

**LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI PER IL TURISMO
INTERGENERAZIONALE:
LA FUNZIONE DELLO STAGE NELLA RICERCA SPERIMENTAZIONE**

Loredana Baldo

Giuseppina Cattaneo

Laboratorio Incontri Generazionali
Università degli Studi di Milano

**LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI PER IL TURISMO
INTERGENERAZIONALE:
LA FUNZIONE DELLO STAGE NELLA RICERCA SPERIMENTAZIONE**

RIASSUNTO

Il Turismo intergenerazionale è uno degli ambiti di ricerca del Laboratorio Incontri Generazionali, afferente al Dipartimento di Studi Politici e Sociali della Facoltà di Scienze politiche dell'Università Statale di Milano. Il Laboratorio analizza le dinamiche di interazione tra le generazioni in contesti relazionali differenti. Nell'ambito turistico, l'attenzione è posta sullo studio della comunicazione tra giovani e anziani attraverso il linguaggio informatico in un contesto di vacanza.

Seguendo l'approccio teorico dell'*action-research* di Kurt Lewin, sono diverse le ricerche attivate: dalle prime esperienze pilota nella realtà lombarda (1998-1999) e, nel 2000, col patrocinio della Commissione per la Parità e le Pari Opportunità, all'estensione a nove città italiane. Nel 2000 nasce in Val di Non (TN) il primo progetto di ricerca sotto la forma di "vacanza intergenerazionale" in convenzione di ricerca tra l'Università degli Studi di Milano e la Casa degli Scoiattoli di Sfruz (TN). Nel 2002 a Benetutti (SS) in convenzione di ricerca tra l'Università degli Studi di Milano e l'Università di Sassari e nel 2003, a Viterbo, il progetto viene esteso al contesto termale, in convenzione di ricerca tra l'Università degli Studi di Milano ed il Comune di Viterbo.

A dieci anni dall'inizio delle ricerche-sperimentazioni, è oggi possibile mettere a fuoco il ruolo e l'interazione dello stagista nell'ambito del progetto di ricerca nazionale.

Parole chiave: comunicazione intergenerazionale, turismo responsabile, Val di Non, informatica, Sfruz-Val di Non.

**FORMATION OF INTERNS FOR INTERGENERATIONAL TOURISM:
THE FUNCTION OF STAGE IN THE EXPERIMENT - RESEARCH**

ABSTRACT

Intergenerational tourism is one of the research del Generational Meetings Laboratory of the University of Milan. The Laboratory analyzes relations between the generations in different contexts. Within tourism, it studies cross generational communication through I.T. languages.

According to the Kurt Lewin's theory of the *action-research*, many searches have been carried out: the first research-experiences were carried out in the north of Italy (Lombardia, 1998-1999) and, in 2000, with the sponsorship of Commissione per la Parità e le Pari Opportunità, they were extended to other nine Italian towns. In 2000, the first research- project as "intergenerational holiday", in convention with University of Milan and the "Casa degli Scoiattoli" of Sfruz, Val di Non (TN). In 2002 the research began in Benetutti, Sardinia, as a convention between University of Milan and University of Sassari. In 2003, in Viterbo, the research was extended to the thermal tourism. After ten years of experiment-researches, it's possible to focus the role of interns in the national research project.

Keywords: intergenerational communication, responsible tourism, Val di Non, I.T languages, Sfruz-Val di Non.

La vacanza *Nonni e nipoti*

L'esperienza-ricerca di vacanza intergenerazionale, vede ogni anno come protagonisti “piccoli gruppi di studenti (di seguito chiamati *nipoti*), tra i 12 e i 17 anni e piccoli gruppi di over 60 (di seguito chiamati *nonni*) in un contesto di vacanza caratterizzato da attività di educazione ambientale e apprendimento degli strumenti informatici” (Albanese 2009). Il turismo intergenerazionale nasce per sperimentare una nuova forma di turismo responsabile e sostenibile: un gruppo di 10-12 giovani e un gruppo di 10-12 anziani ha la possibilità di trascorrere una settimana di vacanza con un programma che prevede escursioni, laboratori informatici, cineforum, drammatizzazioni, seminari. La ricerca-sperimentazione, ormai decennale, ha come riferimenti teorici quattro pilastri della psicologia sociale, ovvero

- la teoria del Sé;
- la teoria dell'attribuzione;
- la dinamica delle relazioni in-group e out-group;
- le rappresentazioni sociali.

