

DOCUMENTO SULLA DEONTOLOGIA PROFESSIONALE

Testo approvato dall'Assemblea dei Soci dell'A.N.G.T. in Arezzo il 07 marzo 1998

La categoria ha sentito da sempre il bisogno di integrare le norme di legge che disciplinano la professione, con altre norme di deontologia professionale, non scritte, alle quali il comportamento dei professionisti deve adeguarsi nell'esercizio della professione e che sono l'applicazione dei principi contenuti nel codice civile e nelle leggi sulla professione.

L'elencazione dei punti basilari della deontologia professionale integra norme già scritte con il frutto di analisi delle concrete situazioni concernenti l'attività professionale, nonché di comportamenti deontologici acquisiti.

Nel formulare l'elencazione è stata tenuta presente la natura della professione di Guida Turistica e la sua interazione con il patrimonio dei beni e dei valori, oggetto della professione, esaminati in altra sede.

Premesso che la professione di Guida Turistica si esplica tramite un rapporto interattivo ed interpersonale, possiamo focalizzare i poli in relazione fra di loro nei:

- professionisti;
- clienti;
- beni culturali e ambientali, e valori di cui tali beni sono portatori, oggetto della professione.

Per un corretto comportamento interpersonale ed interattivo, il professionista deve, in primis, acquisire la coscienza della natura e della dignità della propria professione, per operare nel:

- rispetto di se stesso e dei propri colleghi;
- rispetto dei clienti;
- rispetto dell'oggetto della professione.

Per ciò stesso, alla base dei comportamenti deontologicamente corretti, stanno i principi fondamentali del rispetto della verità, lealtà e onestà.

- il rispetto di se stessi e dei colleghi presuppone la non accettazione di compromessi lesivi di un corretto esercizio delle funzioni e dei modi di esercizio propri della professione, fra i quali i limiti dell'ambito territoriale di esercizio per il quale sia stata acquisita l'abilitazione:
- il rispetto degli accordi presi e della concorrenza leale. Il professionista tenga sempre presente che un suo comportamento scorretto danneggia tutta la categoria.

- il rispetto del cliente richiede che il proprio compito sia svolto, in base agli accordi presi, con puntualità, ossia con la debita preparazione, ma anche con calore umano e con sensibilità, adeguando il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela presente, prestando particolare attenzione alla psicologia del pubblico nonché alle condizioni fisiche del pubblico.

Richiede, inoltre, che ci si astenga dall'esprimere giudizi personali che possano toccare la sensibilità del cliente in materia religiosa, politica o di altra natura pur nella libertà di espressione.

Richiede, da parte del professionista, non uno sfoggio di erudizione, bensì un educare all'apprezzamento di ciò che si sta illustrando ed alla salvaguardia dei valori rappresentati dai beni oggetto dell'illustrazione.

Il rispetto per la materia oggetto della professione presuppone che l'informazione sia data oggettivamente corretta e non distorta per convincimenti o interessi personali, politici o altro; che essa sia fornita seguendo criteri scientifici nella scelta delle fonti, sia in merito a dati storici, scientifici e tecnici, che in merito all'attualità, appurando l'attendibilità delle fonti.

PUNTI FONDAMENTALI PER UN COMPORTAMENTO DEONTOLOGICAMENTE CORRETTO

1. La Guida Turistica è responsabile della propria opera nei confronti del cliente; si assume incarichi che sia obiettivamente in grado di svolgere con cura e specifica competenza; opera nel rispetto delle idee e delle credenze dei propri clienti; si comporta lealmente con i colleghi;

2. La Guida Turistica non svolge prestazioni professionali in condizioni di manifesta e conclamata incompatibilità, in contrasto con norme specifiche che lo vietino e senza l'autorizzazione delle competenti autorità; non si sottomette a richieste del cliente che siano volte a contravvenire leggi, norme e regolamenti vigenti o siano in palese contrasto con la funzione pubblicitaria della professione, o che comportino offesa al prestigio del professionista o della categoria;

3. La Guida Turistica non sottoscrive prestazioni professionali che non abbia svolto personalmente e non dà avallo implicito o esplicito al lavoro svolto da persone non autorizzate;

4. La Guida Turistica definisce esplicitamente e in precedenza, con il cliente, nel rispetto delle norme vigenti, i termini della propria prestazione professionale e svolge quest'ultima in conformità agli impegni assunti;

5. La Guida Turistica può farsi sostituire, nello svolgimento dell'incarico ricevuto, da persona abilitata in possesso della licenza prevista per l'esercizio della professione, previa comunicazione al cliente;

6. La Guida Turistica chiamata a sostituire un altro professionista in un incarico, ne informa il professionista stesso e si accerta se e perché l'incarico sia stato revocato esplicitamente;

7. La Guida Turistica evita ogni forma di concorrenza illecita nei riguardi dei colleghi e non formula nei loro confronti critiche denigratorie o che non siano improntate alla più rigorosa correttezza, nella forma e nella sostanza, in merito a comportamenti professionali.

8. La Guida Turistica è compensata per le prestazioni professionali a norma delle vigenti tariffe e, nel rispetto della concorrenza leale, non concede sconti sui minimi tariffari di legge, salvo le eccezioni contemplate;

9. Quando la Guida Turistica esplica la propria attività tramite l'ausilio di un interprete è tenuta non solo alla sua costante presenza accanto all'interprete, ma ha anche il diritto - dovere di fornire all'interprete tutte le spiegazioni attinenti all'espletamento del suo compito professionale. Un comportamento difforme da quanto sopra esposto è passibile di deferimento all'autorità competente.

Il pubblico per il quale opera la Guida Turistica è vastissimo e l'esercizio della professione può essere espletato per persone singole o in gruppo in occasione di:

- visite guidate di programmi culturali;
- visite guidate programmate per viaggi a scopo culturale;
- visite guidate programmate per viaggi di pura evasione, congressi o altre manifestazioni;
- visite guidate a carattere didattico per le scuole, università e altri istituti di istruzione;
- visite guidate per gruppi di persone in pellegrinaggio;

per elencare i casi principali.

Poiché gran parte delle visite sopra elencate vengono effettuate per persone provenienti da altre località, spinte dalle più svariate motivazioni, abbiamo quindi un incontro fra persone in mobilità e persone che svolgono attività ricettiva e di accoglienza.

E l'accoglienza, secondo le parole di Mons. Lanza della Pontificia Università Lateranense: "traduce nel concreto le possibilità pedagogiche e le valenze formative che sono insite nel viaggio", per cui esso diventa "luogo dei valori (possibili)".

Se il viaggio è apparso ed appare da sempre un momento formativo della personalità, di maturazione dell'uomo ed uno dei più validi strumenti integrativi per l'apprendimento, è in particolare molto importante l'incontro con la Guida Turistica, affinché tutto ciò di realizzi.

Perciò, anche se il lavoro e l'attività professionale debbono soddisfare le necessità primarie di sopravvivenza della persona, non debbono comunque essere dominati da un'ottica esclusivamente economica, ma essere apprezzati anche in quanto mezzi per lo sviluppo della propria ed altrui personalità e come servizio sociale reso alla comunità.