



TURISMO e Psicologia
Rivista interdisciplinare di studi, ricerche e formazione

**IL CONTRIBUTO DELLA PSICOLOGIA DEL VIAGGIO ALLA RIPARTENZA DEL SETTORE
TURISTICO-CROCIERISTICO**

Francesca Andronico

Psicologa/Psicoterapeuta – Master HR Management – Consulente Valutazione Stress Lavoro Correlato
Coordinatore Network Territoriale Ordine Psicologi Lazio – Consigliera CIG ENPAP
Appassionata di Psicologia del Viaggio del Turismo e della Mobilità

Andrea Olivieri

Ingegnere – Master MBA Economics, Business Administration
past Cruise Director/International Host MSC Crociere – Costa Crociere – Royal Caribbean
Cruise Director Ponant

Giada Alfei

Dottoressa in Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni - Università Niccolò Cusano

c/o CENTROPSICHEBALDUINA Via Alberto Cadlolo 24, 00136 Roma

Email: dr.andronicof@gmail.com



PADOVA UNIVERSITY PRESS

IL CONTRIBUTO DELLA PSICOLOGIA DEL VIAGGIO ALLA RIPARTENZA DEL SETTORE TURISTICO-CROCIERISTICO

RIASSUNTO:

Il settore turistico crocieristico nella sua forma moderna, si afferma verso la fine degli anni 80, inizio anni 90 quando prendono piede navi molto grandi sempre più simili per dimensioni e capacità di carico a quelle in servizio attualmente (Cartwright, Baird, 1999).

Negli ultimi vent'anni, dal 2000 ad oggi il settore crocieristico ha mantenuto le caratteristiche che lo hanno fatto affermare dagli anni 80 in poi, le diverse compagnie si sono omologate per rotte e destinazione, animazione e servizi a bordo. Un brusco arresto del settore è stato dovuto ad oggi all'epidemia Covid-19 che ha visto il fermo obbligato di tutte le compagnie, causando danni ingenti alle diverse società; la pandemia, ossia un'epidemia geograficamente estesa che interessa intere nazioni o continenti (Andronico (b), 2021), ha portato, oltre alla limitata possibilità di viaggiare, ad attuare una serie di accorgimenti importanti per tutelare la propria salute e quella degli altri.

In questo articolo viene illustrato come l'epidemia da Covid-19 abbia impattato sul settore turistico-crocieristico a diversi livelli: al livello organizzativo, in quanto sia gli ospiti che il personale hanno dovuto adattarsi ai nuovi comportamenti e alle nuove norme; al livello di marketing in quanto i pacchetti viaggio sono stati adeguati alla reale possibilità di viaggio, basti pensare alla sospensione di alcune attività; al livello del lavoratore inteso come perdita del lavoro e per certi versi impossibilità a trovarne un altro. L'aspetto psicologico può essere fondamentale per gestire tutte queste criticità quindi nel periodo post-Covid la figura di uno psicologo può essere importante e utile per l'equipaggio in quanto questo tipo di figura è in grado di leggere sia dinamiche di gruppo sia dinamiche organizzative, di gestire controllare e prevenire i rischi di stress lavoro-correlato. Nel turismo c'è molta componente psicologica e soprattutto in questo periodo, in cui tutto deve essere riorganizzato questa disciplina può aiutare a portare a termine al meglio questo compito (Andronico F., Olivieri A., Alfei G., 2021).

Parole chiave: Psicologia del Viaggio, Turismo Crocieristico, Gestione delle Risorse Umane, Stress Lavoro Correlato e Salute e Sicurezza sul Lavoro

TITOLO IN INGLESE

ABSTRACT:

The cruise tourism sector in its modern form asserted itself towards the end of the 80s, beginning of the 90s when very large ships increasingly similar in size and load capacity to those currently in service (Cartwright, Baird, 1999). In the last twenty years, from 2000 to today, the cruise sector has maintained the characteristics that have made it affirmed since the 80s onwards, the various companies have been approved for routes and destinations, entertainment and on-board services. An abrupt halt in the sector was due to the current Covid-19 epidemic which saw the forced stop of all the companies, causing considerable damage to the various companies; the pandemic, i.e. a geographically extensive epidemic affecting entire nations or continents (Andronicus (b), 2021), has led, in addition to the limited possibility of traveling, to implement a series of important measures to protect one's own health and that of others. This article illustrates how the Covid-19 epidemic has impacted the tourism-cruise sector at different levels: at the organizational level, as both guests and staff have had to adapt to new behaviors and new rules; at the marketing level as the travel packages have been adapted to the real travel possibility, just think of the suspension of some activities; at the level of the worker understood as loss of work and in some ways the impossibility of finding another one. The psychological aspect can be fundamental to manage all these criticalities so in the post-Covid period the figure of a psychologist can be important and useful for the crew. as this type of

figure is able to read both group dynamics and organizational dynamics, to manage, control and prevent the risks of work-related stress. In tourism there is a lot of psychological component and especially in this period, in which everything must be reorganized and this discipline can help to complete this task in the best possible way (Andronico F., Olivieri A., Alfei G., 2021).