Sulla base di questi riferimenti, il gruppo di ricerca (di seguito chiamato “staff”) facente capo al Laboratorio Incontri Generazionali dell'Università degli studi di Milano, studia la rete pulsante di relazioni che si viene a creare intorno al contesto vacanza. Una rete costituita dalle relazioni in-group out-group di: nonni, nipoti, struttura ospitante, staff , e da tutte le relazioni sociali preesistenti su cui le nuove si vanno a innestare.

La formazione della stagista

In questo modello di ricerca azione, il gruppo di lavoro è costituito da uno psicologo (o più a seconda della grandezza del campione) che supervisiona l'operato dello staff, uno o più tecnici per il Laboratorio informatico, 3-4 stagisti che effettuano le osservazioni, un responsabile organizzativo/educatore per il coordinamento dell'attività.

Saranno approfonditi in questa trattazione il ruolo, l'iter formativo e i compiti dello stagista.

Normalmente gli stagisti sono laureandi/laureati in scienze politiche, sociologia, scienze dell'educazione, e psicologia provenienti da diversi Atenei nazionali; per i laureandi si richiede di aver sostenuto l'esame di Psicologia Sociale. Una particolare sensibilità inizia ad essere avvertita anche da parte di operatori già attivi nel settore e intenzionati ad occuparsi di turismo sociale.

Il compito dello stagista consiste *in primis* nell'osservare l'interazione cross generazionale. E poi “collabora all'attivazione delle reti istituzionali, stimola e facilita momenti di apprendimento e di interazione sociale, studia i processi cognitivi e relazionali intragruppo e intergruppi” (Albanese & Bocci 2009).

Perciò: rileva i processi di interazione del percorso di apprendimento/insegnamento (comunicazione non verbale, relazione cognitiva e empatica, modalità di apprendimento, resistenze ...) della coppia *nonno-nipote* che gli è stata “affidata” , partecipa ad alcuni aspetti informali dell'organizzazione (pasti, trasferimenti) e formali (ad es. preparare la cerimonia di accoglienza dei partecipanti alla vacanza e la festa di chiusura). Inoltre collabora nell'attivare una rete locale allo scopo di rendere le Istituzioni coinvolte partecipi del progetto e, indirettamente, alla promozione della vacanza. L'educazione ambientale, il secondo cardine della vacanza intergenerazionale, ha infatti come interlocutori privilegiati proprio i residenti. *Nonni e nipoti* del posto diventano guide e docenti per gli altri partecipanti. Le istituzioni, in particolare l'Azienda di Promozione Turistica, i Comuni di Sfruz, Coredò e Cles, le strutture che ospitano i partecipanti alla vacanza, hanno costruito in 10 anni una rete consolidata che ha promosso iniziative a favore del territorio, come ad esempio l'attività di cineforum presso la Biblioteca di Coredò (TN) e il seminario sulla sicurezza stradale promosso ogni anno con il Comune di Cles. L'attività principalmente svolta durante la ricerca è l'osservazione delle relazioni della coppia *nonno-nipote*, al suo interno e all'esterno. La

coppia da osservare viene assegnata solitamente dal coordinatore scientifico del progetto durante la prima riunione di staff. Lo stagista scopre sul campo che “osservare” non è facile, né spontaneo. Bisogna prima definire l’oggetto da osservare e poi, affinare una sensibilità. “Lo stagista, impara il metodo di rilevazione dati, attraverso l’osservazione nel qui e nell’ora” (Lewin), attraverso la formazione e l’esperienza. In questo senso si parla di una formazione soprattutto *in itinere* dello stagista. A chiusura delle giornate di osservazione, è fondamentale che si confronti con il coordinatore scientifico in merito alle difficoltà incontrate. È in questa sede che si propongono e valutano eventuali modifiche (di atteggiamento, comportamento o anche organizzative), e si forniscono i suggerimenti opportuni per rendere agevole la realizzazione del progetto. Allo stagista si chiede la disponibilità a lavorare su se stesso: la consapevolezza che la sua sensibilità, il suo vissuto, la sua emotività, saranno il filtro di ogni osservazione, comporterà un’attenta osservazione di sé e dei suoi stati d’animo. Gli stimoli e le motivazioni sono messi a fuoco in un colloquio previo allo stage, perché si tratta di una risorsa che aiuta a superare se stessi nelle difficoltà quotidiane. Si è anche rilevato che l’aver costruito relazioni positive con i propri nonni, è un forte stimolo per affrontare questa ricerca. Nel colloquio individuale, vengono anche passati in rassegna i punti critici: dividere con altre persone spazi comuni, rispettare un programma definito, avere limitato tempo a disposizione, saper lavorare in team, sentire la responsabilità del proprio compito nella puntualità e nell’accuratezza. In sintesi, la formazione dello stagista può definirsi legata al compito dell’osservazione, ma poi abbraccia una serie di situazioni previste e imprevedibili, che aggiungono contenuto e ricchezza al lavoro svolto insieme. Non ultime le questioni più pratiche - contatti, accordi, negoziazioni - che permettono allo stagista di ultimare il percorso con competenze da *operatore/stagista*.

