

ACCOGLIENZA E TURISMO. APPUNTI PER UNA SOCIETÀ APERTA

*Mons. Carlo Mazza
Direttore Ufficio Nazionale CEI per la
Pastorale del tempo libero, turismo e sport*

La dimensione dell'accoglienza, intrinseca alla natura e alla cultura dell'uomo, trova nel turismo una specifica esplicitazione, tanto da essere segno e strumento della qualità stessa del turismo e della sua funzione umanizzante. Perciò l'accoglienza presuppone una visione del turismo, oserei dire una storia e una filosofia del turismo. Sinteticamente diamo uno squarcio su questi orizzonti per disporre una conoscenza più avvertita dell'accoglienza dell' "uomo turista".

Il fenomeno del turismo, germinato dalla rivoluzione del tempo in epoca contemporanea, si fonda su diverse cause concatenate. Una sobria recensione delle quali elenca, tra le altre, la liberalizzazione dei confini nazionali e statuali già consolidati nei secoli mediante guerre, patti e alleanze, la visione antropologica svincolata dagli schemi metafisici, monoculturali o sovente ideologici, la diffusione popolare del benessere economico e infine la qualità della scolarizzazione di massa.

Di fatto il possente *movimento* (viaggio) in atto, che è la cifra più radicale del turismo, ha impresso negli scenari interiori degli individui e delle collettività un bisogno di "vedere oltre" i recinti dell'abituale cittadinanza, un'urgenza di "andare oltre" gli orizzonti della quotidianità, un desiderio di "superare" i vecchi confini della conoscenza abituale, secondo istanze di curiosità e di avventura, di confronto e di condivisione¹.

Turismo e vacanza

Sotto questo profilo il turismo non è esattamente la "vacanza". Di questa si dice che è tempo di riposo, tempo di cambiamento "trasgressivo", tempo di evasione, tempo "fuori controllo sociale", tempo di abbandono e insieme di relazioni leggere. Vacanza è di fatto strettamente e simmetricamente congiunta con il lavoro, con le forme di vita costrittive, con l'alienazione dei sentimenti e delle emozioni. Di conseguenza il tempo della vacanza rischia di essere solo un tempo per sé, attraversato dalla tentazione narcisistica e solipsista.

Certamente, anche la vacanza veicola opportunità di viaggio, di visitazione di luoghi storici e culturali, di esplorazione di territori fascinosi e selvaggi, di ricerca di ciò che si avverte manchevole, di ritualità temporale e spaziale inusuale. Eppure la vacanza implica quasi ineluttabilmente una sosta, una "stazione" balneare, uno "stare" più che un muoversi, un "guardarsi" più che un visitare, un "esibirsi" più che un tendere, una "cura di sé" più che un'apertura sugli altri.

Si potrebbe dire che, da un punto di vista storico-sociologico, mentre il viaggio appartiene alla storia dell'uomo, alla sua evoluzione identitaria, la vacanza è una tipica

¹ Cfr. in *Diario* del quotidiano *Repubblica*, martedì, 29 agosto 2006, dal titolo "Fenomenologia di un grande business. Turisti. Dove è finita l'arte di viaggiare", pp. 45-48.

manifestazione della società industriale e postindustriale, funzionale all'uomo complesso e alienato, quasi stressato dai ritmi lavorativi ed esistenziali, in affannosa richiesta di relax, di nuove sensazioni.

Il cosiddetto “vacanziero” tende infatti a soddisfare più i suoi personali bisogni che ad aprirsi ai bisogni degli altri, più ad alleggerire il “carico” della vita che a sdebitarsi di penalità pregresse rispetto a doveri non mantenuti. Il cosiddetto “turista” invece si dispone alla “conoscenza” dell’universo come “dimora” dell’uomo e luogo delle civiltà, sperimentando lo stupore della bellezza incontaminata, la curiosità insaziabile della storia, il mistero fascinoso delle religioni.

L'accoglienza rivela l'altro

E' la fenomenologia del turismo a chiamare in causa l' “altro”, come l'interlocutore privilegiato del viaggio. Se si osserva bene, l'altro viene subito alla ribalta soprattutto se il turismo viene considerato sotto il profilo dell'accoglienza. Cioè allorché il turista viene a insediarsi nel mezzo delle comunità locali e accanto alle persone interessate allo “scambio”, sia per ragioni di servizio o di altro impiego, sia semplicemente residenti.

