



TURISMO e Psicologia
Rivista interdisciplinare di studi, ricerche e formazione

**LA PSICOLOGIA DEL TURISMO APPLICATA AL SETTORE DELL'ANIMAZIONE TURISTICA:
UN'ESPERIENZA PROFESSIONALE**

Francesca Andronico
Psicologa/Psicoterapeuta – Formatrice -
Master HR Management – Consulente Valutazione Stress Lavoro Correlato e Selezione Risorse Umane
Consigliera CIG ENPAP
Appassionata di Psicologia del Viaggio del Turismo e della Mobilità

Contatto dell'autore
c/o CENTROPSICHEBALDUINA Via Alberto Cadlolo 24, 00136 Roma
dr.andronicof@gmail.com



PADOVA UNIVERSITY PRESS

LA PSICOLOGIA DEL TURISMO APPLICATA AL SETTORE DELL'ANIMAZIONE TURISTICA: UN'ESPERIENZA PROFESSIONALE

RIASSUNTO:

Il settore dell'animazione turistica nella sua forma moderna, si afferma verso la fine degli anni 80 - inizio anni 90 quando, si affiancano alla prima esperienza pionieristica negli anni 50 dei fondatori del Club Mediterranee Blitz e Trigano, sportivo l'uno, attore l'altro, che inventano la figura professionale dei Gentili Organizzatori, gli antesignani dei moderni animatori, altre forme di vacanza all inclusive, che prevedono come figura centrale dell'esperienza turistica quella dell'animatore (Aa.Vv.,2000).

Partendo da queste prime esperienze, è a partire dagli anni 60 che il settore dell'animazione turistica comincia ad organizzarsi in diverse figure professionali, non solo artistiche e sportive. Tuttavia da un punto di vista storico il vero boom dell'animazione turistica si ha negli anni 90; in quegli anni cominciano a nascere, oltre alle realtà strutturate come Valtur, Alpitour e Club Mediterranee, delle agenzie di animazione turistica che forniscono in outsourcing alle strutture ricettive il personale che si occupa delle attività di intrattenimento (Aa.Vv.,2000).

Ad oggi sono diverse le agenzie di animazione turistica, il format di intrattenimento è simile nella struttura ma varia nella tipologia di servizio offerto. Da un punto di vista organizzativo gestionale, nel presente articolo verrà illustrata un'esperienza professionale come Responsabile e Vice Responsabile Equipe d'animazione in qualità di Psicologa del Turismo in 3 diverse strutture ricettive, Camping Villaggio, Resort ed Hotel, attraverso la descrizione del Modello Organizzativo Gestionale dello Staff, delle criticità e dei punti di forza dell'esperienza.

Il settore dell'animazione turistica è un campo di indagine ancora poco esplorato dalle scienze psicologiche; tale condizione si configura come ricca di molteplici potenzialità. L'approccio qui utilizzato è risultato adatto a studiare alcune variabili importanti nella gestione delle risorse umane e nel modello organizzativo. La possibilità di indagare il settore dell'animazione turistica, analizzando nei diversi comparti, risulta un'opportunità interessante, poiché consente di analizzare alcune dinamiche chiave dell'intrattenimento, in grado di offrire una lente interpretativa per una più approfondita comprensione del fenomeno specifico e per le dinamiche turistiche più generali. L'aspetto psicologico può essere fondamentale per gestire tutte queste criticità gestionali e relazionali, quindi la figura di uno psicologo può essere importante e utile per lo staff in quanto questo tipo di figura è in grado di leggere sia dinamiche di gruppo sia dinamiche organizzative, di gestire controllare e prevenire i rischi di stress lavoro-correlato.

Parole chiave: Psicologia del Turismo, Animazione Turistica, Gestione delle Risorse Umane, Stress Lavoro Correlato e Salute e Sicurezza sul Lavoro,

TITOLO IN INGLESE

THE PSYCHOLOGY OF TOURISM APPLIED TO TOURIST ENTERTAINMENT SECTOR: A PROFESSIONAL EXPERIENCE

ABSTRACT:

The tourist animation sector in its modern form, affirms itself towards the end of the 80s, beginning of the 90s, when, alongside the first pioneering experience in the 50s of the founders of the Club Mediterranee Blitz and Trigano, athlete one, actor the other, who invented the professional figure of the Kind Organizers, the forerunners of modern animators, other forms of all-inclusive holidays, which envisage the animator as the central figure of the tourist experience (Aa.Vv., 2000).

Starting from these first experiences, it is starting from the 60s that the tourist animation sector begins to organize itself in different professional figures, not only artistic and sports. However from a

historical point of view the real boom of tourist animation is in the 90s; in those years, in addition to the structured realities such as Valtur, Alpitour and Club Mediterranee, tourist animation agencies began to provide the accommodation facilities with staff who deal with entertainment activities in outsourcing (Aa.Vv., 2000).

To date, there are several tourist animation agencies, the entertainment format is similar in the structure but varies in the type of service offered, from an organizational and management point of view. In this article a professional experience as Head and Deputy Head of the Team will be illustrated. " animation as a Psychologist of Tourism in 3 different accommodation facilities, Camping Village, Resort and Hotel, through the description of the Organizational Management Model of the Staff, the weak points and the strengths of the experience.

The tourism animation sector is a field of investigation still little explored by the psychological sciences, this condition is configured as rich in multiple potentials. The approach used here was suitable for studying some important variables in the management of human resources and in the organizational model. The possibility of investigating the tourism animation sector, analyzing it in the various sectors, is an interesting opportunity, since it allows to analyze some key dynamics of entertainment and it is able to offer an interpretative lens for a more in-depth understanding of the specific phenomenon and for the more general tourist dynamics. The psychological aspect can be fundamental to manage all these managerial and relational criticalities, therefore the figure of a psychologist can be important and useful for the staff as this type of figure is able to read both group dynamics and organizational dynamics, and to manage, control and prevent the risks of work-related stress.

Keywords: Turism Psychology, Turistic Intrateinment, Human Resources Management, Work Stress and Safety

“Vi prego di scusare l'interruzione. Di solito ho sempre chiuso io lo spettacolo. Quest'anno volevano impedirmelo. Ma ho deciso di ballare ugualmente con una nuova compagna, che è una grande ballerina, ma che soprattutto mi ha insegnato che si devono difendere gli altri senza preoccuparsi delle conseguenze.”
Jonny (Patrick Swayze) nel Film Dirty dancing (1987)



Staff Animazione Attività Serale - Foto di Francesca Andronico

Background

Introduzione storica

Il settore dell'animazione turistica nella sua forma moderna, si afferma verso la fine degli anni 80, inizio anni 90 quando, si affiancano alla prima esperienza pionieristica negli anni 50 dei fondatori del Club Mediterranee Blitz e Trigano, sportivo l'uno, attore l'altro, che inventano la figura professionale dei Gentili Organizzatori, gli antesignani dei moderni animatori, altre forme di vacanza all inclusive, che prevedono come figura centrale dell'esperienza turistica quella dell'animatore (Aa.Vv.,2000).

La letteratura ed il cinema hanno fornito alcune rappresentazioni delle prime esperienze di questa professione., Fu Agata Christie nel suo romanzo “Un cadavere in Biblioteca” del 1942 a rappresentare tra i personaggi due ballerini che si occupavano di intrattenimento all'interno dell'Hotel dove avviene il delitto, che possono essere considerati una forma prototipica degli animatori turistici moderni.,Successivamente nel famosissimo film degli anni 80 “Dirty Dancing” l'attore Patrick Swazie incarna nell'immaginario popolare il prototipo dell'animatore turistico.

