

## “La donna: modello di accoglienza nel turismo”

In “*una società senza comunità*”<sup>1</sup>, dove prevale un drammatico individualismo e si privilegiano gli interessi egoistici, l'accoglienza assume un valore fondamentale nella misura in cui si intende ridare vita e futuro alle generazioni e alla società in cui viviamo. A giusto titolo, qui la *donna* non può che occupare un posto decisivo e dilatare le potenzialità di cui è originariamente dotata.

Perciò non senza stupore il comune osservatore ha colto nel tema proposto dall'Organizzazione Mondiale per il Turismo (OMT) per la XXVIII Giornata mondiale (27 settembre 2007) dal titolo: “*Il Turismo, porta aperta per le donne*”, un elemento di sorprendente discontinuità rispetto a tematiche usuali. Lo stupore dunque si spiega con la scelta di un tema coraggioso che appare di particolare attualità. La fortunata indicazione infatti favorisce non solo una pertinente riflessione sul *ruolo della donna* nel turismo, ma anche delinea la possibilità di tracciare *orizzonti* in merito alle prospettive di “*successo*” che alla donna possono dispiegarsi in questo ampio e variegato ambito di impiego e di delineare traguardi completi rispetto all’ “*affermazione integrale*” di se stessa.

Riguardo al tema della Giornata Mondiale il Pontificio Consiglio della Pastorale per i Migranti e gli Itineranti ha reso noto un “*Messaggio*”<sup>2</sup>, di particolare rilevanza propositiva e spirituale, nel quale si afferma che il turismo, armonizzandosi “con le caratteristiche psicologiche, organizzative e di comunicazione” delle donne in quanto dotate di “creatività, inclinazione all'accoglienza, capacità di sintonizzarsi con il pensiero dell'altro”, può consentire loro “mille occasioni per manifestarsi ed emergere, dal più umile livello lavorativo alle alte responsabilità”.

Sotto questi nitidi profili e alla luce di queste lungimiranti prospettive si dispiega l'opportunità di feconde osservazioni e di utili applicazioni pratico-operative. Esse tendono a sviluppare le potenzialità offerte dalla *presenza attiva e responsabile* della donna nel “mondo” del turismo e, in particolare, a orientare una più convincente *testimonianza* nella prospettiva dell'*accoglienza*, dove la donna è chiamata a proporsi come “*modello*” operativo ed efficiente.

### **Donna e cambiamento socio-culturale**

1. Si deve anzitutto osservare che le *trasformazioni in atto nelle società occidentali* attraversano e colgono la donna nella sua intima natura e la pongono nel mezzo dei processi strutturali di cambiamento sia rispetto a se stessa (la cosiddetta *identità nella differenza di genere*) che in relazione alla famiglia, al lavoro, alla cultura egemone, alle generazioni. Come è noto in tali complessi dinamismi socio-culturali, tendono a prevalere le *individuali capacità di adattamento* e le peculiari *doti di investimento personale*, secondo i gradi di *professionalizzazione*, di *competenze carismatiche*, di *rischio calcolato* e di *qualità relazionali* con le quali costruire rapporti solidi, significativi ed efficaci.
2. A ben vedere il cosiddetto *protagonismo* delle donne, innestato nelle dinamiche del turismo, trova spazi e tempi di particolare convenienza, in quanto si coniuga con il più generale *ampliamento dell'arena lavorativa* e del *conseguente mercato del lavoro*. Di fatto il turismo offre più flessibilità e duttilità, caratteristiche del tutto appetibili per le donne, che appaiono più adattabili a condizioni di attività discontinua, creativa, rischiosa. Forse vale la considerazione che la strutturazione fenomenologica del turismo facilita l'innesto di soggetti attrezzati e culturalizzati riguardo agli ambiti dove si richiede preparazione tecnico-linguistica e commerciale, supportata da curiosità ambientale, dal gusto del bello, dal piacere di vivere e dallo spirito d'avventura.
3. Sta di fatto che non a caso le statistiche recenti prospettano l'*occupazione femminile nel turismo* in grande ascesa, sia per il numero effettivo di ingresso nelle imprese turistiche e sia per la qualità di livello dirigenziale raggiunto. Il fenomeno rivela che i processi di scolarizzazione specialistica e una più incentivante volontà di impresa da parte della donna, producono un effettivo incremento di iniziativa, una capacità di impresa più aggressiva, una riconosciuta autorevolezza di proposta. Ciò dimostra come nella donna, ritrovando se stessa e coltivando le sue qualità, prendono

---

<sup>1</sup> Cfr. I Diamanti, *Il Paese che vuole abolire la notte*, in La Repubblica, 26 agosto 2007).

