

Integrità professionale: quale possibile definizione?

di Sabrina Spagnuolo - Sociologa, counsellor professionista, mediatrice,
segretario CE Lazio Marche Umbria CNCP

Il tentativo di co-costruire una definizione di integrità professionale che sia condivisa e riconosciuta come linguaggio comune e specialistico dei counsellor ci porta ad interrogarci su quali sono i termini ricorrenti che nell'ambito del counselling sono utilizzati per designare l'integrità professionale, partendo dal presupposto che "la parola è un segno che ha un senso, è un segno che è simbolo di un concetto o almeno espressione di una conoscenza" (Bolasco, Bisceglia, Baiocchi; 2004). Si è quindi ricorso alla statistica testuale per analizzare le parole, osservare come sono posizionate all'interno di un testo e il legame che sussiste tra loro, comprendere se sono parole piene ovvero portatrici di significati o parole vuote che servono semplicemente per la costruzione della frase. Nella statistica testuale i testi analizzabili possono essere sia articoli di giornali, risposte a questionari, blog, post, tweet, porzioni di libri, interviste, scambi epistolari, discorsi politici, ecc...; l'insieme di testi raccolti per una specifica analisi è denominato corpus e consente al ricercatore sociale, come afferma Bolasco, "di dare una rappresentazione dei testi estraendone alcune proprietà essenziali, capaci di descrivere e interpretare il loro contenuto". Questa analisi dei testi¹ è cresciuta di pari passo con lo sviluppo delle tecnologie informatiche e linguistiche, passando da un'analisi dei dati testuali (ADT) semiautomatica ad un'analisi automatica, in entrambi i casi si ottengono informazioni qualitative partendo da risultati quantitativi in un'ottica di analisi statistica.

In particolare le Analisi automatica dei dati testuali (AADT) sono tecniche di analisi statistica uni e multidimensionale che utilizzano un approccio descrittivo esplorativo dove i dati sono i testi. (Fraire, 2016). In questo tipo di analisi il ricercatore non legge il testo inizialmente ma la lettura viene effettuata in maniera automatica dal software statistico e questa operazione permette di estrarre informazioni significative sui mondi lessicali sottostanti i testi analizzati. L'AADT permette di avere uno sguardo d'insieme più ampio, i punti di vista di coloro che hanno scritto i testi affiorano attraverso dimensioni tematiche e semantiche spesso inaspettate come afferma Reinart "il punto di vista di un soggetto si trasmette attraverso i suoi enunciati" (1999).

Nella presente ricerca i dati testuali analizzati sono le definizioni di "Integrità professionale" inviate al CNCP nazionale per il convegno "Praticando l'Etica: Forme e Modi del Counselling in azione" del 10-11 novembre 2018 svoltosi a Roma. La prima analisi lessicale semplice eseguita è la wordcloud nella quale possiamo osservare in maniera chiara e sintetica le parole più frequenti che sono quelle più centrali e con un font di dimensione maggiore.

Le parole più frequenti sono *integrità* (f=26) e a seguire *professionale* (f=25), poi la parola *proprio* (f= 24), *etico* (f=19) e *cliente* (f=15).

La definizione d'integrità professionale sembra essere legata ad elementi di natura individuali ma anche relazionali. La relazione tra professionista e cliente risulta essere centrale, mediata dal fattore *etico* che spinge il professionista ad *agire* in linea con il *codice*, il *valore*, *rispettoso* del *confine* con le altre professionalità e in piena *trasparenza*. Se osserviamo le parole vicine al termine professionale sono infatti *onestà*, *coerenza*, *personale* e *competenza*.

