

La Formazione dell'intangibile

1

... e l'intangibile della formazione nel settore turistico

Formarsi all'intangibile ...

2

- Gli fu chiesto quale fosse lo scopo dell'uomo, rispose:
- «Soddisfare per quanto possibile le aspirazioni e i bisogni di tutti raggiungendo l'armonia e la bellezza nei rapporti umani. Ciò presuppone molta consapevole riflessione e molta autodisciplina. E' un dato di fatto che i filosofi greci e gli antichi saggi orientali raggiunsero, in questo campo, un livello superiore a quello che prevale oggi nelle nostre scuole e università!»

La specificità dei Servizi

3

- che si caratterizzano per:
- Contemporaneità: vengono prodotti nello stesso istante in cui vengono consumati;
- Accessibilità: non possono essere posseduti, accumulati, lasciati in eredità, ma possono essere resi più o meno accessibili;
- Cooperatività: vengono prodotti in cooperazione durante l'interazione fra produttore e consumatore;
- I prodotti del settore industriale sono cose, ma nell'ambito dei servizi si producono : **relazioni umane!**

Il peso delle relazioni umane

4

- I servizi del settore turistico devono «produrre» ancora e sempre
 - Relazioni Umane
- È attraverso delle buone relazioni (turista - operatori e turista - ospitanti) che si aumentano le probabilità di ottenere un servizio giudicato di qualità e quindi un successo.
- La formazione nel settore turistico deve quindi essere una formazione alle relazioni umane i cui elementi essenziali sono elementi intangibili.
- Dobbiamo fare una formazione all'intangibile.

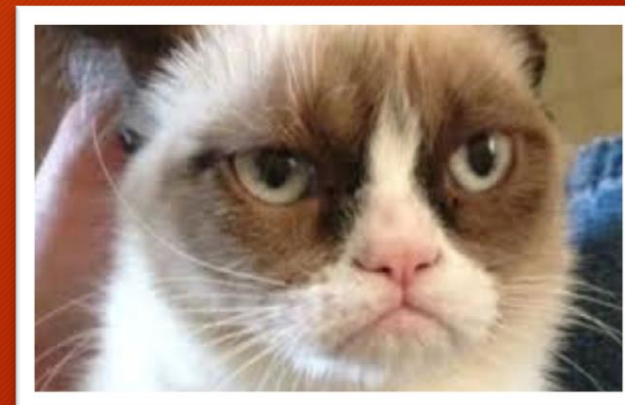
Primo aspetto

5

- «E' impossibile per la stessa cosa nello stesso momento appartenere e non appartenere alla stessa categoria!» se la cosa X appartiene ad A non può appartenere al Non A; dunque se è tangibile non può essere anche intangibile; se è materia non può anche essere pensiero o emozione.
- Prima difficoltà della formazione all'intangibile è quella di far comprendere che A e Non A non si escludono a vicenda; non vi è esclusione reciproca fra tangibile e intangibile, fra sensi e pensiero/emozione, perché l'una componente si fonde nell'altra;
- Elementi tangibili generano elementi intangibili e questi ultimi altrettanto spesso condizionano la reale percezione di elementi tangibili che a loro volta generano o rinforzano nuovi elementi intangibili in un circolo virtuoso che genera ciò che di fatto siamo.

Primo aspetto

6



Cambiare il clima di una situazione difficile

7



Dott. Stefano Pasqui

Secondo aspetto

8

- La **relazione inscindibile e bidirezionale** esistente fra **individuo e ambiente**;
- Un «bell'ambiente» viene percepito da tutti i nostri sensi e genera una serie di pensieri ed emozioni positive che sappiamo essere reali anche se non sensorialmente percepibili;
- Gli studi di Psicologia Ambientale e di Psicologia Sociale danno specifici aiuti nel definire «un bell'ambiente».

Secondo aspetto

9



Terzo aspetto

10

- Cosa siamo abituati a considerare «Reale»?
- Sicuramente consideriamo Reale ciò che è sensorialmente percepibile, ma il resto???
- La Realtà è, di fatto, un sistema complesso in cui interagiscono elementi tangibili e di elementi intangibili, dimenticando l'uno o l'altro di questi elementi e la loro relazione noi distorciamo la realtà.

Terzo aspetto

11

- Il pensionato e la sua pensione
- Umanizziamo le macchine ma faticiamo a sentire reali pensieri, emozioni e relazioni perché non cadono sotto i nostri sensi



L'intangibile della formazione

12

- La formazione all'intangibile implica una particolare attenzione all'intangibile con cui facciamo e che inseriamo in detta formazione;
- Citiamo alcuni di tali elementi senza pretesa di esaustività, ma semplicemente per aiutare a realizzare e valutare interventi formativi nel miglior modo possibile.

Elementi intangibili nella formazione

13

- **La motivazione**
- **La consapevolezza**
- Capacità di auto valutare
- Capacità di ricevere feedback



Elementi intangibili della formazione

14

- Il potenziale di sviluppo umano è enorme, ma può maturare se stimolato e aiutato dagli altri.
- Dunque occorre o una relazione o un gruppo in cui si possano vivere, si respirino:
- Apprendimento per prove ed errori,
- Creatività,
- Empatia.



Elementi intangibili della formazione

15

- L'Apprendimento per prove ed errori: bisogna che faccia, magari sbagliando e rifacendo, in modo corretto, assimili.
- La Creatività: la capacità di unire elementi esistenti con connessioni nuove che siano utili.
- L'Empatia: legata alla capacità dei nostri neuroni specchio di attivarsi sia quando compiamo una azione in prima persona sia quando la vediamo compiere dagli altri.

Elementi intangibili della formazione

16

- La complessità
- L'autonomia dei formandi



Formarsi all'intangibile

17

- Gli fu chiesto quale fosse lo scopo dell'uomo, rispose:
- «Soddisfare per quanto possibile le aspirazioni e i bisogni di tutti raggiungendo l'armonia e la bellezza nei rapporti umani. Ciò presuppone molta consapevole riflessione e molta autodisciplina. E' un dato di fatto che i filosofi greci e gli antichi saggi orientali raggiunsero in questo campo preminente un livello superiore a quello che prevale oggi nelle nostre scuole e università!»
- Albert Einstein