<sup>2</sup> Pontificio Consiglio della Pastorale per i Migranti e gli Itineranti, *Messaggio in occasione della Giornata Mondiale del Turismo*.

consistenza quelle istanze di invenzione, innovazione, coraggio di cui le trasformazioni epocali in corso hanno bisogno.

### **Donna e impresa turistica**

1. E' pur vero che l'ambito del turismo si presta agevolmente a soddisfare nuove esigenze di significati attribuibili al lavoro femminile. E' possibile tracciare un panorama di attività che va dalla sperimentazione soggettivo-individuale alla mobilità extraterritoriale, dall'incontro umano con persone diverse all'immaginazione di progetti e di nuove proposte. Sono questi gli aspetti che premiano il desiderio della donna di uscire dalla cosiddetta "segregazione orizzontale nei mestieri e nei settori femminili"<sup>3</sup>, che tanto hanno angustiato e reso precario nei comparti commerciali e industriali il lavoro delle stesse donne. D'altro canto, l'ampio ventaglio di possibilità offerte dal turismo genera un'effettiva *dislocazione* e *differenziazione* lavorativa che appare agevolmente in grado di intercettare la variazione delle eventuali scelte, di incentivare le qualità personali, di far esplodere l'iniziativa creatrice in nuovi ambiti di occupazione.

2. Di qui nasce l'apertura del mondo del turismo. Si tratta di una positiva e allettante prospettiva di sviluppo della tipica "*genialità*" della donna. Nel turismo infatti si creano le condizioni per le quali si intrecciano favorevolmente le attese turistiche con l'attuazione di talune qualità native attribuite alle donne, quali: la capacità relazionale, la destrezza nella soluzione immediata di difficoltà impreviste, la persuasività del tratto, la lungimiranza nel decifrare situazioni intricate, la cura attenta delle persone, l'eventuale superamento della subordinazione di genere retaggio di trascorse convenzioni culturali. Queste caratteristiche inducono a *produrre servizi turistici di qualità*, a disporre opportunità differenziate e competitive, ad allargare gli spazi del mercato.

3 Inoltre val bene osservare che il turismo, connesso come è generalmente noto al piacere di vivere e ad una certa liberalizzazione dei controlli sociali e delle regole etiche generali, e alla soddisfazione di alte frequenze di lavoro, tende a privilegiare esperienze che evidenziano la corporeità, la bellezza, e in particolare la condizione della sensibilità e della sessualità. Su questo terreno delicato occorre che la donna sappia agire con prudenza e profondo senso etico. Infatti, in tali tendenze contestuali, oltre e lungi da pregiudizi culturali e da intenzioni moralistiche, si possono purtroppo intrecciare rischiosi circuiti di prostituzione che a volte raggiungono livelli di oggettiva strumentalizzazione della donna e di esasperato sfruttamento. Oppure, in ambito più strettamente occupazionale, possono accadere nel turismo situazioni di utilizzo della manodopera femminile, a maggiore diffusione soprattutto nei paesi del sud del mondo, che si traducono in compensi retributivi assai inadeguati a fronte di un monte ore lavorativo opprimente.

