

# Mission

Attraverso la definizione della propria mission l'organizzazione comunica la propria identità. Spesso si risolve la questione cercando di rispondere alla domanda "chi siamo?". Vero, la domanda è sicuramente quella giusta, ma il livello a cui viene cercata la risposta può cambiare e con esso anche la restituzione degli elementi identitari che si usano per descriversi.

Noi, insegnanti dell'Istituto di Formazione Professionale Alberghiero di Levico Terme, abbiamo provato a farci questa domanda con l'intento di cercare più di una risposta, nella consapevolezza che, proprio come le persone, anche la nostra organizzazione può essere vista da più prospettive e solo in un'ottica articolata e sfaccettata è possibile restituire le molteplici dimensioni dell'identità, o almeno tentare di farlo.

Ecco qualche idea che crediamo sia utile per comunicare chi siamo, quello che caratterizza la nostra unicità, che ci rende diversi da altre organizzazioni simili alla nostra.

## La persona e la professione

Nell'interrogarci su che cosa contraddistingue il nostro agire educativo e formativo quotidiano, la prima risposta che emerge è proprio questa: operiamo con una duplice attenzione verso gli aspetti **educativi** e verso quelli formativi e **professionalizzanti** allo stesso tempo.

Non c'è il primato di una dimensione sull'altra, piuttosto emerge con forza un'irrinunciabile complementarità: l'attenzione alla persona si concretizza in un costante accompagnamento alla crescita, attraverso un percorso fatto di ascolto empatico, di rispetto e di confronto ma anche nella proposta e nella condivisione di un sistema di regole, mantenendo infine l'attenzione verso la disciplina con l'obiettivo di aiutare l'allievo a raggiungere un livello sempre maggiore di responsabilità ed autonomia.

Allo stesso modo, la concezione della professionalità – che si intende veicolare con l'insegnamento e con l'esempio – passa dall'integrazione di competenze tecniche verticali con le life skills più trasversali, nella consapevolezza che le abilità specialistiche non esauriscono certo il patrimonio di comportamenti positivi tipici del professionista risolto e realizzato.

## L'orientamento

La scuola non deve limitarsi a porgere dei contenuti, ma punta a sviluppare delle griglie di lettura, dei modelli interpretativi stabili, che diventino e si mantengano come un patrimonio strumentale del ragazzo anche quando la sua presenza a scuola sia conclusa. Uno di questi mindset è forse una delle life skill più importanti che il mondo della scuola può aiutare a sviluppare, cioè quella dell'**orientamento**. Mai come in questo momento la società liquida impedisce di avere dei bersagli definitivi, degli obiettivi che, per quanto difficili, mantengono una collocazione precisa, individuabile e soprattutto stabile. Per dei ragazzi in crescita e in formazione ciò può comportare il rischio di inseguire miraggi, o di smarrirsi in un eccesso di complessità. Questo non tanto rispetto a quanto si può apprendere, ma, aspetto ben più importante, a come utilizzare il proprio sapere. Oggi diventa difficile anche immaginare cosa farsene di quanto appreso!

In questa prospettiva l'indicazione per la ricerca della massima qualità, principio guida in ogni processo di apprendimento e di insegnamento, che tende a sviluppare la consapevolezza che anche l'attività più banale la si deve fare bene, al massimo delle proprie capacità, con cura e attenzione, può valere come guida universale sia per

il futuro dipendente - probabilmente la modalità di impiego più diffusa nell'idea dei nostri ragazzi, almeno all'inizio - sia per l'aspirante imprenditore, sia per chi volesse sfruttare il bagaglio di conoscenze ed abilità imparate in un ruolo, quello di consulente, che forse ancora non abita nell'immaginario collettivo, ma che invece si sta ricavando sempre più spazio. Orientamento alla qualità, come risposta alla crescente complessità.

## La scuola come realtà

La scuola è un percorso che conduce alla realtà e lo fa immergendovisi progressivamente. Si inizia il viaggio sempre assieme ai nostri ragazzi, con l'accordo che le guide sì, accompagnano, ma la fatica di avanzare lungo la strada, l'impegno e la tenuta da parte di tutti sono condizioni necessarie per raggiungere l'obiettivo finale. Si inizia dalle basi, senza dare nulla per scontato, e mano a mano che si procede la realtà diventa sempre più presente nell'itinerario scolastico come **principio educativo**, tanto da arrivare al IV anno, l'anno del diploma, e nell'alta formazione, in cui gli insegnamenti sono veicolati dalle attività stesse, organizzate con obiettivi, ruoli e funzioni tipici di un'attività del settore. Questo modello didattico, perfezionato e applicato per le ultime parti della nostra filiera, rappresenta però un tratto specifico della nostra proposta formativa, che, seppure in modo simulato e alternato alla didattica tradizionale, è sempre più presente anche nella formazione del triennio.