L’osservazione

Lo stagista, prima di tutto osserva e osservare significa riportare nel modo più fedele possibile ciò che viene registrato, tenendo conto che ciò che registriamo può essere influenzato dalla soggettività. “L’osservazione implica un atteggiamento libero della mente capace di accettare il mutamento, l’evoluzione dell’oggetto, l’evoluzione della mente dell’osservante, comporta l’accettazione del nuovo, la tolleranza dell’ignoto, l’apertura al futuro e, insieme, l’esperienza del passato la memoria e il ricordo che si arricchiscono nella continuità dell’esperienza” (Bion 1972). Per la sua complessità, la buona osservazione ha bisogno prima di tutto di obiettivi identificabili con facilità. Cosa osservare va quindi definito per quanto possibile in modo analitico: prima di tutto osservare significa prestare attenzione al linguaggio verbale e non verbale della coppia *nonno-nipote*. Cogliere le frasi, i toni, sottolineare i termini, ma anche le posture, gli sguardi, le distanze tra i corpi (Figura 1 e 2). Poi è necessario approfondire l’analisi e rilevare:

- 1) il comportamento della coppia in riferimento al compito e in riferimento alla relazione empatica nei due sono ambiti dell’osservazione: il tempo libero e quello del laboratorio informatico (Figura 3).
- 2) la relazione all’interno della coppia. La coppia *nonno-nipote* si forma al termine della cerimonia di accoglienza, dopo che tutti i partecipanti alla vacanza hanno raccontato al gruppo un po’ di se stessi, come hanno conosciuto questo progetto e quali sono le loro aspettative. È in base ai racconti ascoltati, al feeling che si è creato, che i *nipoti* “scelgono” il loro *nonno*, cioè l’alunno con cui iniziare un percorso che potrebbe non finire mai, come è già avvenuto in alcune esperienze passate.
- 3) la relazione in-group e out-group. Cioè gli stagisti devono prestare attenzione ai gruppi presenti (*nonni* e *nipoti*) e all’interazione dei due gruppi. Gli studi psicosociali hanno evidenziato che ogni gruppo tende ad assegnare degli stereotipi negativi nei confronti degli appartenenti agli altri gruppi ed ad attribuire caratteristiche positive al gruppo di appartenenza. (Tajfel et al. 1971). All’inizio dell’esperienza della vacanza i due gruppi tendono a isolarsi e l’interazione è quasi nulla. Attraverso un obiettivo comune - percorsi di educazione all’ambiente, laboratorio fotografico - il gruppo dei *nonni* e

il gruppo dei *nipoti* aumentano l'interazione; la conoscenza reciproca aiuta a superare gli stereotipi e alla fine della vacanza si registra normalmente una buona interazione.



Figura 1: Il laboratorio informatico. *Nonni e Nipoti in Val di Non*, edizione 2009

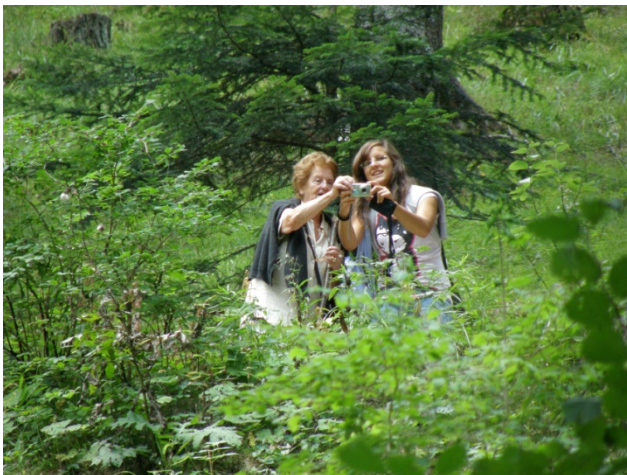


Figura 2: Nonna e nipote alle prese con la macchina digitale. *Nonni e Nipoti in Val di Non*, edizione 2009

