Insegnare a diventare artefici di divertimento: professione animatore turistico

Progetto Formativo di Linda Mirabelli e Martina Bollo

Prof. Roberto Trinchero - Pedagogia Sperimentale II – 9 CFU

Corso di Laurea Specialistica in Programmazione e gestione dei servizi educativi e formativi

Università degli Studi di Torino

A.a. 2012-2013

Indice

1 Generalità..... 1

1.1 Definizione dell'ambito formativo di applicazione del progetto 1

1.2 Finalità del progetto 1

1.3 Destinatari 2

1.4 Ambiti disciplinari toccati dal progetto.....2

2 Analisi dei bisogni formativi 3

Problemi su cui è scaturita l'esigenza formativa 3

Analisi preliminari previste per definire i bisogni dei destinatari.....3

Tecniche e strumenti utilizzati per tale analisi 3

3 Contesto di applicazione del progetto e azioni di coinvolgimento 12

Ente in cui il problema si è generato.....12

Soggetti coinvolti e loro rispettivi ruoli 12

Azioni di condivisione e promozione del coinvolgimento attivo dei soggetti 12

Piano di comunicazione per la diffusione del progetto e dei risultati raggiunti.....13

Eventuali vincoli derivanti dal contesto 13

4 Obiettivi del progetto.....14

Obiettivi di apprendimento e di cambiamento personale 14

5 Strategie utilizzate e riferimenti teorici 16

Strategie di intervento.....16

Riferimenti teorici….....17

Esperienze e progetti precedenti di cui si è preso spunto.. 18

6 Risorse umane e materiali (interne ed esterne all'organizzazione).....19

Risorse umane..... 19

Risorse materiali……. 19
Stima dei costi di realizzazione del progetto.....19

7 Materiali didattici che verranno utilizzati nell'intervento 21
Modulo 1 (Linda Mirabelli)….....21
Modulo 2 (Martina Bollo).. 55

8 Fasi ed azioni dell'intervento.....82
Elenco delle fasi dell'intervento 82
Diagramma di Gantt dell'intervento.. 85
Problemi che potrebbero verificarsi e modalità di affrontarli 86

9 Autoriflessione sulla bontà del progetto formativo 87

10 Piano di valutazione 88
10.1 Valutazione di prodotto.....88
Valutazione del gradimento 88
Valutazione dell'apprendimento.....88
Valutazione del cambiamento personale 89
Valutazione del cambiamento organizzativo di gruppo.....90
10.2 Valutazione di processo 90

1. Generalità

1.1. Definizione dell'ambito formativo di applicazione del progetto

Ambito: formazione professionale. Questo nostro progetto di formazione professionale si focalizza sulla formazione degli animatori che andranno a lavorare presso i villaggi turistici.

1.2. Finalità del progetto

- Tale progetto intende formare individui in grado di operare nel mondo dell'animazione, da inserire all'interno di strutture turistiche in Italia e all'Estero.

  - Aspetti di crescita personale cognitiva: apprendimento del mestiere, in particolare delle tecniche da utilizzare per migliorare e far crescere in primo luogo se stessi;

  - Aspetti di crescita personale emotiva: incremento della propria autonomia e della propria autostima;

  - Aspetti di crescita personale affettiva: acquisizione di una maggior sicurezza nel saper creare un ambiente conforme a se stessi e agli standard richiesti;

  - Aspetti di crescita personale relazionale: instaurare una solida rete di amicizie con responsabili, colleghi e ospiti.

- Perché questo progetto può essere considerato di particolare interesse per i destinatari?

  Questo progetto può essere considerato di particolare interesse in quanto consente ai destinatari di avere maggiore consapevolezza di sé e delle proprie potenzialità ed offre loro la possibilità di imparare a trasmettere la gioia e l'entusiasmo ad altre persone, svolgendo uno dei lavori più appaganti che esistano al mondo.

1.3. Destinatari e prerequisiti necessari

Il percorso si rivolge a:

- Destinatari diretti → ragazzi e ragazze tra i 18 e i 35 anni che presentano come prerequisiti il possesso anche a livello base della lingua inglese, la predisposizione all'esposizione in pubblico, la capacità di adattamento e la passione per l'intrattenimento.

- Destinatari indiretti → docenti, formatori qualificati ed animatori professionisti.

1.4. Ambiti disciplinari toccati dal progetto

Discipline studiate e benefici attesi in ciascuna di esse:

- Concetti generali sull'animazione → vengono delineati i concetti di base dell'animazione turistica; inoltre si affronta il tema della creatività e si approfondiscono le diverse tecniche di animazione: il gioco come forma di intrattenimento, le varie sfaccettature della musica, le forme di espressione corporea a figurativa, i laboratori teatrali e i segreti della giocoleria.

- Psicologia del contatto con il cliente → viene posta l'attenzione su quelle che sono le tattiche per coinvolgere in modo opportuno e non invadente gli ospiti del villaggio, attraverso le varie attività incluse nel programma d'animazione che comprendono competizioni sportive, varie tipologie di giochi, lezioni di danza, balli di gruppo e spettacoli teatrali, nonché attività dedicate a bambini e adolescenti con animatori specializzati proprio in tali fasce d'età.

- Lingua straniera: inglese → si studia in maniera approfondita questa lingua straniera, sia a livello scritto che a livello orale, con frequenti momenti dedicati alla conversazione.

2. Analisi dei bisogni formativi

Problema da cui è scaturita l'esigenza formativa

In base alla nostra personale esperienza di formazione ricevuta in tale ambito, abbiamo deciso di proporre un corso specifico proprio sull'animazione turistica per coloro che vogliono intraprendere questa carriera, perché riteniamo che un percorso altamente formativo sia necessario per svolgere in maniera professionale e competente il lavoro in questione, fornendo sia lezioni teoriche che pratiche,

Analisi preliminari e bisogni dei destinatari

Si ritiene che i ragazzi che decidono di intraprendere la carriera da animatori turistici debbano acquisire la capacità di lavorare in un équipe, di relazionarsi con una clientela che può avere età, genere, cultura e nazionalità diversa, di possedere buone capacità di problem solving, di organizzare e condurre svariate attività e infine di mostrarsi abili nelle improvvisazioni e nelle esibizioni in pubblico. Un altro importante bisogno dei destinatari è la ricerca continua di sicurezza, autostima e coraggio, necessari per svolgere al meglio tale professione.

Tecniche e strumenti utilizzati per tali analisi

Si è pensato di utilizzare come strumento di indagine un questionario, costituito sia da risposte chiuse che aperte, da sottoporre a coloro che desiderano diventare animatori turistici e che sono quindi i destinatari diretti del progetto.

- Ipotesi guida:

Le aspettative che si sono manifestate a monte del progetto riguardano il fatto che i ragazzi dimostrino di essere in grado di organizzare e gestire attività con un elevato numero di partecipanti ma, allo stesso tempo, non sappiano relazionarsi in maniera efficace con la clientela (difficoltà comunicative di tipo linguistico, argomentativo, ecc.). Inoltre ipotizziamo che sia necessaria una maggiore attenzione alle attività pratiche con laboratori incentrati sulle tecniche e sulle strategie da attuare nei vari contesti di animazione, nonché un miglioramento della lingua inglese sia a livello scritto che orale.

- Fattori indagati:

- Fattore dipendente → impegnarsi a migliorare, durante tutta la formazione, le proprie capacità personali, relazionali, artistiche, di organizzazione e conduzione per diventare un vero professionista nel settore dell'animazione.

- Fattore indipendente → possedere conoscenze e competenze pregresse nell'ambito dell'animazione turistica.

- Definizione operativa:

FATTORI	INDICATORI	DOMANDE DEL QUESTIONARIO
- Capacità personali	- Esperienze pregresse	- Vengono considerate di grande rilevanza le esperienze pregresse in tale ambito? - Per il settore mini club è fondamentale aver

		avuto esperienza diretta con i bambini in contesti di baby sitter, centri estivi, oratori, organizzazione feste ecc..?
- Capacità relazionali	- Abilità di lavorare in équipe - Capacità di rapportarsi con la clientela	- Ritieni che la capacità di relazionarsi con gli altri colleghi sia un requisito vincolante per un futuro animatore? - La predisposizione al contatto con volti nuovi è da ritenersi un fattore di rilevanza per questo tipo di lavoro? - Ritieni che la padronanza di più lingue straniere sia un elemento che può fare la differenza per svolgere tale professione? - E' richiesto un certificato che attesti la conoscenza della lingua straniera? Se sì che livello minimo è richiesto?

- Capacità artistiche	- Abilità ginniche - Abilità vocali - Abilità recitative	- Che livello di preparazione nella disciplina della danza è richiesto? - Sono richiesti certificati che attestano eventuali corsi di ballo? - Che livello di preparazione nella disciplina del canto è richiesto? - Sono richiesti certificati che attestano eventuali corsi di canto e/o musica? - Che livello di preparazione nella disciplina della recitazione è richiesto? - Sono richiesti certificati che attestano eventuali corsi di teatro?
- Capacità di organizzazione e conduzione	- Assumersi la responsabilità di coordinare attività	- Avere buone capacità di leadership e saper dividere il lavoro in maniera opportuna è

	- Capacità di problem solving - Capacità di esibirsi in pubblico - Capacità di improvvisazione	fondamentale? - In situazioni problematiche riuscire a rimanere lucidi ed aver la prontezza di trovare soluzioni ad ogni problema è indispensabile come capacità personale? - Quanto conta l'abilità di protagonismo? - È importante sapersi adattare in ogni tipo di contesto, anche in contesti di improvvisazione?