Partendo da queste prime esperienze, è a partire dagli anni 60 che il settore dell'animazione turistica comincia ad organizzarsi in diverse figure professionali, non solo artistiche e sportive, ma comincia ad avere un ruolo chiave anche l'intattenimento per bambini e ragazzi offerto dal Mini Club e dallo Junior Club. Tuttavia da un punto di vista storico il vero boom dell'animazione turistica si ha negli anni 90 grazie anche ad alcune figure come Fiorello, che sono diventate popolari in televisione, portando così alla ribalta questa figura professionale. In quegli anni cominciano a nascere, oltre alle realtà strutturate come Valtur, Alpitour e Club Mediterranee, delle agenzie di animazione turistiche che forniscono in outsourcing alle strutture ricettive il personale che si occupa delle attività di intrattenimento (Aa.Vv.,2000).



Staff di Animazione - Attività Diurna Foto di Francesca Andronico

Obiettivi

Illustrare un'esperienza professionale come Responsabile e Vice Responsabile Equipe d'animazione in qualità di Psicologa del Turismo in 3 diverse strutture ricettive, Camping Villaggio, Resort ed Hotel, attraverso la descrizione delle Attitudini di chi sceglie questo tipo di professione, del Modello Organizzativo Gestionale dello Staff, delle criticità e dei punti di forza dell'esperienza.

Metodologia

1. Ricerca Azione di Lewin (1946): si configura come un tipo di ricerca che è al tempo stesso momento di conoscenza scientifica della realtà e contributo attivo al cambiamento della stessa. Si propone di studiare tanto come avvenga il cambiamento e in che misura, quanto nel caso in cui esso non si sviluppi come ipotizzato, i fattori che lo ostacolano, quali siano gli effetti del trattamento a breve e a lungo termine. (Andronico, 2019).
2. Metodo Semisperimentale: Per metodo semi-sperimentale si intende l'osservazione e la registrazione del comportamento degli individui nel loro ambiente naturale. Tale metodologia si avvale dell'*osservazione naturalistica* e dell'*osservazione partecipata*. L'osservazione naturalistica è uno strumento che permette allo sperimentatore di non entrare nell'ambiente che sta osservando, consentendogli la registrazione dei fenomeni per come essi si presentano. L'osservazione partecipata permette allo sperimentatore di entrare in relazione con i soggetti appartenenti all'ambiente oggetto di indagine, e di utilizzare tale relazione per raccogliere informazioni e registrare dati. Entrambi i tipi di osservazione hanno finalità euristica, cioè, forniscono una spiegazione del funzionamento dell'oggetto d'indagine, attraverso l'osservazione e la registrazione dei comportamenti. Questa metodologia è utilizzata principalmente in *Psicologia dello Sviluppo, Psicologia Sociale e di comunità*, (Andronico, 2018).
3. Metodo dell'inchiesta: questo metodo ha come scopo la raccolta di informazioni sulle opinioni e gli atteggiamenti dei soggetti rispetto ad un dato argomento; gli strumenti che utilizza, a tale scopo, sono *l'intervista* e *il questionario*. L'intervista è una forma di indagine in cui la raccolta dei dati avviene attraverso un processo di comunicazione verbale, essa può essere strutturata o semi-strutturata. Il questionario invece, consiste in una sequenza prestabilita di domande e può essere a risposte chiuse o a risposte aperte. Il metodo dell'inchiesta viene utilizzato particolarmente in *psicologia sociale e di comunità* (Andronico, 2018).

Strumenti:

1. Osservazione Naturalistica e Partecipata dello staff attraverso esperienza diretta con schede di osservazione semistrutturate per la rilevazioni dei comportamenti e dell'organizzazione.
2. Confronto dei programmi settimanali dell'organizzazione delle attività di ANIMAZIONE per gli ospiti nelle tre diverse strutture.
3. Interviste agli Opinion Leader di Settore, la rilevazione è stata effettuata per gruppi omogenei in base al comparto (MINI CLUB, SPORT, INTRATTENIMENTO)

1.SCHEDE DI OSSERVAZIONE COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI*:

INDICATORI AZIENDALI	CONTESTO DEL LAVORO	CONTENUTO DEL LAVORO
Rotazione del personale	Cultura aziendale	Ambiente ed attrezzature di lavoro
Turnover	Ruolo organizzativo	Pianificazione dei compiti
Procedure	Autonomia decisionale	Carico e ritmo di lavoro

* Rielaborazione Check list Inail [Check list per la gestione dei controlli di sicurezza sul lavoro - per i Preposti - INAIL](#)

2. PROGRAMMA DI ANIMAZIONE:

E' il programma giornaliero che aggiorna gli ospiti su tutte le attività di intrattenimento sia quelle del Mini Club che dello Sport che degli spettacoli serali, È consegnato a tutti i gli ospiti durante la giornata di accoglienza ed è aggiornato ogni sera negli appositi spazi della struttura (Lavagna, Schermi, Locandine etc.) (Nanfa G., 2010).

3. INTERVISTA:

- Chi sei
- Che tipo di esperienze hai fatto
- Motivazioni che ti hanno spinto ad intraprendere questo lavoro
- Contesto Culturale Professionale ed Umano che hai incontrato
- Cosa ti porti a casa di queste esperienza

Risultati

1. Attitudini e Bisogni dei lavoratori

In base ai dati raccolti l'esperienza di lavoro nell'animazione turistica può essere accomunata a quella del viaggio in quanto anch'essa permette all'individuo di soddisfare i **bisogni** di novità, libertà,

conoscenza e socializzazione, aumentare il senso di **competenza** rispetto alle proprie capacità perché proietta l'individuo in una realtà completamente diversa dalla quotidianità e lo pone di fronte a nuove sfide, e a nuovi modi di essere e di vedere la realtà. Inoltre vi sono alcune caratteristiche psicologiche che accomunano gli animatori ai viaggiatori che tra queste possiamo annoverare (Andronico F., Olivieri A., 2021):

- **La spinta all'autorealizzazione:** Questo tipo di lavoro, esattamente come il viaggio permette di far sperimentare a chi lo compie un afflusso improvviso di vitalità ed euforia, la così detta "peak experience", che secondo Maslow (1971) è parte indissolubile "dell'auto-realizzazione".
- **La ricerca di sensazioni:** I soggetti più adatti a questa tipologia di lavoro sono quelli che ricercano maggiormente il bisogno di stimoli e sono detti "sensation seeking" Zucherman (1979) sono quei soggetti che hanno un'attivazione del sistema nervoso relativamente basso e quindi cercano l'eccitazione dal loro ambiente esterno, attraverso nuovi stimoli e impegnandosi in varie esperienze.
- **La flessibilità cognitiva e la creatività:** Le persone che maggiormente trovano una posizione apicale all'interno dello staff di animazione sono spesso più creative e di mentalità più aperta rispetto alla maggioranza degli individui. Infatti il dover ricoprire molteplici ruoli e svolgere diverse mansioni permette di rivitalizzare la mente e di aumentare la "cognitive flexibility", ovvero la capacità di effettuare collegamenti tra idee diverse che sono le componenti fondamentali della creatività (Galinsky et.al., 2014).