¹ Per approfondimenti si rimanda al testo di S. Bolasco, *L'analisi automatica dei testi. Fare ricerca con il text mining*, Roma, 2013.
Per ulteriori suggerimenti bibliografici si può inviare un email a spagnuolo.sabrina3@gmail.com

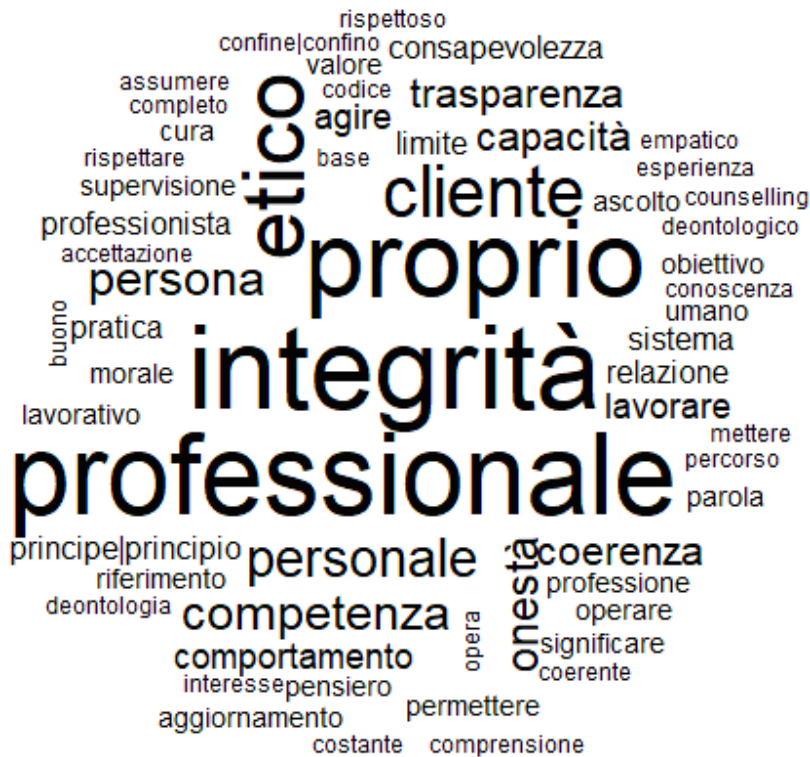


Fig.1 Wordcloud1 “Integrità Professionale”

Nel confrontare la prima word cloud e la seconda in cui sono stati inseriti anche i verbi ausiliari è interessante notare che nella seconda word cloud il verbo *essere* è collocato spazialmente tra la forma grafica “professionale” e la forma grafica “integrità” come se l’essere è l’elemento chiave che guida l’individuo verso l’integrità professionale.



Fig.2 Word Cloud2 “Integrità Professionale con i verbi ausiliari”