<p>1. MARTEDI', 25.08</p> <p>2. Ore 9:00 13.00 Passeggiata a visita al Santuario di S. Romedio. Ore 15:30 – 17:30 Laboratorio di fotografia digitale presso la Casa degli Scoiattoli. Ore 21:00 I nonni raccontano...</p>
<p>3. MERCOLEDI', 26.08</p> <p>Ore 09.30 – 13:30 <i>Avventure e giochi d'acqua: fotografie al GRAN CANYON di NOVELLA.</i></p> <p>Ore 16.00 – 17:30 Laboratorio di fotografia digitale presso la Casa degli Scoiattoli.</p> <p>Ore 20.30 Cineforum presso la Biblioteca del Comune di Coredò</p>

Figura 3: Programma di due giornate- tipo della vacanza *Nonni e Nipoti in Val di Non*, edizione 2009

Gli strumenti utilizzati

Gli strumenti utilizzati nella ricerca azione son stati:

- le osservazioni sul campo delle dinamiche relazionali;
- i questionari per i *nonni* a inizio esperienza;
- i questionari per i *nipoti* a inizio esperienza;
- i questionari per i *nipoti* a fine esperienza;
- le interviste ai *nonni* a fine esperienza;
- il *focus group* intergruppi a fine esperienza, condotto dal coordinatore scientifico.

L'approccio viene definito "multimetodo" perché ha in sé elementi dell'analisi qualitativa e quantitativa, senza che l'una o l'altra prevalgano, ma supportandosi reciprocamente nel descrivere la complessità del reale.

La codifica e l'elaborazione dei dati

I dati raccolti nelle osservazioni, vengono organizzati con griglie appositamente costruite dal Laboratorio Incontri Generazionali. Quanto ai questionari, lo stagista si limita a consegnarli a *nonni* e *nipoti* fornendo una breve spiegazione sulle domande formulate. L'intervista ai *nonni* viene svolta dal coordinatore scientifico e da parte degli stagisti. È in questa sede che i *nonni* si aprono a considerazioni più personali sulla vacanza e sul "loro" *nipote*. Per valorizzare questo momento e cogliere lo stato d'animo dell'interlocutore, lo stagista deve saper ascoltare i *nonni*. Le domande previste costituiscono soltanto una traccia per orientare la conversazione.

L'elaborazione dei dati emersi nelle interviste e nei questionari, avviene attraverso la procedura SETEX che fornisce l'elenco degli aggettivi con frequenza maggiore di 1, su cui si applica poi l'analisi delle corrispondenze lessicali. C'è uno strumento che nel tempo ha acquisito sempre più peso nella ricerca azione, si tratta del *focus group* finale con tutti i partecipanti. È il momento in cui gli stagisti raccontano "ufficialmente" a *nonni* e *nipoti* il loro ruolo, finora rimasto un po' nell'ombra, e in quella sede sono legittimati a rielaborare "pubblicamente" la loro esperienza all'interno della vacanza intergenerazionale: un momento spesso anche di forte impatto emotivo. Durante il *focus group* gli stagisti compiono inoltre le rilevazioni che saranno la base della verifica dell'andamento della vacanza, la cartina di tornasole della qualità dell'impostazione del lavoro in relazione agli obiettivi stabiliti.

Al termine della vacanza, come emerge dalle rilevazioni fatte, *nonni* e *nipoti* hanno una visione più positiva del rapporto con le generazioni "distanti", una rinnovata sensibilità all'ambiente inteso come spazio da esplorare insieme, un rapporto più sereno (da parte dei *nonni*) con la tecnologia, e la scoperta/sorpresa, da parte dei *nipoti*, di quanto sia rassicurante "appoggiarsi" all'esperienza dei *nonni*. Un maggior benessere psicosociale che per entrambi i gruppi è portatore di una rinnovata progettualità.