Le **motivazioni di base** che spingono un individuo ad intraprendere questo tipo di lavoro sono legate ad alcuni bisogni specifici del soggetto (Andronico F., Olivieri A., 2021).

1. **Bisogni personali:** legati ai vissuti del soggetto e alle sue necessità in un dato momento della vita come ad esempio il relax, il riposo ed il bisogno di concentrarsi su se stessi.
2. **Bisogni sociali:** legati al desiderio di socializzazione ed appartenenza, come ad esempio la volontà di incontrare persone o un partner nuovi o di intensificare i rapporti con amicizie o partner preesistenti attraverso l'esperienza di viaggio.
3. **Bisogni di separazione:** legate alla motivazione di lasciarsi alle spalle situazioni complicate da gestire, relazioni in crisi o che comportano molte complicazioni, necessità di fuggire dalla vita quotidiana.
4. **Bisogni fisici:** legati a motivazioni di salute o estetiche, come migliorare la propria condizione di benessere psico-fisico o rimettersi in forma.
5. **Bisogni ambientali:** legati alla necessità di entrare in contatto con la natura attraverso l'esplorazione di luoghi incontaminati e lontani dalla città.
6. **Bisogni di esplorazione:** legati alla motivazione di intraprendere nuovi percorsi e fare nuove esperienze.

Modello Organizzativo

Ad oggi sono diverse le agenzie di animazione turistica che appaltano il servizio di intrattenimento alle strutture turistiche e offrono lavoro ai potenziali candidati che si propongono per lavorare nelle strutture ricettive; il format di intrattenimento è simile nella struttura ma varia nella tipologia di servizio offerto, da un punto di vista organizzativo gestionale da agenzia ad agenzia. Le agenzie intrattengono rapporti di collaborazione con le strutture, realizzando accordi commerciali con esse. Una volta stipulati tali accordi, iniziano i recruiting delle risorse umane per la stagione estiva nei mesi invernali e propongono ai partecipanti selezionati uno stage di formazione che ha una duplice valenza, per le agenzie di comprendere le attitudini e le capacità professionali degli aspiranti animatori ai fini

dell'assegnazione dei ruoli all'interno dello staff e per i partecipanti di avere un'anteprima di ciò che sarà il lavoro durante la stagione estiva (Roversi G., 2010).

Una volta effettuato lo stage, l'agenzia si occupa di organizzare gli staff di animazione, sia in base alle valutazioni dei candidati, sia in base alla tipologia delle diverse strutture con le quali l'agenzia ha gli appalti per la stagione estiva. Infatti nonostante ciascuna agenzia, come detto in precedenza, abbia un format specifico, che comprende alcune componenti centrali del lavoro dell'animatore (la sigla, le divise, i giochi aperitivo, il teatro delle marionette etc.) tale format va adattato alle diverse tipologie di struttura presso cui si presta servizio (Spolaore G., 2022).

In appendice un esempio di programma di animazione settimanale.

Strutture ricettive

Per quanto riguarda le strutture ricettive che appaltano all'agenzia il servizio di animazione turistica in outsourcing ve ne sono di diverse tipologie: (De Pascale G., Zacchetti A., 2020, Castoldi G., 2010)

1. *Camping Villaggio*: Sono strutture ricettive all'aperto aperte a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in allestimenti minimi, in prevalenza provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento. Tali strutture dispongono anche di unità abitative mobili, quali tende, roulotte o caravan, mobilhome o maxicaravan, autocaravan o camper, e di unità abitative fisse, per la sosta ed il soggiorno di turisti sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento; al loro interno sono presenti bar e ristoranti, gestiti in outsourcing e convenzionate con la struttura. I Camping Villaggio, a differenza dei Campeggi o Camping, possiedono un'area deputata alle attività di intrattenimento, quali anfiteatro, e area miniclub, area sport, inclusa la piscina, gli ospiti possono usufruire inoltre di bus navette per il trasporto in spiagge convenzionate con la struttura.

Resort: I resort sono strutture ricettive paraalberghiere che offrono relax e svago, sono generalmente create in un ambiente naturale e panoramico e offrono agli ospiti una varietà di attività ricreative e servizi come spa, palestra, piscine, tour ecc.

Questa tipologia di struttura turistica si contraddistingue per la qualità dei servizi offerti, che si rivolge a un target di consumatori di alto livello, ed è attrezzata per offrire servizi di standard elevati (sauna, centri benessere, palestra, ecc.), oltre alle prestazioni base (ristorante, campi da tennis e da calcetto, piscine, spiaggia, ecc.) I Resort sono dotati principalmente di suite e camere spaziose arredate con gusto secondo lo stile locale. al loro interno vengono proposte la formula Residence che prevede l'affitto di un appartamento, quindi solo locazione, con possibilità di accedere a tutti i servizi di benessere, sport ed intrattenimento, pulizia quotidiana mentre i pasti sono a cura dell'ospite; e la formula Hotel prevede un servizio di pensione completa con i 3 pasti e bevande incluse ai pasti, servizio a buffet.

2. *Hotel*: Sono strutture che forniscono alloggio, vitto e altri servizi accessori, con camere collocate in uno o più edifici, con accesso alla spiaggia privata.

Come detto in precedenza il programma di animazione e la tipologia di servizio viene adattata alle diverse strutture in base agli spazi, al numero di ospiti ed alle caratteristiche del pacchetto vacanza offerto dalla struttura. Per tale motivo gli staff di animazione variano di numero e per caratteristiche e livello di professionalità offerta nell'ambito dell'intrattenimento.

3. Risorse Umane

Le agenzie, una volta effettuata la selezione ed individuato lo staff adatto ad una determinata struttura assegnano i diversi ruoli organizzativi, (Ferrarese B., 2011; Castoldi G., 2010)

L'organigramma risulta essere come nello schema successivo:

ORGANIGRAMMA STAFF DI ANIMAZIONE FIG.1

Francesca Andronico

Psicologa- Formatrice - Master in HR Managment



- Responsabile Staff: è il responsabile delle risorse umane, si occupa di gestire i rapporti di lavoro con il Direttore della struttura, il Responsabile dell'Agenzia, con i Responsabili dei diversi comparti (Ristorazione, Balneazione, Sport), di coordinare lo Staff di Animazione, di redigere il programma delle attività, e di supervisionare le attività di intrattenimento. Nel caso in cui lo staff non sia numeroso e la struttura lo richieda, può anche svolgere in prima persona alcune attività previste.

- Responsabile Mini Club: è il responsabile degli animatori che svolgono attività di intrattenimento con i bambini ed i ragazzi, lavora a stretto contatto con il Responsabile Staff e si occupa di coordinare lo Staff di Animazione del Mini Club, di redigere il programma delle attività Mini Club e di supervisionare le attività di intrattenimento. Nel caso in cui lo staff non sia numeroso e la struttura lo richieda, può anche svolgere in prima persona alcune attività previste. La fascia d'età del Mini Club, di solito è dai 4 ai 12 anni, i genitori sono tenuti a firmare un modulo per l'adesione affinché i bambini possano partecipare alle attività. Nel caso in cui gli ospiti siano numerosi e la struttura lo richieda, è prevista anche un'attività di intrattenimento specifica per i ragazzi dai 13 ai 18 anni denominata Junior Club.

