



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE



CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE

TECNICHE DI FACILITAZIONE APPLICATE AI PROCESSI DI ADESIONE A CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE

Giuseppe Dodaro

14 maggio 2013

A COSA SERVE LA FACILITAZIONE

- ❑ Aiutare i gruppi a **lavorare insieme** in modo efficiente, orientato al risultato, basato su un processo costituito da fasi successive
- ❑ Assicurare che ognuno abbia gli **stessi diritti e le stesse opportunità** di parlare ed influenzare il risultato
- ❑ Assicurare che ogni “prodotto” della discussione sia **visualizzabile e disponibile** per le fasi successive



COMPITI DEL FACILITATORE

- ❑ Presentare il **proprio ruolo** (aiutare e coordinare la discussione in modo efficace - tempi e pari opportunità)
- ❑ Illustrare le **regole di fondo** e gli obiettivi del gruppo, proporre l'agenda e le modalità operative
- ❑ Favorire il dibattito e il **confronto** in modo equilibrato ed aperto, anche chiamando al dialogo i più "timidi" e limitando coloro che mostrano un atteggiamento polemico e poco produttivo



COMPITI DEL FACILITATORE

- ❑ Sollecitare la **concisione** e la rilevanza degli interventi
- ❑ Fare **rispettare i tempi** per ogni intervento e fase di lavoro
- ❑ **Riassumere** spesso e **visualizzare** l'andamento della discussione. Catturare ed evidenziare i punti salienti. Sintetizzare con parole chiave e frasi brevi
- ❑ Chiedere spesso se ci sono **dubbi** o **perplessità**
- ❑ Rimanere pro-attivi, **sereni ed equilibrati**



COMPETENZE DEL FACILITATORE

- ❑ I facilitatori sono **esperti di processo**: non devono conoscere necessariamente tutti gli aspetti tecnici, devono possedere **competenze nella gestione delle interazioni**
- ❑ La virtù del facilitatore risiede nella **capacità di essere imparziale (ma in maniera “calda”)** ugualmente vicino a **tutti**
- ❑ Il facilitatore deve conoscere diverse tecniche ma soprattutto deve avere un **atteggiamento giusto nell’ascolto** (attivo) delle persone
- ❑ Per diventare esperto nell’arte di ascoltare devi **adottare una metodologia umoristica**. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l’umorismo viene da sé (Sclavi, 2000)



RUOLO DEL FACILITATORE

- ❑ Focalizzarsi sui **bisogni** del gruppo
- ❑ Gestire il processo **senza prevalere** o manipolare le decisioni del gruppo
- ❑ Adottare un **ascolto attivo**: riconoscere, enfatizzare, chiarire
- ❑ Lasciare che gli eventi si evolvano ad un **ritmo vivace**
- ❑ Stabilire un **clima amichevole**, dare il massimo spazio all'**informalità**, cercare la massima condivisione delle idee che emergono nel gruppo
- ❑ Raccogliere e trasmettere i punti di vista, meglio **visualizzare graficamente** le opinioni (post-it, cartelloni) e condividerle con il soggetto proponente



Tecniche di facilitazione per...

- ▶ **Tecniche per l'ascolto**, ossia metodi che aiutano a capire come i problemi sono percepiti dagli *stakeholder* e dai comuni cittadini. Possono essere impiegati soprattutto nella fase preliminare, quando si tratta di avviare un processo inclusivo, individuare i possibili interlocutori e capire quali sono i temi su cui lavorare
- ▶ **Tecniche per l'interazione costruttiva**, ossia metodi che aiutano i partecipanti a interloquire tra loro e a produrre conclusioni interessanti. Possono essere impiegati per organizzare e gestire il processo decisionale
- ▶ **Tecniche per la risoluzione dei conflitti**, ossia metodi che aiutano ad affrontare questioni controverse. Possono essere impiegati quando sorge un conflitto

Tecniche per l'interazione costruttiva

- ▶ Tecniche basate sulla **costruzione di scenari**:
 - *EASW – European Awareness Scenario Workshop*
 - *Action Planning*
 - *Search Conference*
- ▶ Tecniche basate sulla **simulazione**: *Planning for Real*
- ▶ Tecniche basate sulla **spontaneità**: *Open Space Technology*
- ▶ Tecniche per la **progettazione partecipata**: *GOPP – Goal Oriented Project Planning*



