

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR XX:2021 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

ECCO – Aps

Via della Reginella, 27
00186 Roma

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Celebrante” condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Xxxxxxxxxxxxxxxxxx – *Project Leader (organizzazione)*

Xxxxxxxxxxxxxxxxxx (*organizzazione*)

Xxxxxxxxxxxxxxxxxx (*organizzazione*)

Xxxxxxxxxxxxxxxxxx (*organizzazione*)

Xxxxxxxxxxxxxxxxxx (*organizzazione*)

Xxxxxxxxxxxxxxxxxx (*organizzazione*)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il xx xxxx 2021.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano tra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Italiano di Normazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

0	INTRODUZIONE	3
0.1	CONTESTO	3
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2	RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	5
3	TERMINI E DEFINIZIONI	5
4	PRINCIPIO	8
5	COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL PROFILO PROFESSIONALE DEL CELEBRANTE	9
5.1	COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL CELEBRANTE	9
6	DEFINIZIONE DELLE CONOSCENZE, ABILITÀ, AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ DEL PROFILO PROFESSIONALE DEL CELEBRANTE.....	11
6.1	CONOSCENZE	12
6.2	ABILITÀ.....	13
6.3	PROSPETTO RIASSUNTIVO	14
	APPENDICE A - ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ	19
	APPENDICE B - ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI APPLICABILI	22

0 INTRODUZIONE

Il professionista celebrante incontra i committenti in momenti e situazioni spesso molto delicate, pertanto deve essere in grado di gestire se stesso, i committenti e le aspettative reciproche, delineando in modo chiaro e senza ambiguità la natura e lo scopo del servizio proposto. Deve inoltre produrre un testo di cerimonia in linea con queste aspettative e in seguito eseguire l'evento cerimonia. Questa Prassi di Riferimento definisce le fasi del servizio completo e delinea le abilità, conoscenze, responsabilità e autonomia necessarie per ciascuna di esse. È difficile stimare il numero di persone attualmente attive in questo settore in Italia; procedendo per difetto, si esprime in un centinaio il numero di celebranti che hanno seguito un corso professionalizzante, sommato agli officianti, cerimonieri, comparse, maestri di cerimonie e "migliori amici" che ripetono cerimonie scopiazzate dalla rete. Una forte richiesta di formazione professionalizzante sembra emergere dal numero di persone interessate ai pochi corsi oggi presenti sul mercato. L'offerta formativa di questi corsi è però fortemente disomogenea e, nella maggior parte dei casi, non corrisponde alla complessità che il ruolo richiederebbe.

Con il consolidamento della domanda e dell'offerta ed il riconoscimento dell'utilità di questa figura professionale, ECCO ha ritenuto necessario ed opportuno elaborare delle linee guida per l'esercizio della professione di Celebrante, delle buone pratiche da rispettare nell'erogazione del servizio e nell'identificazione di percorsi formativi a supporto della qualificazione professionale per valorizzare questa nuova figura professionale, garantendo al tempo stesso ai committenti una professionalità qualificata e certificata.

Le linee guida sono l'oggetto della presente Prassi di Riferimento: in esse sono definite le conoscenze e le abilità necessarie per potere eseguire tutte le fasi del rapporto tra il professionista Celebrante e i committenti, dai primi contatti alla chiusura dell'evento cerimonia; sono inoltre definiti gli aspetti deontologici necessari quando si ha a che fare con persone in momenti importanti e delicati quali funerali, matrimoni e cerimonie importanti della vita.

0.1 CONTESTO

Le regole generali, individuate da UNI, relative al metodo e alla struttura di tutte le norme relative alle attività professionali non regolamentate possono essere così sintetizzate:

- assicurare, nella fase pre-normativa, un costante monitoraggio del contesto legislativo pertinente, nazionale e internazionale, procedendo a una revisione periodica delle norme elaborate;
- assicurare la coerenza con il Quadro Europeo delle Qualifiche (European Qualification Framework –EQF [1]) e con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ, [2]), con particolare attenzione alla terminologia, alle modalità di espressione dei descrittori (ossia conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità) e all'applicazione del principio secondo il quale sono determinanti i "risultati dell'apprendimento" e non il percorso effettuato, per favorire la portabilità delle competenze fra ambiti formali, informali e non formali;
- assicurare, per quanto possibile, il coinvolgimento di tutte le parti interessate, ai vari livelli pertinenti (per esempio, Regioni e Ministeri, organizzazioni rappresentative delle imprese, organizzazioni rappresentative dei Sindacati dei lavoratori, organizzazioni dei consumatori, Ordini e Albi professionali, associazioni professionali, organismi di valutazione della conformità, organizzazioni non governative, Università ed Enti di ricerca, associazioni culturali, ecc.);
- fornire specifiche indicazioni per i processi di valutazione della conformità pertinenti.

Con riferimento alla Legge 14 gennaio 2013, n. 4 (Legge 04/2013, [3]), nel caso in cui le norme riguardino le attività professionali non regolamentate previste dall'Art.1 della Legge stessa:

- ai sensi degli Art. 1 comma 4 e Art.6 comma 4, sono indirizzate anche ai consumatori/utenti ai fini della relativa tutela;
- ai sensi dell'Art.6 comma 3, "costituiscono i principi e criteri generali per la disciplina dell'esercizio autoregolamentato della singola attività professionale e ne assicurano la qualificazione".

Il corpus normativo sulle attività professionali si inserisce inoltre nel contesto dell'Unione Europea, come strumento utile alla mobilità delle persone e all'abbattimento delle barriere alla libera circolazione del capitale umano.

0.2 INTRODUZIONE ALLA PRASSI E AL RELATIVO APPROCCIO METODOLOGICO

Alla luce di quanto sopra delineato, nello sviluppo della presente prassi di riferimento - così come di tutte le altre prassi di riferimento e norme afferenti all'ambito delle attività professionali non regolamentate - sono stati in primo luogo osservati i principi e le indicazioni di cui allo EQF.

Dal punto di vista metodologico, si è stabilito in particolare che:

- i termini e le definizioni (punto 3) di base adottate sono, in massima parte, ripresi dallo EQF e dal QNQ e dalla terminologia pertinente in vigore in ambito comunitario;
- ai fini della declinazione dei requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità della specifica figura professionale è necessario partire da una preliminare identificazione dei compiti e delle attività specifiche della figura professionale (punto 5);
- i requisiti della specifica figura professionale sono definiti in termini di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità (punto 6) e sono state inoltre identificate, per quanto applicabile, le capacità personali attese. È fornita inoltre una indicazione del/i livello/i di autonomia e responsabilità associabile/i alla specifica attività professionale adottando a riferimento la classificazione del QNQ (Allegato II, "Descrittori che definiscono i livelli del Quadro europeo delle qualifiche");
- in Appendice A sono definiti gli elementi utili circa le modalità di valutazione delle conformità applicabili. Tali elementi sono stati sviluppati tenendo in debita considerazione quanto già consolidato nell'articolato ambito della normazione tecnica volontaria, anche con riferimento al corpus normativo riguardante la valutazione della conformità (ossia, serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000);
- in Appendice B sono contenute delle indicazioni relative agli aspetti etici e deontologici applicabili, compreso un inquadramento generale per la realizzazione di una infrastruttura della cultura dell'integrità professionale, di particolare rilevanza ai fini della tutela dei consumatori/utenti, compreso ogni stakeholder pertinente;
- in Bibliografia sono elencati i riferimenti legislativi applicabili ai livelli nazionale ed europeo, così come altri documenti utili alla corretta comprensione e applicazione del presente documento.