La realtà si presenta nelle classi attraverso la testimonianza di ex allievi e protagonisti del settore, spesso persone che operano a livelli anche molto alti, che appaiono come esempi virtuosi da seguire, ma nel contempo vicini alle esperienze e alle difficoltà dei ragazzi, proponendo in questo modo una narrazione della professione che non viene percepita come solo teorica.

La realtà qualche volta è anche l'argomentazione attraverso cui gli allievi, di ritorno da uno stage, da un tirocinio o da un impiego stagionale, rivendicano, in nome dell'esperienza appena vissuta, una maggiore semplificazione, la possibilità di una diversa attenzione ad alcuni processi, inevitabilmente enfatizzati durante l'apprendimento, che trovano però un riscontro differente nelle realtà aziendali. Il paragone che ne esce offre la possibilità di confronto dialettico, di approfondimento che rende la scuola luogo di reale crescita e di riconoscimento dell'altro, pur nella differenza dei ruoli. Tuttavia, più spesso, la realtà fornisce ritorni coerenti, che ancora di più confermano le indicazioni ricevute in classe e nei laboratori, incrementando così la motivazione e spesso anche l'autostima degli allievi, ripagati nella realtà per le fatiche affrontate a scuola.

Infine, riflettendo sulla qualità delle relazioni che si instaurano anche fra noi insegnanti, ci siamo trovati concordi nel definirle vere, concrete e spesso collaborative. Questa realtà è per noi un vero pilastro pedagogico, che dà solidità e resistenza al nostro agire educativo.

In svariate applicazioni e manifestazioni della vita scolastica la realtà diventa per gli attori coinvolti la cartina al tornasole, il test definitivo con cui misurarsi e insieme la fonte attendibile delle tematiche e delle questioni tipiche della professione. Per questo la realtà è un nostro strumento.

## Benessere e bellezza

Per costruire delle buone relazioni, che facciano stare bene e siano però anche vere ed efficaci nel rapporto educativo, per sua natura asimmetrico, servono alcune condizioni. Fra queste anche la ricerca del benessere e della bellezza. È questo un principio che ci guida sia nell'allestimento di spazi e ambienti sia nel sensibilizzare gli allievi al mondo dell'arte e dell'espressività. La cura posta nella progettazione di nuovi laboratori è anch'essa ispirata a rendere accoglienti i luoghi del lavoro quotidiano.

Non è solo bellezza ed eleganza che declinano il concetto di ospitalità. Legato al benessere, in senso lato ma non meno importante, soprattutto nel merito delle figure professionali in esito, trova collocazione la valorizzazione del rapporto col territorio e anche della tipicità come ultra-territorialità, spesso testimoniata attraverso visite in loco.

## La nostra essenza

Ci siamo chiesti che cosa fa di noi la scuola che siamo, le persone che siamo quando svolgiamo il nostro ruolo all'interno di questo contesto organizzativo. Ci sono diversi aspetti che ci caratterizzano, alcuni dei quali sono ovviamente in comune anche con altri centri di formazione professionale e sono senza dubbio aspetti positivi, ma proprio perché presenti anche in altre realtà, non sono quelli che ci contraddistinguono. Ci sono poi dei tratti della nostra organizzazione la cui presenza non è strettamente necessaria. Quindi, che cosa proprio non possiamo togliere, per non perdere la nostra identità?

Ecco, l'essenziale, ciò che rimane quando abbiamo levato tutto il contingente, il cuore del nostro modo di fare scuola, è l'idea di **OSPITALITÀ**, concetto che appunto riassume in sé molti aspetti che caratterizzano l'agire educativo e formativo della scuola alberghiera in varie sfaccettature; in estrema sintesi si può dire che nella nostra scuola **si impara a gioire nel far star bene gli altri**.