Il fenomeno multiforme e polimotivato del turismo costringe dunque ad aprire gli occhi sulla realtà, ad accorgersi che esistono “gli altri” nella medesima condizione umana, che gli altri non possono essere definiti “estranei”, se non nella misura della visibile diversità. Qui si creano le condizioni per una constatazione non solo teorica ma esperienziale che rivela come “la vita umana è una vita di relazione [...]. L'io senza l'altro non raggiunge la propria identità. Perciò l'esistenza, nella raggiunta chiarezza dell'autocoscienza, si rivela coesistenza”².

Si evidenzia il fatto che l'uomo ha bisogno di espandersi. E' nato per “andare al largo” del mondo. Ha bisogno dell' “altro”. Ma *chi è l'altro?* E' l'inquietante domanda che ha attraversato la storia dell'uomo, parallela e consentanea alla domanda evangelica: “*Chi è il mio prossimo?*” (Lc 10,29). Questa domanda interpella ancora più oggi la società e la Chiesa, soprattutto in una condizione di *pluralismo etnico, religioso e culturale*, ormai visibilissimo nelle comunità locali e in particolare negli ambiti di insediamento turistico.

L' “altro”, il primo prossimo che sta di fronte, è l'immediato *soggetto di conoscenza* che si presenta allo sguardo. E' colui che si manifesta da una parte come l'irriducibile all'io personale, colui che non rientra nell'abituale orizzonte visivo e percettivo secondo un rapporto inclusivo e inglobante, e dall'altra come esistente distinto da me, appartenente ad un “mondo altro”, ad un'uguale eppure alternante umanità.

Perciò subito si stabilisce una duplice sponda esistenziale: l'io (la mia identità) e il tu (l'alterità da me). Ogni soggetto autocosciente ne avverte la contrastante tensione in quanto si costituisce una sorta di “*schema dialettico*” dove il desiderio dell'altro si contrappone alla minaccia, la gioia dell'incontro alla paura, la comunione fraterna all'avversione invincibile, l'istanza di altruismo alla tenaglia di egosimo. Tanto si scatena la “dialettica” psicologica da far prevalere a volte l'errore di contrapporre il

² Cfr. S. Cotta, *Il diritto di fronte alla morale*, p. 11, cit. in C. Zuccaro, *Etica e diritto. Alla ricerca di un fondamento comune*, contributo in Conn J.J.-Salbarese L., *Justitia in caritate*, ed. Urbaniana University Press, Roma, 2005, pp. 87-103.

“mio io” a ciò che è altro da me, forzando le porte dell’anima e dell’intelligenza alla chiusura.

Bene ha espresso questo dualismo il poeta G. Morselli: “*Io che coltivavo il vizio raro del solipsismo e avevo per insegna il ‘vietato l’ingresso’ agli altri, mi trovavo vietata l’uscita, indefinitivamente*”³. Qui il più inquieto poeta del Novecento ha fotografato drammaticamente la situazione non solo individuale ma di una società pervasa dalla solitudine e dall’indifferenza, dalla paura e dall’imbarbarimento relazionale.

Si ritiene che gran parte della incapacità, sia personale che comunitaria, ad aprirsi alla comunione con nuove culture, si debba addebitare a questa condizione di “*egoismo strutturale*”, nativo e per così dire organico alla “cultura” occidentale, cristallizzata sulla tenuta autosufficiente di sé e sorda a sciogliersi nei dinamismi liberanti della modernità fluida dei rapporti interculturali. Forse fa agio in occidente una strana “*sindrome di accerchiamento*” e si è afflitti da una inconscia minaccia e da una sorta di difesa inerziale.

Un “confronto” difficile con l’altro

Al riguardo è opportuno individuare talune componenti “*ideologiche*” pregiudiziali che possono velare la visione limpida della realtà e far naufragare sul nascere il vero spirito di accoglienza. Una volta conosciute le dinamiche sottese, diventa più agevole far prevalere l’impegno di una volontà relazionale ed “ecumenica”, aperta agli altri, motivata dalla ricerca della convivenza pacifica e non dall’agonismo preclusivo e a volte pretestuoso e protervo.

Pare allora utile riflettere analiticamente su talune “coppie” comportamentali, di ordine personale e sociale, che ostacolano una “comunicazione accogliente” e rendono il “confronto-incontro” con l’altro arduo e faticoso.