- Responsabile Diurno: E' il responsabile degli animatori che svolgono attività di intrattenimento diurno.; lavora a stretto contatto con il Responsabile Staff e si occupa di supervisionare le attività di intrattenimento. Nel caso in cui lo staff non sia numeroso e la struttura lo richieda, può anche svolgere in prima persona alcune attività previste.

- Responsabile Fitness: E' il responsabile delle attività sportive a basso impatto e di gruppo per adulti e ragazzi, quali acquagym, risveglio muscolare etc. svolge in prima persona le attività previste.

- Animatore Mini Club: Si occupa dell'intrattenimento per i bambini, dai giochi ai laboratori, risponde al Responsabile Mini Club.

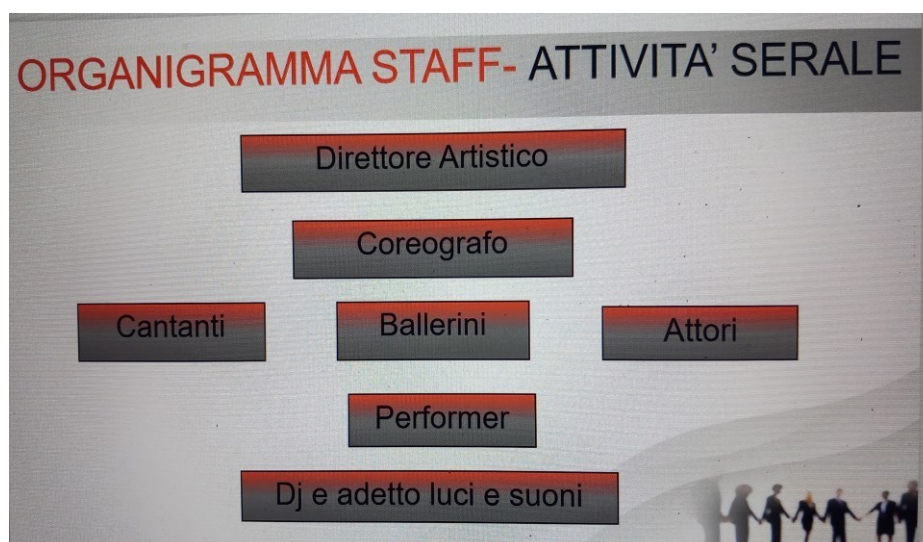
- Torneista: Si occupa di organizzare gli sport di gruppo quali pallavolo, calcio etc., ma anche i tornei di sport statici come freccette e bocce. Risponde al Responsabile Diurno, qualora lo staff non sia numeroso, svolge egli stesso attività di Responsabile Diurno.

- Contattista: Si occupa del coinvolgimento attivo degli ospiti nelle attività, risponde al Responsabile Diurno, e promuove le attività di tutti i colleghi dello staff; qualora lo staff non sia numeroso può occuparsi in prima persona di alcune attività.

ORGANIGRAMMA STAFF DI ANIMAZIONE FIG.2

Francesca Andronico

Psicologa- Formatrice - Master in HR Management



- Direttore Artistico: è il responsabile delle attività di intrattenimento serali, organizza i giochi, gli spettacoli, i musical, e tutto ciò che concerne il programma degli eventi, è colui che presenta le serate ed assegna i ruoli nei diversi format di intrattenimento in base alle attitudini e le competenze dei membri dello staff. Ha ruoli di primo piano negli spettacoli e nelle altre attività di intrattenimento.

- Coreografo: è il responsabile di tutte le coreografie dell'intrattenimento serale, lavora a stretto contatto con il Direttore Artistico con il quale condivide scelte professionali per l'esito degli spettacoli. Ha ruoli di primo piano nei musical e nelle altre attività di intrattenimento.

- Cantanti: Artisti che si occupano di diverse attività durante l'intrattenimento serale, specializzati nel canto.

- Ballerini: Artisti che si occupano di diverse attività durante l'intrattenimento serale, specializzati nel ballo.

- Attori: Artisti che si occupano di diverse attività durante l'intrattenimento serale, specializzati nella recitazione.

- Performer: Artisti che si occupano di diverse attività durante l'intrattenimento serale, specializzati nell'intrattenimento e negli spettacoli.

- Dj addetto luci e suoni: Si occupa degli impianti, di gestire la musica, concorda con il Direttore Artistico le playlist delle serate e le scalette in base alle diverse tipologie dei format di intrattenimento.

Entrambi gli organigrammi rappresentano i ruoli organizzativi dello staff di animazione, di solito il personale che svolge i ruoli diurni, è lo stesso che svolge le attività di intrattenimento- Per tale motivo al momento della selezione, è importante per l'agenzia valutare che i candidati siano in possesso delle diverse competenze ed attitudini necessarie al corretto svolgimento del lavoro.

Il rischio di non operare una buona selezione, che comprenda sia le competenze artistiche, che organizzative che di intrattenimento è inserire persone in staff che non abbiamo la professionalità necessaria a portare avanti il lavoro.

Nell'immaginario collettivo, la figura dell'animatore è considerata come colui che si diverte e non necessita di una specifica professionalità. Al mantenimento di questo stereotipo spesso contribuiscono anche gli operatori del settore, da una parte le strutture ricettive, non riconoscono l'impegno dei professionisti, immaginando che l'intrattenimento non sia un lavoro strutturato, dall'altra le agenzie che non operano un'adeguata selezione puntando spesso a coprire il numero di membri di staff piuttosto che ad individuare profili adeguati.

Anche da un punto di vista normativo e di diritto del lavoro il Contratto Collettivo Nazionale per il comparto turistico non prevede un'inquadramento specifico per questo tipo di figura professionale, spesso i compensi sono piuttosto esigui, a fronte di un carico di lavoro elevato e multicomponente; pertanto spesso sono i ragazzi molto giovani con poca esperienza ad accettare un lavoro stagionale da animatori, e la maggior parte di loro non investe in questo tipo di carriera. Professionalizzare il settore, offrendo stipendi più elevati ed un trattamento migliore in termini di monte ore e di vitto e alloggio da parte di tutte le figure professionali coinvolte, garantirebbe una maggiore professionalità delle risorse umane ed un miglioramento globale della qualità del servizio.

1. Criticità Rilevate

La rilevazione dei dati è durata per circa tre mesi e mezzo dai primi di Giugno a metà Settembre, da un punto di vista organizzativo e gestionale possiamo osservare le seguenti criticità, in base agli indicatori utilizzati nell'ambito della Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni (Andronico, 2020 a)

- *Gestione del Potere*: All'interno dello Staff e nei rapporti tra Agenzia, Strutture e Risorse Umane, il modello organizzativo prevalente si basa su una concezione paternalistica con conseguente gestione del potere verticale. La cultura organizzativa prevede che vi siano coloro che ricoprono ruoli apicali, dotati di esperienza, know how e saper fare, ed i subordinati che eseguono i compiti, non si lavora per obiettivi comuni, ma per svolgimento di mansioni. L'esperienza dei senior non viene trasmessa attraverso il modeling di comportamenti funzionali, ma attraverso un sistema di conferme e disconferme in base alla corrispondenza con le aspettative.

Un sistema organizzativo basato sul potere verticale ha il vantaggio di portare a termine i compiti richiesti, ma ha lo svantaggio di coinvolgere nel processo solamente alcuni membri. Di conseguenza la maggior parte dei lavoratori non sperimenta senso di appartenenza e valorizzazione delle proprie competenze, e dunque è poco disposta ad investire nel settore. Vi è poco spazio di negoziazione delle prassi operative e vigono regole comportamentali rigide che creano un clima organizzativo di in-out, la condivisione delle norme e dei valori non avviene su base affiliativa ma su base gestionale, questo comporta una scarsa motivazione a lavorare per il bene comune e la probabilità di dover sostituire le risorse umane in corso d'opera.