Questionario:

1. Vengono considerate di grande rilevanza le esperienze pregresse in tale ambito?

    - Molto
    - Abbastanza
    - Poco
    - Altro: .....

2. Per il settore mini club è fondamentale aver avuto esperienza diretta con i bambini in contesti di baby sitter, centri estivi, oratori, organizzazione feste ecc..?

    - Molto
    - Abbastanza
    - Poco
    - Altro: .....

3. Ritieni che la capacità di relazionarsi con gli altri colleghi sia un requisito vincolante per un futuro animatore?

    - Molto
    - Abbastanza
    - Indifferente
    - Altro: .....

4. La predisposizione al contatto con volti nuovi è da ritenersi un fattore di rilevanza per questo tipo di lavoro?

    - Molto
    - Abbastanza
    - Indifferente
    - Altro: .....

5. Ritieni che la padronanza di più lingue straniere sia un elemento che può fare la differenza per svolgere tale professione?

    - Molto
    - Abbastanza
    - Indifferente
    - Altro: .....

6. E' richiesto un certificato che attesti la conoscenza della lingua straniera? Se sì che livello minimo è richiesto?

    - Sì
    - No

    Eventuale certificato: .....

7. Che livello di preparazione nella disciplina della danza è richiesto?

.....
.....
.....
.....

8. Sono richiesti certificati che attestano eventuali corsi di ballo?

.....
.....
.....
.....

9. Che livello di preparazione nella disciplina del canto è richiesto?

.....
.....
.....
.....

10. Sono richiesti certificati che attestano eventuali corsi di canto e/o musica?

.....
.....
.....
.....

11. Che livello di preparazione nella disciplina della recitazione è richiesto?

.....
.....
.....
.....

12. Sono richiesti certificati che attestano eventuali corsi di teatro?

.....
.....
.....
.....

13. Avere buone capacità di leadership e saper dividere il lavoro in maniera opportuna è fondamentale?

- ○ Sì
- ○ No

14. In situazioni problematiche riuscire a rimanere lucidi ed aver la prontezza di trovare soluzioni ad ogni problema è indispensabile come capacità personale?

- Sì
- Indifferente
- No
- Altro: .....

15. Quanto conta l'abilità di protagonismo?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Altro: .....

16. È importante sapersi adattare in ogni tipo di contesto, anche in contesti di improvvisazione?

- Molto importante
- Indifferente
- Abbastanza
- Non rilevante
- Altro: .....

3.Contesto di applicazione del progetto e azioni di coinvolgimento

Ente/istituzione in cui il problema si è originato e in cui il progetto dovrà essere applicato

Il progetto si è originato in un luogo di incontro in cui poter bene inserire i soggetti destinatari e per i quali si è pensato una location adatta al tipo di formazione da svolgere. La struttura in questione è l'Hotel Major di Cattolica (RN), che possiede appunto sufficienti spazi e attrezzature per svolgere le varie attività di animazione.

Soggetti coinvolti e loro rispettivi ruoli

All'interno del nostro progetto di formazione i soggetti coinvolti sono:

- I destinatari → partecipanti attivi e ricettori del progetto.
- Gli esperti e i professionisti → si occupano di mettere in atto e illustrare la parte teorica e quella pratica del progetto.

Azioni di condivisione e promozione del coinvolgimento attivo dei soggetti

Le strategie attuate si concentrano sulla ideazione, progettazione ed attuazione di piani formativi specifici attraverso lezioni teoriche e pratiche, che avvicinano i ragazzi coinvolti al mondo dell'animazione.

Piano di comunicazione per la diffusione del progetto e dei risultati che verranno raggiunti

Volantinaggio presso scuole superiori e università d'Italia, annunci online e "passaparola" tra i ragazzi che hanno un'esperienza pregressa in tale campo.

Eventuali vincoli derivanti dal contesto

Il nostro progetto è stato proposto a livello nazionale e come location è stata scelta la Romagna, nello specifico Cattolica, in provincia di Rimini; abbiamo optato proprio per questa città perché conoscevamo già la struttura, ideale per la formazione di animatori, grazie ai suoi numerosi e ampi spazi ricreativi, alle sue quattro sale conferenze e alle sue due aule multimediali.

L'unico vincolo può essere appunto la posizione geografica del luogo scelto, poiché può essere problematica a livello di distanze chilometriche.

4. Obiettivi del progetto

Obiettivi di apprendimento e di cambiamento personale

Alla fine del progetto si auspica che i soggetti destinatari dello stesso abbiano raggiunto i seguenti obiettivi di apprendimento e di cambiamento personale:

risorse	- conoscere le principali caratteristiche dell'animazione attraverso le varie tecniche possibili - studiare i diversi contesti di riferimento applicabili al mondo dei villaggi turistici - analizzare le componenti psicologiche del contatto con il cliente - apprendere le abilità linguistiche dell'inglese - conoscere il prodotto turistico nelle sue varie sfaccettature - imparare a conquistare la fiducia delle persone - creare gruppi e saper integrare nuovi membri al suo interno - riuscire a trasmettere entusiasmo alla gente - condurre in maniera disinvolta, attraverso l'ausilio del microfono - gestire attività di ballo e di spettacolo - organizzare competizioni sportive con un ampio numeri di iscritti

strutture di interpretazione	- saper leggere ed interpretare il materiale fornito durante le lezioni e le attività pratiche sulle diverse tematiche trattate - saper intervenire in maniera opportuna durante i dibattiti di gruppo - mostrare una partecipazione continua alle attività, fornendo momenti di riflessione e proponendo iniziative
strutture di azione	- essere in grado di creare autonomamente attività tra cui giochi, momenti di aggregazione e svago e gare sportive finalizzate al divertimento della clientela, in prospettiva del lavoro che andranno a svolgere - saper riconoscere le preferenze e i punti di forza delle attività per i bambini, per gli adulti e per le altre fasce d'età con specifica attenzione alle peculiarità di ognuna di esse
strutture di autoregolazione	- saper riflettere individualmente e collettivamente sulle argomentazioni studiate ed eventualmente far emergere critiche da sviluppare e discutere in maniera costruttiva

5. Strategie utilizzate:

Strategie di intervento

Le strategie che abbiamo deciso di utilizzare, ai fini del raggiungimento degli obiettivi sopra elencati, sono le seguenti:

- *Lezioni frontali in aula*: tale approccio didattico rientra nell'area di quei metodi accademici classici nei quali al soggetto vengono richiesti attenzione ed ascolto. Le lezioni possono essere impiegate per l'acquisizione delle conoscenze teoriche mediante uno stile di apprendimento basato su modelli; esse sono, quindi, uno strumento suggerito nei casi in cui i partecipanti all'attività formativa siano sprovvisti di elementi conoscitivi rispetto al contenuto trattato. A seconda delle diverse fasi e dei diversi contenuti, la lezione può assumere la forma frontale oppure più interattiva, all'interno della quale il docente agisce come facilitatore del confronto e delle discussioni tra i partecipanti.

- *Laboratori tematici*: questa metodologia è caratterizzata da un approccio più attivo e pratico rispetto a quello teorico; le simulazioni svolte servono a sperimentare in concreto le conoscenze acquisite e ad applicarle nella realtà in cui si andrà a lavorare. In tali laboratori verranno svolte anche attività di ballo, canto e recitazione, in vista della preparazione di spettacoli.

- *Conferenze*: tale metodologia è utile per sviluppare una capacità critica del proprio mestiere, attraverso dibattiti costruttivi tra stagisti e formatori, con numerose possibilità di confronto e crescita.

E' utile inoltre interrogarsi sulle diverse modalità di relazione con la clientela, a seconda dell'età, del genere, della nazionalità, della cultura e delle tradizioni.

