

La formazione in ambito turistico

Brignoli Manrico

Università degli Studi di Milano

Parole chiave: approccio olistico, educazione pertinente e formazione sovranazionale, long life learning e portfolio society, meta competenze, turismo responsabile e responsabilità nel turismo

Key words: lifelong learning and higher education, holistic approach to tourism and purposeful education, expertises and skills, responsible tourism and responsibility for tourism

In un momento storico caratterizzato da un notevole sviluppo della pratica turistica e, contemporaneamente, assillato da spettri relativi alla effettiva sostenibilità di un turismo “non governato”, diventa prioritario occuparsi di formazione degli operatori turistici.

Tradizionalmente il percorso formativo prevede uno sviluppo lineare che va dalla formazione alla pratica operativa: le nostre istituzioni formative prevedono ancora una tipologia di offerta formativa costruita essenzialmente secondo questo principio.

La precarietà occupazionale, la recessione economica, gli scenari socio-economici ci suggeriscono l'urgenza di realizzare nuove proposte formative, caratterizzate sostanzialmente da una *long life learning*, passando così da una schematizzazione *teoria – prassi* ad una *teoria – prassi – teoria - prassi*.

Poiché la formazione in ambito turistico si caratterizza inoltre per una spiccata operatività, il sapere deve sempre essere coniugato con gli aspetti esecutivi-operativi: si tratta quindi di realizzare in modo efficace in ogni contesto formativo una *ricerca-azione* che richiede la capacità di monitorare le tendenze attuali del fenomeno turistico, le caratteristiche ed i bisogni dei cittadini ‘potenzialmente turisti’, di curare le relazioni pubbliche e private al fine di favorire le sinergie tra gli enti ma anche la valorizzazione dei ‘patrimoni’ e dei territori.

In definitiva si tratta di una sorta di “*ingegneria sociale*”: ogni opzione formativa deve caratterizzarsi per un approccio che preveda la capacità e la possibilità di realizzare un progetto complesso condiviso da attori plurimi e con competenze specialistiche, che tuttavia si integrano e prefigurano scenari reali, possibili e trasferibili.

In considerazione del fatto che la formazione è rivolta ad operatori turistici in fieri, a cittadini che, in quanto operatori, agiranno un condizionamento è necessario privilegiare:

- *un approccio olistico*, premessa e condizione di ulteriori specializzazioni settoriali = accostare *formazione ambientale*, *formazione turistica*,

formazione psicologica, formazione economica: dimensioni dell'esistenza, talmente pervasive da risultare interdipendenti

- *un'educazione pertinente*, rivolta a cittadini che risultano facilitatori della fruizione della pratica turistica.

L'obiettivo diventa quello di formare dei/degli:

- *Cittadini*: educati a vivere l'esperienza turistica in modo responsabile per noi e per gli altri;
- *Operatori*: capaci di *accompagnare con successo gli individui nel corso delle loro attività del tempo libero*;
- *Accompagnatori/guide/assistenti turistici*, capaci di operare contemporaneamente nel segno della loro identità (con la loro lingua, con i loro valori, i loro interessi, i loro bisogni), e nel segno dell'identità altrui, attraverso un decentramento cognitivo ed emotivo che è parte integrante della loro professione capaci di recuperare il senso di "*generatività*" che caratterizza le società responsabili in cui vi sia un patto sociale di condivisione tra le diverse generazioni e le diverse figure sociali. Si tratta di perseguire quella *unitas mutiplex* che caratterizza la specie umana, le lingue, la cultura, ma anche l'individuo stesso.

Obiettivo: in un prossimo futuro, realizzare una formazione che condivida gli stessi principi e le stesse metodologie in diversi Paesi Europei, che abbia un *carattere sovranazionale* e che sia il frutto di *una strategia transnazionale* mirata a migliorare il *benessere* degli *individui* in relazione alla loro *dimensione sociale*.

Il punto di partenza è una riflessione sulle caratteristiche del processo di formazione; in particolare sul ruolo delle *conoscenze* e delle *competenze* al fine di:

- rendere operative le conoscenze, trasformandole in reali competenze;
- rendere 'pertinenti' le conoscenze attraverso un approccio sistemico al sapere che trascenda gli abituali confini disciplinari per poter costruire un ambito di indagine e di speculazione specifico, quello ambientale e turistico;
- superare visioni parziali e settoriali (ambiti strettamente disciplinari), risultato di categorizzazioni iperspecialistiche che rendono difficile un approccio sistemico;
- adottare una didattica modulare per ovviare alla modalità tradizionale di insegnamento;
- adottare una metodologia della ricerca e del problem solving, metodologie pluri-multi ed interdisciplinari, le sole in grado di ridare senso ai 'contenuti' ed ai 'saperi';
- recuperare attenzione nell'ambito della formazione alla articolazione dialettica tra generale e particolare, tra specifico e generico, al fine di meglio affrontare qualsiasi problema;
- recuperare competenze legate al 'saper essere'.