Se per un verso questo "programma in una frase" rappresenta la finalità cui tendere, dall'altro fornisce una chiave d'interpretazione per ogni azione quotidiana. È una sfumatura capace di colorare diversi ambiti:

L'ospitalità si traduce da subito in CLIMA DI **ACCOGLIENZA**, matrice fondante l'approccio educativo verso gli studenti, ma non solo nei loro confronti: la stessa attenzione all'accoglienza viene riservata ai nuovi colleghi. La collaborazione del corpo docente viene presto avvertita dagli studenti e risulta essere la vera forza trainante, più dell'eventuale presenza su alcune cattedre di singole individualità prestigiose. Da più di qualche anno, ormai, l'accoglienza gioca naturalmente un ruolo facilitante nella costruzione della relazione anche verso gli studenti stranieri, di prima e seconda generazione, e le loro famiglie: se il principio appare scontato a livello di dichiarazione, è nella quotidianità che si concretizza, dandogli la forma dell'esperienza, permettendo di verificare ancora una volta, se mai ve ne fosse bisogno, che ciò che si vive sulla propria pelle educa e convince più di mille parole.

Più in generale allora possiamo considerare l'ospitalità come una sorta di guida a livello pedagogico. L'ospitalità è il terreno su cui si incontrano l'attenzione alla professione e gli aspetti educativi, come dichiarati sopra. Gli stimoli professionali sono l'aspetto visibile di interventi educativi sottostanti, tesi, come si diceva, a formare, come profilo in uscita, l'uomo completo. Perché, come abbiamo potuto riscontrare in tanti anni di stage e tirocini, ma anche di esperienza diretta di alcuni nostri insegnanti, il mondo del lavoro cerca il professionista, spesso poi però, dà per buone doti e qualità umane che non sono per nulla scontate. La nostra proposta formativa si pone l'obiettivo di lavorare su entrambe queste dimensioni, tanto che ci piace pensare che, anche qualora i nostri allievi non dovessero trovare una collocazione sul mercato del lavoro coerente con il titolo che rilasciamo, sarebbero comunque riconosciuti come persone che hanno ricevuto un imprinting educativo facile da riconoscere e da far immediatamente collegare alla nostra scuola.

L'ospitalità, che si declina in accoglienza richiama la parte adulta della relazione a mantenere alta **L'ATTENZIONE ALLA CRESCITA**. Nessun allievo lascia la nostra scuola rimando uguale a quando è entrato. Il cambiamento, specie in questa fascia di età, è un processo estremamente palese, che si manifesta sotto diversi aspetti: nella crescita delle abilità cognitive, nella trasformazione del corpo, nel modo di rapportarsi con i pari e con gli adulti, per citare solo i principali. Seguire queste evoluzioni e dare loro una direzione significa per gli adulti della scuola ricercare la massima coerenza negli atteggiamenti e nei comportamenti propri, consapevoli che la responsabilità educativa si gioca su questo piano: i ragazzi non seguono ciò che si dice loro, seguono gli esempi. Da ciò la inevitabile necessità di imparare a **mettersi in discussione** senza la quale ogni processo educativo rimane sterile e d'altronde insegnarlo a ogni giovane è fondamentale, per mostrare come si possa crescere imparando dai propri errori. D'altra parte, questa scelta di autenticità viene spesso riconosciuta dagli allievi, che ce ne rendono atto, anche se a volte ad anni di distanza. Si semina sulla fiducia, sapendo che qualcuno, prima o poi, ne coglierà i frutti.

L'azione educativa avviene nella quotidianità, attraverso il costante presidio di elementi molto pragmatici; aspetti apparentemente banali si trasformano in cura dei particolari grazie alla costanza degli interventi, alla vicinanza di una relazione «calda» e ad una visione sistemica, per cui ogni intervento non risulta mai a sé stante, è sempre l'ennesimo mattoncino di una costruzione che, appunto, cresce.

Questo costante accompagnamento non significa però sostituirsi ai ragazzi nei loro compiti di sviluppo, evidentemente si può mostrare una strada, ma sta in loro decidere di percorrerla. Quello che possiamo fare è affiancarli e dare loro fiducia, nel difficile passaggio dall'essere al dover essere e questa fiducia trova forse la sua posizione più forte in un momento di convivialità molto pregno e denso di significato antropologico: il pasto. Allievi e insegnanti consumano il pasto che viene preparato e servito, giorno per giorno, dalle diverse classi. La fiducia negli allievi si conferma ogni giorno, fornendo così una testimonianza concreta del messaggio alla base dell'azione educativa.