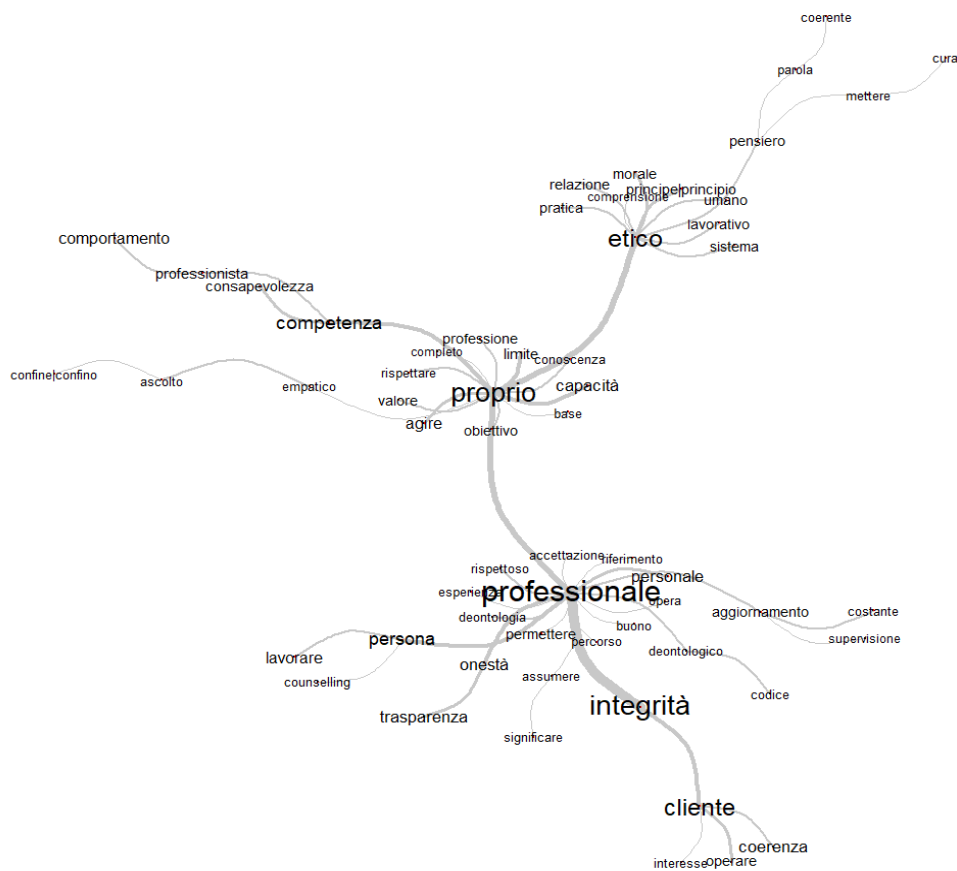


Fig.3 Grafo delle Similitudini “Integrità professionale”

Si è deciso di effettuare l’analisi delle similitudini, al fine di comprendere meglio i legami tra le occorrenze e le definizioni proposte dai soci del CNCP. Attraverso il grafo delle similitudini (albero delle occorrenze) è possibile seguire le ramificazioni dei discorsi a partire dagli hub (occorrenze più frequenti) studiandone le diramazioni.

Nel grafo delle similitudini si nota immediatamente il legame tra i termini oggetto d’indagine “integrità” e “professionale”.

Il termine “integrità” si lega con la parola “cliente”, si potrebbe ipotizzare che nelle definizioni d’integrità professionale si riconosca come importante nel percorso di counselling l’“operare” del counsellor nei confronti del cliente con “coerenza” e focalizzandosi sull’ “interesse” di chi viene a chiedere aiuto.

L’altro legame forte lo possiamo osservare tra il termine “professionale” e “proprio”.

L’occorrenza “proprio” si dirama verso i termini “competenza” ed “etico” in quanto sia la competenza che l’etica sono legate alle peculiarità della persona che esercita la propria professione essendo *consapevole* delle sue *competenze*, mettendo in atto *comportamenti* coerenti con il proprio *sistema* di riferimento, i propri *principi*, la propria *morale*, i propri *valori*.

Come ci ricorda Gaetano Megale bisogna tenere presente l’errore cognitivo dell’overconfidence per cui il professionista che ha troppa fiducia in se stesso è convinto di agire sempre in modo etico, non considera che i processi emotivi possono portare nella pratica lavorativa a scelte contraddittorie e irrazionali. Quindi le parole *relazione* e *umano* che troviamo nelle diramazioni del termine “etico” se le leggiamo con un approccio sistemico rimandano ai processi circolari della relazione d’aiuto, un processo interattivo in cui il counsellor e il cliente co-costruiscono il percorso di counselling.

Si è effettuata successivamente la cluster analysis individuando 5 cluster ovvero le unità di contesto più simili e le parole caratterizzanti i “mondi lessicali” delle definizioni inviate dai soci del CNCP che hanno partecipato alla ricerca.