Si tratta in definitiva di progettare qualsiasi percorso formativo sulla base di 3 indicatori:

1. Base skills
2. Core skills
3. Life skills

I meta-obiettivi degli ingegneri della formazione turistica devono essere riconducibili ad una:

1. riflessione sulla prospettiva temporale di un long-life learning attraverso l'indicazione di priorità legate alla fase evolutiva e al momento della carriera [la cerniera tra formazione e impiego non ha più la forte rilevanza che aveva nel passato, poiché vi è ricorsività della formazione da un lato, e momenti professionalizzanti durante la formazione (stage) dall'altro];
2. visione strategica degli esperti del settore, formatori, operatori economici nell'ambito della formazione continua che preveda le modalità di interazione, di differenziazione, di complementarietà tra formazione secondaria, universitaria e post-universitaria;
3. ricerca di equilibrio tra 'saperi', 'saper essere' e 'saper fare';
4. strutturazione di meta-conoscenze, cioè della capacità di riflettere sulle proprie conoscenze, sulle proprie competenze e di monitorarle;
5. risoluzione dell'impasse che la riflessione antropologica ha ben evidenziato, soprattutto in ambito turistico, analizzando e contrapponendo lo 'sguardo' e la percezione del turista e del 'nativo', che risulterebbero 'naturalmente' irriducibili l'uno all'altro.

E' evidente che tutti gli operatori turistici sono chiamati ad essere anche antropologi del turismo, così come tutti gli educatori ambientali sono chiamati ad essere psicologi sociali; il loro compito deve trascendere le loro mansioni specifiche e deve prevedere sempre la 'conoscenza delle conoscenze'.

Il concetto stesso di carriera aiuta a comprendere la necessità di attivare continuamente il processo *formazione-orientamento/autorientamento-formazione* in una prospettiva adattativa: nella *portfolio society* la carriera non è più una struttura, ma un processo e l'operatore deve abituarsi ad operare in un *campo perturbato* che necessita della capacità di governare i fenomeni, non più di subirli.

Da alcuni anni la psicologia sociale si è occupata di turismo e di ambiente e ciò ha permesso di riconsiderare gli studi relativi, riportando al centro dell'attenzione problematiche che tradizionalmente non rientravano nei curricula di studi: si confronti a tal proposito il ruolo giocato dalle 'psicografie' nelle ricerche di mercato, ma anche lo studio dei meccanismi percettivi nelle decisioni delle scelte di vacanza (i cosiddetti pull factors) o l'influenza del processo bisogno-motivazione-oggetto di interesse-valori nella determinazione del proprio stile di vacanza, così come i meccanismi regressivi o proiettivi che si osservano nell'homo turisticus. Credo che si debba essere grati alla psicologia di aver introdotto categorie di analisi che risultano estremamente utili nella strutturazione di queste

metacompetenze: si pensi ad esempio alla teoria del 'locus of control' che permette di spiegare l'origine e la giustificazione dei propri e degli altrui comportamenti, ma anche alla riconsiderazione di una particolare categoria di competenze, i 'saper essere'. Inoltre la psicologia cognitiva ha fornito il quadro teorico di riferimento per spiegare alcune applicazioni psicopedagogiche: i 'sapere che' sono riconducibili alle conoscenze dichiarative, i 'sapere come' alle conoscenze procedurali, e le disposizioni individuali, vale a dire l'insieme di motivazioni, interessi, valori, rappresentazioni, atteggiamenti sono riconducibili all'identità personale e all'immagine di sé. Si tratta di costrutti multidimensionali poiché né le conoscenze né le capacità possono produrre una competenza: essere competente significa saper e volere utilizzare la complessa struttura delle conoscenze e delle abilità, e non limitarsi all'esecuzione di un compito unico e ripetitivo, ma sviluppare la capacità di apprendere a modificarsi, adattandosi continuamente alle situazioni lavorative nel contesto organizzativo. La psicologia sociale ha posto un'utile enfasi sul gruppo e sull'organizzazione; ogni apprendimento, per essere significativo deve essere accompagnato dalla capacità reale o in fieri di essere agito all'interno di un gruppo e di un'organizzazione; occuparsi di turismo e di ambiente non può prescindere da questa dimensione relazionale, che va dall'analisi del ruolo, alla individuazione delle caratteristiche del 'campo', all'analisi degli interlocutori, alla validazione delle expertise di routine presenti nell'organizzazione, all'attivazione del processo di valutazione. I 'saper essere' risultino strategici in tutte le situazioni personali e professionali; purtroppo si continuano ad ignorare nei curricula, forse perché sono difficili da insegnare o forse perché mancano approcci metodologici strutturati; tuttavia è evidente che un operatore specializzato nel settore turistico deve saper persuadere, deve saper testimoniare, deve saper entrare in empatia o in simpatia, e deve saper gestire conflitti con i suoi interlocutori.