Continuando a seguire il filo rosso dell'ospitalità e delle sue declinazioni troviamo l'**ASCOLTO**. Processo presente a livello di singoli insegnanti, che hanno sviluppato la capacità di percepire lo stato emotivo dei ragazzi e ad intercettare i loro bisogni attraverso la sensibilità e l'empatia. Una capacità che non si rivolge quindi al solo canale verbale, ma più ampia, che si sviluppa attraverso la disponibilità, affinata nel tempo, a porre l'attenzione e cogliere i segnali deboli, le richieste mute che si intuiscono dietro a comportamenti ed atteggiamenti, ora sfuggenti ora provocatori, tipici della fase di sviluppo adolescenziale. Si tratta di un'equazione probabilmente semplice da comprendere e su cui essere d'accordo, ma impegnativa da vivere: ascoltare per capire e capire per non giudicare e non giudicare per non creare distanze e solitudine.

A livello organizzativo si è investito nella collaborazione con UCIPEM, che ha permesso di trasformare il classico sportello in uno spazio ascolto più strutturato ed aperto al supporto di famiglie e degli insegnanti stessi, diventando a tutti gli effetti parte dello staff.

Accogliere è un verbo che ci richiama l'idea di far entrare, di permettere di farci invadere da qualcosa di altro, di diverso, magari con la consapevolezza che la diversità è soltanto apparente e va superata. In nome di una più profonda condivisione di umanità, di tratti irrinunciabili che ci accomunano in quanto persone, per noi accoglienza significa anche uscire, toglierci dalla zona di comfort, per andare ad incontrare l'altro. Viviamo la scuola come ponte per far vivere concretamente lo spirito di **UTILITÀ SOCIALE**, che si palesa nell'organizzazione di eventi, quali il «Natale dell'alberghiero», le visite in RSA, la cooperativa scolastica (10 anni di "Rainbow coop." simulimpresa cooperativa e giornalino, per dire le principali) ormai riconosciute ed entrate nella reputazione dell'organizzazione.

## L'insegnante-educatore

Da quanto spiegato emerge una figura di insegnante apparentemente nuova, ma in fondo antica, se ci si consente il paragone con l'aquilone della nota poesia.

L'insegnante-educatore è la rappresentazione della duplice natura del ruolo che l'adulto svolge nel contesto scolastico. La passione del docente per la propria disciplina permette di trasferire un sapere che non è mai solo nozione; anzi, è proprio in virtù di questo amore, di questa identificazione con la materia che insegna, che l'insegnante può raggiungere i più alti valori di efficacia nell'insegnamento. La persona esperta, che padroneggia conoscenze e abilità, diventa credibile agli occhi del ragazzo, così l'insegnante approfitta per lavorare anche sul piano educativo, fornendo i giusti stimoli del saper essere; la disciplina rimane l'obiettivo e al contempo diventa anche lo strumento attraverso il quale vengono trasmessi valori e atteggiamenti che educano la persona.

Sarebbe forse azzardato dire che nella nostra scuola il modello di insegnante-educatore sia pienamente diffuso e vissuto dall'intero corpo docente, ma all'interno di una mission trovano collocazione anche gli obiettivi di una diversa visione, si tratteggiano paesaggi in parte presenti, in parte ancora da raggiungere pienamente.

Il processo centrale in qualsiasi scuola è quello dell'apprendimento, senza allievi che apprendano perde di significato il processo complementare, quello dell'insegnamento, inoltre sarebbe non solo parziale, ma sicuramente fuorviante attribuire in modo definitivo le categorie di chi apprende e chi insegna rispettivamente a ragazzi ed adulti. Il metodo con cui si apprende fa la differenza in tal senso ed è valido per tutti: se è vero che i valori, gli atteggiamenti sono la matrice, ossia la parte sotterranea dell'iceberg, mentre i comportamenti che ne conseguono sono la parte emersa e visibile è chiaro che i primi non si imparano astrattamente, per lezione, per poi applicarli in situazioni definite e concrete.

Si "impara" per osmosi.