Riferimenti teorici

- ✓ A. Sirota, "*L'ANIMATORE AL CENTRO DI VACANZA*", Ed. Il Capitello, Torino, 1992
- ✓ B. Ferrarese, R. Saffiro, *"L'ANIMATORE TURISTICO. GUIDA PRATICA PER ESSERE IL MIGLIORE*", Ed. Franco Angeli, Milano, 2003
- ✓ D. Gorla, *"ANIMAZIONE E CABARET. GUIDA TEORICO-PRATICA PER L'ANIMATORE TURISTICO E SOCIO-RICREATIVO",* Ed. San Marco, Bergamo 1999
- ✓ E. Reggio, *"PROFESSIONE ANIMATORE: DIVERTIRE DIVERTENDOSI NEL VILLAGGIO TURISTICO*", Hoepli, Milano, 2006
- ✓ G. Contessa, "*L'ANIMAZIONE. MANUALE PER ANIMATORI PROFESSIONALI",* Città Studi, Torino, 1996
- ✓ G. Nanfa, "A COME ANIMATORE. MANUALE TEORICO PRATICO DI ANIMAZIONE TURISTICA", Ed. Avia, Palermo, 2010
- ✓ K. Vopel, *"MANUALE PER ANIMATORI DI GRUPPO. TEORIA E PRASSI DEI GIOCHI DI INTERAZIONE*", Ed. Elle Di Ci, Torino, 1998
- ✓ M. Jelfs, "*TECNICHE DI ANIMAZIONE*", Ed. Elledici, Torino, 1988
- ✓ M. Noto, B. Risi, "*L'ANIMATORE TURISTICO. GUIDA PRATICA ALL'INTRATTENIMENTO IN VILLAGGI, ALBERGHI E CAMPEGGI*", Ed. Ottaviano, Milano, 1988
- ✓ M.A. Villamarina*, "PSICOLOGIA DEL VIAGGIO E DEL TURISMO*", Ed. UTET, Torino, 2002
- ✓ R. Capellari, *I LAVORI NEL TURISMO: PROFESSIONI, COMPETENZE, OPPORTUNITA'",* Franco Angeli, Milano, 2000
- ✓ S. Locatelli, *"ANIMAZIONE NEI VILLAGGI TURISTICI ALL'ESTERO. TRA REALE*

Esperienze e progetti precedenti da cui si è preso spunto per la definizione delle strategie di intervento

Per pianificare al meglio tale progetto di formazione abbiamo attinto alla nostra personale esperienza professionale nell'animazione, in particolare ci siamo avvicinate molto alla formazione proposta dall'azienda Valtur, che si concentra da subito alla divisione dei partecipanti in base alle loro capacità e alle loro preferenze riguardo all'attività che vorranno svolgere e al ruolo che vorranno ricoprire nello staff.

A tal proposito vengono infatti proposti, oltre alle classiche lezioni teoriche, anche laboratori pratici con lo svolgimento di dimostrazioni e simulazioni di spettacoli, per avvicinare sempre più gli stagisti alla realtà dei villaggi in cui andranno a lavorare successivamente.

6. Risorse umane e materiali implicate nel progetto (interne ed esterne all'organizzazione)

- Risorse umane → al progetto lavorano: formatori esperti del settore che sono considerati i responsabili del corso, animatori professionisti che invece sono a capo delle attività pratiche e docenti delle varie discipline interne al progetto che si occupano quindi della parte teorica.

  Le ore lavorative di queste figure professionali dipendono dalle attività che il progetto mette a disposizione e tengono conto, quanto possibile, delle esigenze dei partecipanti.

- Risorse materiali → il progetto si svolge all'interno dell'Hotel Major di Cattolica, adatto per le varie attività previste.

  Tale struttura dispone infatti di spazi sia chiusi che aperti per lo svolgimento dei vari corsi teorici e pratici e per l'apprendimento della lingua straniera.

  Vengono messi a disposizione costumi di scena, microfoni e vario materiale scenografico per la simulazione di spettacoli.

- Stima dei costi di realizzazione del progetto →

Risorse umane	Retribuzione	Totale costi
5 Formatori responsabili	Euro 400 x 5	Euro 2000
6 Animatori	Euro 150 x 6	Euro 900
4 Insegnanti	Euro 300 x 4	Euro 1200

Risorse materiali	Totale costi
70 dispense	Euro 100
Costumi di scena	Euro 200
Materiale scenografico	Euro 200
Affitto spazi hotel per attività	Euro 1300

Entrate: costo iscrizione a partecipante (escluso pernottamento hotel):

Numero iscritti	Costo iscrizione a partecipante	Totale entrate
70 iscritti	Euro 150	Euro 10500

7. Materiali didattici che verranno utilizzati nell'intervento

Il nostro progetto si articola in sei attività, che fanno riferimento a corsi teorici e laboratori pratici. In ciascuna lezione sono programmate attività diversificate, a seconda delle tematiche trattate, che possono adattarsi al numero di partecipanti e alla modalità di impostazione scelta.

Di seguito sono presentate le attività organizzate secondo il Modello Poliedra-Disef permettendo, in tal modo, di esplicitare maggiormente le dinamiche che stanno alla base del percorso formativo.

Il modello si articola in due diversi moduli:

- Gli elementi di base dell'animazione turistica - Le dinamiche relazionali proprie dell'animatore turistico

MODULO 1 (Linda Mirabelli)

CORSO: Insegnare a diventare artefici di divertimento: professione animatore turistico

MODULO 1: Come vengono insegnati i concetti generali dell'animazione turistica?

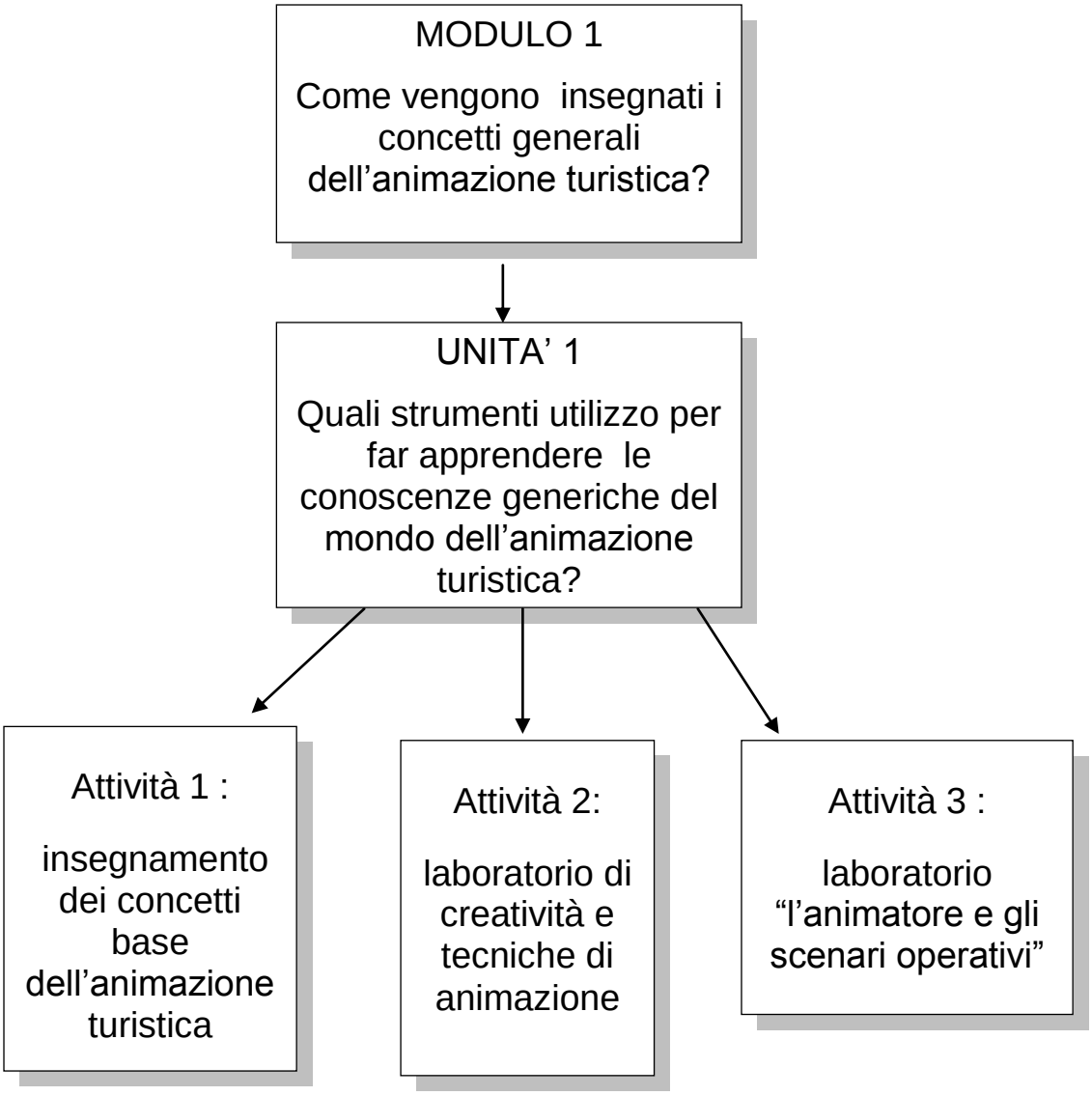
UNITA' 1: Quali strumenti utilizzo per far apprendere le conoscenze generiche del mondo dell'animazione turistica?

Attività 1

Attività 2

Attività 3

Overview del modulo 1:



UNITÀ 1: ***Quali strumenti utilizzo per far apprendere le conoscenze generiche del mondo dell'animazione turistica?***

In questa unità impareremo a:

- conoscere le caratteristiche dell'animazione turistica;
- approfondire le tematiche principali come l'importanza del clima all'interno di uno staff d'animazione e la divisione dei vari ruoli al suo interno;
- individuare gli scenari operativi che ruotano intorno all'animatore turistico;
- approfondire le tecniche d'animazione da utilizzare in ogni contesto turistico;
- lavorare sulle proprie capacità creative;
- apprendere le molteplici forme di intrattenimento, a partire dal gioco.

