell’ organizzazione del lavoro (TITOLO VI), della professione (TITOLO VII).**

QUALE COMUNICAZIONE SECONDO IL CODICE DEONTOLOGICO (1)

- **Analizzando il linguaggio utilizzato, osserviamo che la comunicazione dei contenuti della professione riguarda diversi ambiti di conoscenza e persegue diverse finalità:**
 - **Diffusione e promozione dell' immagine e dei contenuti della professione (art. 2, art. 49, art. 53, art. 56, art. 59)**
 - **Informazioni relativa alle caratteristiche ed ai requisiti della professione al fine della tutela delle condizioni di autonomia tecnico – funzionale nell' esercizio della professione stessa (art. 26, art. 42, art. 48)**

QUALE COMUNICAZIONE SECONDO IL CODICE DEONTOLOGICO (2)

- **Informazioni all'utente connesse alla corretta relazione professionale al fine di promuoverne l'autodeterminazione e l'uscita dal bisogno (art. 12, art. 18, art. 57, art. 59)**
- **Mettere a disposizione la propria competenza per favorire le politiche sociali ed i processi di promozione sociale, nonché i principi di giustizia ed equità sociale (art. 37, art. 39, art. 40, art. 45)**
- **Favorire la condivisione e lo sviluppo della conoscenza –scienza professionale (art. 49, art. 53)**

LA COMUNICAZIONE AL SERVIZIO DELLA PROFESSIONE E DELL' UTENTE

- **Dall' analisi del codice deriva un impegno nella comunicazione :**
 - **sia nel promuovere e tutelare la professione**
 - **sia nel perseguire i propri scopi di aiuto all' utente – singolo e collettivo-**
- **Le due finalità sono intrecciate:**
 - **nella misura in cui si tutela la professione si creano le condizioni di tutela e aiuto del cliente**
 - **attraverso una operatività con l' utenza competente e coerente con le norme deontologiche si veicolano contenuti più corretti in merito alla professione**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NELLA RELAZIONE CON L' UTENTE (1)

- **Le norme del Titolo III tratteggiano un ' A.S. che fin dall'inizio della relazione con l' utente chiarisce chi è e cosa fa: da informazioni sui loro diritti, vantaggi, svantaggi, impegni, risorse, programmi e strumenti dell' intervento professionale, mette a disposizione le sue competenze e abilità professionale, ne tutela la riservatezza.**
- **L' informazione si riferisce non solo alle risorse oggettive, ai servizi, alle procedure, ma anche agli "strumenti dell' intervento professionale" ed alle "competenze e abilità professionali".**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NELLA RELAZIONE CON L' UTENTE (2)

- **Oltre a concretizzare principi etici, ed a favorire le condizioni per una reciprocità della relazione, si favorisce una più corretta identificazione da parte dell' utente della professionalità dell' a.s., ed in tal modo l' a.s. contribuisce alla costruzione della propria immagine.**
- **Tutto questo può essere valido per l' utente che si riceve nell' ufficio del servizio sociale dell' ente, ma anche nel proporsi come liberi professionisti ai clienti potenziali ...**
- **Per cui ... non diamo per scontato niente, e parliamoci un po' addosso !!**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA' (1)

- **Nel Titolo IV l' a.s. viene chiamata ad assumere un ruolo fortemente attivo e propulsivo: dal porre all' attenzione delle istituzioni situazioni di deprivazione o disagio al contribuire ad una corretta e diffusa informazione sui servizi e prestazioni, al mettersi a disposizione e contribuire per la propria competenza nei casi di calamità pubblica.**
- **In questo ambito la professione sente di avere dei contributi da dare, anzi lo ritiene un suo campo specifico.**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA' (2)

- **Di fatto la professione non ha a questo livello molta visibilità, pertanto è necessaria una sua attivazione.**
- **In questo ambito si gioca anche una possibilità di porsi all' attenzione della collettività, e di interlocutori diversi da quelli tradizionali mettendo in evidenza competenze e abilità.**
- **Per svolgere questa funzione è necessario mantenere aperti i canali di lettura del bisogno, per poterlo "ascoltare" e monitorare, e per poter individuare dei percorsi di risposta**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA' (3)

➤ In quali forme?

- Attingendo dal proprio ruolo (“sensore dei bisogni”) all’ interno dei servizi**
- Producendo documentazioni, ricerche, progetti da sottoporre alle amministrazioni ed anche all’ esterno di queste**
- “Uscendo” dall’ ente e ponendosi come soggetto esterno (magari di tipo associativo)**
- ... mettendo in gioco la capacità “autoimprenditoriale” ...**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DI ALTRI PROFESSIONISTI (1)

- Nel titolo V la comunicazione, nei confronti di altri professionisti o istituzioni, è tesa a garantire le condizioni per un corretto svolgimento della professione, attraverso l'informazione sulle specifiche conoscenze e metodologie ...

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DI ALTRI PROFESSIONISTI (2)

- **Un impegno, anche in questo caso, a “presentarci” come professionisti, ad esplicitare i nostri contenuti, a non darli per scontati ... uscire dalla “lamentela” per essere noi i protagonisti di un processo di costruzione di una nuova immagine ...**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DELL' ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO (1)

- **Nei confronti dell' organizzazione (Titolo VI) la comunicazione è finalizzata:**
 - **a garantire le condizioni per un corretto svolgimento della professione**
 - **a mettere a disposizione la propria competenza per il miglioramento del servizio, anche in merito alle prestazioni di servizio sociale.**
 - **considerare l' attività all' interno dell' organizzazione come “laboratorio di ricerca”, in cui si sperimentano modelli innovativi e si valorizza l' immagine della professione.**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DELL' ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO (2)

- **Questo ambito è oggetto “fisiologico” di riflessione da parte del servizio sociale italiano (per la collocazione dipendente degli aa.ss.)**
- **E' anche quello che attualmente pone la professione in una condizione di criticità per la condizione di dipendenza ed interpretazione riduttiva del ruolo**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DELL' ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO (3)

➤ Alcune suggestioni:

- non dare niente per scontato, ovvero esplicitare il mandato ed i vincoli deontologici**
- riflettere su come funzionano le dinamiche comunicative (e come funzioniamo noi all'interno di queste), per metterci e/o rimetterci in gioco (se lo valutiamo opportuno) con progetti di comunicazione più efficaci,**
- cercare strategie per uscire dall'isolamento.**

LA COMUNICAZIONE DELLA PROFESSIONE NEI CONFRONTI DELLA PROFESSIONE

- **Nel titolo VIII configura e precisa da parte del singolo a.s. un' azione di promozione e tutela dell' immagine della professione, e di diffusione delle conoscenze e competenze specifiche.**
- **Si tratta di dichiarazioni generali, unitamente a quella del Titolo I riguardante la diffusione del codice deontologico, che investono tutto l' agire dell' a.s., ma che richiedono anche uno sforzo specifico**

Per cui...