Ne deriva la necessità di una formazione alla dimensione relazionale-comunicativa che va ben al di là degli aspetti 'tecnologici' della formazione.

La psicologia può a ben diritto rivendicare un ruolo significativo nell'accompagnamento dei percorsi di formazione, affiancando già a livello di scuola secondaria il discente nei suoi processi di maturazione di un equilibrio emotivo per poi specializzare il laureato e il post laureato in un percorso di consapevolezza che conduca alla strutturazione di meta conoscenze e di meta competenze. Tutte le principali aziende del settore turistico stanno investendo sulla formazione del capitale umano; alcune di esse indicano esplicitamente nel loro piano di marketing la necessità di far evolvere la qualità della formazione del personale, indicata come fattore determinante per il posizionamento dell'azienda, e per il raggiungimento di un adeguato grado di soddisfazione dei clienti.

Il miglioramento nella formazione apporta benefici alle aziende ma anche agli stessi turisti, a coloro che li ospitano e, più in generale al sistema turistico.

Se, ancora ai giorni nostri, esistono varie forme di turismo, che si differenziano per il *livello di responsabilità*, credo sia quasi obbligatorio pensare al turismo nel

prossimo futuro come fenomeno sociale in cui la componente di responsabilità deve caratterizzare ogni tipo di manifestazione e di comportamento; non vi sono alternative, così come non vi sono alternative per la salvaguardia del nostro pianeta: o smettiamo i panni dell'edonista irresponsabile centrato sulla propria dimensione narcisistica o il mondo imploderà e il turismo sarà causa di conflitti sociali perché produrrà malessere. Ne consegue la necessità di formare il personale ad una dimensione caratterizzata dall'interfaccia: interculturale, interlinguistica, interetnica, intergenerazionale, intervaloriale, se vogliamo far evolvere positivamente il turismo e se vogliamo occuparci seriamente dell'ambiente.

Si è soliti affermare che il turista viaggia con la propria valigia piena di oggetti che prefigurano comportamenti, espressione a loro volta di atteggiamenti, di pregiudizi e di stereotipi; la metafora della valigia può rivelarsi utile per comprendere come sia necessario insegnare a fare la valigia e ad utilizzare gli oggetti presenti nella valigia: è un'operazione complessa, ma il futuro operatore deve configurarsi come un individuo che agisce ex ante, inter e ex post per facilitare una cultura del benessere, ma anche della condivisione e del 'meticcio' che è riflesso di una mentalità che vuole coniugare aspetti che, fino ai giorni nostri, abbiamo repertoriato come antitetici (divertimento, benessere, responsabilità, edonismo, cultura), ma che dobbiamo imparare a coniugare in una sintesi nuova e possibile.

Riferimenti bibliografici

- Albanese, A. (1992). (a cura di), *Ricerca, intervento e formazione in psicologia. Verso modelli sistemici?*, Milano, Franco Angeli.
- Albanese, A. (2001). *Langages informatiques et communication intergénérationnelle*, Milano, Cuem.
- Albanese, A., Brignoli, M. (2006). (a cura di), *La strada: dallo scontro all'incontro. Nuove strategie di educazione stradale*, Milano, Cuem, (Atti del Convegno "La strada: dallo scontro all'incontro", progetto in convenzione tra Università degli studi di Milano e Comune di Bergamo).
- Albanese, A., Corna Pellegrini, G. (2007). (a cura di), *Turismo di gruppo e formazione degli operatori*, Milano, CUEM.
- Albanese, A., Grandi, G. (1997). *Turismo. Risorse umane ambientali*, Milano, CUEM.
- Albanese, A. (a cura di), *Scienza e impresa per un turismo come cultura dell'incontro*, Annali Italiani del Turismo Internazionale, Milano, Ed. Comunicazioni, '90, n.° 4, anno 1996-1997.
- A.A.V.V. (1981). *Scuola e tempo libero*, Milano, Bruno Mondadori.
- Augé, M. (1997). *L'impossible voyage. Le tourisme et ses images*, Paris, Payot & Rivages.
- Augé, M. (1999). *Disneyland e altri non luoghi*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Barthes R. (1975). *Il piacere del testo*, Torino, Einaudi.