Al termine dell'Unità 1, i ragazzi avranno conseguito le seguenti competenze:

Dimensione	Descrittori del profilo di competenza
Risorse mobilitate	- Capacità di relazionarsi - Capacità di ascolto - Conoscenza delle nozioni basiche dell'animazione - Conoscenza della varie tecniche di animazione - Studiare i diversi contesti di riferimento applicabili al mondo dei villaggi turistici - Conoscere il prodotto turistico nelle sue varie sfaccettature - Imparare a conquistare la fiducia delle persone - Riuscire a trasmettere entusiasmo alla gente - Condurre in maniera disinvolta, attraverso l'ausilio del

	microfono - Gestire attività di ballo e di spettacolo - Organizzare competizioni sportive con un ampio numeri di iscritti.
Strutture di interpretazione	- Saper leggere ed interpretare il materiale fornito durante le lezioni e le attività pratiche sulle diverse tematiche trattate - Saper intervenire in maniera opportuna durante i dibattiti - Mostrare una partecipazione continua alle attività, fornendo momenti di riflessione e proponendo iniziative
Strutture di azione	- Essere in grado di creare autonomamente attività tra cui giochi, momenti di aggregazione e svago e gare sportive finalizzate al divertimento della clientela - Saper riconoscere le preferenze e i punti di forza delle attività per i bambini, per gli adulti e per le altre fasce d'età con specifica attenzione alle peculiarità di ognuna di esse - Saper relazionarsi in modo adeguato in diversi contesti - Saper essere creativi
Strutture di autoregolazione	- Saper riconoscere e affrontare le problematiche che si possono creare - Saper giustificare e motivare le proprie scelte - Saper riconoscere i propri limiti e le proprie difficoltà rispetto ai compiti lavorativi - Saper correggere eventuali comportamenti e atteggiamenti non adeguati al contesto - Saper riflettere individualmente e collettivamente sulle argomentazioni studiate ed eventualmente far emergere critiche da sviluppare e discutere in maniera costruttiva.

ATTIVITÀ 1 : INSEGNAMENTO DEI CONCETTI BASE DELL'ANIMAZIONE TURISTICA

Consegna: far apprendere le caratteristiche generali dell'animazione turistica, in vista della professione che andranno a svolgere.

Problem solving 1: ogni partecipante compila un foglio in cui viene chiesto di esporre le conoscenze pregresse sul mondo dell'animazione turistica:

1. Nome ……
2. Cognome …….
3. Età …….
4. Che conoscenze pregresse sul mondo dell'animazione possiedi?.....
5. Hai esperienze passate in tale ambito lavorativo?…….....
6. Eventuali osservazioni: .....

Acquisizione teoria: tramite le lezioni frontali di tipo teorico verranno insegnate le peculiarità della professione scelta, ponendo l'attenzione sulle caratteristiche principali degli animatori. Ci si soffermerà sulla divisione delle mansioni e dei rispettivi ruoli presenti all'interno del team d'animazione, sulla capacità di produrre valide proposte di intrattenimento

SCHEDA 1

Le imprese turistiche, oggi più che mai, devono essere concepite come un sistema in continua evoluzione, in cui la professionalità degli operatori è alla base del loro successo.

Secondo la definizione formulata dal World Tourist Organisation (WTO) il turismo è "l'attività di coloro che viaggiano e soggiornano in luoghi diversi dal proprio ambiente abituale per un periodo non superiore ad un anno consecutivo per svago, lavoro e motivi diversi dall'esercizio di un'attività remunerativa all'interno dell'ambiente visitato".

In quest'ambito, spesso, tra le motivazioni che spingono un turista a scegliere la struttura dove trascorrere le proprie vacanze, i servizi cosiddetti "accessori" trovano un ruolo sempre più predominante. Tra questi non si può non tener conto dei servizi dedicati alla gestione del tempo libero del cliente, ovvero a tutti quei contesti collegati direttamente o indirettamente alle attività ludico/sportive.

Figura professionale fondamentale ed imprescindibili per la gestione e l'organizzazione di tali attività è l'animatore turistico.

Nel corso degli ultimi anni sono nate innumerevoli figure professionali, tutte identificate con il termine "animatore".

In particolar modo, il target di clientela utilizzatrice delle strutture turistiche all'aria aperta predilige un genere di animazione molto legato alle attività sportive e ovviamente alla fruizione degli spazi aperti, nonché alle attività incentrate sulla socializzazione e sul coinvolgimento collettivo.

I contenuti dell'attività dell'Animatore Turistico potrebbero essere ricercati direttamente nella definizione, ora non più di moda, che ebbe questa figura professionale alla sua nascita: G.O. ossia "Gentil Organisateur". Un "Organizzatore Gentile" deve possedere tutte quelle qualità che sono implicite nella suddetta definizione.

L'animatore, inteso come organizzatore, è colui che, con la propria esperienza e capacità, crea, pianifica, gestisce e prevede ogni necessità di un qualsiasi momento o avvenimento; colui che fornisce un servizio qualitativo addizionale all'attività: è il manager dell'evento.

In ambito turistico, esso si rivolge ad un ospite chiaramente ben disposto al servizio fornito, ma che, in ogni caso, ha delle attese rispetto al servizio stesso.

Gli animatori devono essere in grado di strutturare un programma d'intrattenimento e d'assistenza alla vacanza che possa corrispondere il più possibile alle aspettative ed alle esigenze dell'ospite.

La soddisfazione di queste attese è il fine ultimo delle imprese turistiche e l'animazione, in tal senso, svolge un ruolo di fondamentale importanza.

È possibile definire come "buona organizzazione" quella in grado di riconoscere ci che l'ospite si attende dal servizio che gli viene fornito.

L'animatore è, quindi, un esperto di comunicazione interpersonale, un ottimo organizzatore ed un efficiente assistente, un professionista con l'impagabile qualità di prevedere le esigenze dei clienti e di curarne la soddisfazione.

Cercheremo di considerare le molteplici figure professionali del mondo dell'animazione.

Possiamo subito distinguere tre grandi gruppi che godono di una certa autonomia, sia per la differenza tecnica delle singole specializzazioni che per le forme d'intrattenimento che forniscono, ed un'area relativa ai responsabili di settore.

Le quattro macro aree sono:

1) Animazione di contatto

2) Animazione sportiva

3) Animazione per bambini e ragazzi

4) Responsabili di settore

Il primo gruppo comprende tutti coloro si occupano di spettacolo e divertimento vero e proprio.

Le figure professionali presenti all'interno sono

• Animatori di contatto • Organizzatori di tornei.

Il secondo gruppo contiene tutti gli animatori che sono istruttori sportivi; essi possono essere tanti quanti gli sport che si desidera proporre agli ospiti della struttura ma si possono racchiudere in tre attività principali:

• Sport di terra • Sport di mare • Attività aerobiche/fitness

Il terzo gruppo ha sempre un'importanza particolare nella vita di un villaggio turistico; infatti, tanto più felici, sereni e sicuri saranno i bambini ed i ragazzi, tanto più lo saranno i loro genitori.

Gli animatori per bambini normalmente si dividono per fasce d'età dei piccoli ospiti. Le tre fasce d'età principali sono:

• Baby club • Mini club • Junior club.

Il quarto gruppo dedicato ai responsabili di settore si suddivide invece in:

• Capo sport • Capo Animazione • Capo Villaggio

1) Animazione di contatto

- <u>Animatore di contatto</u>

L'animatore di contatto è la figura che trascorre la maggior parte del tempo con l'ospite. Simpatico, disponibile e accattivante, è il professionista del "contatto"; sa stare con la gente, sa parlare con chiunque, non è invadente.

Basa il suo lavoro sulle proprie qualità umane, intrattenendo la clientela durante tutta la sua vacanza ed in ogni momento.

Tutti lo cercano, tutti lo vogliono, sa trasformare un semplice momento di relax, ad esempio la tazzina di caffè dopo il pranzo, in un momento di aggregazione e divertimento, coinvolgendo tutti i presenti in simpatici giochi.

È gradito spesso che questa figura abbia delle piccole competenze aggiunte, ad esempio che sappia suonare uno strumento musicale, oppure che si improvvisi prestigiatore con piacevoli e sorprendenti giochi.

Sa sondare il grado di soddisfazione del cliente e registrarne il malcontento, permettendone la risoluzione.

Spesso è un elemento con elevata esperienza, con una forte carica umana e possiede buone tecniche teatrali e comunicative, è il vero protagonista del villaggio, efficace catalizzatore di tutte le attività.

- Organizzatore di tornei

Tra le sue capacità è fondamentale quella organizzativa, nonché un grande spirito di coinvolgimento e un'elevata attitudine alla gestione di gruppi.

Non è difficile, infatti, che durante una manifestazione sportiva, si creino situazioni di tensione a causa dell'eccessiva competitività dei partecipanti ed è in questi casi che l'animatore deve essere un arbitro imparziale nonché un grande mediatore.

