

## CONVEGNO DI ASSISI SULLA OSPITALITA' CONVIVIALE.

### CASE PER FERIE

Ho accettato volentieri l'invito a partecipare a questo Convegno e ringrazio Don Gionatan, Direttore dell'Ufficio Nazionale per la Pastorale del Tempo libero, Turismo e Sport, perché parecchie strutture ricettive sono "Case per ferie", gestite da comunità religiose.

Mettere insieme le idee, le esperienze, le risorse, confrontarci, non produce soltanto una somma di idee, aspirazioni, progetti, ma favorisce un arricchimento reciproco e rafforza la capacità rappresentativa e di contrattazione, che incide sull'impatto sociale che le Case per Ferie possono avere ed hanno anche oggi. Quindi un plauso per questo incontro e per i suoi promotori.

Il CNEC è una Associazione Nazionale, nata 60 anni fa per essere a fianco delle economie/i delle Comunità religiose. Nasce prima del Concilio Ecumenico Vaticano II°, quando si comincia ad avvertire l'importanza che la dimensione economica ha nella vita della Chiesa, delle comunità religiose, oltretutto nella società civile e, per conseguenza, la formazione delle persone. Anche oggi mantiene la sua finalità: quella di aiutare coloro ai quali viene affidata la gestione dei Beni dell'Istituto, a saper gestire le Opere e i servizi, perché essi siano "esemplari":

- per la qualità dei servizi offerti
- per la qualificazione del personale
- per una attenzione verso le persone

Dividerò questo mio intervento in tre punti: FINALITA' - PECULIARITA' - CRITERI  
CONDIVISI

#### 1. FINALITA'

Quelli che una volta erano chiamati "*complessi ricettivi complementari*", nella attuale normativa sono denominati "**Case per Ferie**": rappresentano, cioè una categoria ben individuata e definita, con una loro specificità. Anche se la legislazione le definisce "strutture", tuttavia nell'estensione dei Regolamenti regionali viene riconosciuta la particolarità e la specificità che queste strutture comportano. Una specificità di cui le stesse strutture devono dimostrare di essere sempre più consapevoli. Una singolarità che va resa ben visibile, nel rispetto delle normative, ma anche nei servizi e nelle modalità di accoglienza e di permanenza degli ospiti.

Normalmente, le Case per Ferie vengono così definite: "*Le Case per Ferie sono strutture ricettive gestite al di fuori dei normali canali commerciali da enti pubblici o privati, associazioni e organismi operanti statutariamente senza scopo di lucro per il perseguimento di finalità sociali, culturali, educative, assistenziali, religiose o sportive*".

Da questa definizione emergono subito alcune riflessioni:

- Esse sono dette CASE: richiamano subito il senso e il significato di una abitazione privata, come luogo di serenità, di ritrovo dopo una giornata di lavoro (per il turista dopo un certo cammino). Se voglio andare a casa di un amico, non decido in base a quello che c'è nel frigo, ma sulla base dello stare bene insieme, della comunanza i idee e di valori.

- Sono a pieno titolo una forma di turismo sociale

- e svolgono una funzione fondamentale sul TERRITORIO, che si concretizza nella accoglienza di singoli, famiglie, gruppi, categorie specifiche di persone, che a vario titolo viaggiano, si spostano, sono in cammino.

- Rivelano la loro utilità e identità anzitutto sotto il **profilo umano**.

- Nel tempo hanno maturato uno stile di relazione, una modalità di servizi, una qualità di ambienti tali da costituire una cultura dell'accoglienza in maniera originale.

Anche se sono diverse per storia, aspetto e organizzazione, sono una ricca opportunità, sia per l'Istituto religioso che per la comunità civile e, in quanto tali sono realtà da valorizzare.

Tuttavia ci possono essere due sfide da affrontare per la loro valorizzazione

a) Messa in rete della offerta per favorire una libera scelta in base ai bisogni ed esigenze dell'ospite

b) La qualità dell'offerta, che spesso richiede: aggiornare e rinnovare le strutture; formare le persone addette; affinare gli stili e i comportamenti di accoglienza; rispettare le leggi sulla sicurezza; rispondere alle richieste degli ospiti.

- Le Case per ferie sono gestite al di fuori dei "normali canali commerciali" e senza scopo di lucro. Per la loro promozione, conoscenza, fruibilità, non è permesso usare mezzi riservati alle strutture tipicamente commerciali

- Senza scopo di lucro, sta a significare che anche se sono all'interno di una struttura organizzativa, come l'Istituto religioso, rientrano nell'opera e nella missione di apostolato e formazione cristiana e pertanto nelle finalità di Religione e di Culto dell'Istituto stesso.

- Sono a pieno titolo una forma di turismo sociale e svolgono una funzione fondamentale sul TERRITORIO, che si concretizza nella accoglienza di singoli, famiglie, gruppi, categorie specifiche di persone, che a vario titolo viaggiano, si spostano, sono in cammino.

## 2. PECULIARITA'

- Le Case per ferie sono **strutture di accoglienza**, ma si differenziano da altre forme di accoglienza turistica perché offrono, in primo luogo, dei valori che qualificano il senso dell'accoglienza: Centralità della persona; occasione di fraternità e di comunione; momento di riscoperta e crescita spirituale; incremento della solidarietà; visione cristiana della vita. Offrono un servizio vario e differenziato di accoglienza, ma sempre rivolto alla crescita umana, spirituale, culturale delle persone

- Accolgono gruppi, famiglie, singoli e, accanto ai servizi propri dell'accoglienza, offrono un luogo ed un ambiente di serenità, di pace, di spiritualità che emana dal proprio carisma.