Sono state inoltre seguite, per quanto ritenuto pertinente, le linee guida specificate nella Guida CEN 14:2010.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento definisce i requisiti relativi all'attività professionale del celebrante.

Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze e abilità, anche al fine di identificare chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Tali requisiti sono inoltre espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

NOTA La certificazione delle persone in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024 è un processo di valutazione di conformità di terza parte. Tale certificazione, ai fini della validità rispetto la Legge 04/2013, viene condotta sotto accreditamento per specifica norma, come riportato anche nel Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 (D.Lgs 13/2013, [4]).

I requisiti relativi al servizio per l'organizzazione di cerimonie non tradizionali sono indicati nella UNI/PdR XXX.1.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Raccomandazioni del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)

UNI CEI EN ISO/IEC 17024 Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone

UNI CEI EN ISO/IEC 17020 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni

UNI/PdR XX.1 Celebrante - Requisiti di servizio per l'organizzazione di cerimonie non-tradizionali

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i termini e definizioni di cui alla UNI/PdR XX.1 e i seguenti:

3.1 abilità: Capacità di applicare conoscenze (3.6) e di usare il know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi.

NOTA Nel contesto dello EQF e del QNQ le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti la manualità e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili).

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione g)]

3.2 aplomb: Comportamento sicuro, spigliato, rispettoso.

3.3 apprendimento formale: Apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera b), ed è coerente con [5].

3.4 apprendimento informale: Apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera d), ed è coerente con [5].

3.5 apprendimento non-formale: Apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di cui all'apprendimento formale (3.2), in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera c), ed è coerente con [5].

3.6 ascolto attivo: Capacità di porre attenzione alla comunicazione dell'altro senza formulare giudizi; atto intenzionale che mira a cogliere quanto l'altro ci riferisce sia in modo esplicito che implicito, sia a livello verbale che non verbale.

3.7 autonomia e responsabilità: Capacità della persona di applicare conoscenze (3.7) e abilità (3.1) in modo autonomo e responsabile

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione h), modificata - il termine "discente" è stato sostituito dal termine "persona"]

3.8 celebrante: Professionista in possesso di conoscenze, abilità, strumenti, tecniche, livelli di responsabilità e autonomia per la creazione e gestione di tutti gli aspetti che caratterizzano tutte le tipologie possibili di qualunque evento cerimonia.

3.9 celebrante di benvenuto: Professionista in possesso di conoscenze, abilità, strumenti e tecniche per la creazione e gestione della cerimonia di benvenuto.

3.10 celebrante di matrimonio: Professionista in possesso di conoscenze, abilità, strumenti e tecniche per la creazione e gestione della cerimonia di matrimonio.

3.11 celebrante di funerale: Professionista in possesso di conoscenze, abilità, strumenti e tecniche per la creazione e gestione della cerimonia funebre.

3.12 competenza: Comprovata capacità di utilizzare un insieme strutturato di conoscenze (3.7), abilità (3.1) e capacità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione i), modificata - È stata aggiunta l'espressione "un insieme strutturato di"]

3.13 comunicazione fàtica: Comunicazione che ha lo scopo di stabilire, mantenere, verificare o interrompere il contatto tra mittente e destinatario, come, per esempio, le frasi che si usano per rompere il ghiaccio o mantenere in vita la conversazione.

3.14 conoscenza: Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.

NOTA 1 Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche che riguardano un ambito di lavoro o di studio.

NOTA 2 Nel contesto dello EQF e del QNQ le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione f)]

3.15 cue sheet: Foglio che indica la battuta d'entrata o il segnale di un'azione da compiere in un momento specifico della cerimonia.

3.16 custom: pianificazione e stesura della cerimonia eseguita secondo le richieste specifiche dei committenti, tagliata "su misura" dei committenti.

3.17 diversità: caratteristiche di differenze e somiglianze tra le persone.

NOTA 1 La diversità comprende i fattori che influenzano le identità e la visione del mondo delle persone quando interagiscono sul lavoro.

NOTA 2 La diversità può sostenere lo sviluppo di ambienti e pratiche sul posto di lavoro che favoriscono l'apprendimento dagli altri per ottenere punti di vista diversi sull'inclusività (3.12).

NOTA 3 Le dimensioni della diversità includono le caratteristiche demografiche e altre caratteristiche personali della forza lavoro, ad esempio età, disabilità, sesso, orientamento sessuale, genere, identità di genere, razza, colore della pelle, nazionalità, origine etnica o nazionale, religione o credo, così come le caratteristiche relative al contesto socio-economico. Queste dimensioni sono spesso identificate e accordate e possono essere associate a requisiti legali in giurisdizioni diverse.

[FONTE ISO 30415]

3.18 domanda aperta e chiusa: La domanda chiusa presuppone una risposta (sì/no, vero/falso) e pone l'intervistatore in una posizione di forza per la domanda successiva. Di contro, le domande aperte sono quelle che permettono una vasta gamma di risposte nella controparte.

3.19 dress code: Complesso di regole che definisce l'abbigliamento appropriato a una determinata occasione o a un determinato luogo.

3.20 editing: Redazione di testi, apportando opportune modifiche.

3.21 evento cerimonia: Istanza specifica di cerimonia non-tradizionale (di matrimonio, cerimonia funebre, cerimonia di benvenuto o di altro tipo) per conto di committenti (persone,

comunità o istituzioni) che scelgono di non rivolgersi alle autorità tradizionali di culto per la celebrazione di passaggi importanti e significativi della vita individuale o collettiva.

3.22 feedback: Commenti positivi o negativi e critica costruttiva da parte dei committenti, da utilizzare per migliorare il servizio.

3.23 formatore: Celebrante con comprovata esperienza nel campo delle cerimonie e con comprovata esperienza di formazione.

3.24 formazione nell'ambito dell'apprendimento non formale: Formazione caratterizzata da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi formali, in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.

3.25 personal branding: Capacità di mettere in atto tecniche e sistemi efficaci per avere visibilità ed impatto sul mercato ed aumentare la propria credibilità.

3.26 risultati dell'apprendimento: Descrizione di ciò che una persona conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo di apprendimento.

NOTA 1 I risultati sono descritti in termini di conoscenze (3.7), abilità (3.1) e autonomia e responsabilità (3.5).

NOTA 2 I risultati dell'apprendimento possono derivare da contesti di apprendimenti formali, non formali o informali.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione e), modificata - il termine "discente" è stato sostituito dal termine "persona"]

3.27 valutazione della conformità: Dimostrazione che requisiti specificati relativi ad un prodotto, processo, sistema, persona o organismo, sono soddisfatti.

[FONTE: UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005, 2.1, modifica - Le note sono state eliminate]

3.28 time management: Capacità di organizzare e gestire il tempo.

3.29 troubleshooting: Analisi dei problemi e potenziali problemi inerenti al proprio lavoro e risoluzione degli stessi.