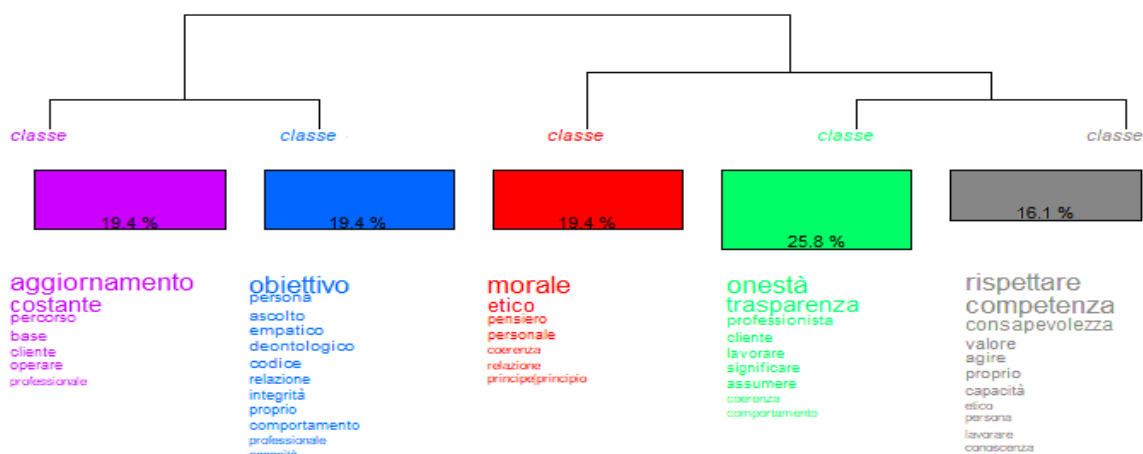


Fig.4 Cluster Analysis “Integrità Professionale”

Il primo cluster (verde) costituito dal 25,8% delle parole caratterizzanti è stato etichettato come “integrità” in quanto troviamo la forma grafica “onestà” utilizzata spesso come sinonimo di integrità e anche il termine “trasparenza” e “professionista”. In particolare alla parola professionista nel linguaggio comune è attribuita una connotazione positiva. Il professionista è considerato colui che ha particolari abilità e competenze e dal punto di vista del “cliente” equivale ad una rassicurazione sull’essersi affidato ad una persona che svolge in maniera corretta e scrupolosa il proprio lavoro.

Il secondo cluster (rosso) costituito dal 19,4% delle parole diverse, è stato etichettato “etica”, in quanto possiamo osservare il termine *morale* immediatamente seguito da etico e dalle parole: *pensiero, personale, coerenza, principio*.

Questi termini li ritroviamo nella definizione di Megale secondo cui “l’etica è un atto di libertà individuale”, si basa sui principi che consentono alle persone di sviluppare un proprio ragionamento, e questo secondo lui è l’elemento che differenzia l’etica dalle norme, dalla deontologia in quanto: “l’etica è autonoma, nasce dal singolo”.

Si noti che anche il terzo cluster (blu) e il quarto cluster viola sono costituiti dal 19,4 % di parole diverse come se i tre cluster rosso, blu e viola rappresentino secondo i soci del CNCP tre componenti egualmente importanti per definire l’integrità professionale.

Il terzo cluster blu è stato etichettato “obiettivo del percorso”, il professionista sapendo quali sono i suoi ambiti d’intervento può stabilire attraverso l’“ascolto empatico”, conoscendo e applicando il “codice deontologico” se iniziare un percorso di counselling o se è preferibile inviare il cliente ad un’altra figura professionale o indirizzarlo ad un servizio specialistico specifico.

Il quarto cluster (viola) è stato etichettato “formazione permanente” in quanto troviamo i termini: *aggiornamento, costante, percorso*.

Il quinto cluster (grigio) contiene il 16,2 % delle parole caratterizzanti, è stato etichettato “autoconsapevolezza” in quanto i termini “rispettare”, “competenza”, “consapevolezza”, “valore” e “agire” fanno ipotizzare che il tema sottostante questo cluster sia la presa di coscienza delle proprie competenze, limiti, risorse e possibilità d’intervento.