- *Materiali ed Artefatti*: I materiali e gli artefatti del lavoro sono forniti sia dall'agenzia, in base al formato di intrattenimento che dalla struttura in base alle richieste sul programma, questa modalità è legata al fatto di offrire servizi in outsourcing; spesso questo comporta che sia l'agenzia che la struttura non percepiscano come una necessità primaria allo svolgimento del programma di intrattenimento l'erogazione dei materiali necessari al corretto svolgimento della prestazione professionale, creando una comunicazione confusiva rispetto a quale figura fare riferimento nel momento in cui ci sia la necessità di disporre dei materiali di lavoro. Il coinvolgimento dello staff nei processi decisionali sui

materiali e gli artefatti porterebbe invece una maggiore condivisione delle risorse, di modo da considerare come propri gli strumenti di lavoro ed aumenterebbe la cura degli stessi.

- *Stress Lavoro Correlato*: Lo stress lavoro correlato in questo settore risulta essere elevato, a causa della sovrapposizione di ruoli e mansioni e la necessità per il lavoratore di possedere competenze diverse ed afferenti a settori professionali variegati. Questo indicatore porta con sé alcune criticità gestionali, quali l'elevato turn over, un dispendio di energie che non vengono canalizzate su alcuni obiettivi professionali importanti e la difficoltà di portare a termine il lavoro con la stessa carica ed energia dell'inizio della stagione. Una maggiore attenzione ai bisogni dei lavoratori comporterebbe invece il raggiungimento di risultati di efficacia ed efficienza maggiore soprattutto a lungo termine. Spesso le strutture e le agenzie si focalizzano sul qui ed ora della stagione per misurare i risultati mentre un approccio più orientato alla continuità della prestazione professionale potrebbe portare ad un maggior coinvolgimento dei lavoratori nel processo produttivo.

- *Gestione della Comunicazione e Stile Comunicativo*: In accordo con la cultura organizzativa prevalente e con l'erogazione di prestazioni in outsourcing la comunicazione viene gestita in maniera verticale, lo stile di comunicazione è direttivo ed anche coloro che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno degli staff non hanno accesso ad alcune comunicazioni importanti per la gestione del processo. Spesso inoltre si crea una comunicazione confusiva tra istanze dell'agenzia ed istanze della struttura se le prassi operative non vengono concordate adeguatamente. Un maggiore coinvolgimento dei lavoratori nei processi comunicativi e nella scelta delle procedure aumenterebbe il senso di affiliazione e di coinvolgimento dei suddetti all'interno della catena produttiva.

- *Ambiente di Lavoro*: L'ambiente varia da struttura a struttura ma spesso vi è poca attenzione ai bisogni dei lavoratori, in quanto vengono messe in primo piano le esigenze degli ospiti. Questo tipo di approccio non fa sentire il lavoratore coinvolto non solo nel processo produttivo, ma anche nell'intera organizzazione del lavoro, in quanto l'animazione si interfaccia spesso con i lavoratori degli altri comparti del turismo (Hotellerie, Ristorazione, Balneazione, Sport etc.). Il comparto di intrattenimento durante l'erogazione della prestazione lavorativa usufruisce di vitto ed alloggio in struttura o nei pressi della stessa, ciò significa che per l'intera durata della stagione la struttura diviene la propria abitazione. Una maggiore attenzione ai bisogni dei lavoratori aumenterebbe la loro soddisfazione ed il loro coinvolgimento, poiché l'erogazione della prestazione in outsourcing per sua natura non favorisce l'appartenza alla struttura.

- *Dinamiche di Gruppo*: L'aspetto relazionale nella gestione degli staff è centrale. Coloro che svolgono il lavoro di animatori condividono spazi lavorativi ed abitativi e si trovano ad interagire tra loro senza soluzione di continuità; questo tipo di situazione può far emergere conflitti e relazioni affettive tra i membri di staff. Spesso, essendo il lavoro molto impegnativo e continuativo, non si ha il necessario spazio per affrontare questo tipo di dinamiche, con l'aggravante che a doverle gestire sono i Responsabili stessi che a loro volta sono coinvolti nel processo e rischiano di non comprendere il ruolo che essi stessi giocano nell'innescare delle suddette dinamiche. Le dinamiche relazionali tra esseri umani sono inevitabili, ma spesso la soluzione è di tipo repressivo-punitivo piuttosto che conciliativo-partecipativo. Attuare soluzioni del primo tipo rischia di amplificare piuttosto che sedare gli aspetti emotivi-relazionali.

Punti di Forza

- *Benessere*: Lavorare nell'intrattenimento permette di svolgere una professione legata al benessere delle persone ed al loro divertimento. Sebbene ogni lavoro comporti delle criticità e delle responsabilità, le mansioni legate all'intrattenimento garantiscono di lavorare in un ambiente in cui vige la spensieratezza e si possono mettere da parte per un momento le difficoltà della vita.

- Socializzazione: Lavorare in questo tipo di contesto professionale risponde inoltre al bisogno di socializzazione dell'individuo, che può sperimentarsi nell'arco di ogni settimana nella conoscenza di persone diverse provenienti da diverse realtà territoriali, ambientali e sociali.

- Appartenenza: Svolgere la professione di animatore turistico, come affermato in precedenza, è un'esperienza che consente di lavorare a stretto contatto con i membri dello staff per un'intera stagione. Questo fa sì che le relazioni che si instaurano all'interno dello staff viciniano le relazioni familiari, facendo sperimentare un senso di appartenenza che compensa la lontananza dalla propria famiglia e dalle proprie amicizie o va a colmare la mancanza di legami stretti nel proprio contesto di vita originario.

- Competenze Artistiche: Questo tipo di lavoro permette all'individuo di esprimere le proprie competenze artistiche acquisite in altri contesti formativi o di acquisirle, se privi di esperienza considerevole nel campo. Poter valorizzare la componente artistica dell'individuo è un modo per entrare in contatto con parti sè che permettono l'espressione della sfera emotiva in un contesto contenuto ed ancorato alla tecnica.

- Attività Sportive e Ludico-Ricreative: Essendo gran parte del lavoro legato alle attività ludico-ricreative, l'individuo che lo pratica ha il vantaggio di curare la propria forma fisica ed attraverso l'intrattenimento degli altri di svolgere attività ludico-ricreative che favoriscono il benessere personale e sociale.

Conclusioni

Alla luce dei risultati emersi, in ottica di riposizionamento del settore dell'animazione turistica alla stregua degli altri settori professionali del comparto per restituire dignità ad un settore molto poco valorizzato in ambito professionale, sarebbe utile, come Psicologi del Turismo, di avvalersi di alcuni strumenti tecnici per migliorare la qualità del servizio offerto agli ospiti, garantire la salute e sicurezza dei lavoratori, ed aumentare il prestigio e la reputazione delle agenzie di animazione e delle strutture. In particolare possiamo anoverare i seguenti strumenti e suddividerli nelle varie fasi del processo organizzativo, come esposto di seguito:

1. Fase Preliminare

-Analisi Organizzativa Multidimensionale interna alle agenzie ed esterna alle strutture: E' un vero e proprio strumento del management che consente di (Andronico, 2020):

1. studiare tutte le parti del sistema mettendo a fuoco le relazioni tra esse;
2. diagnosticare le criticità a vari livelli;
3. intervenire per cercare la soluzione più congrua.