4 PRINCIPIO

La presente Prassi di Riferimento è elaborata in modo da definire il profilo professionale del celebrante in termini di conoscenze, abilità e livelli di autonomia e responsabilità, definite sulla base dei criteri del Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF) e coerente con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ).

Per quanto concerne i requisiti di servizio relativi alla organizzazione di cerimonie non-tradizionali indicati si veda la UNI/PdR XX.1.

Nella presente Prassi si definiscono le conoscenze, le abilità e i livelli di autonomia e responsabilità richiesti al celebrante.

Inoltre si precisano gli elementi per la valutazione e convalida dei risultati dell'apprendimento.

La Prassi di Riferimento si completa con:

- Appendice A relativa agli elementi per la valutazione della conformità;
- Appendice B relativa agli aspetti etici e deontologici applicabili.

5 COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL PROFILO PROFESSIONALE DEL CELEBRANTE

Al momento della pubblicazione della presente prassi di riferimento, il mantenimento, l'aggiornamento e l'evoluzione delle competenze necessarie all'attività professionale del celebrante non sono subordinate a uno specifico percorso formativo. Il professionista è comunque tenuto a seguire percorsi autonomi o guidati di aggiornamento professionale continuo.

Tra i principali compiti e attività che caratterizzano la figura del celebrante, sulla base delle fasi in cui si declina il servizio di cui alla UNI/PdR XX.1:2021, si richiede:

5.1 COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL CELEBRANTE

Si riportano di seguito i compiti e le relative attività specifiche del Celebrante.

Prospetto - 1 Elenco delle fasi del processo, dei compiti e delle relative attività specifiche

FASE 1 - PRIMA INTERFACCIA CON I COMMITTENTI
Compito 5.1.1 Determinare quanto il celebrante risponda alle esigenze dei committenti Attività Specifiche:
5.1.1.1 Identificazione di massima dei bisogni dei committenti 5.1.1.2 Determinazione della tipologia del servizio, destinatari e modalità di realizzazione 5.1.1.3 Individuazione di massima dei fattori rilevanti e del budget 5.1.1.4 Gestione del proprio archivio delle cerimonie e dei committenti
FASE 2 - PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO
Compito 5.1.2 Definire il servizio e proporre un contratto Attività Specifiche:
5.1.2.1 Identificazione e classificazione del servizio sulla base delle esigenze espresse dai committenti 5.1.2.2 Individuazione dei servizi tecnici necessari all'esecuzione della cerimonia (matrimonio, funerale, altra cerimonia) 5.1.2.3 Individuazione delle figure preposte a fornire i servizi tecnici appropriati 5.1.2.4 Produzione di un progetto di massima 5.1.2.5 Sviluppo del preventivo 5.1.2.6 Contrattualizzazione in forma scritta del servizio richiesto nel rispetto delle norme fiscali 5.1.2.7 Determinazione dei termini e delle modalità di pagamento 5.1.2.8 Firma del contratto
FASE 3 - SVILUPPO DELL'EVENTO CERIMONIA
Compito 5.1.3 Pianificare lo sviluppo dell'evento cerimonia Attività Specifiche:
5.1.3.1 Definizione della tempistica della progettazione 5.1.3.2 Analisi ed interpretazione del progetto di massima

5.1.3.4 Gestione pratiche burocratiche

5.1.3.5 Identificazione preliminare dei materiali necessari e dei principali attori coinvolti

5.1.3.6 Gestione delle aspettative dei committenti per tutto il periodo dell'organizzazione dell'evento cerimonia, sin dal primo incontro

5.1.3.7 Coordinamento con i fornitori dei servizi tecnici per definire le modalità di erogazione dei servizi e la disponibilità degli strumenti necessari

FASE 4 - RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI PER LA STESURA DELLA LIFE STORY

Compito 5.1.4 Incontrare i committenti per raccogliere le informazioni necessarie alla fase di stesura della Life Story

Attività Specifiche:

5.1.4.1 Organizzazione delle modalità degli scambi di informazioni iniziali

5.1.4.2 Organizzazione della modalità degli incontri con i committenti in presenza /al telefono / online

5.1.4.3 Apertura dell'incontro

5.1.4.4 Intervista semi-strutturata coi committenti all'uopo di raccogliere la maggiore quantità di informazioni possibili utili alla stesura della life story con la dovuta sensibilità a seconda delle situazioni e delle cerimonie richieste (matrimonio, funerale, altre cerimonie)

5.1.4.5 Scrittura di appunti (note-taking) comprensivi e comprensibili (per esteso o stenografico) durante il colloquio, senza inibire la comunicazione con i presenti

5.1.4.6 Chiusura dell'incontro con la consegna di chiare indicazioni dei passi successivi da compiere per la definizione e stesura della life story, assegnazione eventuale di task ai vari attori con scadenze definite

NOTA In relazione all'attività specifica 5.1.4.5 si segnala che è fatto divieto di eventuali registrazioni senza il consenso degli interessati (cfr. art. 5, comma 3, del D.lgs. n. 196/03 sul trattamento dei dati sensibili).

FASE 5 - STESURA DELLA LIFE STORY

Compito 5.1.5 Scrivere la Life Story

Attività Specifiche:

5.1.5.1 Elaborazione degli appunti presi nella Fase di Raccolta delle Informazioni per la stesura dello script

5.1.5.2 Stesura della life story in un modo e con termini e tempi appropriati per lo stile della cerimonia (funerale, matrimonio, altra cerimonia)

FASE 6 - CONDIVISIONE E VERIFICA DELLA LIFE STORY

Compito 5.1.6 Condividere, verificare, modificare e approvare la Life Story

Attività Specifiche:

5.1.6.1 Ricezione dei commenti e feedback dai committenti

5.1.6.2 Discussione coi committenti e modifiche della life story in base alla discussione

5.1.6.3 Approvazione definitiva della life story da parte dei committenti.

FASE 7 - STESURA DELLO SCRIPT

Compito 5.1.7 Creare lo script operativo della cerimonia in tutte le sue parti

Attività Specifiche:

5.1.7.1 Definizione e stesura dei vari componenti (promesse, momenti simbolici, interventi, interventi di terzi, letture) programmati durante la Fase di Sviluppo dell'Evento Cerimonia.