Anche in questo contesto il contatto con l'ospite è fondamentale, non dimentichiamoci che l'evento del torneo non deve essere considerato un campionato mondiale, ma un momento di incontro e di condivisione di valori come l'amicizia, il divertimento e lo spirito di gruppo.

È spesso il personaggio più conosciuto dalla clientela, nella fase preparatoria e di iscrizione dei partecipanti, il contatto con il cliente deve essere molto presente ma mai invadente.

Purtroppo o fortunatamente, è nello staff quello che gode di meno tempo libero a sua disposizione, infatti in tutte le fasi di preparazione e svolgimento delle manifestazioni sportive il suo tempo passa come una inesorabile clessidra, ma alla fine della settimana c'è la sua rivincita: le premiazioni.

Ed è infatti in questa occasione che diventa protagonista, la serata dedicata alle premiazioni dei partecipanti è di sua completa responsabilità, ogni altro componente dello staff umilmente si mette a sua disposizione per supportarlo nello svolgimento di questo momento così importante e gratificante per il cliente: l'assegnazione della sua medaglia!

2) Animazione sportiva

In possesso delle qualità tecniche adeguate all'insegnamento di un'attività fisica, gli animatori sportivi sono soprattutto in grado di adeguare i propri metodi "didattici" alla particolare situazione del villaggio turistico.

Istruttori capaci di rendere divertente, non stressante e sicura qualsiasi attività connessa allo sport praticato.

- Sport di terra

All'interno delle strutture alcuni degli sport maggiormente praticati sono:

- Tennis
- Calcio/Calcetto
- Tiro con l'arco
- Equitazione

- Sport di mare

Al mare alcuni sport praticati possono essere:

- Vela
- Windsurf
- Canoa
- Nuoto
- Sci Nautico
- Attività di diving

- Attività aerobiche/fitness

In questi ultimi anni molte strutture si sono dotate di vere e proprie palestre, molti sono i clienti che anche durante le loro vacanze non rinunciano ad un'ora di palestra.

In questo caso un qualificato istruttore, magari con diplomi o lauree specifiche, potrebbe seguire ed insegnare tutte quelle attività legate al fitness.

La coreografa di frequente si occupa anche delle attività aerobiche legate alla danza.

In ogni attività non si dovrà comunque mai esagerare nel gestire la lezione, questo al fine di non creare problemi, a volte anche seri, ai partecipanti che si improvvisano sportivi e quindi non in grado di sopportare sforzi eccessivi.

3) Animazione per bambini e ragazzi

- <u>Baby club (3-5 anni)</u>

Gli animatori del baby club sono dotati di una pazienza proverbiale, capaci di farsi amare anche dai bambini più piccoli.

Conoscitori professionali delle loro esigenze, sia fisiologiche che ludiche, ne sanno organizzare la condivisione di spazi e situazioni.

Organizzano giochi e momenti di svago come pure quelli di riposo e, spesso, di ristorazione.

Sanno capire i bambini al pari dei genitori dei quali devono guadagnarsi la fondamentale fiducia.

È bene fin dall'inizio del soggiorno di questi piccoli ospiti, prendere le iscrizioni al mini club.

Solitamente si organizza un primo incontro con i genitori all'inizio del periodo di vacanza, in questo colloquio si cerca subito di infondere fiducia nei genitori, che tutte le attività ludiche e sportive sono già pianificate e che in ogni momento della giornata si saprà sempre dove sta giocando il gruppo mini club.

È d'obbligo specificare che il ruolo dell'animatore del baby club non deve essere confuso con quello del babysitter.

- Mini club (6-11 anni)

Gli animatori dovranno essere compagni di gioco e costanti controllori della vacanza degli ospiti più energici e incoscienti, dovranno curare al massimo la sicurezza in ogni evento creando un paradiso parallelo fatto di giochi, avventura, amicizia e fraterno affetto.

Dotati di tatto e disponibilità saranno spesso anche ottimi istruttori sportivi specializzati nell'educazione dei bambini.

Il programma potrà interessare anche piccoli eventi di cultura, ad esempio attraverso delle escursioni guidate o tramite la distribuzione di libri da leggere insieme.

Da non trascurare le caratteristiche spesso litigiose di questa fascia d'età.

Non bisogna esitare a comunicare, sempre con molto tatto, ai genitori, le difficoltà che possono creare dei singoli bambini, questo non per escluderli ma per cercare di capirli meglio e di integrarli maggiormente nel gruppo.

- Junior Club (12-16 anni)

Coloro che si occuperanno dello Junior Club dovranno essere dotati di una sensibilità molto particolare, in grado di gestire gruppi per nulla omogenei di adolescenti che, per definizione, attraversano un periodo a volte "difficile" e di non facile comprensione.

Dovranno capire, ascoltare e sapersi guadagnare la fiducia degli ospiti più diffidenti, dovranno diventare gli amici più fedeli.

Le attività sportive sicuramente avranno una componente fondamentale nell'organizzazione delle giornate.

Dovremmo ricordarci, che spesso questi teenager tenderanno a mitizzarci ed imitarci, per cui sarà la singola responsabilità degli animatori a salvaguardare o meno la buona riuscita della vacanza di questi irrequieti ospiti.

4) Responsabili di settore

Dirigere e coordinare un gruppo è noto che non sia cosa facile, ma farlo in questo contesto risulta essere ancora più impegnativo.

Una serie di contingenze non aiutano certo il compito dei responsabili di settore, un cocktail di elementi come ad esempio l'età spesso molto giovane dei componenti dello staff, ma anche lo spirito libero e la voglia di divertirsi, si scontra frequentemente con l'assunzione delle responsabilità che ogni lavoro deve avere.

Il responsabile, o meglio i vari responsabili di settore, dovranno esercitare tutto il loro carisma e la loro capacità comunicativa, per frenare i temperamenti a volte irruenti ed eccessivi di animatori carichi di entusiasmo.

La capacità di percepire anche il più piccolo attrito all'interno del gruppo, la pianificazione e l'assegnazione dei compiti in modo equo, la capacità di coinvolgimento e stimolo del gruppo, dovranno essere delle qualità indispensabili a prescindere dal settore.

- Capo Sport

Il responsabile delle attività sportive svolge un ruolo che può definirsi "diplomatico", infatti in tutte le attività sportive è nell'aria una leggera brezza competitiva, ed è proprio in questo contesto che il capo sport deve essere molto attento a non far diventare questa brezza un uragano, a volte potrebbe anche essere costretto a prendere le parti di partecipanti più deboli per smorzare un po' gli animi.

Dovrà essere il primo a trovarsi sul luogo delle attività e l'ultimo ad andare via, dovrà curare con un'attenzione particolare il settore mare.

Nel gergo, le operazioni di rimessaggio serale delle imbarcazioni nautiche e dei suoi accessori si definiscono "chiusura del mare", questo può diventare un momento di forte attrito se all'attività non partecipano tutti i componenti dello staff "marino", viceversa se coordinato correttamente può diventare un grande momento di aggregazione del gruppo, ad esempio approfittandone per fare un bagno tutti insieme.

- Capo animazione

Il capo animazione si occupa di coordinare le attività ed i programmi dello staff.

Persona d'esperienza, profondo conoscitore dell'universo "animazione", in molte strutture è anche il responsabile di tutto lo staff di contatto, in altre si occupa solo dell'animazione nell'accezione più stretta del termine.

È colui che organizza e gestisce il gruppo, ha un grosso carisma personale con ottime qualità di leader, di show-man e conduttore di eventi.

Dovrebbe essere in grado di continuare sul campo la formazione degli animatori meno esperti di lui, soprattutto con l'esempio personale.

È il vero esperto d'intrattenimento e gestisce il budget che il suo settore ha a disposizione.

Normalmente è anche il punto di riferimento dell'equipe, in quanto visto come leader socio/emotivo.

- Capo Villaggio

È la figura che si colloca al vertice dell'organigramma dello staff di animazione, ma non solo, in alcune strutture può anche arrivare ad affiancare il Direttore.

È il conduttore e presentatore di tutti gli eventi più importanti che la struttura propone.

In alcuni casi si assume anche delle responsabilità giuridiche, ed è anche per questo che tale figura assume un ruolo fondamentale all'interno del complesso.

È d'obbligo una grande esperienza, normalmente ha avuto un passato durante il quale ha ricoperto diversi ruoli all'interno di uno staff d'animazione, come tecnico o sportivo, in ogni caso conosce alla perfezione tutte le modalità di erogazione dei servizi di ogni singola figura professionale.

Una perfetta conoscenza di almeno due lingue straniere ed una spiccata personalità distinguono sempre il capo villaggio, anche il suo abbigliamento, elegante ma d'effetto, deve far sì che venga sempre riconosciuto subito anche dal cliente appena arrivato.

La buona riuscita o meno di una stagione dipende sempre dalle sue capacità, alla base di questo sarà molto importante che la sua attività, durante il periodo di chiusura della struttura, riguardi la scelta dei vari programmi da proporre in stagione e l'attenta selezione del personale.