Keywords: Travel Psychology, Cruise Turism, Human Resources Management, Work Stress and Safety

IL CONTRIBUTO DELLA PSICOLOGIA DEL VIAGGIO ALLA RIPARTENZA DEL SETTORE TURISTICO-CROCIERISTICO

La crociera è sempre circondata dalla magica atmosfera della fantasia romantica, Vi è un tocco di Arcadia in una crociera”

Agatha Christie, *Viaggiare è il mio peccato*, 1946



(Foto di Francesca Andronico – MSC SEASIDE)

Background

Il settore turistico crocieristico nella sua forma moderna, si afferma verso la fine degli anni 80, inizio anni 90 quando prendono piede navi molto grandi sempre più simili per dimensioni e capacità di carico a quelle in servizio attualmente (Cartwright, Baird, 1999).

Negli ultimi vent'anni, dal 2000 ad oggi il settore crocieristico ha mantenuto le caratteristiche che lo hanno fatto affermare dagli anni 80 in poi, le diverse compagnie si sono omologate per rotte e destinazione, animazione e servizi a bordo. Il settore crocieristico, grazie ai pacchetti volo e crociera ed ai gruppi organizzati, come ad esempio le crociere per un determinato target di popolazione, come i single, o le formule viaggio di nozze, i prezzi competitivi ed il connubio con il mercato delle escursioni a terra nelle diverse destinazioni, si è aperto sempre di più al turismo di massa, superando in alcuni casi i villaggi turistici. La crociera, è un tipo di esperienza di viaggio costruita su misura e dedicata specialmente a coloro che hanno voglia e bisogno di rilassarsi, avendo a disposizione tutti i comfort e soprattutto la sicurezza. Questo tipo di settore ha affrontato una piccola sfida con la nascita del turismo di massa, l'avvento dei low-cost e il sempre più frequente utilizzo delle piattaforme che permettono di organizzare un viaggio anche nei luoghi più lontani e difficilmente raggiungibili, perdendo di fatto un po' del suo fascino esotico e di scoperta del nuovo, rappresentando più un'opportunità di svago che di conoscenza. (Andronico, Olivieri, 2021)

Un brusco arresto del settore è stato dovuto ad oggi all'epidemia Covid-19 che ha visto il fermo obbligato di tutte le compagnie, causando danni ingenti alle diverse società; la pandemia, ossia un'epidemia geograficamente estesa che interessa intere nazioni o continenti (Andronico (b), 2021), ha portato, oltre alla limitata possibilità di viaggiare, ad attuare una serie di accorgimenti importanti per tutelare la propria salute e quella degli altri. L'aspetto psicologico può essere fondamentale per gestire i nuovi protocolli e dispositivi di sicurezza, quindi nel periodo post-Covid la figura di uno psicologo può essere importante e utile per l'equipaggio, in quanto questo tipo di figura è in grado di leggere sia dinamiche di gruppo sia dinamiche organizzative, è in grado di comprendere che spesso

determinati conflitti o determinate problematiche gestionali celano dinamiche relazionali, e soprattutto di gestire controllare e prevenire i rischi di stress lavoro-correlato. Nel turismo c'è molta componente psicologica e soprattutto in questo periodo, in cui tutto deve essere riorganizzato e questa disciplina può aiutare a portare a termine al meglio questo compito (Andronico F., Olivieri A., Alfei G., 2021).

Scopi

Illustrare come l'epidemia da Covid-19 abbia impattato sul settore turistico-crociéristico a diversi livelli: al livello organizzativo, in quanto sia gli ospiti che il personale hanno dovuto adattarsi ai nuovi comportamenti e alle nuove norme; al livello di marketing in quanto i pacchetti viaggio sono stati adeguati alla reale possibilità di viaggio, basti pensare alla sospensione di alcune attività; al livello del lavoratore inteso come perdita del lavoro e per certi versi impossibilità a trovarne un altro.