5.1.7.2 Definizione degli aspetti musicali e multimediali della cerimonia sulla base delle decisioni prese durante la Fase di Sviluppo dell'Evento Cerimonia

5.1.7.3 Creazione della cerimonia intera (funerale, matrimonio, altra cerimonia) rispettando i limiti di tempo imposti dalla situazione ed equilibrando il mood dei vari componenti

FASE 8 - CONDIVISIONE E VERIFICA DELLO SCRIPT

Compito 5.1.8 Condividere, verificare, modificare e approvare lo script operativo della cerimonia in tutte le sue parti

Attività Specifiche:

- 5.1.8.1 Condivisione dello script coi committenti
- 5.1.8.2 Ricezione dei commenti e feedback dai committenti
- 5.1.8.3 Discussione coi committenti e modifiche dello script in base alla discussione
- 5.1.8.4 Approvazione definitivo dello script della cerimonia (funerale, matrimonio, altra cerimonia) da parte dei committenti.
- 5.1.8.5 Produzione dello script operativo per il celebrante, che contiene tutte le azioni e tutte le parole di cui la cerimonia è composta, per garantire la possibilità di una eventuale sostituzione d'emergenza
- 5.1.8.6 Estrazione delle indicazioni operative, cue sheet per i servizi tecnici di cui alla Fase di Condivisione e Verifica della Life Story (fonico, musicisti, fotografi, DJ, Wedding Planner, location, Impresa Funebre, sala del commiato)
- 5.1.8.7 Produzione della versione di presentazione dello script per i committenti, e del libretto della cerimonia se richiesto nella Fase di Sviluppo dell'Evento Cerimonia

FASE 9 - CONTROLLO DEI SERVIZI TECNICI DELL'EVENTO CERIMONIA

Compito 5.1.9 Gestire i servizi tecnici per assicurare lo svolgimento dell'evento cerimonia

Attività Specifiche:

- 5.1.9.1 Presa di contatto prima dell'evento cerimonia (funerale, matrimonio, altra cerimonia) con i fornitori dei servizi per verificare l'effettiva disponibilità dei servizi tecnici e degli strumenti concordati
- 5.1.9.2 Condivisione dei cue sheet con gli interessati
- 5.1.9.3 Collaborazione pratica, volenterosa e attiva con gli erogatori dei servizi tecnici per la piena riuscita dell'evento cerimonia (funerale, matrimonio, altra cerimonia)

FASE 10 - SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO NEL GIORNO DELL'EVENTO CERIMONIA

Compito 5.1.10 Svolgere l'evento cerimonia

Attività Specifiche:

- 5.1.10.1 Garanzia di presenza almeno un'ora prima dell'evento cerimonia (matrimonio, funerale, altra cerimonia)
- 5.1.10.2 Coordinamento con i servizi tecnici - si veda la Fase di Controllo dei Servizi Tecnici della Cerimonia;
- 5.1.10.3 Garanzia della qualità nel rispetto dei tempi e dei mood stabiliti
- 5.1.10.4 Conduzione della cerimonia
- 5.1.10.5 Gestione di tutte le opportune modifiche richieste fino all'ultimo momento
- 5.1.10.6 Gestione professionale dell'imprevisto
- 5.1.10.7 Congedo dai committenti con sobrietà e discrezione

FASE 11 - CHIUSURA DEL PROGETTO

Compito 5.1.11 Concludere tutti gli aspetti post-cerimonia

Attività Specifiche:

- 5.1.11.1 Chiusura degli aspetti contabili nel rispetto delle norme fiscali
- 5.1.11.2 Ottenimento di feedback sull'evento cerimonia da parte dei committenti
- 5.1.11.3 Riflessione critica sull'andamento dell'evento cerimonia (matrimonio, funerale, altra cerimonia)

6 DEFINIZIONE DELLE CONOSCENZE, ABILITÀ, AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ DEL PROFILO PROFESSIONALE DEL CELEBRANTE

Alla luce di quanto specificato nel seguente prospetto n.2, si presume che il livello guida di autonomia e responsabilità richieste al celebrante sia associabile al livello QNQ/EQF 6 di cui alla classificazione QNQ (Raccomandazione 2017/C189/03, Allegato II).

6.1 CONOSCENZE

Di seguito si riporta l'elenco delle conoscenze necessarie (K-Knowledge) per la figura professionale del celebrante.

- K1 Conoscenza approfondita delle modalità, regole e tradizioni dei riti civili, religiosi e tradizionali italiani
- K2 Conoscenza di base delle modalità, regole e tradizioni dei riti civili, religiosi e tradizionali europei ed extraeuropei
- K3 Conoscenza della valenza antropologica dei riti e delle cerimonie figurative e simboliche
- K4 Conoscenza dei simboli, valori e riti della cultura specifica dei committenti
- K5 Conoscenza dei riti o momenti simbolici possibili da inserire in una cerimonia
- K6 Conoscenza di base degli elementi di diritto civile e internazionale vigenti pertinenti alle cerimonie in materia di diversità
- K7 Conoscenza di base della legislazione sulla Privacy
- K8 Conoscenza di base delle forme contrattuali pertinenti all'attività
- K9 Conoscenza di base di contabilità e dei requisiti fiscali dell'attività
- K10 Conoscenza di base degli aspetti legali legati all'organizzazione dell'evento cerimonia
- K11 Conoscenza di base degli aspetti sanitari legati all'organizzazione dell'evento cerimonia
- K12 Conoscenza di base degli aspetti di sicurezza legati all'organizzazione dell'evento cerimonia
- K13 Conoscenza di base degli effetti legali delle diverse formulazioni verbali e di rito, da inserire nelle cerimonie
- K14 Conoscenza di base della legislazione sui diritti d'autore
- K15 Conoscenza di base degli strumenti di comunicazione e di web marketing e promozione della propria attività
- K16 Conoscenza di base dell'utilizzo dei principali social media
- K17 Conoscenza del mercato nel proprio territorio ivi compresa la presenza di altre religioni e culture
- K18 Conoscenza dell'importanza del rispetto verso le diversità
- K19 Conoscenza delle tecniche dell'intervista semi-strutturata
- K20 Conoscenza della distinzione tra domande aperte e chiuse
- K21 Conoscenza di "frasi di circostanza" appropriate
- K22 Conoscenza della distinzione tra comunicazione fatica e non-fatica e tra verbale e non-verbale
- K23 Conoscenza delle tecniche appropriate di ottenimento di feedback
- K24 Conoscenza degli strumenti e delle applicazioni di tipo informatico e telematico (dispositivi elettronici più comuni, social media, siti web, blog, ecc.)
- K25 Conoscenza di base di tecniche e procedure di archiviazione
- K26 Conoscenza di base di piattaforme musicali e video-produzione
- K27 Conoscenza di formattazione e stampa degli scritti necessari alla cerimonia
- K28 Conoscenza delle differenze tra lo script operativo e lo script di presentazione
- K29 Conoscenza dei ruoli assegnati a ciascun attore della cerimonia necessari alla produzione dei cue sheet
- K30 Conoscenza del range dei servizi tecnici potenzialmente richiesti dall'evento cerimonia
- K31 Conoscenza dell'importanza del time management
- K32 Conoscenze delle tecniche di public speaking
- K33 Conoscenza del dress code

- K34 Conoscenza delle regole del bon ton e del galateo
- K35 Conoscenze di storytelling
- K36 Conoscenza avanzata della grammatica, ortografia, punteggiatura e stile delle lingue usate per la stesura della cerimonia
- K37 Conoscenza ampia di brani musicali o di letteratura appropriati alle cerimonie
- K38 Conoscenza delle diverse formulazioni, comprese quelle tradizionali da inserire nelle cerimonie

6.2 ABILITÀ

Di seguito si riporta l'elenco delle abilità necessarie (S-Skills) per la figura professionale del celebrante.