I principali **argomenti di intervento** riguardano:

- ambiente e sicurezza sul lavoro;
- differenze individuali;
- motivazione;
- soddisfazione lavorativa;
- competenza;
- carriera;
- rischi psicosociali;
- valori personali in ambito lavorativo;
- evoluzione di professionalità e tipologie lavorative;
- convivenza organizzativa;
- psicologia dell'imprenditorialità;

- *integrazione organizzativa;*
- *cultura e clima organizzativo;*
- *sviluppo del benessere organizzativo*

I principali **ambiti di intervento**, invece, riguardano le seguenti aree:

- *valutazione della prestazione;*
- *valutazione del potenziale;*
- *reclutamento e selezione;*
- *formazione comportamentale;*
- *formazione tecnica;*
- *orientamento alla carriera;*
- *sviluppo personale e professionale;*
- *coaching e counselling;*
- *bilancio delle competenze;*
- *analisi e progettazione ruolo;*
- *stress – lavoro organizzazione;*
- *work-life balance action.*

- *Valutazione Stress Lavoro Correlato interna alle agenzie ed esterna alle strutture:* si configura come un vero e proprio intervento organizzativo, che dovrà essere calibrato sulle caratteristiche della realtà organizzativa dove si opera e realizzato nel pieno rispetto delle metodologie consigliate dalla Commissione Consultiva Permanente del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, emanate in data 18.11.2010.

Tali indicazioni metodologiche rispettano i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004, e costituiscono il livello minimo di attuazione dell'obbligo, che deve essere soddisfatto in tutte le organizzazioni pubbliche e private in cui trova applicazione il D.Lgs. 81/08.

Considerate quindi le suddette indicazioni, l'adeguamento al D.Lgs. 81/2008 proposto prevede l'attivazione di tre percorsi complementari all'interno dell'organizzazione (Cox T., Griffiths A., Rial Gonzales E., 2000):

- *Assolvimento dell'obbligo di Informazione* di tutti i dipendenti sulle caratteristiche dei rischi da stress lavoro correlato, qualora ad oggi non sia stato espletato;
- *Assolvimento dell'obbligo di Formazione* delle figure chiave dell'organizzazione sulle metodologie di valutazione e intervento sul rischio qualora ad oggi non sia stato espletato;
- *Valutazione preliminare (oggettiva)* del livello di rischio stress lavoro correlato del personale.
- *Valutazione approfondita (soggettiva)* del livello di rischio stress lavoro correlato del personale.

La gestione completa del rischio stress lavoro correlato secondo gli obblighi sanciti dal D. Lgs 81/08, prevede non soltanto la valutazione del livello di rischio, ma anche l'informazione, la formazione e l'eventuale avvio e monitoraggio di azioni di gestione del rischio.

Nel caso in cui dai risultati emerge la presenza di un rischio di stress lavoro-correlato all'interno dei gruppi omogenei oggetto di valutazione, l'organizzazione sarà chiamata a progettare interventi preventivi e correttivi di natura organizzativa, procedurale, tecnica, formativa o comunicativa (Andronico, 2020).

- *Formazione interna alle agenzie ed esterna alle strutture:* Questo strumento viene utilizzato per trasferire contenuti e metodi per l'acquisizione di competenze, abilità e comportamenti coerenti con specifici obiettivi di apprendimento; viene utilizzata per trasferire conoscenze in grado di modificare abitudini e comportamenti a favore della qualità della vita aziendale e professionale (Andronico, 2018).

2. Fase di selezione delle Risorse Umane

- *Bilancio di Competenze*: è uno strumento che permette di formulare un progetto personalizzato di tipo professionale tramite l'analisi sistematica delle caratteristiche individuali, condotta attraverso materiali strutturati attraverso varie fasi. In particolare è possibile identificare una prima fase dedicata all'esplicitazione e all'analisi delle caratteristiche personali rilevanti per le scelte formative e professionali, una seconda fase di analisi delle figure professionali e delle possibilità lavorative e/o formative del territorio di riferimento del cliente, e una terza fase in cui sulla base degli elementi raccolti viene messo a punto un progetto professionale. Al bilancio vero e proprio segue poi una quarta fase di accompagnamento del soggetto durante la messa in opera del suo progetto (Andronico, 2018).

- *Critical Incident*: Intervista conosciuta anche con l'acronimo intervista BEI Behavioral Event, è una tecnica di intervista ideata da John C. Flanagan nel 1954, che è stata modificata con il passare del tempo e viene utilizzata principalmente per lo scopo: avere un'idea delle reali capacità delle persone. È definita come l'insieme di processi utilizzati per la raccolta di osservazioni del comportamento umano per facilitare l'analisi dell'utilità del comportamento dell'individuo e la sua capacità mentale nel risolvere problemi pratici (Andronico, 2020)

- *Assessment Center*: Strumento di selezione che prevede valutazioni di gruppo, attraverso diversi strumenti tra i quali i *Business Games* (incentrati su tematiche relative al ruolo ed alla mansione).

3. Fase operativa di erogazione del servizio

- *Formazione on the job*: Una formazione per la specifica mansione, erogata attraverso metodologie attive, centrate sul coinvolgimento dei partecipanti e basate sull'apprendimento tramite esperienza. In particolare, lavori di gruppo (gruppi di discussione) e metodo dei casi di diagnosi, di decisione e di analisi degli accadimenti a fronte di un problema dato. La partecipazione attiva di una classe formata da senior e giovani permette il coinvolgimento dei singoli garantendo sia la trasmissione di conoscenze e sapere (teorico/pratico), dando al contempo lo spazio alle dinamiche interpersonali di processo, che favoriscono lo scambio di comportamenti e atteggiamenti generazionali (per aiutare il passaggio e lo sviluppo dei senior in questa fase di cambiamento) (Andronico, 2020).

- *Team Building*: costituito da un insieme di attività formative, *team games*, *team experience*, (ludiche, esperienziali o di benessere), il cui scopo è la formazione di un gruppo di persone. Gli obiettivi di questo strumento consistono nel far conoscere in modo più profondo persone che in ufficio si frequentano solo in modo superficiale, aumentare la fiducia nei propri colleghi, migliorare il livello di collaborazione, stimolare la creatività, favorire la comunicazione. Il fine ultimo deve sempre essere quello di far sentire il gruppo una vera squadra (Andronico, 2018).

Concludendo, da un'osservazione generale allo studio qui riportato risulta importante sottolineare come la metodologia utilizzata sia multicomponentiale, di natura qualitativa e quantitativa. Questa precisa opzione scientifica è basata sulla necessità di avere a disposizione strumenti d'indagine che possano cogliere la complessità del fenomeno.