GOOP - Goal Oriented Project Planning

Scopo: pianificazione e coordinamento di progetti attraverso una chiara definizione degli obiettivi; si inquadra in un approccio integrato denominato PCM (Project Cycle Management), diffuso dalla CE come standard di qualità nelle fasi di programmazione, gestione e valutazione di interventi complessi

Quando utilizzarlo:

- nella fase di identificazione e definizione, per analizzare i problemi, stabilire possibili soluzioni, obiettivi, risultati, attività e indicatori di monitoraggio e valutazione;
- nella fase di attivazione e progettazione esecutiva, per chiarire la suddivisione dei compiti tra i vari attori coinvolti e per fare eventuali adattamenti (costruzione del logical framework);
- nella fase di valutazione e verifica del progetto in corso d'opera, per condividere eventuali adattamenti qualora siano emersi problemi o nuove opportunità
- nella fase di valutazione finale, per verificare il raggiungimento degli obiettivi e individuare eventuali suggerimenti per successivi miglioramenti e progetti futuri.

CETS PARCO DUNE COSTIERE

Contesto:

- ❑ territorio con esperienza moderata di processi partecipativi strutturati ma con buona abitudine agli incontri e all'ascolto;
- ❑ credibilità del Parco e profonda fiducia nelle opportunità derivanti dalla presenza dell'area protetta

Azioni preparatorie e collaterali:

Finalizzate ad accrescere la conoscenza e la sensibilità della comunità locale riguardo alle opportunità del turismo sostenibile e a possibili iniziative da realizzare.

Incontri di formazione e sensibilizzazione su tematiche segnalate dal Forum:

- ❑ *“Gestione sostenibile dei litorali”*;
- ❑ *“Valorizzazione dei prodotti enogastronomici all'interno delle aree protette”*;
- ❑ *“Gestione dei rifiuti in aree a forte vocazione turistica”*

CETS PARCO DUNE COSTIERE

Percorso:

- incontro di presentazione del progetto e di illustrazione degli obiettivi e delle opportunità della Carta;
- 1° incontro del Forum plenario: presentazione e discussione dei principali indicatori turistici; raccolta di indicazioni per l'integrazione del Rapporto Diagnostico; realizzazione dell'analisi SWOT (per macrotematiche)



CETS PARCO DUNE COSTIERE

| TURISMO | |
|---|---|
| FORZA | DEBOLEZZA |
| Paesaggio di pregio | Eccessiva pressione antropica |
| Patrimonio rurale esteso e di qualità | Carenza di programmazione nella gestione dei flussi turistici. Poca informazione |
| Posizione centrale rispetto alle aree di interesse turistico della zona | Incremento dei posti letto in forte crescita e sproporzionato rispetto alla domanda |
| Strutture ricettive di qualità | Difficoltà di collaborazione tra le diverse strutture e i diversi enti |
| Servizi per la fruizione naturalistica già disponibili e di buon livello | Scarsa accessibilità per le persone con disabilità alle spiagge e al territorio del Parco |
| L'operato del Parco nella gestione delle risorse naturali e il coinvolgimento della comunità locale. Il modello è da esportare in tutto il territorio circostante per far sì che non rimanga un'esperienza isolata, circondata da una realtà turistica completamente diversa. | Abbandono dell'area da parte delle istituzioni. Ad esempio, la raccolta dei rifiuti e la pulizia della spiaggia sono spesso inadeguate. |
| Tessuto imprenditoriale aperto e disponibile all'innovazione | |
| OPPORTUNITÀ | MINACCE |
| Possibilità di creare una rete tra i diversi operatori (agriturismi, lidi, ristoranti...) per offrire pacchetti di turismo "dolce", capace di ridurre le pressioni sulle risorse naturali e far conoscere le tradizioni locali | Zona industriale di Ostuni in continua espansione nella piana degli ulivi secolari, una zona ad alta valenza paesaggistica e in prossimità del Parco |
| | Politiche contraddittorie attuate dai diversi enti locali (comuni di Fasano e Ostuni da una parte e Regione dall'altra). L'incentivazione del turismo sostenibile, che passa anche attraverso la difesa e la conservazione degli ulivi, può non coincidere con politiche turistiche che prevedono la creazione di campi da golf |

CETS PARCO DUNE COSTIERE

Percorso:

- ❑ 2° incontro del Forum plenario: presentazione della versione definitiva del Rapporto Diagnostico e dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei turisti; discussione sui dati presentati;
- ❑ 3° incontro del Forum plenario: per ciascun Principio della Carta individuazione dell'obiettivo generale e degli obiettivi specifici
- ❑ 4° incontro del Forum plenario: per ciascun Principio della Carta individuazione delle azioni;
- ❑ *(incontri con attori chiave della programmazione turistica e integrazione delle azioni individuate dal Forum)*
- ❑ 5° incontro del Forum plenario: per ciascun Principio della Carta discussione delle azioni individuate e identificazione dei soggetti responsabili e dei partners;
- ❑ 6° incontro del Forum plenario: presentazione della versione finale del Piano d'Azioni

Action Planning

Scopo: individuare i bisogni, definire i problemi in un determinato contesto territoriale e arrivare a formulare le linee di intervento

Fasi:

- **I:** domande di carattere generale in merito al Parco e identificazione di aspetti positivi e negativi
- **II:** percezioni rispetto ai cambiamenti possibili e programmati
- **III:** definizione dei principi guida, degli obiettivi e delle azioni

CETS APPENNINO LUCANO

Contesto:

- ❑ territorio con scarsa esperienza di processi partecipativi strutturati ma con una certa diffidenza nei confronti di dinamiche di coinvolgimento;
- ❑ Parco giovane, con poco tempo per affermarsi come interlocutore riguardo alle dinamiche turistiche. Mancata chiarezza sul ruolo dell'area protetta

Azioni preparatorie e collaterali:

Incontri di formazione e sensibilizzazione sul progetto con attori privilegiati (GAL, APT, Associazioni albergatori) e sindaci

CETS APPENNINO LUCANO

Percorso:

incontro di presentazione del progetto e di illustrazione degli obiettivi e delle opportunità della Carta;

1° incontro: presentazione e discussione dei principali indicatori turistici;
raccolta di indicazioni per l'integrazione del Rapporto Diagnostico;
identificazione aspetti positivi e negativi

| Quali sono i principali miglioramenti da apportare all'offerta turistica? | Val D'Agri | Val Camastra | Lagonegrese |
|---|------------|--------------|-------------|
| Promozione e comunicazione | 5 | 4 | 3 |
| Abbattimento barriere architettoniche | 1 | | 2 |
| Informazione turistica | 4 | 2 | 5 |
| Maggiore professionalità nelle strutture ricettive | 4 | 1 | 3 |
| Migliore funzionamento dei Consorzi | | 1 | |
| Maggiore collaborazione tra soggetti pubblici e privati | 3 | 3 | 3 |
| Formazione | 4 | 1 | |
| Incremento della sostenibilità e della tutela ambientale | 3 | | |
| Migliore funzionamento delle infrastrutture turistiche | | 1 | 1 |

CETS APPENNINO LUCANO

Percorso:

- ❑ 3° incontro: presentazione della scheda del Piano d'Azioni e identificazione delle Azioni per ciascun principio (lavoro di gruppo negli incontri e assistenza a distanza)
- ❑ 4° identificazione delle Azioni per ciascun principio (lavoro di gruppo negli incontri e assistenza a distanza)
- ❑ *(incontri con attori chiave della programmazione turistica e integrazione delle azioni individuate dal Forum)*
- ❑ 5° identificazione delle Azioni per ciascun principio (lavoro di gruppo negli incontri e assistenza a distanza);
- ❑ 6° incontro del Forum plenario: presentazione della versione finale del Piano d'Azioni

LA GESTIONE DEI PROCESSI PARTECIPATI

- ❑ **Essere consapevoli** del contenuto (il tema in discussione), ma soprattutto del processo (le modalità di interazione dei partecipanti)
- ❑ Quando in dubbio, controllare/**valutare insieme al gruppo** (il facilitatore non può sapere tutto)
- ❑ Assicurarsi che i partecipanti abbiano **capito gli obiettivi** di ogni punto dell'agenda dei lavori
- ❑ Mantenere il gruppo **focalizzato sul tema** oggetto di discussione
- ❑ Mantenere le persone **concentrate sui loro interessi** anziché sulle loro posizioni
- ❑ Stimolare i partecipanti del gruppo a **valutare le implicazioni** che una decisione comporta



LA GESTIONE DEI PROCESSI PARTECIPATI

- ❑ Assicurare **equità e rispetto** (il rispetto è probabilmente il fattore più critico nelle dinamiche di gruppo)
- ❑ Chiedere tolleranza e **rispetto delle “regole”**
- ❑ Mediare le posizioni divergenti dei partecipanti e **gestire l’eventuale conflitto**. Non tentare di evitarlo, ma creare un’atmosfera di reciproca fiducia in modo che i disaccordi possano essere discussi e risolti prima che sfuggano di mano