- S1 Saper analizzare i problemi e i potenziali problemi inerenti al proprio lavoro, risolvendoli (troubleshooting)
- S2 Saper valutare i servizi richiesti, pianificandoli
- S3 Saper organizzare il flusso delle informazioni e il proprio archivio (information management)
- S4 Saper valutare oggettivamente il proprio operato dopo l'evento cerimonia
- S5 Saper trasformare il giudizio oggettivo del proprio operato in propositi positivi e migliorativi per future cerimonie
- S6 Saper apportare le modifiche richieste dai committenti
- S7 Saper assegnare un format appropriato del documento alla sua destinazione d'uso
- S8 Saper gestire le diverse bozze necessarie alla definizione della cerimonia
- S9 Saper gestire le diverse bozze necessarie alla definizione della cerimonia
- S10 Saper gestire gli aspetti legali dell'attività
- S11 Saper interpretare le tendenze del mercato
- S12 Saper mettere in atto tecniche e sistemi efficaci per avere visibilità ed impatto sul pubblico ed aumentare la credibilità (personal branding)
- S13 Saper utilizzare tecniche e sistemi efficaci per avere visibilità ed impatto sul mercato ed aumentare la propria credibilità (personal branding)
- S14 Saper gestire il tempo sotto condizioni di stress
- S15 Saper gestire i molteplici attori e processi correlati all'evento cerimonia
- S16 Saper sostituire elementi dell'evento cerimonia in caso di irreperibilità dell'ultimo momento
- S17 Saper utilizzare gli strumenti e le applicazioni di tipo informatico e telematico appropriati per questa fase
- S18 Saper mantenere una presenza autorevole e positiva sul "palcoscenico"
- S19 Saper proiettare la voce variando tono, pause e dizione per impartire significato
- S20 Saper usare il microfono
- S21 Saper accettare il punto di vista dei committenti senza esprimere giudizi in merito
- S22 Saper affrontare argomenti "difficili" con onestà, diplomazia e tatto, anche quando appaiono nella life story
- S23 Saper affrontare richieste dell'ultimo momento e impreviste
- S24 Saper ascoltare attivamente senza esprimere giudizi in merito
- S25 Saper dialogare con i molteplici attori correlati all'evento cerimonia
- S26 Saper gestire le reazioni istintive proprie e dei committenti
- S27 Saper introiettare la "regola fondamentale" che i committenti hanno l'ultima parola sui contenuti dello script
- S28 Saper relazionarsi con integrità, trasparenza e onestà

- S29 Saper relazionarsi rispettosamente con i committenti e con tutti i partecipanti
 S30 Saper relazionarsi rispettosamente con i fornitori dei servizi e con tutti i loro collaboratori
 S31 Saper utilizzare le tecniche negoziali
 S32 Saper utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale
 S33 Saper creare un testo avvincente e appropriato, rispettando i limiti di lunghezza imposti
 S34 Saper prendere appunti precisi
 S35 Saper sfruttare le tecniche di editing applicate ai testi propri e altrui
 S36 Saper sintetizzare informazioni raccolte nelle varie fasi del servizio in modo accurato e veritiero
 S37 Saper restituire ai committenti in forma sintetica le informazioni raccolte nelle varie fasi del servizio in modo accurato e veritiero

6.3 PROSPETTO RIASSUNTIVO

Si riporta di seguito, in forma sintetica, il prospetto riassuntivo che mette in relazione reciproca tra loro i compiti e le conoscenze ed abilità individuate.

Prospetto 2 – Matrice compiti, conoscenze e abilità del Celebrante

Compiti e relative attività specifiche	K - Conoscenze	S - Abilità
FASE 1 - PRIMA INTERFACCIA CON I COMMITTENTI (5.1.1) Determinare quanto il celebrante risponda alle esigenze dei committenti • Identificazione di massima dei bisogni dei committenti (5.1.1.1) • Determinazione della tipologia del servizio, destinatari e modalità di realizzazione (5.1.1.2) • Individuazione di massima dei fattori rilevanti e del budget (5.1.1.3) • Gestione del proprio archivio delle cerimonie e dei committenti (5.1.1.4)	K1, K2, K3, K4, K6, K15, K16, K18, K24	S2, S12, S13, S15, S21, S25, S28
FASE 2 - PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO (5.1.2) Definire il servizio e proporre un contratto • Identificazione e classificazione del servizio sulla base delle esigenze espresse dai committenti (5.1.2.1) • Individuazione dei servizi tecnici necessari all'esecuzione della cerimonia (matrimonio, funerale, altra cerimonia) (5.1.2.2) • Individuazione delle figure preposte a fornire i servizi tecnici appropriati (5.1.2.3) • Produzione di un progetto di massima (5.1.2.4) • Sviluppo del preventivo (5.1.2.5) • Contrattualizzazione in forma scritta del servizio richiesto nel rispetto delle norme fiscali (5.1.2.6)	K1, K2, K3, K4, K7, K8, K9, K10, K11, K12, K17, K18, K25	S3, S11, S17, S31

• Determinazione dei termini e delle modalità di pagamento (5.1.2.7) • Firma del contratto (5.1.2.8)		
FASE 3 - SVILUPPO DELL'EVENTO CERIMONIA (5.1.3) Pianificare lo sviluppo dell'evento cerimonia • Definizione della tempistica della progettazione (5.1.3.1) • Analisi ed interpretazione delle richieste dei committenti (5.1.3.2) • Sviluppo del progetto di massima (5.1.3.3) • Gestione pratiche burocratiche (5.1.3.4) • Identificazione preliminare dei materiali necessari e dei principali attori coinvolti (5.1.3.5) • Gestione dell'aspetto emotivo dei committenti per tutto il periodo dell'organizzazione dell'evento cerimonia, sin dal primo incontro (5.1.3.6) • Coordinamento con i fornitori dei servizi tecnici per definire le modalità di erogazione dei servizi e la disponibilità degli strumenti necessari (5.1.3.7)	K1, K2, K3, K4, K13, K14, K18, K24, K27, K28, K30	S10, S14, S16, S17, S26
FASE 4 - RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI PER LA STESURA DELLA LIFE STORY (5.1.4) Incontrare i committenti per raccogliere le informazioni necessarie per la Life Story • Organizzazione delle modalità degli scambi di informazioni iniziali (5.1.4.1) • Organizzazione della modalità degli incontri con i committenti in presenza /al telefono / online (5.1.4.2) • Apertura dell'incontro (5.1.4.3) • Intervista semi-strutturata coi committenti all'uopo di raccogliere la maggiore quantità di informazioni possibili utili alla stesura della life story con la dovuta sensibilità a seconda delle situazioni e delle cerimonie richieste (matrimonio, funerale, altre cerimonie) (5.1.4.4) • Scrittura di appunti (note-taking) comprensivi e comprensibili (per esteso o stenografico) durante il colloquio, senza inibire la comunicazione con i presenti (5.1.4.5) • Chiusura dell'incontro con la consegna di chiare indicazioni dei passi successivi da compiere per la definizione e stesura della life story, assegnazione eventuale di task ai vari attori con scadenze definite (5.1.4.6)	K19, K20, K21, K22	S23, S24, S32, S34, S36, S37