Problem solving 2: Successivamente verrà chiesto loro di esporre nuovamente in forma scritta le conoscenze sull'animazione turistica al momento attuale:

1. Nome ……
2. Cognome ……
3. Età ……

4. Che conoscenze possiedi ora sul mondo dell'animazione?.....
5. Eventuali osservazioni: .....

Analisi discrepanze: dopo l'acquisizione delle nozioni teoriche, il docente aprirà una discussione di gruppo, analizzando a voce alcune risposte date nel problem solving 1 e 2. In questo modo è possibile confrontare le conoscenze pregresse dei ragazzi con quelle appena dichiarate.

Confronto con il gruppo di formazione: in questa fase viene chiesto di analizzare i diversi scritti per verificare la corretta interpretazione della consegna e una comprensione dei contenuti spiegati, nonché un breve dibattito costruttivo su tale attività tra docente e partecipanti.

Generalizzazione: al termine di queste attività, i ragazzi sono chiamati a rispondere a queste domande:

1. Cosa vi ha insegnato questa attività?.....
2. Pensate che ciò che avete imparato vi abbia arricchito sufficientemente per svolgere al meglio tale professione?.....

Prodotti: alla fine, i formatori riceveranno:

- Gli scritti dell'esercizio iniziale
- Gli scritti elaborati in seguito all'acquisizione della teoria
- Le domande poste nelle generalizzazioni

Processo: verrà chiesto in modalità di dibattito collettivo finale se sono emerse problematiche durante il corso appena concluso e che tipologie di soluzioni sono state elaborate.

ATTIVITÀ 2 : LABORATORIO DI CREATIVITÀ E TECNICHE DI ANIMAZIONE

Consegna: si affronta il tema della creatività e si approfondiscono le diverse tecniche di animazione: il gioco come forma di intrattenimento, le varie sfaccettature della musica, le forme di espressione corporea e figurativa, i laboratori teatrali e i segreti della giocoleria.

Problem solving 1: ogni partecipante compila un foglio in cui viene chiesto di esporre le conoscenze pregresse riguardanti le varie tecniche di animazione e creatività:

1. Nome ……
2. Cognome ……...
3. Età ……...
4. Che conoscenze pregresse riguardanti le varie tecniche di animazione e creatività?.....
5. Hai esperienze passate in tale ambito lavorativo, in particolar modo hai maturato competenze tecniche e creative nell'animazione?…….....
6. Eventuali osservazioni: .....

Acquisizione teoria: tramite le lezioni pratiche verranno insegnate le tecniche principali applicabili al mondo dell'animazione turistica, affrontando la componente creativa, fondamentale per questo tipo di professione.

SCHEDA 1

TECNICHE DI ANIMAZIONE

Mettiamo ora in luce varie tecniche di animazione per gruppi che possono essere utilizzate con diverse finalità, dai giochi di conoscenza reciproca a quelli per suscitare la partecipazione.

I principali giochi di conoscenza sono:

LA MASCHERA

Si distribuiscono a tutti i componenti del gruppo delle maschere di cartone o semplicemente un cartone ovale con elastico e si mette a disposizione di tutti delle forbici, pennarelli e carta colorata. Con questi materiali ogni partecipante costruisce la sua maschera per presentarsi agli altri, cercando di esprimere nella maschera le proprie caratteristiche, i propri interessi, oppure il suo modo di presentarsi agli altri in una particolare circostanza della vita (scuola, casa, amici...). Poi insieme o a coppie si cerca di decifrare ciò che ha voluto rappresentare nella maschera, il compagno commenta, specifica, rettifica... fa capire al gruppo ciò che voleva esprimere attraverso quella maschera.

GLI SPOT

Si colloca un faretto o una lampada a circa un metro da un muro e si invita i membri del gruppo a passare tra il muro e la lampada ad uno ad uno. Intanto un altro componente o l'animatore con un pennarello o una matita tratteggiano su un foglio appeso al muro il profilo del soggetto. Così per tutti i membri del gruppo. Poi ogni proprietario del profilo ritaglia il proprio e scrive su di esso il nome. Si può aggiungere anche l'indirizzo, l'hobby preferito, il soprannome... . Si mette poi in comune il frutto del lavoro. Questo gioco permette di conoscersi rapidamente.

LA VALIGIA DEI CAPPELLI

Ci si pone in cerchio e si pone al centro una cesta o scatola o valigia piena di cappelli e altri indumenti particolari come scialli, veli, fazzoletti. A turno ogni membro del gruppo va al centro della sala e prende un indumento che gli sembra rappresentare la sua personalità al meglio e si presenta così agli altri magari spiegando le ragioni della scelta.

Le principali tecniche per suscitare la partecipazione riguardo ad un tema sono:

RAGGIO

Consiste nel partire da una persona ben precisa del gruppo che è disposto in cerchio invitandola ad esporre il suo parere riguardo a un tema preciso; si prosegue poi in senso orario od antiorario.

CUSCINETTO A SFERE

Il gruppo è disposto in due cerchi concentrici in modo che ogni persona del cerchio interno possa guardare in faccia una del cerchio esterno. Lo scambio tra i due viene guidato da un animatore che suggerisce una domanda a tutto il gruppo.

Dopo un certo tempo di scambio quelli del cerchio esterno girano di una sedia in senso orario in modo che si formino altre coppie di scambio a cui l'animatore propone un'altra domanda.

E' una tecnica adatta soprattutto per temi di cui si può far fatica a parlare tutti insieme.

BRAINSTORMING

Lo scopo di questa tecnica è di raccogliere idee su un certo tema, sia in fase di presentazione, sia in una fase successiva di riflessione.

Si cerca di visualizzare su un cartellone appeso ad una parete le idee principali che sorgono riguardo all'argomento in questione.

BIGLIETTI MISCHIATI

Questa tecnica può essere impostata in vari modi.

Un primo modo può essere quello di invitare a scrivere personalmente, su un biglietto un dubbio, una riflessione riguardo a un certo tema proposto dall'animatore.

Dopodiché si raccolgono tutti i biglietti e si mettono in un contenitore (per esempio un cestino) e si ridistribuiscono casualmente.

Ognuno è poi invitato a leggere il contenuto del biglietto (anonimo), oppure a rispondere alla domanda in esso contenuto.

Un secondo modo può essere il seguente: l'animatore prende alcune cartoline o foglietti bianchi e ne consegna uno a ciascun componente del gruppo invitandolo a scrivere una domanda su una tematica presentata o da presentare.

Poi li raccoglie tutti, li mischia come un mazzo di carte e le pone su un tavolino al centro del cerchio.

Divide il gruppo in piccoli sottogruppi di 5-8 persone e li invita a tirare un dado. Ogni gruppetto a turno tira il dado, conta il numero delle cartoline corrispondenti, gira l'ultima e risponde alla domanda contenuta. Una variante può essere: l'animatore scrive le domande che interessano a lui su una certa tematica invece di farle scrivere ai ragazzi, si evita così il pericolo di domande simili o uguali.

SCHEDA 2

IL GIOCO COME FORMA DI INTRATTENIMENTO E CREATIVITA'

Vengono dati ora alcuni consigli e suggerimenti per diventare un vero e proprio "mago dei giochi".

<u>Come preparare un gioco</u>

- Non arrivare mai all'ultimo tempo e improvvisare il gioco: sarebbe un fiasco assicurato.
- Non lasciare scegliere il gioco in mano ai partecipanti: sceglierebbero sempre gli stessi giochi.
- Pensa al target di clienti a cui è diretto il gioco: età, temperamento, gruppo misto, numero…
- Pensa al luogo in cui si svolge il gioco: sala, spiaggia, teatro, bar…
- Pensa alla finalità del gioco: conoscenze, partecipazione di tutti, divertimento.
- Avere tutto il materiale ben disposto prima, per evitare intervalli che distoglierebbero attenzione e clima.
- Variare molto i giochi, avendo cura di non presentare giochi simili.
- E i giochi ad eliminazione? Quali soluzioni per coinvolgere gli eliminati?
- Accentuare lo spettacolo: inserire il gioco in una storia, creando un'ambientazione fantastica, preparare con cura le scenografie, trucchi, maschere, colonne sonore… animare il gioco.
- Fare attenzione anche ai minimi dettagli, tutto è importante per la riuscita dell'attività stessa.

Come spiegare un gioco

- Far sedere i partecipanti possibilmente vicino al luogo i cui si giocherà.
- Lanciare il titolo del gioco.
- Iniziare la spiegazione seguendo questi passaggi:
    - Evidenziare subito lo scopo del gioco.
    - Far vedere il campo di gioco e la disposizione delle squadre dal vivo
    - Dire le regole partendo dalle più importanti.
    - Utilizzare il minor tempo possibile, per evitare di stancare o innervosire i ragazzi.
    - Presentare in modo entusiasmante e con fantasia.
    - Utilizzare solo parole semplici e facilmente comprensibili.
    - Badare di avere attenzione da parte di tutti.
    - Non lasciare la possibilità delle domande se non dopo aver concluso la spiegazione.
    - Indicare chiaramente il tempo di gioco (soprattutto se si tratta di un gioco a tempo).
    - Fare sempre una prova al termine della spiegazione.