1. Rifiuto e competizione. La tentazione di chiudersi all’altro è assediante, soprattutto se viviamo condizionamenti psicologici intricati, se i rapporti hanno subito pesanti delusioni, se la stanchezza delle necessarie relazioni inficia la resistenza psicologica, se si è impediti dalla presenza di altri nella convivenza o nell’attuazione di intenti personalistici. In un ambiente di dura competizione o comunque insidiato da ostacoli insuperabili, inconsciamente si rifiuta il confronto. Ma l’ “*altro*” sta lì, e con lui dobbiamo fare i conti, dobbiamo misurarci. Il rifiuto dell’altro manifesta sovente una debolezza intrinseca e a volte non razionalmente oggettivata.

2. Autosufficienza e onnipotenza. Accade anche che l’altro si ponga di fronte alla nostra immaginazione come un essere considerato come ininfluenza, insignificante. Questo avviene quando l’io s’è costruito una torre e la abita come se il mondo non esistesse. Cura se stesso, la sua persona e nulla più gli interessa. Il modello di vita assunto ricorda Narciso. Il teorema narcisistico si afferma e si consuma nella propria indifferenza, nel chiuso del proprio mondo, nella egemonica coltivazione di sé. Inconsciamente si tende a diventare unità di misura del mondo, criterio unico di verità. In tal caso l’altro sta fuori, non ci interessa, non ci tocca, perché bastiamo a noi stessi.

³ G. Morselli, *Dissipatio*, H.G. p. 112.

3. *Integrazione e compimento*. Ma l'altro – nonostante noi – è l'altra parte di noi, l'altra faccia di me. E' esattamente quello che io non sono e non ho. M. Buber sapientemente traduce così il secondo comandamento: "Ama il prossimo tuo *perché* egli è te stesso". La sottolineatura decide la motivazione del rapporto con l'altro, piccolo o grande che sia, nel senso del compimento di se stessi. Nella tradizione biblica ebraica si incontra un bellissimo e acuto aforisma nel Talmud di Babilonia che dice: "Se non rispondo di me, chi è che risponderà di me? Ma se rispondo solo di me, sono ancora io?"⁴. Di qui nasce la necessità della relazione integrativa come condizione del compimento di se stessi.

Dunque abbiamo bisogno di confronto con la realtà diveniente, con gli "altri", con un noi stessi "diverso". Perciò sembra fuori dubbio che la vera, duratura e autentica realizzazione di sé passa attraverso gli altri, in un processo non di *confusiva indentificazione* ma di *armonica integrazione*. Di conseguenza il nostro essere come il nostro vivere, non si pongono come estraneità rispetto agli altri, ma si attuano in un progressivo ritrovarsi nella verità dell'altro, nel dare all'altro un suo posto dentro di noi. Allora quello che appare *distanza ostile* diventa *prossimità benevola*, quello che doveva essere radicalmente altro, prende rilievo in noi tanto che il suo essere e il suo esistere si valorizza nella chiamata alla comunione universale. Perciò "l'interesse nei confronti dell'altro si esprime in un atteggiamento pratico di riconoscimento della differenza"⁵. In tale prospettiva, l'accoglienza nel tempo del turismo assume il significato di un *test* di come il cittadino si dispone a intercettare la presenza di altri cittadini che temporaneamente risiedono nella medesima realtà urbana.

I "nemici" dell'accoglienza

Come appare dalla nostra riflessione, l'accoglienza più che su una somministrazione di servizi, si adempie attraverso una "*cultura*" fondata sull'equilibrio tra il far da sé e il bisogno dell'altro. Si tratta di comunicare al turista un sentimento di attesa di lui, predisponendo, per così dire, uno "*spazio di attesa*" che è lo spazio della città e del territorio offerto in condivisione.

Se questo spazio è stato disposto lo si intuisce subito dall'assenza di tracce di ostilità o di indifferentismo. Se lo "spazio di attesa" è amico, si presenta vuoto di silenzio per essere colmato dalla voce dell'altro, segno di libertà interiore e di sicurezza del cuore. Vi sono dunque dei "nemici", veri o simbolici, dell'accoglienza e possono manifestarsi e farsi aggressivi.

Qui di seguito proponiamo quelli che appaiono più diffusi, utilizzando alcune osservazioni colte da un'intervista di Olivier Clément, insigne figura del protestantesimo francese e originale pensatore "europeo"⁶.