Metodologia

1. **Ricerca Azione di Lewin (1946)**: si configura come un tipo di ricerca che è al tempo stesso momento di conoscenza scientifica della realtà e contributo attivo al cambiamento della stessa. Si propone di studiare tanto come avvenga il cambiamento e in che misura, quanto nel caso in cui esso non si sviluppi come ipotizzato, i fattori che lo ostacolano, quali siano gli effetti del trattamento a breve e a lungo termine. (Andronico, 2019).

2. **Metodo Semisperimentale**: Per metodo semi-sperimentale si intende l'osservazione e la registrazione del comportamento degli individui nel loro ambiente naturale. Tale metodologia si avvale dell'osservazione naturalistica e dell'osservazione partecipata. L'osservazione naturalistica è uno strumento che permette allo sperimentatore di non entrare nell'ambiente che sta osservando, consentendogli la registrazione dei fenomeni per come essi si presentano. L'osservazione partecipata permette allo sperimentatore di entrare in relazione con i soggetti appartenenti all'ambiente oggetto di indagine, e di utilizzare tale relazione per raccogliere informazioni e registrare dati. Entrambi i tipi di osservazione hanno finalità euristica, cioè, forniscono una spiegazione del funzionamento dell'oggetto d'indagine, attraverso l'osservazione e la registrazione dei comportamenti. Questa metodologia è utilizzata principalmente in Psicologia dello Sviluppo, Psicologia Sociale e di comunità, (Andronico, 2018).

3. **Metodo dell'inchiesta**: questo metodo ha come scopo la raccolta di informazioni sulle opinioni e gli atteggiamenti dei soggetti rispetto ad un dato argomento; gli strumenti che utilizza, a tale scopo, sono l'intervista e il questionario. L'intervista è una forma di indagine in cui la raccolta dei dati avviene attraverso un processo di comunicazione verbale, essa può essere strutturata o semi-strutturata. Il questionario invece, consiste in una sequenza prestabilita di domande e può essere a risposte chiuse o a risposte aperte. Il metodo dell'inchiesta viene utilizzato particolarmente in psicologia sociale e di comunità (Andronico, 2018).

Strumenti

1. Osservazione Naturalistica e Partecipata dello staff attraverso esperienze di viaggio in crociera pre covid e post covid in diverse compagnie di settore, effettuata con schede di osservazione semistrutturate per la rilevazioni dei comportamenti e dell'organizzazione.

2. Confronto dei CRUISE COMPASS, programmi settimanali dell'organizzazione delle attività della crociera per gli ospiti pre-post covid e dei siti delle diverse compagnie nell'offerta dei pacchetti viaggio.

3. Interviste agli Opinion Leader di Settore e somministrazione questionario, la rilevazione è stata effettuata per gruppi omogenei in base al comparto (ANIMAZIONE, MARITTIMI, FOOD BEVARAGE, ARTISTICO, UTILITY, HOSTELLERIA)

1. SCHEDE DI OSSERVAZIONE COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI*:

INDICATORI AZIENDALI	CONTESTO DEL LAVORO	CONTENUTO DEL LAVORO
Rotazione del personale	Cultura aziendale	Ambiente ed attrezzature di lavoro
Turnover	Ruolo organizzativo	Pianificazione dei compiti
Procedure	Autonomia decisionale	Carico e ritmo di lavoro

* Rielaborazione Checklist Inail [Check list per la gestione dei controlli di sicurezza sul lavoro - per i Preposti - INAIL](#)

2. CRUISE COMPASS:

Il cruise compass è il programma giornaliero di bordo che aggiorna i crocieristi su tutte le attività della nave, sia quelle dell'animazione, sia quella delle norme di comportamento e della sicurezza, sia su quelle relative alla navigazione, che sul food and bevarage. È consegnato a tutti i passeggeri ogni sera nella propria cabina, ed è fruibile anche tramite l'APP delle compagnie.

3.a INTERVISTA:

- Chi sei
- Che tipo di esperienze hai fatto
- Motivazioni che ti hanno spinto ad intraprendere questo lavoro
- Contesto Culturale Professionale ed Umano che hai incontrato
- In che modo il COVID-19 ha influito nelle tue scelte professionali
- Cosa ti porti a casa di queste esperienze

3.b QUESTIONARIO **:

A.SESSIONE ANAGRAFICA E GENERALITÀ SUL LAVORO

1. Sesso:

uomo – donna

2. Età:

18-30 – 31-50 - 51-65 – 66 in su

3. Da quanti componenti è composta la sua famiglia?

uno solo – due – tre – più di tre

4. Qual è la sua posizione all'interno dell'organizzazione? (esempio: Dirigente, Quadro,

Operaio)