- Inoltre, le Case per ferie (*almeno quelle gestite da Istituti religiosi e di ispirazione cristiana*) sono anche una risorsa per l'azione pastorale della Chiesa, strumenti e occasione di evangelizzazione. E' bene ricordare che la Chiesa, accanto ai luoghi più direttamente destinati al culto e all'annuncio, ha saputo esprimere la sua capacità di accoglienza all'uomo nella sua fragilità (ospedali), nella sua povertà (mense), nel suo bisogno di crescita (scuole), ma anche nelle sue esigenze di giusto riposo e tempo libero (Case per ferie). Come dire che la dimensione dell'accoglienza abbraccia la dimensione educativa, formativa, ricreativa.

- Ma le Case per ferie sono anche una grande risorsa per l'Istituto religioso, per il suo carisma e la sua missione. In quanto tali, tendono a proporre una forma di spiritualità espressione di tale carisma. In esse parla l'ambiente, le persone, la forma di spiritualità, la storia, le bellezze artistiche e culturali. Parlano soprattutto i **servizi**, che non sono semplicemente destinati a soddisfare le esigenze dell'ospite, ma che diventano gesti e comportamenti. L'ospite non viene considerato come semplice **cliente**, ma come uno di casa. Gesti e comportamenti sorretti dalla spiritualità del proprio carisma, che dimostra come quella casa sia aperta e vicina alle altre case in un determinato territorio e in una determinata comunità cristiana, ma è presente con la sua storia, le sue tradizioni, le sue bellezze artistiche ed ambientali.

- Infine, oltre i valori tipici dell'accoglienza, sono capaci anche di proporre uno stile di vita, una cultura della sobrietà, dove l'essenzialità del servizio è offerta come valore e non come privazione degli agi e dei comodi.

Anche quando si rende necessaria una ristrutturazione o l'aggiornamento della struttura è bene cercare di evitare due tentazioni un po' mondane:

a) Quella della vuota rincorsa alle trasformazioni prive di supporto formativo, culturale, religioso e spirituale;

b) Quella di abbandonarsi alle richieste dell'evasione del puro consumismo e dei beni materiali.

- Al di là di quanto detto le Case per ferie sono una risorsa anche per la società e per un turismo sostenibile: garantiscono la tutela del patrimonio ambientale, artistico e culturale attraverso la prevenzione; favoriscono la qualità della vita con la ricerca di serenità, il bisogno di socializzazione, il confronto e la condivisione di esperienze umane e spirituali; sviluppano una maggiore attenzione ai consumi, rispettando stili di vita contrari al consumismo ed evitano sprechi di risorse

Operare nel settore dei servizi, impone a chi li eroga il doversi confrontare e rapportare al verbo SERVIRE, che evoca il concetto di: essere utile a qualcuno; fare in modo che l'altro tragga giovamento; essere di aiuto; essere funzionale alle sue esigenze

In conclusione, ciò che differenzia il servizio nelle Case per Ferie (per lo meno in quelle religiose) dal servizio generale di ospitalità, è Innanzi tutto il cuore del sistema costituito da valori che la struttura esprime. I servizi non sono prodotti, ma diventano gesti; l'ospite una persona familiare.

### **3. ALCUNI CRITERI CONDIVISI**

a) Le CF offrono valori - stili di vita - servizi alla persona, perché sostengono e promuovono una visione integrale dell'uomo tenendo conto di tutte le sue dimensioni.

b) Offrono una ospitalità che è sociale, culturale, spirituale e solidale

c) Esprimono una Chiesa dalle porte aperte ed accogliente

d) I servizi e i gesti richiamano il carisma della famiglia religiosa

e) La casa fa parte di un territorio ed è presente con la sua storia, la sua tradizione, le sue bellezze

f) Luoghi che favoriscono qualità dei servizi ed economicità, ma che sono attenti alla accoglienza della persona e dei suoi bisogni.

- Per differenziare le Case per ferie (almeno quelle religiose) da una comune struttura turistica ricettiva, l'accoglienza avviene secondo principi e regole che favoriscono

la specificità e che l'ospite è invitato a tenere presente: condividere ideali e regole di condotta; mantenere comportamenti e un abbigliamento adeguato, consono alla funzione sociale e religiosa della struttura; rispettare gli orari di ingresso e di uscita. Il tutto perché l'Istituto religioso mette a disposizione tutta la propria struttura, anche la Cappella e la presenza delle religiose/i.

*Concludendo:* Le CF, accogliendo le persone dovranno sempre tenere presente i principi fondamentali dell'accoglienza, che si possono formulare in **tre aggettivi:**

- **Sicura:** ossia dotata di tutti i dispositivi di sicurezza, provvedendo agli aggiornamenti previsti dalla normativa. Sicurezza anche sui modi di conduzione: gestione, contabilità, contratti di lavoro e appalti

- **Efficiente:** dare garanzia all'ospite di una struttura messa a norma in tutti i settori, con particolare cura al confort degli ambienti, arredamento e servizi vari. Un occhio anche al contenimento dei prezzi

- **Cordiale:** l'ospite viene accolto con cuore aperto, con amicizia, stima, rispetto; il tutto che sgorga da un elevato e cristiano concetto di uomo.

Non possono mancare segni e gesti che nascono dalla identità del carisma, perché questa attività appartiene alla missione dell'Istituto e perché non diventi un luogo anonimo, senza anima.

P. Antonio Di Marcantonio O.F.M.Conv.  
Presidente del CNEC - Assisi 24-25 gennaio 2020