Si vive immersi in un **ambiente educante**, e poco per volta se ne assorbono i presupposti e le dinamiche, che si presentano come la migliore testimonianza di un certo modo di fare, di interagire, reso possibile perché lo si vede realizzato, perché ci si immerge. L'ambiente educante propone fortemente questa linea, quotidianamente.

Ancora una volta è di una certa coerenza che ci facciamo forti: coerenza nei comportamenti che chiediamo ai ragazzi e che per primi, come insegnanti, mettiamo in atto; coerenza nel confidare nel contagio positivo, nella prova dell'esperienza, nell'evidenza del vissuto più che in un credo astratto e distante, coerenza con il principio dell'accoglienza, che, come abbiamo già spiegato, si esprime anche nei confronti dei nuovi colleghi, si declina nel supportare e far vivere la relazione educante.

## I valori

Si dice che in alcune organizzazioni si vive sempre in emergenza. Schiacciati sotto il peso degli adempimenti, per rispondere in tempo alle numerose richieste dei vari stakeholder, si lascia il primato all'azione. Qualche volta anche la scuola avverte questa pressione.

L'impatto però non è sempre necessariamente negativo. Vi sono attività da fare in maniera diversa, vi sono contenuti che si rinnovano, tecnologie e dispositivi che si ammodernano, che richiedono flessibilità e adattamento. Ma non sono rivoluzioni, sono un'istanza di fine tuning che sempre c'è stata e sempre ci sarà. La nostra identità non cambia perché mutano questi aspetti.

La solidità di un'identità ha a che vedere con delle fondamenta più ideali, i valori in cui si crede, appunto.

Organizzazioni diverse possono puntare agli stessi obiettivi, ma la differenza la si riscontra nella strada che si sceglie per raggiungerli. Il rapporto mezzi-fini è quello che dà origine alle scelte valoriali. In questa chiave i valori altro non sono che i paletti che segnano il confine da non sorpassare.

Il nostro sistema di valori è facilmente intuibile da come abbiamo descritto fino ad ora la nostra scuola e non potrebbe che essere così. Ecco la sintesi:

- **COERENZA:** è la condizione per poter chiedere ed avere rispetto. Si manifesta nel vivere - e di conseguenza proporre - comportamenti che danno vita ad un ambiente educante: non si insegna ai ragazzi la collaborazione, se poi non la si mostra negli agiti con i colleghi. In questo modo si attivano comportamenti e atteggiamenti virtuosi, che vengono proposti con credibilità, facilitandone l'acquisizione per «osmosi».
- **RISPETTO:** di sé, della professione, dei ruoli presenti nella scuola. Ma anche rispetto degli ambienti e di ciò che vi si trova dentro, del cibo. Rispetto delle regole, anche qualora non le si condividessero o non le si capissero: si tratta di proporre un allenamento alla capacità di stare nei confini che il mondo del lavoro imporrà. Rispetto significa anche prendere sul serio le obiezioni che i ragazzi portano, qualche volta contrapponendo le alte richieste della scuola con quanto vissuto nei luoghi di lavoro.
- **ONESTÀ:** intesa come trasparenza, lealtà nei rapporti. Si può sempre sbagliare, ma ciò che deve rimanere comunque sempre presente è l'onestà nella relazione. La relazione educativa è prima di tutto relazione vera, che chiede agli interlocutori coinvolti di potersi fidare l'un l'altro.
- **GRATITUDINE:** l'apprezzamento del pensiero critico porta spesso a concentrarsi sul negativo e su ciò che manca. Questo valore invece vuole agevolare la consapevolezza di avere molto, di trovarsi in una situazione fortunata.
- **RESPONSABILITÀ:** essere in grado di rispondere di ogni propria scelta. La ricerca della massima qualità nel far bene il proprio mestiere, facilita l'acquisizione e l'esercizio dell'autonomia, dal punto di vista professionale, mentre richiama all'importanza di prevedere le conseguenze delle proprie scelte e dei propri comportamenti dal punto di vista educativo.
- **PARTECIPAZIONE:** atteggiamento che viene promosso come conseguenza dei valori precedenti. Una persona rispettosa di sé e degli altri, onesta e responsabile, che agisce con coerenza, diventa una risorsa per il sistema scuola, a patto che se ne incoraggi la partecipazione. Si declina poi nella realizzazione, nell'aiuto reciproco, nella presenza di numerosi progetti, nell'attenzione verso i più deboli attraverso la valorizzazione del positivo, di ciò che c'è.