5. In quale comparto opera? (esempio: Animazione, Marittimi, Food and Beverage, Artistico, Utility, Hostelleria etc.)

6. Che tipo di contratto ha?

tempo indeterminato – tempo determinato – collaborazione – lavoro interinale –

altro

B.PERIODO ANTECEDENTE AL COVID-19

7. E' mai stato soddisfatto del suo lavoro prima del Covid-19?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

8. Prima del Covid-19 aveva chiari i suoi compiti e le sue responsabilità al lavoro?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

9. Prima del Covid-19 nei momenti di difficoltà aveva la possibilità di chiedere aiuto o chiarimenti ai colleghi?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

10. Le relazioni sul luogo di lavoro erano tese prima del Covid-19?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

11. Prima del Covid-19 ha mai avuto pressioni a eseguire compiti extra non previsti dalla sua mansione o trascurare qualche compito per il troppo da fare?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

12. Prima del Covid-19 quali erano i suoi stati d'animo riguardo il suo lavoro?

stanchezza e pesantezza – soddisfazione – indifferenza – ansia e angoscia – voglia di fare – contentezza – altro

13. Prima del Covid-19, ha manifestato qualcuno tra i seguenti sintomi organici (cefalee, mal di stomaco, stanchezza, tensione muscolare, tachicardia)

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

14. Prima del Covid-19, ha manifestato qualcuno tra i seguenti sintomi psicologici (stati d'ansia, stati depressivi, disturbi alimentari), sociali (irritabilità, aggressività, isolamento)?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

15. Prima del Covid-19 il lavoro ha mai avuto ripercussioni sulla sua famiglia?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

16. Come giudica la sua esperienza lavorativa nel periodo pre Covid-19?

positiva e soddisfacente – negativa e frustrante – mi ha fatto sentire utile – nella norma
– altro

C.SESSIONE RELATIVA AL PERIODO CONTEMPORANEO AL COVID-19

17. Durante il Covid-19 ha subito un cambiamento della prestazione lavorativa?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

18. Durante il Covid-19 ha subito licenziamento, cassa integrazione o smart-working?

19. Se in cassa integrazione o licenziato, ha cercato un altro impiego?

sì – no

20. Durante il Covid-19 ha notato un aumento del carico lavorativo?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

21. Durante il Covid-19 ha subito variazioni sul lavoro e sulle sue mansioni?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

22. Durante il Covid-19 ha percepito un aumento di riunioni e corsi di aggiornamento e cambiamento degli obiettivi?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

23. Durante il Covid-19 ha percepito un peggioramento del clima lavorativo?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

24. Durante il Covid-19 le relazioni sul luogo di lavoro sono state tese?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

25. Quali sono stati i suoi stati d'animo riguardo il lavoro durante il Covid-19?

stanchezza e pesantezza – soddisfazione – indifferenza – ansia e angoscia – voglia di fare – contentezza – sensazione di impotenza e fallimento – altro

26. E' mai stato soddisfatto del suo lavoro durante il Covid-19?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

27. Cosa ha comportato lavorare con mascherine, guanti, visiera e continuo disinfettare le mani?

peggioramento della prestazione lavorativa – fastidio e sentimenti di rabbia verso la situazione e il lavoro – nessun problema – sintomi fisici – altro

28. Durante il Covid-19, ha manifestato qualcuno tra i seguenti sintomi organici?
(cefalee, mal di stomaco, stanchezza, tensione muscolare, tachicardia)

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

29. Durante il Covid-19, ha manifestato qualcuno tra i seguenti sintomi psicologici
(stati d'ansia, stati depressivi, disturbi alimentari), sociali (irritabilità, aggressività, isolamento)?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

30. Durante il Covid-19 ha avuto chiari i suoi compiti e le sue responsabilità al lavoro?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

31. Durante il Covid-19, nei momenti di difficoltà ha potuto contare sull'aiuto da parte di colleghi e superiori?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

32. Durante il Covid-19 ha avuto pressioni ad eseguire compiti extra non previsti dalla sua mansione o trascurare qualche compito per il troppo da fare?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

33. Durante il Covid-19 il lavoro ha mai avuto ripercussioni sulla sua famiglia?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

34. Come giudica la sua esperienza lavorativa nel periodo di emergenza Covid-19?

positiva e soddisfacente – negativa e frustrante – mi ha fatto sentire utile – nella norma
– altro

35. Ha mai sentito parlare dello stress lavoro-correlato?

mai – raramente – qualche volta – spesso – sempre

**Rielaborazione questionario Tesi di Laurea Giada Alfei

Risultati

In quest'ultimo anno e mezzo l'emergenza sanitaria causata dal Covid-19, ha comportato dunque, per il settore turistico crocieristico, una serie di limitazioni importanti, questa crisi del settore ha causato problemi a diversi livelli:

1. **Organizzativo:** è stato necessario, per consentire la ripresa del settore, adeguare sia la logistica, che l'assetto delle navi ai nuovi dispositivi di sicurezza comportando dunque, sia per gli ospiti che per il personale un necessario adattamento ai nuovi comportamenti e alle nuove norme, come ad esempio la possibilità di offrire il servizio di ristoro sono attraverso il plexiglass. Questo adeguamento ha comportato la sospensione di alcune attività, soprattutto quelle legate all'intrattenimento a causa dell'obbligo del distanziamento sociale, facendo perdere gran parte della dimensione aggregativa, caratteristica dell'esperienza di viaggio in crociera.