1. *La paura*. Il sentimento della paura alligna in ogni uomo, in ogni epoca storica, ma oggi sembra declinarsi con particolare gravità psicologica e produrre sensazioni di panico, di minaccia, di declino. Afferma Olivier Clément: "La grande sventura della nostra società è la paura. Tutti hanno paura di tutti. Occorre invece conoscere, amare e condividere. E soprattutto non aver paura. E' questo che manca all'Europa di oggi".

⁴ Trattato Aboth, 6°.

⁵ Cfr. C. Zuccaro, *o.c.*, p. 6.

⁶ Cfr. Intervista in *Avvenire*, 19 agosto 2006, p. 23.

2. *Il sincretismo*. Nell'attuale mutazione culturale e religiosa, il sincretismo può presentarsi come opportunità risolutiva dell'incertezza di valori. Ne nasce una sorta di "marmellata" filosofica dove la mescolanza di elementi non dà risultati evidenti e soddisfacenti, ma vince l'eterogeneità e la confusione. Afferma Olivier Clément: "Una comunità aperta sa accogliere il positivo che c'è nell'altro e valorizzarlo. In questo incontro non dobbiamo scadere in forme di sincretismo. Occorre rimanere se stessi: è rimanendo se stessi che si può amare anche gli altri"⁷.

3. *L'integralismo*. Di fronte alle obiettive difficoltà a volte appare più comodo e sbrigativo semplicemente ripetere le "solite cose" con dure e nette posizioni ideologiche. Afferma Olivier Clément: "In questo crollo pressoché totale dei valori collettivi, ma non individuali, c'è la tentazione di affermare, anzi di imporre la propria identità contro quella degli altri ... E' giusto esprimere le differenze e le proprie specificità, ma non per negarle agli altri"⁸.

4. *L'indifferentismo*. Alla precedente attitudine si contrappone quella simmetrica dell'indifferentismo. La tendenza all'indifferenza apatica non distingue nulla e appiattisce tutto; non accoglie nessuno ma non sa più nemmeno chi è se stesso; non offende ma non sa cogliere la "verità" in sé e degli altri. L'indifferentismo uccide l'uomo perché lo riduce ad essere chiuso in sé e non reattivo agli eventi che modificano la storia.

Questi atteggiamenti negano il valore intrinseco dell'accoglienza e la sua indole comunicativa e di reciprocità. Non saper cogliere il tempo propizio potrebbe comportare una perdita di umanità.

Il servizio dell'accoglienza

E' diffusa la convinzione che l'accoglienza nel turismo consista soprattutto in un approntamento di servizi. Certamente è un convincimento serio e corretto, ma non appare del tutto esaustivo se lo si riguarda attraverso l'ottica del turismo come fenomeno "umano", culturale e sociale, prima ancora che sia un'opportunità economica e commerciale. L'accoglienza dunque va commisurata e tarata su parametri non esclusivamente utilitaristici e funzionali al mero tornaconto economico o al pur lodevole allestimento di strutture e di servizi.

Quando ci si riferisce al "servizio" si intende alludere a ciò che si può offrire alla *persona-turista* perché sia del tutto soddisfatta nelle sue istanze d'umanità e di integrazione, mite e leggera, con la popolazione residente. Dunque il punto di vista del "servizio" è il "*bene oggettivo*" dell'altra persona, destinataria del servizio stesso, percepito come pertinente a sé.

Di qui discendono alcuni importanti convincimenti ideali e operativi.

1. *Il turista è un dono*. L'accoglienza nel turismo si fonda sulla convinzione che l'altro (il turista) è un *dono*, gratuito, sconosciuto, atteso. Di fatto giunge sconosciuto ma atteso recando in sé una straordinaria opportunità, tesa a verificare il livello di apertura del cuore, della mente, dello spirito, ma anche delle componenti della società locale, dell'organizzazione sociale e amministrativa, della cittadinanza. In quanto

⁷ Cfr. *ivi*.

⁸ Cfr. *ivi*.

“dono” il turista è titolare di un “diritto” di accoglienza sincera, leale, grata, capace di generare una lieta e serena convivenza, in conseguenza di una sorta di “*jus gentium*”.

2. *Il primato della persona-turista.* Riguardo alla qualità dell'accoglienza nel turismo vanno considerati primariamente non i vincoli strumentali ma quelle *attenzioni* che rivelano la considerazione alta e assoluta *della persona* accolta (= turista). Essa si concretizza nella valorizzazione del turista, nella gratitudine per la sua presenza, nella riservazione di un trattamento preferenziale, nella predisposizione di iniziative di accoglienza, nell'attestato del suo soggiorno, nella richiesta di suggerimenti o di osservazioni, nell'attesa fiduciosa di un suo ritorno nella comunità.