### **Rapporto tra donna-lavoro-turismo**

1. Se si osserva l'intera problematica prospettata dal rapporto donna-lavoro-turismo non si può non annotare come anche nel turismo sussista il problema della "*conciliazione*" da parte della donna di fattori essenziali alla sua dignità, alla sua vocazione di donna, al suo status di vita. Si tratta con evidenza della cura familiare, dell'accompagnamento dei figli, della convivialità con il coniuge,
2. dell'accesso alla cultura, della socializzazione nel tempo libero. In tale prospettiva emergono problematiche inedite proprie, per la verità, anche di altre occupazioni, ma che nella fattispecie del turismo maggiormente si evidenziano e incidono sul vissuto complessivo della persona-donna. Esse sono individuate in riferimento alla tipologia del lavoro, alla perdurante e prevalente stagionalizzazione dei flussi turistici, soprattutto là dove primeggia la forma della vacanza rispetto a quella del viaggio, ovviamente discriminante rispetto agli stili e ai metodi di lavoro.
3. Di fatto la *precarietà della tempistica turistica* tende a nuocere nella misura dell'*eccesso di flessibilità* e di *imprevedibilità* della durata del tempo di lavoro effettivo. Qui emergono problemi di notevole rilevanza individuale e sociale per la donna, sempre che intenda non negarsi rispetto alle sue più che legittime e intime aspirazioni.

---

<sup>3</sup> Cfr. L. Zanfrini, *La femminilizzazione della società*, in P. Tarchi – M. Colasanto [edd.], *Il genio femminile d'impresa*, ed. Città Nuova, Roma 2007, p.117.

4. L'insieme delle problematiche richiamano il *diritto alle tutele*, al conseguimento di obiettivi strettamente connessi con la vita familiare e personale, con l'equilibrio psicofisico da coltivare rispetto al rapporto lavoro-maternità, lavoro-vita di coppia, lavoro-tempo libero. Nel caso si vede come *l'accoglienza di sé*, nella sua verità di donna, reca proficui vantaggi anche *nell'accoglienza degli altri*, da quelli più prossimi a quelli più lontani.

3. Va aggiunto giustamente che i cosiddetti *processi allocativi* nel mondo del lavoro imperniato sul fenomeno del turismo, presentano talune evidenti differenze che da una parte facilitano e dall'altra ritardano la soluzione dei problemi su accennati. Da una parte infatti *promuovono la condizione della donna* in quanto la situazione turistica, se ben organizzata e gestita, dispone tempi e spazi per agevolare un vissuto armonioso, soddisfacente e più aderente alla differenza di genere che le donne esprimono con più sensibilità e urgenza, dall'altra invece *possono impedire la piena realizzazione di sé*. Si tratta di vincere quelle possibili disuguaglianze che, per tradizione atavica, allignano nei rapporti tra lavoratori e lavoratrici, ma anche di superare quello che si presenta come altrettanto vero, e cioè che sovente la "condizione turistica" veicola aree di "sostanziale asservimento in funzioni palesemente inconciliabili con un normale progetto di vita"<sup>4</sup>, ancor più aggravato se la prestazione d'opera viene soddisfatta attraverso il cosiddetto *lavoro nero*, di per sé senza regole, senza parametri retributivi corretti, senza orari prescrittivi, senza controlli, costringendo a forme di sopravvivenza che tendenzialmente scivolano in una più miserevole povertà.

### **Il contributo della donna nel turismo**

1. Nel turismo, come fatto di relazioni umane che producono lavoro, benessere e beni economici in genere, viene ad emergere un dato molto significativo a beneficio del lavoro femminile. Ci si riferisce a ciò che le donne possono svolgere nelle *dinamiche dei servizi turistici*, nelle agenzie di viaggio, nelle prestazioni di tipo commerciale o di impiego nel terziario, nei locali di ristorazione e in altri comparti di impresa, un *ruolo che funziona* come totale "servizio alla persona". Qui per le donne si aprono veramente le porte per una presenza qualificata e qualificante la cui forza consiste nel grado di consapevolezza sensibile, di formazione professionale adeguata, di abilità relazionale che esse riproducono nello svolgimento del servizio stesso. In realtà il cosiddetto "contatto umano", precipua e sostanziale caratterizzazione del lavoro turistico, esalta nelle donne non solo le abilità professionali, ma le capacità di comunicazione, di intrattenimento, di identificazione
2. culturale. In tale contesto la donna funge da *tramite per trasmettere valori e convincimenti*, per assecondare
3. conoscenze reciproche e, attraverso lo stile e il metodo dell'empatia, per consolidare integrazione, tolleranza e rispetto delle diversità.