Come gestire un gioco

- Date il “via” sapendo che da questo punto in poi non potete aggiungere altre regole
- Abbiate ben chiaro lo svolgimento del gioco in modo da risolvere le contestazioni con rapidità, sulla base di criteri uguali per tutti
- Pretendere il rispetto delle regole come spiegate, non accettate ritardi, volgarità e slealtà
- Abituate i partecipanti a non discutere durante il gioco
- Massima attenzione al gioco, non farsi distrarre da altri animatori o da piccoli fatti
- Estrema imparzialità
- Niente battibecchi in campo tra gli animatori (si discute con calma a fine attività, in privato)
- Gli animatori non impegnati nell’arbitraggio devono essere dentro le squadre per animare, incoraggiare e non per divertirsi. Occorre non lasciarsi trasportare

dall’agonismo, essere sempre d’accordo con l’arbitro, essere una figura di riferimento per i partecipanti

- A conclusione del gioco è importante proclamare con chiarezza i risultati e i vincitori
- Il gioco, a differenza dello sport, non deve esaltare i vincitori ed escludere i perdenti, soprattutto in un contesto di villaggio turistico

Giochi di creatività : di seguito sono riportati alcuni giochi di creatività, tra i più originali degli ultimi anni nel mondo dell’animazione. Per ciascuno gioco abbiamo indicato il materiale necessario alla sua preparazione e realizzazione.

Il gioco è uno degli strumenti di animazione più efficaci. Con il gioco si possono creare relazioni e favorire la conoscenza in un gruppo giovane, con il gioco si possono trasmettere contenuti educativi, si possono presentare ed iniziare delle attività e degli incontri. Con il gioco si può scoprire l'altro in modo semplice, efficace e divertente. Il gioco può aiutare i ragazzi più timidi ad entrare in relazione con gli altri.

Il gioco fa star bene, fa sorridere, fa gustare pienamente l'autentico e spensierato "stare insieme" ed essere gruppo.

Essere creativi, vuol dire rompere degli schemi, togliersi delle maschere. In tante di queste situazioni emergono le vere personalità dei persone ed in alcuni casi le loro difficoltà. Non a caso nella realizzazione di giochi creativi i soggetti più timidi ed introversi manifestano spesso delle grandi difficoltà…a tal proposito esistono gli animatori, pronti ad aiutarli e spronarli!

Elettrodomestici manuali

Tutta la squadra avrà 3 minuti di tempo per "organizzare" una disposizione dei loro corpi, in modo da "disegnare" un elettrodomestico che le verrà indicato. Possono essere usati suoni vocali e l’esibizione deve essere accompagnata da una breve descrizione delle parti.
Elettrodomestici da "realizzare":

- Lavatrice
- Ferro a vapore
- Aspirapolvere
- Frullatore

- Tritacarne
- Lucidatrice

Materiale: nessuno.

Scenette a tema

Tutta la squadra deve costruire una scenetta, secondo il tema e lo schema propostole dagli animatori. La valutazione finale è di una "giuria" di animatori che distribuiranno i punti, in base all'esibizione dei partecipanti.
Sono temi e schemi proposti per far ridere, per far "nascere" delle scenette simpatiche.
Materiale: un palco, qualche parrucca e costume di scena.

ESEMPI SCENETTE:
- Una famigliola allo zoo, tutti gli animali, situazioni strane.
-Arriva un vigile urbano che fa una multa a "qualcuno" per "qualcosa"….
- Gruppo anziani all'ufficio postale, proteste, litigi.
-Una rapina che finisce male…
- Un aereo sta precipitando…passeggeri diversi, scene di follia, di coraggio, "storie di vita".
-Arrivano i supereroi…..
- Una famigliola preistorica, scene di vita quotidiana.
-Il papà inventa la TV….

Gli animatori possono contribuire con imparzialità, guidando i ragazzi, aiutandoli a tirare fuori le idee…

Giochi a squadre: molto spesso nasce l'esigenza di dividere i ragazzi di gruppi numerosi in più squadre per animare un momento di gioco insieme. La "squadra" ha sempre un ruolo molto importante, gli animatori attraverso questo tipo di giochi fanno aggregare le persone e le fanno conoscere.

E' necessaria un po' di attenzione per evitare che elementi più timidi o psicologicamente più deboli vengano "esclusi" dalla squadra e quindi dal gioco.

Leggo prima io!

Ai quattro lati di un tavolino, sono seduti quattro ospiti, uno per ogni squadra, con la testa china sul tavolo. Sulla fronte hanno legata una fascetta di cartoncino con su scritta una parola, ognuno diversa. Al "via", lo scopo è quello di tirare su la testa, cercando di leggere quello che hanno scritto gli altri sulla fronte, ma senza far leggere la propria parola. Quando un partecipante pensa di aver indovinato, grida "stop", tutti abbassano la testa. Può dire ora il nome del "rivale" e la parola che crede di aver letto. Se si tratta di quella giusta il concorrente in questione è eliminato. Il gioco continua in tre, poi in due, uno davanti all'altro, sfida finale….

Materiale: un tavolino, fascette con scritte le parole e spago per legarle dai bordi attorno alla testa.

Non so se lo so...

Scopo del gioco: Cercare di dare una risposta che spieghi il termine proposto.
(ad esempio ."Che cosa sono le case?" risposta .: "Strutture in muratura, legno, paglia dove vivono le persone")
Tutte le squadre sono invitate a scrivere su un foglio di carta la loro risposta ed a consegnarla agli animatori.
Si può premiare ovviamente la risposta più giusta, o quella più creativa, più simpatica…..
Definizioni possibili:
1) Frattali (figure di complessità infinita, composte da infiniti elementi semplici).
2) Scerpellone (strafalcione, sbaglio, errore).
3) Mascheretto (In geografia fisica, fronte d'onda di solito alto più di un metro, che avanza rapidamente risalendo un estuario a imbuto o una baia. Si forma quando un grande volume d'acqua, portato dall'alta marea, si accumula allo sbocco dell'estuario).
4) Sarchiello (piccola zappa, strumento per orto).
5) Vergola (filo di seta ritorto usato per occhielli).
6) Zipolo (legno col quale si tura il buco o spillo fatto nella botte).

Materiale: definizioni enciclopediche.

Risposta scanzonata...

Quattro o cinque animatori sono seduti in fila davanti alle squadre. A turno ognuno di loro dirà una frase seguendo una logica prestabilita, cercando di "mascherare" abilmente.
Ad es. Se gli animatori scelgono come regola di inserire sempre un animale nella frase, le loro frasi potrebbero essere: "Ci sono gatti di tanti tipi", "L'altro giorno una zanzara mi ha punto"…..
Regole possibili:
1)L'ultima parola è sempre al femminile.
2)Si usa sempre una parola della frase precedente.
3)Gli animatori quando rispondono si grattano la testa.
4)Si parla sempre del futuro/passato.
5)L'animatore che parla incrocia le gambe.
Materiale: animatori.

Sbilanciamoci

L'animatore darà un peso, ad esempio 180 Kg. I ragazzi dovranno scegliere chi e quanti di loro, sommando il loro peso, possono avvicinarsi il più possibile a 180 Kg. Le squadre sceglieranno tutte insieme, poi i ragazzi verranno pesati, è ovvio che vince chi indovina!
Materiale: una bilancia.

Giochi musicali: per realizzare questi giochi non sempre è necessario molto materiale, amplificatori, microfoni, lettori cd ed mp3, spesso è sufficiente anche la sola voce ed una sapiente direzione da parte di qualche animatore.

La partecipazione e l'attenzione nella realizzazione di giochi musicali è sempre molto elevata. Singoli o a squadre, i giochi musicali offrono moltissime opportunità di fare gruppo, di divertirsi insieme e garantiscono agli animatori un contesto ideale nel quale lavorare!

Sarabanda

Verrà letta una frase che fa riferimento ad una canzone, sotto forma di "indovinello". A questo punto, a turno, le squadre devono dare il numero minimo di note da ascoltare, con il quale pensano di poter indovinare il titolo della canzone. La squadra che avrà proposto il numero minimo di note, avrà il diritto di ascoltarle e provare a rispondere. Se indovina, prende i punti, altrimenti i punti vengono assegnati a tutte le altre squadre.

Materiale: uno strumento per eseguire le note (si possono anche fischiettare).

Canzoniere classico

Parte la musica di una canzone, i capitani delle squadre possono correre verso una piccola campanella, non appena la squadra pensa di aver capito di che canzone si tratta. Il primo che ha suonato la campanella ha il diritto di rispondere. In caso di errore si torna ai posti, la musica continua dal punto in cui è stata interrotta. Tutte le squadre possono ripetere "la corsa" verso la campana, esclusa la squadra che ha dato la risposta sbagliata.

Materiale: campanella, impianto stereo.

Una canzone per tre

Scopo del gioco:. avere sempre una canzone in più dell’avversario da intonare. L’animatore passa velocemente il microfono (anche finto) da un ragazzo all’altro. Non si può pensare più di 5 secondi, e non si possono ripetere le canzoni utilizzate dall’avversario. Il gioco prevede due giocatori per squadra, che si alternano nella rappresentazione del motivetto musicale, che si incoraggiano e supportano a vicenda.