FASE 5 - STESURA DELLA LIFE STORY (5.1.5) Scrivere la Life Story • Elaborazione degli appunti presi nella Fase di Raccolta delle Informazioni per la stesura dello script (5.1.5.1) • Stesura della life story in un modo e con termini e tempi appropriati per lo stile della cerimonia (funerale, matrimonio, altra cerimonia) (5.1.5.2)	K24, K25, K27, K35, K36	S6, S8, S21, S22, S25, S27, S33, S35, S36, S37
FASE 6 - CONDIVISIONE E VERIFICA DELLA LIFE STORY (5.1.6) Condividere, verificare, modificare e approvare la Life Story • Ricezione dei commenti e feedback dai committenti (5.1.6.1) • Discussione coi committenti e modifiche della life story in base alla discussione (5.1.6.2) • Approvazione definitiva della life story da parte dei committenti (5.1.6.3)	K23, K24, K25	S6, S7, S8, S22, S25, S33
FASE 7 - STESURA DELLO SCRIPT (5.1.7) Creare lo script operativo della cerimonia in tutte le sue parti • Definizione e stesura dei vari componenti (promesse, momenti simbolici, interventi, interventi di terzi, letture) programmati durante la Fase di Sviluppo dell'Evento Cerimonia (5.1.7.1) • Definizione degli aspetti musicali e multimediali della cerimonia sulla base delle decisioni prese durante la Fase di Sviluppo dell'Evento Cerimonia (5.1.7.2) • Creazione della cerimonia intera (funerale, matrimonio, altra cerimonia) rispettando i limiti di tempo imposti dalla situazione ed equilibrando il mood dei vari componenti (5.1.7.3)	K4, K5, K13, K14, K26, K35, K37, K38	S33
FASE 8 - CONDIVISIONE E VERIFICA DELLO SCRIPT (5.1.8) Condividere, verificare, modificare e approvare lo script operativo della cerimonia in tutte le sue parti • Condivisione dello script coi committenti (5.1.8.1) • Ricezione dei commenti e feedback dai committenti (5.1.8.2) • Discussione coi committenti e modifiche dello script in base alla discussione (5.1.8.3)	K23, K27, K28, K29	S6, S8, S9, S25, S35

• Approvazione definitivo dello script della cerimonia (funerale, matrimonio, altra cerimonia) da parte dei committenti (5.1.8.4) • Produzione dello script operativo per il celebrante, che contiene tutte le azioni e tutte le parole di cui la cerimonia è composta, per garantire la possibilità di una eventuale sostituzione d'emergenza (5.1.8.5) • Estrazione delle indicazioni operative, cue sheet per i servizi tecnici (vedasi Fase 5.6) (fonico, musicisti, fotografi, DJ, Wedding Planner, location, Impresa Funebre, sala del commiato) (5.1.8.6) • Produzione della versione di presentazione dello script per i committenti, e del libretto della cerimonia se richiesto nella la Fase di Sviluppo dell'Evento Cerimonia (5.1.8.7)		
FASE 9 - CONTROLLO DEI SERVIZI TECNICI DELL'EVENTO CERIMONIA (5.1.9) Gestire i servizi tecnici per assicurare lo svolgimento dell'evento cerimonia • Presa di contatto prima dell'evento cerimonia (funerale, matrimonio, altra cerimonia) con i fornitori dei servizi per verificare l'effettiva disponibilità dei servizi tecnici e degli strumenti concordati (5.1.9.1) • Condivisione dei cue sheet con gli interessati (5.1.9.2) • Collaborazione pratica, volenterosa e attiva con gli erogatori dei servizi tecnici per la piena riuscita dell'evento cerimonia (funerale, matrimonio, altra cerimonia) (5.1.9.3)	K10, K11, K12, K29, K30	S30
FASE 10 - SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO NEL GIORNO DELL'EVENTO CERIMONIA (5.1.10) Svolgere la cerimonia • Garanzia di presenza almeno un'ora prima dell'evento cerimonia (matrimonio, funerale, altra cerimonia) (5.1.10.1) • Coordinamento con i servizi tecnici - si veda la Fase 6, - - Controllo dei Servizi Tecnici della Cerimonia (5.1.10.2) • Garanzia della qualità nel rispetto dei tempi e dei mood stabiliti (5.1.10.3) • Conduzione della cerimonia con coinvolgimento e professionalità (5.1.10.4)	K10, K11, K12, K31, K32, K33, K34	S1, S18, S19, S20, S29

• Gestione di tutte le opportune modifiche richieste fino all'ultimo momento (5.1.10.5) • Gestione professionale dell'imprevisto (5.1.10.6) • Congedo dai committenti con sobrietà e discrezione (5.1.10.7)		
FASE 11 - CHIUSURA DEL PROGETTO (5.1.11) Concludere tutti gli aspetti post-cerimonia • Chiusura degli aspetti contabili nel rispetto delle norme fiscali (5.1.11.1) • Ottenimento di feedback sull'evento cerimonia da parte dei committenti (5.1.11.2) • Riflessione critica sull'andamento dell'evento cerimonia (matrimonio, funerale, altra cerimonia) (5.1.11.3)	K9, K10, K14, K23, K25,	S4, S5

APPENDICE A - ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

A.1 GENERALITÀ

La presente appendice specifica delle linee guida per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con specifico riferimento al processo di certificazione di terza parte (anche detto "esame di certificazione"), in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024, di cui mira ad assicurare una sempre maggiore uniformità e trasparenza.

A.2 ELEMENTI PER L'ACCESSO AL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ (ESAME DI CERTIFICAZIONE)

Ai fini dell'accesso al processo di valutazione di conformità (esame di certificazione), si riportano di seguito i seguenti requisiti.

Prospetto A.1 – Elementi per l'accesso al processo di valutazione della conformità

Requisiti relativi all'apprendimento formale	QNQ/EQF 4 (Diploma di Scuola superiore)
Requisiti relativi all'apprendimento non formale	Frequenza e superamento di uno o più percorsi formativi per un totale di 60 crediti su tematiche afferenti alla professione. <i>NOTA Ai fini del presente documento :1 credito=1 ora di corso di formazione in presenza= 2 ore di corso di formazione online.</i>
Requisiti relativi all'apprendimento informale :	Almeno 1 anno di esperienza nel ruolo (e almeno 3 cerimonie svolte documentabili e presentate nelle versioni operative e di presentazione con formattazione corretta) Un candidato che non avesse una quantità sufficiente di crediti relativi all'apprendimento non-formale può integrarli come segue: - 3 crediti per ogni cerimonia svolta e documentata in aggiunta alle 3 cerimonie previste come requisito di apprendimento informale.

A.3 METODI DI VALUTAZIONE APPLICABILI

- 1) **analisi del "curriculum vitae"** integrato da portfolio di documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato (vedere punto A.2);

- 2) **esame scritto per la valutazione delle conoscenze e abilità.** Tale prova di esame consiste in:
- Parte A (una prova con domande a risposta chiusa):** quiz di 30 domande di scelta multipla (4 risposte di cui solo una giusta) sulle conoscenze e abilità di cui al punto 6 del presente documento
 - Parte B (una prova con domande a risposte aperte)** le domande sono basate su studi di caso e l'elaborato è da discutere anche all'orale.
- 3) **esame orale in 2 fasi:** a) discussione del curriculum e del portfolio. b) discussione dell'elaborato dell'esame scritto parte B.
- 4) **prova pratica** in situazioni operative attinenti alla realtà dell'attività professionale: possono essere effettuate anche tramite osservazione diretta, durante l'attività lavorativa del candidato. Tale metodo può essere utilizzato per valutare le abilità e le competenze (comprese le capacità personali).
- 5) **simulazioni di situazioni reali operative (role-play)** per valutare oltre alle abilità e alle competenze, anche le capacità personali (per esempio, capacità relazionali, comportamenti personali attesi).