Il settore dell'animazione turistica è un campo di indagine ancora poco esplorato dalle scienze psicologiche; tale condizione si configura come ricca di molteplici potenzialità. L'approccio qui utilizzato è risultato adatto a studiare alcune variabili importanti nella gestione delle risorse umane e nel modello organizzativo. La possibilità di indagare il settore dell'animazione turistica, analizzandolo nei diversi comparti, risulta un'opportunità interessante, poiché consente di analizzare alcune

dinamiche chiave dell'intrattenimento in grado di offrire una lente interpretativa per una più approfondita comprensione del fenomeno specifico e per le dinamiche turistiche più generali. Le potenzialità interpretative che si aprono da un approccio metodologico misto rappresentano un punto di forza che potrebbe essere pionieristico e fornire la base per ulteriori approfondimenti. Dunque, se questi metodi di analisi del settore consentono di essere applicati per lo studio del fenomeno in oggetto, è altrettanto necessario elaborare strumenti teorici in grado di fornire un modello interpretativo delle complesse dinamiche insite nel settore dell'animazione turistica. Secondo quanto affermato, la ricerca sul campo qui presentata si configura come una prima ipotesi di ricerca per comprendere meglio e più a fondo alcune dinamiche di carattere psicologico. Condurre un'osservazione partecipante nelle strutture ricettive porta con sé alcuni problemi di carattere logistico ed epistemologico. Seguire l'interazione che si sviluppa durante lo svolgimento del ruolo implica una perdita di alcuni livelli di analisi che vengono compensati dall'analisi quantitativa effettuata con gli strumenti d'indagine strutturati. Anche lo studio degli "artefatti" - in questo caso il **PROGRAMMA DI ANIMAZIONE** - permette di aggiungere all'analisi psicologica informazioni rilevanti, che in un'ottica di studio delle organizzazioni sono fondamentali per trarre conclusioni che abbiano un impatto sulla logistica del settore e possano contribuire alla sua comprensione. Qual è il vantaggio, il valore aggiunto di avere un responsabile di risorse umane che sia di base psicologo? Per gestire uno staff la figura di uno psicologo può essere importante e utile in quanto questo tipo di figura è in grado di leggere sia dinamiche di gruppo sia dinamiche organizzative, è in grado di comprendere che spesso determinati conflitti o determinate problematiche gestionali celano dinamiche relazionali, e soprattutto di gestire controllare e prevenire i rischi di stress lavoro-correlato.

APPENDICE

PROGRAMMA DI ANIMAZIONE SETTIMANALE

Francesca Andronico

Psicologa- Formatrice - Master in HR Management

GIORNO 1: ACCOGLIENZA DEGLI OSPITI ED INTRODUZIONE ALLE ATTIVITA'

MATTINA

ORE 7.30- 8.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI

ORE 10-12: ACCOGLIENZA DEGLI OSPITI E SOMMINISTRAZIONE SCHEDA PREFERENZE
INTRATTENIMENTO ADULTI E BAMBINI

- **AREE ADULTI:** SPORT RELAX SPETTACOLO CANTO BALLO RECITAZIONE

- **AREA BAMBINI:** SPORT GIOCO SPETTACOLO

ORE 12-13: APERITIVO DI BENVENUTO PRESENTAZIONE DELLO STAFF E SIGLA

ORE 14-15 RIUNIONE DI STAFF PER LA VALUTAZIONE DELLE SCHEDE

POMERIGGIO

ORE 17-19: ISCRIZIONE ALLE ATTIVITA' AI DESK PER AREE (SPORT- SPETTACOLO-MINI CLUB)

ORE 19-20: APERITIVO DI BENVENUTO E PRESENTAZIONE DEL PROGRAMMA SETTIMANALE

ORE 21-22: SPETTACOLO DI BENVENUTO DELLO STAFF DI ANIMAZIONE

ORE 22-23: DISCO

ORE 23- 23.30 RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI PER IL GIORNO SUCCESSIVO

GIORNO 2: INIZIO DELLE ATTIVITA'

MATTINA

ORE 7.30- 8.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI

ORE 8.30-9: RISVEGLIO MUSCOLARE E STRETCHING

ORE 10-12 AREA ADULTI: INIZIO DELLE ATTIVITA' SPORTIVE IN BASE AL PROGRAMMA

(AQUAGYM, BEACHVOLLEY, CALCETTO ETC.)

ORE 10-12 AREA BAMBINI: INIZIO DEL MINICLUB “GIOCHI DI SABBIA”

ORE 11-11.30: BALLI DI GRUPPO

ORE 12-13: GIOCO APERITIVO “PICTIONARY” E SIGLA

POMERIGGIO

ORE 14-15: RIUNIONE DI STAFF

ORE 16.30-18.30: ATTIVITA' SPORTIVE E MINICLUB “RUBABANDIERA”

ORE 18.30: DANZA DEL VENTRE ADULTI / BABY DANCE BAMBINI

ORE 19-19.30: GIOCO APERITIVO “GIOCOLIERI” E PRESENTAZIONE DELLO SPETTACOLO

ORE 21-22: SPETTACOLO “TU SI QUE VALES” (ESIBIZIONE DELLO STAFF E DEGLI OSPITI, PRIMA BAMBINI POI ADULTI, SELEZIONATI DAGLI ANIMATORI IN GIORNATA)

ORE 22-23: KARAOKE

ORE 23- 23.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI PER IL GIORNO SUCCESSIVO

GIORNO 3: ATTIVITA'

MATTINA

ORE 7.30- 8.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI

ORE 8.30-9: SALUTO AL SOLE E YOGA

ORE 10-12 AREA ADULTI: ATTIVITA' SPORTIVE IN BASE AL PROGRAMMA (AQUAGYM, BEACHVOLLEY, CALCETTO ETC.)

ORE 10-12 AREA BAMBINI: MINICLUB “CACCIA AL TESORO”

ORE 11-11.30: DANCE

ORE 12-13: GIOCO APERITIVO “TABOO” E SIGLA

POMERIGGIO

ORE 14-15: RIUNIONE DI STAFF

ORE 16.30-18.30: ATTIVITA' SPORTIVE (TORNEI) E MINICLUB “PERCORSO AD OSTACOLI”

ORE 18.30: BURLESQUE ADULTI / BABY DANCE BAMBINI

ORE 19-19.30: GIOCO APERITIVO E PRESENTAZIONE DELLO SPETTACOLO

ORE 21-22: SPETTACOLO “SFILATA DI MODA” (ESIBIZIONE DELLO STAFF E DEGLI OSPITI, PRIMA BAMBINI POI ADULTI, SELEZIONATI DAGLI ANIMATORI IN GIORNATA)

ORE 22.23: FESTA ANNI 80-90

ORE 23- 23.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI PER IL GIORNO SUCCESSIVO

GIORNO 4: ATTIVITA'

MATTINA

ORE 7.30- 8.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI

ORE 8.30-9: MEDITAZIONE DEL MATTINO

ORE 10-12 AREA ADULTI: ATTIVITA' SPORTIVE IN BASE AL PROGRAMMA (AQUAGYM, BEACHVOLLEY, CALCETTO ETC.)

ORE 10-12 AREA BAMBINI: MINICLUB “SUPEREROI E PRINCIPESSA”

ORE 11-11.30: DANZE HAWAIANE

ORE 12-13: GIOCO APERITIVO “CANZONIERE” E SIGLA DEL VILLAGGIO

POMERIGGIO

ORE 14-15: RIUNIONE DI STAFF

ORE 16.30-18.30: ATTIVITA' SPORTIVE (TORNEI) E MINICLUB “CARTONI ANIMATI”

ORE 18.30: ZUMBA ADULTI / BABY DANCE BAMBINI

ORE 19-19.30: GIOCO APERITIVO “MISS VILLAGGIO” E PRESENTAZIONE DELLO SPETTACOLO

ORE 21-22: SPETTACOLO “COVER SAN REMO ” (ESIBIZIONE DELLO STAFF E DEGLI OSPITI, PRIMA BAMBINI POI ADULTI, SELEZIONATI DAGLI ANIMATORI IN GIORNATA)

ORE 22.23: FESTA ROCK (GREASE/HAPPY DAYS)

ORE 23- 23.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI PER IL GIORNO SUCCESSIVO

TURISMO E PSICOLOGIA, 15 (2), 2022

GIORNO 5: ATTIVITA'

MATTINA

ORE 7.30- 8.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI

ORE 8.30-9: RILASSAMENTO GUIDATO

ORE 10-12 AREA ADULTI: ATTIVITA' SPORTIVE IN BASE AL PROGRAMMA (AQUAGYM, BEACHVOLLEY, CALCETTO ETC.)