2. La donna rappresenta dunque nel complesso e vasto comparto del turismo una risorsa straordinaria sotto il profilo dell'*inculturazione* non solo nel difficile *incontro* tra culture diverse e convivenza civile, tra *accoglienza* del forestiero e soddisfazione delle aspettative, ma anche nel *concreto compimento di valori* rispetto agli obiettivi di pace e fraternità universale. Mediando attraverso lo scambio di autentiche dimensioni vitali, tese a sviluppare e condividere beni personali e ambientali, artistici e folcloristici a vantaggio di tutti, la sensibilità e l'accortezza femminili consentono di *relativizzare le differenze* a beneficio di una superiore consapevolezza dell'*uguaglianza nella dignità umana*, dell'evidente *reciprocità delle ricchezze* culturali, delle *potenzialità native* nei diversi ambiti territoriali, razziali e religiosi.

4. In questa prospettiva il turismo esprime un *bisogno strategico presenza della donna* perché sia più autenticamente e più pienamente umano. Con l'apporto decisivo e sostanziale della differenza di genere, in un contesto di equità, di giustizia e di accoglienza fraterna, la donna plasma il turismo, reso sollecito e capace di valorizzare le specificità e le differenze, e attua un vero *dinamismo di reciprocità* oltre gli stereotipi ideologici e la obsoleta retorica di stampo femminista. Il turismo ci guadagna se si lascia illuminare, guidare, modulare e colorare dal "*genio femminile*". Tale specificità sorregge una visione di convivialità umana dove ogni essere, per la sua propria identità, promuove un

---

<sup>4</sup> Cfr. *ivi* p. 124.

5. "carisma" unico e singolare che, interconnesso armonicamente con gli altri, fa meglio spendere la "bellezza" dell'intera umanità.

### **La donna nel turismo secondo la visione cristiana**

1. Il tema della Giornata Mondiale non si limita a sollecitare una panoramica in riferimento inclusivo ed esclusivo alle *pari opportunità* della donna nel turismo ma, in una certa misura, dispone a riflettere sul ventaglio delle possibilità della *presenza della donna nel turismo* in quanto tale, cioè quale fenomeno di vaste risonanze sociali e culturali, antropologiche ed etiche. Pertanto sarebbe oltremodo di grande interesse valutare e valorizzare la donna come "protagonista" di un turismo autentico, capace di promuovere valori essenziali per l'uomo, per la convivenza e per una vera "civiltà dell'amore" che solo può edificarsi se è un impegno di tutti, se è un convergere di *esperienze plurali* in un contesto di unità nella diversità.

2. Al riguardo appare illuminante l'insegnamento di *Giovanni Paolo II* circa il ruolo e la dignità della donna nella complessa evoluzione dei costumi, degli stili di vita e delle responsabilità individuali e sociali. Il Papa afferma: "Il ruolo e la dignità della donna sono stati particolarmente rivendicati, in questo secolo, dal movimento femminista, che ha inteso reagire, talora in forme vibrante, contro ciò che, nel passato e nel presente ha ostacolato la valorizzazione e il pieno sviluppo della personalità femminile, nonché la sua partecipazione alle molteplici manifestazioni della vita sociale e politica. Si tratta di istanze, in gran parte legittime, che hanno contribuito ad una più equilibrata visione della questione femminile nel mondo contemporaneo. Verso tali istanze la Chiesa, soprattutto in epoca recente, ha mostrato singolare attenzione, incoraggiata anche dal fatto che la figura di Maria, se letta alla luce della sua vicenda evangelica, costituisce una valida risposta al desiderio di emancipazione della donna". Il Papa prosegue sostenendo che "le donne hanno bisogno di scoprire la stima divina per prendere sempre più coscienza della loro elevata dignità. La situazione storica e sociale che ha provocato la reazione del femminismo era caratterizzata da una mancanza di apprezzamento per il valore della donna, costretta spesso ad un ruolo di secondo piano o addirittura marginale. Questo non le ha permesso di esprimere pienamente la ricchezza di intelligenza e di saggezza che racchiude la femminilità. Nel corso della storia, infatti, le donne non di rado hanno sofferto di scarsa considerazione per quanto concerne le loro capacità e, talora, persino di disprezzo e di ingiusti pregiudizi. Si tratta di uno stato di cose che, nonostante significative modifiche, permane purtroppo anche oggi in non poche nazioni e in non pochi ambienti del mondo. Dinanzi al vergognoso sfruttamento di chi talvolta rende la donna oggetto senza dignità, destinato alla soddisfazione di turpi passioni, Maria riafferma il senso sublime della bellezza femminile, dono e riflesso della bellezza di Dio"<sup>5</sup>.