A.4 ELEMENTI PER IL MANTENIMENTO

Prospetto A.2 – Elementi per il mantenimento

Frequenza mantenimento:	annuale
Modalità di mantenimento:	La modalità di mantenimento tiene conto dei seguenti elementi da convalidare: - assenza o corretta gestione di reclami; - presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (long life learning), ossia 15 ore di aggiornamento professionale per anno; - continuo esercizio della professione o incremento di aggiornamento nel caso di perdita di lavoro e/o malattia. - <i>NOTA</i> Eventuali eccezioni possono essere previste per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute (per esempio, malattia, infortunio) o altre cause di forza maggiore, attivando un processo compensativo.

A.5 ELEMENTI PER IL RINNOVO

Prospetto A.3 – Elementi per il rinnovo

Durata della certificazione:	3 anni
Modalità di rinnovo:	La modalità di mantenimento tiene conto dei seguenti elementi da convalidare: - assenza o corretta gestione di reclami; - presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (long life learning), ossia 15 ore di aggiornamento professionale per anno; - continuo esercizio della professione o incremento di aggiornamento nel caso di perdita di lavoro, malattia, maternità, ecc. - riesame (orale) che consiste nella presentazione e discussione di un portfolio di cerimonie del quinquennio. <i>NOTA Eventuali eccezioni possono essere previste per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute (per esempio, malattia, infortunio) o altre cause di forza maggiore, attivando un processo compensativo.</i>

APPENDICE B - ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI APPLICABILI

B.1 GENERALITÀ

La presente appendice fornisce un inquadramento generale per la realizzazione di una **infrastruttura della cultura dell'integrità professionale**, finalizzata alla definizione e gestione dell'integrità professionale del(i) professionista(i) oggetto del presente documento (vedere punto B.2 e [6]).

In coerenza con tale infrastruttura sono forniti:

- la **Carta di Integrità professionale** (vedere punto B.3);
- la **Carta Etica professionale** (vedere punto B.4);
- la **Carta Deontologica professionale** (vedere punto B.5).

B.2 L'INFRASTRUTTURA DELLA CULTURA DELL'INTEGRITÀ

L'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale integra un sistema "basato sulle regole" (aspetti deontologici) e un sistema "basato sui principi e valori" (aspetti etici) [7] relativamente alla professione, ai rapporti interni tra professionisti e alle relazioni con le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

In particolare, l'infrastruttura comprende la definizione dei seguenti elementi:

- a) **La Carta di Integrità professionale:** esplicita il fondamento logico (*rationale*) dell'infrastruttura della cultura dell'integrità e indica i riferimenti culturali, teorici e normativi nonché le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti ascrivibili al professionista.
- b) **La Carta Etica professionale:** indica i Principi ed i Valori identificati quale riferimento (*benchmark*) etico dell'attività professionale e fornisce una chiara linea guida per una gestione realistica ed efficace dei "dilemmi etici" professionali. I Principi indicano il fine ultimo dell'attività professionale e rappresentano la fondazione e il criterio per il pensiero, le decisioni ed i comportamenti e, in quanto tali, sono inviolabili e non negoziabili. I Valori indicano ciò che è encomiabile e significativo per la professione e per questo sono degni di riconoscimento e promozione. I Valori sono organizzati in una gerarchia ordinata secondo criteri di rilevanza e, in quanto tali, possono essere "negoziati", ossia essere oggetto di compromesso e bilanciamento, al fine di far prevalere il valore gerarchicamente più importante, che comunque soccombe a fronte di un Principio.
- c) **Il Codice Etico:** è uno strumento articolato contenente un insieme di dilemmi etici collegati ai Principi e ai Valori. Tali dilemmi possono insorgere in situazioni professionali di incertezza, nelle quali occorre operare delle scelte, e laddove è importante individuare le motivazioni alla base della decisione. La realizzazione del Codice Etico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti coinvolgendoli nella loro realizzazione.
- d) **La Carta Deontologica professionale:** è uno strumento finalizzato a prevenire comportamenti professionali inappropriati, che riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti da attuare in situazioni definite. Essa stabilisce il livello minimo di

condotta professionale accettabile, evidenziando gli obblighi e le responsabilità specifiche che possono essere espressi sia in termini negativi (ciò che non si deve fare) sia in termini affermativi (ciò che è necessario fare), nonché classificati per tipologie di violazioni relativamente a ciascuna parte interessata (*stakeholder*) pertinente.

- e) **Il Codice Deontologico:** dettaglia le regole di condotta indicando situazioni e comportamenti, mediante casi ed esemplificazioni, al fine di sviluppare la capacità di comprensione e interpretazione di situazioni professionali specifiche alle quali dare una risposta inequivoca circa la condotta da tenere. La realizzazione del Codice Deontologico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti, coinvolgendoli nella loro realizzazione.

La Figura B.1 riporta lo schema generale della infrastruttura della cultura dell'integrità professionale.

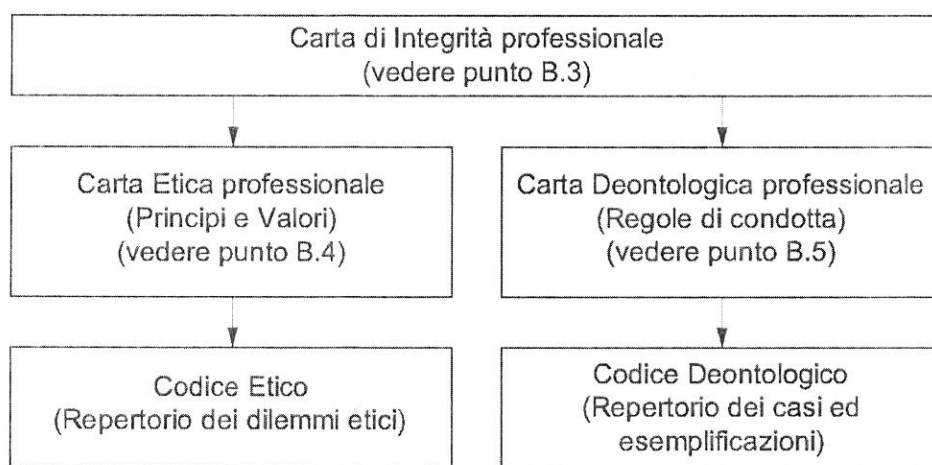


Figura B.1 - Schema generale dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale

B.3 LA CARTA DI INTEGRITÀ PROFESSIONALE

Il quadro di riferimento etico-valoriale entro il quale delineare gli elementi dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale è rappresentato dalle indicazioni pertinenti della Legge 04/2013 (articolo 1, comma 3) e dagli articoli 2 comma 2, e 27- bis del Codice del consumo [8].

Le indicazioni evidenziano la "salvaguardia della dignità umana" quale principio fondante della attività del professionista e, di conseguenza, dei "diritti umani" in quanto originati dalla stessa dignità umana.