ORE 10-12 AREA BAMBINI: MINICLUB "ANIMALI DELLA JUNGLA"

ORE 11-11.30 BALLI TEMA MARE IN SPIAGGIA

ORE 12-13: GIOCO APERITIVO "INDOVINA DOVE SIAMO - GIOCO DI GEOGRAFIA" E SIGLA DEL VILLAGGIO

POMERIGGIO

ORE 14-15: RIUNIONE DI STAFF

ORE 16.30-18.30: ATTIVITA' SPORTIVE (TORNEI) E MINICLUB "ANIMALI MARINI"

ORE 18.30: "TRUCCO E PARRUCCO" ADULTI / BABY DANCE BAMBINI

ORE 19-19.30: GIOCO APERITIVO "MISTER VILLAGGIO" E PRESENTAZIONE DELLO SPETTACOLO

ORE 21-22: SPETTACOLO "LA SAI L'ULTIMA? GARA DI BARZELLETTI" (ESIBIZIONE DELLO STAFF E DEGLI OSPITI, PRIMA BAMBINI POI ADULTI, SELEZIONATI DAGLI ANIMATORI IN GIORNATA)

ORE 22.23: SERATA FOLKLORISTICA (DANZE POPOLARI, PIZZICA, TARANTELLA, ETC.)

ORE 23- 23.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI PER IL GIORNO SUCCESSIVO

GIORNO 6: ATTIVITA'

MATTINA

ORE 7.30- 8.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI

ORE 8.30-9: ATTIVITA' RELAX MISTA (YOGA, STRETCHING ETC.) DI FINE VACANZA

ORE 10-12 AREA ADULTI: ATTIVITA' SPORTIVE IN BASE AL PROGRAMMA (AQUAGYM, BEACHVOLLEY, CALCETTO ETC.)

ORE 10-12 AREA BAMBINI: MINICLUB ATTIVITA' LUDICA MISTA IN SPIAGGIA (GIOCHI SULLA SABBIA, GIOCHI IN ACQUA ETC.) DI FINE VACANZA

ORE 11-11.30: BALLI DI GRUPPO MISTI (ZUMBA, DANZA DEL VENTRE, BURLESQUE ETC.) DI FINE VACANZA

ORE 12-13: GIOCO APERITIVO "INDOVINA CHI - PERSONAGGI FAMOSI" E SIGLA DEL VILLAGGIO

ORE 14-15: RIUNIONE DI STAFF

POMERIGGIO

ORE 16.30-18.30: ATTIVITA' SPORTIVE (TORNEI) E MINICLUB ATTIVITA' LUDICA MISTA (CACCIA AL TESORO, PERCORSO AD OSTACOLI ETC.) DI FINE VACANZA

ORE 18.30: BALLI DI GRUPPO MISTI (ZUMBA, DANZA DEL VENTRE, BURLESQUE ETC.) DI FINE VACANZA ADULTI / BABY DANCE BAMBINI

ORE 19-19.30: GIOCO APERITIVO "INDOVINA CHI - PERSONAGGI CARTONI ANIMATI" E PRESENTAZIONE DELLO SPETTACOLO

ORE 21-22: PREMAZIONE TORNEI BAMBINI E ADULTI E SPETTACOLO MUSICAL "MAMMA MIA" (STAFF ANIMAZIONE)

ORE 22.23: "SERATA DI GALA" : FESTA DI FINE VACANZA ABITI ELEGANTI

ORE 23- 23.30: RIUNIONE DI STAFF : ASSEGNAZIONE DEI COMPITI PER IL GIORNO SUCCESSIVO

GIORNO 7: PARTENZA DEGLI OSPITI E FINE DELLE ATTIVITA'

MATTINA

ORE 7.30- 8.30: RIUNIONE DI STAFF ASSEGNAZIONE DEI COMPITI

ORE 10-12: SALUTO DEGLI OSPITI OGNI MEMBRO DELLE STAFF HA UNA SCHEDA DOVE REGISTRA I FEEDBACK DEGLI OSPITI CIRCA L'INTRATTENIMENTO ADULTI E BAMBINI

- **AREE ADULTI:** SPORT RELAX SPETTACOLO CANTO BALLO RECITAZIONE

TURISMO E PSICOLOGIA, 15 (2), 2022

- AREA BAMBINI: SPORT GIOCO SPETTACOLO
ORE 12-13: APERITIVO DI SALUTO DELLO STAFF E SIGLA DEL VILLAGGIO
ORE 14-15 RIUNIONE DI STAFF PER LA VALUTAZIONE DELLE SCHEDE

BIBLIOGRAFIA

- Aa. Vv (2000), *Analisi generale dell'animazione*, Edizioni Effegi, Napoli
- Andronico, F., (2018). *Nuovi Argomenti di Psicologia*, Alpes, Roma.
- Andronico, F., (2019). *Nuovi Progetti di Psicologia*, Alpes, Roma.
- Andronico, F., (2020 a). *Casi Organizzativi*, Alpes, Roma.
- Andronico, F., (2020 b). *Psicologia della Salute*, Alpes, Roma.
- Andronico, F., Olivieri, A., (2021). *Esperienze di Viaggio*, Alpes, Roma.
- Castoldi G. (2006), *Nuovo Turismo*. Vol.1 Le basi, Hoepli.
- Castoldi G. (2006), *Nuovo Turismo*. Vol.2 Gli operatori, Hoepli.
- Castoldi G. (2006), *Nuovo Turismo*. Vol.3 I prodotti, Hoepli.
- De Pascale G., Zacchetti A. (2020) *Turismo e strutture ricettive. Organizzare e gestire*, Franco Angeli, Milano-
- Zuckerman, M., 1979. *Sensation seeking: beyond the optimal level of arousal*. L. Erlbaum Associates.
- Ferrarese B., (2011). *L'animatore turistico. Guida pratica per essere un professionista*, Franco Angeli, Milano
- Galinsky A.D., et.al. (2014), Fashion with a Foreign Flair: Professional Experiences Abroad Facilitate the Creative Innovations of Organizations, *Academy of Management Journal* Vol. 58, No. 1.
- Gatti F., Pugelli R. (2004), *Psicologia del Turismo*, Carocci, Roma.
- Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of Social Issues*, 2, pp34-46.
- Maslow A.H. (1954), *Motivazione e personalità*, Armando, Roma, 1973.
- Spolaore G., (2022). *Manuale di Tecniche per animatori turistici*, Mazzanti, Venezia
- Nanfa G. (2010). *A come animatore. Manuale teorico pratico di animazione turistica*, Avia, Palermo
- Roversi G. (2010). *Animatore. Professionista del divertimento*, Troll, Torino.