- Bertho Lavenir, C. (1999). *La roue et le stylo*, Paris, Editions Odile Jacob.
- Bruner, J.S. (1990). *La ricerca del significato*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Brown, R. (1990). *Psicologia sociale dei gruppi*, Bologna, Il Mulino.
- Canestrini, D.(2001). *Trofei di viaggio. Per un'antropologia dei souvenir*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Cesa-Bianchi, M., Beretta, A., Luccio, R., (1970) *La percezione*, Milano, Franco Angeli.
- Colombo, L.(2005). *Il turismo responsabile*, Xenia, Milano.
- Corna Pellegrini, G., Demetrio, D. (a cura di)(1997). *Viaggio e racconti di viaggio*, Milano, CUEM.
- Crespi, F. a cura di (2005) *TEMPO VOLA, L'esperienza del tempo nella società contemporanea*, Il Mulino.
- Deschamps, J.C., Beauvois J.L. (1996). *Des attitudes aux attributions. Sur la construction de la réalité sociale*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble.
- Dunn, J.(1990). *La nascita della competenza sociale*, Milano, Cortina.
- Erikson, E.H., (1968). *Gioventù e crisi di identità*, Roma, Armando.
- Festinger, L.A. (1957). *A theory of cognitive dissonance*, Evanston, III, Row-Peterson, Trad. it., *La teoria della dissonanza cognitiva*, Milano, Franco Angeli.
- Fiske, S.T., Taylor, S.E., (1984). *Social cognition*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gabassi, P.G., Togni, M., (1990). *Viaggiare per conoscersi*, (a cura di) Milano, CUEM.
- Giacomarra, M.G.,(2005). *Turismo e Comunicazione*, Palermo, Sellerio.
- Gottlieb, A. *American's vacations*, in *Annals of Tourism Research*,9,1982,p.165-187.
- Heider, F., (1972) *Psicologia delle relazioni interpersonali*, Bologna, Il Mulino.
- Higgins, E.T., *Social Cognition and Social Perception*, in "Annual Review of Psychology", 1987.
- La Cecla, F., (2002). *Jet-lag. Antropologia e altri disturbi da viaggio*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Leed, E.J.,(1992). *La mente del viaggiatore*, Bologna, Il Mulino.
- Longhi, C., Montanini, E. (2007). *La moda della responsabilità*, Milano F.Angeli.
- Lewin, K., (1951). *Field theory in social science*, New York, Harper.
- Lofgren, O.,(2001). *Storia delle vacanze*, Milano, Bruno Mondatori.
- Levi-Strauss C., (1960).*Tristi Tropici*, Milano, Il Saggiatore.
- Mantovani, G. (1995).*Comunicazione e identità*, Bologna, Il Mulino.
- Mead, G.H.,(1965). *Mente, sé e società*, Firenze, Universitaria.
- Simonica, A., (1997). *Antropologia del turismo*, Roma NIS.
- Smorti, A., (1994). *Il pensiero narrativo*, Firenze, Giunti.
- TAJFEL H., *Comportamento intergruppo: prospettive di gruppo*, in Tajfel, H., Fraser, C.a cura di,(1979). *Introduzione alla psicologia sociale*, Bologna, Il Mulino.

- Todorov, T., (1991). *Noi e gli altri. La riflessione francese sulla diversità umana*, Torino, Einaudi.
- Urbain, J.D., (1991). *L'idiote du voyage. Histoires de touristes*, Paris, Plon.
- Urbain, J.T., (1998). *Secrets de voyage. menteurs, imposteurs et autres voyageurs invisibles*, Paris, Payot & Rivages.
- Viard, J., (2002). *Le sacré du temps libre*, Editions de l'Aube.
- Viard, J., (2000). *Court traité sur les vacances, les voyages et l'hospitalité des lieux*, Editions de l'Aube.
- Vygotskij, L.S., (1990). *Pensiero e Linguaggio*, Roma- Bari, Laterza.