2. **Marketing:** è stato fondamentale, per assicurare la ripartenza del settore, adeguare i pacchetti viaggio alle reali possibilità di approdo e di spostamento tra nazioni e/o regioni, rispettando le disposizioni normative e governative sia nazionali che europee che internazionali. Limitando la possibilità di viaggiare in alcune destinazioni e di scendere in diversi porti in maniera autonoma.

3. **Risorse Umane:** si è dovuto inoltre ripensare alla composizione dell'equipaggio, limitando la presenza dei lavoratori del settore artistico e di intrattenimento, ed aumentando invece quella del comparto medico e di sicurezza sul lavoro. Questo ha comportato per i lavoratori di questi settori la perdita del lavoro e per certi versi impossibilità a trovarne un altro.

Conclusioni

Si può affermare dunque che anche i membri dell'equipaggio sono stati fortemente colpiti dall'emergenza quasi più degli ospiti: oltre a dover effettuare tamponi con una frequenza non indifferente, devono osservare la quarantena di 14 giorni e alcune compagnie richiedono in più il vaccino, vi sono limitazioni economiche intese come una diminuzione dello stipendio a fronte della perdita di ospiti, non si ha la possibilità di scendere al porto.

Quest'ultimo fattore è in realtà importante perché intacca l'aspetto psicologico e toglie al lavoro scelto il fascino di esplorare il mondo (Carbonetto, 2007) ed essere a contatto con il pubblico, contatto che si è trasformato in un rapporto più freddo e distaccato. Quello che in realtà preoccupa

è il dover restare per tanto tempo, dai 3 ai 9 mesi, senza avere un proprio spazio personale, cabina esclusa in quanto spazio ristretto, aumentando anche il rischio di stress lavoro-correlato (Andronico (a), 2021) di un lavoro di per sé già stressante, in quanto tiene il personale di bordo lontano dalla famiglia e dai propri affetti.

L'aspetto psicologico può essere fondamentale per gestire i nuovi protocolli e dispositivi di sicurezza, quindi nel periodo post-Covid la figura di uno psicologo può essere importante e utile per l'equipaggio, funzione che inizialmente (circa 10 anni fa) veniva svolta dal parroco di bordo e passata poi al capo del personale. Qual è il vantaggio, il valore aggiunto di avere a bordo un responsabile di risorse umane che sia di base psicologo?

Questo aspetto non è da sottovalutare, in quanto questo tipo di figura è in grado di leggere sia dinamiche di gruppo sia dinamiche organizzative, è in grado di comprendere che spesso determinati conflitti o determinate problematiche gestionali celano dinamiche relazionali, e soprattutto di gestire controllare e prevenire i rischi di stress lavoro-correlato. Nel turismo c'è molta componente psicologica e soprattutto in questo periodo, in cui tutto deve essere riorganizzato e questa disciplina può aiutare a portare a termine al meglio questo compito (Andronico F., Olivieri A., Alfei G., 2021).

BIBLIOGRAFIA

- Andronico, F., (2018). *Nuovi Argomenti di Psicologia*, Alpes, Roma.
- Andronico, F., (2019). *Nuovi Progetti di Psicologia*, Alpes, Roma.
- Andronico, F., (2020 a). *Casi Organizzativi*, Alpes, Roma.
- Andronico, F., (2020 b). *Psicologia della Salute*, Alpes, Roma.
- Andronico, F., Olivieri, A., Alfei, G., Covid-19 e viaggi in crociera: come cambiano i comportamenti (sanitainformazione.it), *Sanità Informazione* 1 Giugno, 2021
- Andronico, F., Olivieri, A., (2021). *Esperienze di Viaggio*, Alpes, Roma.
- Carbonetto, G. M., (2007). Il viaggio, metafora della vita. *Turismo e Psicologia*, 1(1), 135-138.
- Cartwright, R., Baird, C., (1999). *The development and growth of the cruise industry*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of Social Issues*, 2, pp34-46.