3. Le considerazioni dell'indimenticabile Pontefice trovano ampia verifica anche nel mondo del turismo e inducono a riflettere sulle potenzialità non del tutto ancora espresse proprie della donna non solo nell'organizzazione dell'impresa turistica, ma nel *vissuto generale del tempo del turismo e della vacanza*. L'impressione che si rivela è che la donna nel turismo segua un *modello di subalternità* e di remissione, assecondando moduli di vita passivi, non coerenti con la sua alta missione.

5. Di fatto la donna, in virtù delle sue potenzialità e delle sue funzioni specifiche, *si distingue nell'arena turistica* per le sue dotazioni di sensibilità, di dignità, di attenzione ai valori della persona e dell'ambiente, che s'accompagnano alla sua finezza spirituale e al suo istinto di protezione, di rispetto, di salvaguardia delle diversità e di difesa riguardo ai rischi di sfruttamento e di asservimento sia nel lavoro ma altresì nelle relazioni e nelle eventuali condizioni di subalternità. Come è scritto nel *Messaggio* del Pontificio Consiglio della Pastorale per i Migranti e gli Itineranti, la donna è chiamata ad esercitare "un ruolo di grande responsabilità" nel turismo. Infatti "la sua *diakonia* ben si addice alle tante circostanze del mondo del turismo nelle quali si muove e interagisce, avendo come base una visione cristiana del turismo, che è un servizio alle persone e alla comunità". Di conseguenza la presenza attiva e responsabile della donna qualifica lo stesso turismo nel senso di acquisizione di umanità, di spiritualità, di valori universali.

---

<sup>5</sup> Cfr. Giovanni Paolo II, *Udienza generale*, 29 novembre 1995, 1.

## **Conclusione**

La particolare *ottica dell'accoglienza*, della quale si è cercato di analizzare il ruolo della donna nel turismo, consente di far emergere ciò che è più "femminile" nell'impegno di lavoro e nel tempo di vacanza. Per questo il tema della Giornata Mondiale dispone l'intelligenza e il cuore a ripensare la complessa e sovente contraddittoria realtà fenomenologica del turismo alla luce di *una genialità effettiva* che caratterizza nativamente la donna, tale da incidere sul movimento turistico oltre ogni discriminazione e sudditanza che appaiono forme tipiche di culture tradizionali ma sempre in agguato tese a catalogare la presenza della donna in ristretti e spesso penosi condizionamenti.

Se si considerano insieme la realtà del turismo di oggi e le potenzialità generali della donna, non possono non emergere le linee direttrici di un impegno vantaggioso, sia per la donna che per il movimento turistico, nel senso di un'affermazione integrale della donna, salvaguardando la sua *dignità* e la sua *distinzione*.

Infatti il turismo offre alla donna possibilità concrete e dignitose di poter giocare la sua identità nella pienezza delle qualità e delle risorse. Al riguardo illuminante si presenta l'insegnamento di Benedetto XVI espresso in un intervento recente: "Io credo che le stesse donne, con il loro slancio e la loro forza, con la loro, per così dire, preponderanza, con la loro potenza spirituale sapranno farsi il loro spazio"<sup>6</sup>. Così si esprime un augurio che è forriero di una speranza certa e un auspicio che prospetta una presenza più significativa e cosciente della donna nel mondo del turismo

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

---

<sup>6</sup> Benedetto XVI, *Intervista*, in L'Osservatore Romano, n. 190, 19 agosto 2006, p. 5.