3. *La centralità della cultura.* Si tratta di mettere in atto le condizioni per una vera “*cultura dell'accoglienza*”, diffusa ai livelli generazionali, ai livelli commerciali, ai livelli della vita civile, ai livelli della famiglia, della scuola, della cittadinanza, del commercio, dell'assetto urbano, della viabilità, ecc. Perché tutto concorre a creare uno “stile di accoglienza”, una mentalità di accoglienza, una “*vita*” personale e comunitaria segnata dall'accoglienza. Si tratta di disporre una vera mentalità che attinge alla tradizione umanistica e solidale, al fondamentale rispetto dell'uomo.

4. *Elementi dell'accoglienza.* Nel perdurare dell'accoglienza, la *condizione di vita*, l'*identità* e l'*integrazione* sono elementi cardine di una *mentalità-cultura* efficiente e omogenea alle azioni dell'accoglienza, tali che ne configurano la “struttura” ideale, nella quale nessuno è tenuto a tradire le proprie tradizioni, a indebolire la propria identità, a impedire il processo di integrazione. Conseguentemente l'accoglienza si declina su tre dimensioni esigenti, quali la *competenza*, la *professionalità*, l'*etica* delle relazioni pubbliche. Queste si costituiscono come in un “organismo” di qualità, ispirato e sostenuto da condotte virtuose al fine di edificare una *convivenza* buona e degna e una *comunità* partecipe, aperta, solidale.

5. *Lo statuto dell'accoglienza.* Se si articolano gli “elementi cardine” e le “dimensioni esigenti” viene ad essere individuato uno “statuto” dell'accoglienza. Esso distingue e qualifica chi si pone in “stato” di accoglienza, in quanto esce da sé e si dispone verso l'altro, superando limiti e chiusure. Di fatto l'identità di chi ospita prende forma dalla *libertà consapevole* e dalla *dedizione responsabile* che elimina il *pregiudizio*, che rispetta la *diversità*, che valorizza la *cultura*, che coltiva un *ambiente* umano e naturale piacevole, gradito, sereno.

6. *I soggetti operatori dell'accoglienza.* In una comunità turistica sarebbe una scelta ottimale *individuare persone* che *volontariamente* scelgono di dedicare delle ore giornaliere del proprio tempo a “forme” concrete di accoglienza. Appare immediatamente interessante istituire una sorta di “*vigile dell'accoglienza*”, di “*informatore dell'accoglienza*”, di “*accompagnatore-guida dell'accoglienza*”. Queste figure fanno da “*facilitatori*” dell'incontro con la città, mediatori tra la complessità urbana e i soggetti turisti, quasi prendendo per mano simbolicamente il turista e introdurlo sommessamente nella “casa” cittadina.

7. *La formazione all'accoglienza.* Per una comunità che “*in toto*” esercita l'accoglienza come “prerogativa” e “caratterizzazione” evidente, dovrebbe essere

istruita una speciale “scuola civica” per la formazione all’accoglienza, o meglio per apprendere l’ “arte dell’accoglienza”, attraverso piccoli “corsi” di insegnamento specifico su diversi ambiti di vita, quali l’ambito di vita religioso, l’ambito di vita commerciale, l’ambito della vita culturale, l’ambito della vita “cittadina”, del tempo libero e del divertimento.

Conclusione

Appare del tutto evidente che il “*senso dell’accoglienza*” va esplicitato nella costruzione di una *nuova cultura dell’uomo itinerante* che si compie in atteggiamenti di benevolenza consapevole, capaci di edificare una “società aperta”. Di fatto rivela la disponibilità di sé e della comunità a porsi “a servizio” degli ospiti nel nome della comune dignità e sacralità dell’uomo, secondo un’attitudine gratuita, virtuosa, tollerante, mite, paziente e secondo il dono reciproco delle “culture”.

Nella dinamica del servizio, non si escludono certamente scelte e situazioni di impegno professionale e commerciale, purché siano ispirate e animate dalla giustizia, dalla solidarietà, dalla benevolenza, dalla cortesia umanizzante. In tal modo nel turismo viene a consolidarsi la testimonianza, si attua la prova di una civiltà matura e si edifica un umanesimo diffuso, segni visibili di un’accoglienza che caratterizza un turismo dal volto umano.