Per tali motivi il professionista è tenuto a trarre ispirazione e far sì che l'attività sia conforme ai Principi della Costituzione Italiana [9], della Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo [10] e della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani [11], esprimendo il posizionamento etico universalista basato sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell'Uomo.

B.4 LA CARTA ETICA PROFESSIONALE

I Principi etici professionali definiscono il posizionamento etico universalista, specificato al punto B.3, che si basa sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell'Uomo:

- 1) **Principio del rispetto della dignità umana:** in ogni azione e per ogni intenzione, per ogni obiettivo e in ogni mezzo, ciascun essere umano sia trattato come fine e mai come mezzo.
- 2) **Principio di non malevolenza:** in tutte le attività professionali si eviti di danneggiare in alcun modo le persone.
- 3) **Principio di benevolenza:** le attività professionali siano finalizzate a promuovere il benessere delle persone.
- 4) **Principio di integrità:** si mantengano *standard* di condotta personali adatti a un professionista in tutte le circostanze, le decisioni e i comportamenti.
- 5) **Principio di giustizia:** si tratti gli altri, quali esseri umani, in modo appropriato con equità ed eguaglianza.
- 6) **Principio di utilità:** le decisioni e le attività professionali siano finalizzate al raggiungimento del massimo beneficio per il maggior numero di persone, ma senza violare i diritti e la dignità di ogni persona.
- 7) **Principio del duplice effetto:** nelle decisioni e nello svolgimento dell'attività professionale, siano evitati effetti collaterali negativi prevedibili, che siano comunque sproporzionati rispetto al potenziale beneficio derivante dell'effetto principale.

I Valori professionali rappresentano la modalità valide e funzionali all'espressione corretta dell'attività professionale con la quale vengono perseguiti i Principi e sono definiti ed ordinati secondo una gerarchia di rilevanza:

- a) **Legalità:** agire in conformità con le leggi e le regole esistenti.
- b) **Sostenibilità:** perseguire uno sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri.
- c) **Giustizia sociale:** agire ed impegnarsi per la realizzazione di una società giusta ed equa.
- d) **Onestà:** agire con sincerità e rispettare le promesse.
- e) **Incorruttibilità:** agire mantenendo l'indipendenza da interessi privati.
- f) **Imparzialità:** agire senza pregiudizi e con indipendenza da specifici interessi di gruppi, evitando qualsiasi forma di discriminazione ed identificando e gestendo eventuali conflitti d'interesse, reali o potenziali.
- g) **Responsabilità e trasparenza:** agire in maniera da poter essere sottoposti a controlli per giustificare e spiegare le azioni alle parti interessate.
- h) **Competenza:** agire con le conoscenze e le abilità necessarie, curando costantemente la propria formazione e il proprio aggiornamento professionale, per garantire prestazioni di alto livello qualitativo ed in linea con i più recenti stadi raggiunti dalla pratica professionale e delle tecniche e delle metodologie di analisi.

- i) **Servizio:** agire utilmente ed in maniera affidabile, in conformità con le preferenze del cliente con prestazioni di qualità, raggiungendo gli obiettivi desiderati con il minimo delle risorse necessarie.
- j) **Dedizione:** agire con diligenza, entusiasmo e perseveranza.
- k) **Innovazione:** agire con immaginazione e creatività, inventare o introdurre nuovi prodotti, servizi o processi, in grado di generare valore per le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

B.5 LA CARTA DEONTOLOGICA PROFESSIONALE

La Carta Deontologica professionale riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti che rappresentano obblighi e responsabilità specifici relative al livello minimo di condotta accettabile del professionista.

In termini generali, gli ambiti delle regole possono essere individuati incrociando due dimensioni:

- 1) tipo di relazione (Professionista-Cliente, Professionista-Professionista, Professionista-Pubblico);
- 2) caratteristiche del servizio professionale (lealtà, servizio, responsabilità, indipendenza, remunerazione, pubblicità).

Il seguente Prospetto B.1 fornisce un quadro generale di riferimento all'interno del quale possono essere sviluppate ulteriori regole specifiche della professione alla quale la Carta Deontologica professionale si riferisce.

NOTA Il Quadro proposto è basato sugli studi trans-professionali di cui ai riferimenti [12] e [13].

Prospetto B.1 - Quadro generale di riferimento per lo sviluppo di una Carta Deontologica professionale

QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEONTOLOGICA PROFESSIONALE		TIPO DI RELAZIONE		
		PROFESSIONISTA-CLIENTE	PROFESSIONISTA-PROFESSIONISTA	PROFESSIONISTA-PUBBLICO
CARATTERISTICHE DEI SERVIZI O PROFESSIONI	LEALTÀ	● Doveri di segretezza e riservatezza ● Fedeltà al cliente ispirando fiducia e sicurezza	● Evitare di criticare colleghi o altri professionisti ● Mantenere buone relazioni con i colleghi ● Partecipare solo a competizioni adeguatamente regolamentate	● Tutelare la dignità della professione e dell'associazione di appartenenza
	SERVIZIO	● Evitare di creare attività non necessarie ● Ricercare collaborazione con	● Nel caso, si devono evidenziare le proprie eventuali incompetenze	● Si deve fornire assistenza e servizio quando richiesto

AL E		collegi più esperti quando necessario ● Agire sulla base di un ruolo fiduciario perseguendo il miglior interesse del cliente	● Quando richiesto, si devono assistere i collegi ● Non si deve collaborare, utilizzare o associarsi a professionisti non qualificati	
	RESPONSABILITÀ	● Assumere personalmente la responsabilità della prestazione	● Si deve consultare i precedenti consulenti del cliente o intraprendere attività solo se il consulente precedente non è più impegnato ● E' responsabile delle attività del professionista supervisionato	● Non si devono intraprendere lavori in conflitto con i doveri professionali ● Si deve effettuare formazione continua e aggiornamento professionale ● Si devono eliminare, mitigare, evidenziare e gestire i conflitti di interesse
	INDIPENDENZA	● Non è consentito alcun coinvolgimento nelle attività o nei profitti del cliente	● Non è consentito impegnarsi nascostamente in un'altra occupazione che generi opportunità di lavoro o che possa compromettere la posizione professionale ● Non si deve interferire nel lavoro legittimo di altri professionisti	● Si deve mantenere indipendenza e imparzialità di giudizio
	REMUNERAZIONE	● La modalità di remunerazione viene effettuata esclusivamente mediante pagamento a prestazione (fee-for-service)	● Non è consentito dare o ricevere commissioni, provvigioni o sconti ● La remunerazione va condivisa solo con partner professionali / impiegati ● Si dovrebbe fornire un servizio gratuito o aiutare un collega per risolvere i problemi personali di un collega	● Si deve essere disposti ad adeguare la tariffa per i clienti bisognosi
	PUBBLICITÀ	● Non si deve sollecitare o cercare di soppiantare un collega professionista	● Non si deve effettuare attività pubblicitaria se non nella forma prescritta	● Non si devono utilizzare eventuali posizioni e ruoli associativi per attività

→ le creste
alle
NP?

				pubblicitarie inopportune
--	--	--	--	------------------------------