"Gli studi di psicologia del turismo indicano il viaggio come possibilità di ristrutturazione del campo attraverso nuove relazioni" (Lewin 1972), ed è consolidato che "con le nuove esperienze si assume una rinnovata identità sociale" (Albanese & Bocci 2009). In questo senso, il *focus group* evidenzia il raggiungimento di rinnovati rapporti intergenerazionali verso nuove identità sociali.

Considerazioni conclusive

Dieci anni di ricerca-azione hanno permesso di evidenziare alcuni aspetti salienti concernenti il piano formativo dello stagista:

- l'importanza del colloquio motivazionale allo stage; nel colloquio si analizzano le motivazioni personali, ma soprattutto si aiuta lo studente a prendere coscienza di ciò che l'esperienza richiede, in termini di risorse fisiche e psichiche;
- la capacità di creare un buon clima relazionale. È importante che lo stagista sappia affiancare all'osservazione anche abilità organizzative nei momenti informali e in alcuni momenti formali: quali l'accoglienza del "gruppo vacanza" e la drammatizzazione dei racconti dei *nonni* dell'ultima sera ¹;
- l'evento/convegno in cui sono consegnati a tutti i partecipanti, i calendari progettati durante le attività del laboratorio informatico.

Durante la ricerca-azione è emerso con sempre maggiore chiarezza che lo stagista è un ruolo chiave del lavoro di ricerca e di quello organizzativo. Inoltre contribuisce a mantenere un clima di relazioni positive e serene all'interno di tutto il gruppo dei partecipanti alla vacanza. La sua formazione, in questo senso, necessita di una attenzione particolare in vista di un miglioramento qualitativo dell'offerta del turismo intergenerazionale.

BIBLIOGRAFIA

- Albanese, A. (1999). Prospettive e progettualità per gli anziani come strumenti di salvaguardia psicosociale. In *I nuovi anziani e la città: scenari, prospettive e risorse*. Milano: AIM.
- Albanese, A. (2000). *Linguaggi informatici e comunicazione intergenerazionale*. Milano: CUEM.
- Albanese, A. (A cura di) (2000) Seminario di studio *Linguaggi informatici e comunicazione intergenerazionale*. Milano: CUEM.
- Albanese, A. (2007). Identità e transizione: aspetti psicosociali. In *Viaggiare bene per vivere meglio. Turismo e Psicologia, Rivista interdisciplinare di Studi, Ricerche e Formazione*, 0, 33-36. Padova: Padova University Press.
- Albanese, A. & Mantovani, G. (2000). *La comunicazione informatica*. Firenze: Giunti Editore.
- Albanese, A. & Pozzi, S. (2003). *Il turismo intergenerazionale*. In G. Gullotta (A cura di), *Psicologia turistica* (pp. 415-418). Milano: Ed. Giuffrè.
- Albanese, A., Pozzi, S. & Bocci, E. (2005). *Nuovi turismi, nuovi turisti: il turismo intergenerazionale. Esperienze-ricerche del Laboratorio Incontri Generazionali sul territorio nazionale*. In G. Sangiorgi (A cura di), *Turista e turismi. Contributi psicologici allo sviluppo del settore*. Cagliari: CUEC.
- Albanese, A. & Brignoli, M. (2006). *La Strada: dallo scontro all'incontro. Nuove strategie di educazione stradale*. Milano: CUEM.
- Albanese, A. & Bocci, E. (2009). Turismo intergenerazionale ed educazione ambientale: tra ricerca e sperimentazione. *Turismo e Psicologia, Rivista interdisciplinare di Studi, Ricerche e Formazione*, 2, 113-150. Padova: Padova University Press.
- Bion, W.R. (1972). *Apprendere dall'esperienza*. Roma: Armando Editore.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social sciences*. New York: Harper. Trad. It. (1972). *Teoria e sperimentazione in Psicologia sociale*. Bologna: Il Mulino.
- Ricci Bitti, P.E. & Zani, B. (1983). *La comunicazione come processo sociale*. Bologna: Il Mulino.
- Tajfel, H. et al. Esperimenti sulla discriminazione tra gruppi. *Le Scienze*, p. 80.

¹ La serata conclusiva della vacanza prevede due momenti di aggregazione per tutti i partecipanti: la cena e la drammatizzazione delle storie dei nonni. Sotto la "regia" di un psicodrammatista, i *nipoti* mettono in scena le storie dei *nonni* narrate durante la serata "I nonni raccontano ...".