Materiale: nessuno.

Scherzi della voce

Parte la base di una canzone. Le quattro squadre dovranno cantare insieme, seguendo le "istruzioni" degli animatori.

Gli animatori passeranno infatti con dei "cartelli" con su scritto:

- Cantare più forte
- Solo ragazzi
- Solo ragazze
- Ragazzo solista
- Ragazza solista
- Senza parole che iniziano con la ….

L'obbiettivo delle squadre è quello di rispondere più tempestivamente possibile, e nel migliore dei modi, alle richieste.

Il giudizio finale verrà espresso dagli animatori.

Problem solving 2: Successivamente verrà chiesto loro di esporre nuovamente in forma scritta le conoscenze sulle varie tecniche di animazione e creatività al momento attuale:

1. Nome ……
2. Cognome ……
3. Età ……
4. Che conoscenze possiedi ora sulle varie tecniche di animazione e creatività?.....
5. Eventuali osservazioni: .....

Analisi discrepanze: Dopo l'acquisizione delle nozioni pratiche, l'animatore professionista aprirà una discussione di gruppo, analizzando a voce alcune risposte date nel problem solving 1 e 2. In questo modo è possibile confrontare le conoscenze pregresse dei ragazzi con quelle appena dichiarate.

Confronto con il gruppo di formazione: in questa fase viene chiesto di analizzare i diversi scritti per verificare la corretta interpretazione della consegna e una comprensione dei contenuti spiegati, nonché un breve dibattito costruttivo su tale attività tra docente e partecipanti.

Generalizzazione: al termine di queste attività, i ragazzi sono chiamati a rispondere a queste domande:

1. Cosa vi ha insegnato questa attività?.....
2. Pensate che ciò che avete imparato vi ha arricchito sufficientemente per svolgere al meglio tale professione?.....

Prodotti: alla fine, i formatori riceveranno:

- Gli scritti dell'esercizio iniziale
- Gli scritti elaborati in seguito all'acquisizione della teoria
- Le domande poste nelle generalizzazioni

Processo: verrà chiesto in modalità di dibattito collettivo finale se sono emerse problematiche durante il corso appena concluso e che tipologie di soluzioni sono state elaborate.

ATTIVITÀ 3 : LABORATORIO "L'ANIMATORE E GLI SCENARI OPERATIVI"

Consegna: si approfondiscono i luoghi d'azione dell'animatore e gli aspetti organizzativi nella gestione delle attività, che hanno tutte un loro specifico valore nella programmazione settimanale dei villaggi turistici.

Problem solving 1: ogni partecipante compila un foglio in cui viene chiesto di esporre le conoscenze pregresse riguardanti i luoghi d'azione dell'animatore e gli aspetti organizzativi nella gestione delle attività d'animazione :

1. Nome ……
2. Cognome …….
3. Età ……
4. Che conoscenze pregresse avevi a riguardo dei luoghi d'azione dell'animatore e degli aspetti organizzativi nella gestione delle attività d'animazione?.....
5. Hai esperienze passate in tale ambito lavorativo, in particolar modo hai maturato competenze riguardo agli aspetti organizzativi nella gestione delle attività di animazione?
6. Eventuali osservazioni: .....

Acquisizione teoria: tramite le lezioni pratiche verranno insegnate le tecniche principali applicabili al mondo dell'animazione turistica, affrontando l'analisi dei molteplici scenari operativi presenti nell'ambito turistico.

SCHEDA 1

Pianificare ed organizzare il tempo libero del cliente è la "mission" dell'animatore, appare evidente quanto sia importante quindi l'organizzazione interna.

Nulla deve trasmettere al cliente che è stato il caso a far accadere un dato evento, tutto deve essere, o al limite sembrare, organizzato.

L'organizzazione è alla base del successo di uno staff di animazione, il coordinamento delle attività ci permette di far fronte anche a delle lacune dei singoli settori, attraverso opere di compensazione ed integrazione.

Alla base di una buona organizzazione si trova la capacità dei responsabili di settore, ma soprattutto la valenza del capo villaggio; infatti il coordinatore di tutte le attività è proprio lui, sia per la carica che ricopre, sia per l'esperienza conseguita.

Lo strumento che maggiormente supporta l'organizzazione è la comunicazione.

Le procedure di informazione dello staff dovranno essere sempre ben chiare, la scusa “io non lo sapevo” non dovrà mai essere accettata; spesso a supporto di comunicazioni verbali, si dovranno affiancare ordini di servizio scritti.

È importantissimo che ad inizio settimana venga distribuito a tutti i partecipanti dello staff il programma, con evidenziati i compiti ed i nomi delle persone responsabili delle attività.

Andranno anche individuate delle figure di supporto da utilizzare in caso di particolari contingenze, questo per evitare che non si offra nessuno ad aiutare un collega in difficoltà.

Andrà anche definita la gestione del tempo libero dell’animatore attraverso la pianificazione dei turni per i differenti servizi offerti.

Uno staff organizzato difficilmente si troverà in difficoltà, in ogni caso è bene ricordarsi sempre che si sta lavorando in gruppo, dove si sa che “l’unione fa la forza”.

Analizzeremo ora i vari momenti e le modalità organizzative delle attività erogate al cliente:

- Arrivo del cliente

Accueil, viene così definita l’attività di benvenuto che l’animazione offre alla clientela appena arrivata.

Solitamente il servizio di accoglienza viene caratterizzato da una postazione dotata di ombrelloni e bibite dissetanti da offrire al cliente reduce spesso di un estenuante viaggio.

Al momento dell’ingresso nella struttura, dopo aver dissetato il cliente e aver

scambiato due chiacchiere, si chiede gentilmente di offrire alla reception i documenti di arrivo. Si approfitta del tempo necessario alla registrazione del cliente, per spiegare velocemente le varie attività della struttura e i relativi orari. A volte può essere necessario accompagnare il cliente nella piazzola o unità abitativa, in questi casi è buona regola non accettare mai mance, ringraziando e proponendo all’ospite di sdebitarsi con una sua assidua partecipazione alle attività di animazione.

Ovviamente non dimentichiamo di salutare con degna considerazione i clienti che contestualmente lasciano la struttura per rientrare nei propri luoghi di abituale residenza.

- Prima serata

Il primo incontro con la platea è dedicato alla presentazione dello staff e delle sue attività. Questo momento può essere proposto sotto forma di spettacolo e come occasione di conoscenza reciproca.

Dall'impatto iniziale dipende tutta la stagione, per questo teniamo a segnalare che se una presentazione riscuote un notevole successo, permetterà allo staff di "vivere di rendita per qualche giorno".

La strategia è quella di sostituire, al cambio di clientela, l'equipe con dei clienti già soggiornanti e che protrarranno la loro vacanza per un'altra settimana: "La finta equipe".

La sostituzione deve avvenire con estrema cura e precisione, fin dai primi momenti (accueil incluso). Particolare attenzione dovremmo applicare nella scelta dei soggetti; più saranno pronti a svolgere l'attività di animazione, più il successo sarà garantito.

Dovranno proporsi sempre come animatori per tutto il primo giorno, più saranno presenti ed attivi e più l'effetto sui nuovi clienti sarà d'impatto.

Ma il top arriva alla sera!!!

Uno spettacolo completamente scoordinato e demenziale rappresenterà le attività di animazione, simpatici personaggi, in età e peso avanzati, dovranno interpretare perfettamente il ruolo degli sportivi. Battute pessime saranno accompagnante da scroscianti applausi da parte degli animatori, perfettamente integrati fra i clienti, e ospiti partecipi allo scherzo improvviseranno inni degni dei fan più scatenati.

A questo punto lo stupore dei nuovi clienti sarà illimitato, tutti si porranno la stessa domanda "ma dove sono capitato?" Lo sconforto sarà totale, l'immagine delle vacanze accompagnate da splendide ragazze e affascinanti istruttori saranno ormai svanite per sempre!

Ma…colpo di scena, un personaggio si alza in piedi per denigrare ed insultare la finta equipe, fingendosi un cliente appena arrivato, esterna con estrema forza e durezza tutto il suo dissenso per la qualità dell'animazione.

Il panico è palpabile, il finto capo villaggio invita questo signore a salire sul palco e a dimostrare che le proprie qualità d'intrattenitore, vista la sua capacità di critica, sono migliori!

Ovviamente questo deciso signore non è altro che il vero capo villaggio, che dopo uno show esilarante, coinvolgendo eventualmente altri animatori in incognito, si presenta con tutta la sua equipe.

Il risultato è strepitoso raggiungendo due obiettivi, l'affermazione dello staff e l'integrazione dei nuovi clienti con quelli già presenti.

- Attività mattutine

La giornata tipo degli animatori ha inizio verso le ore 9.30, solitamente si cerca di far colazione insieme al cliente e poi ci si dirige per aprire le attività diurne con l'immancabile sigla del villaggio ballata da tutto lo staff d'animazione.

È buona abitudine, ad inizio giornata, che tutta l'equipe di animatori svolga un "giro di saluti" alla clientela presente nelle varie piazzole.

È chiaro che all'orario stabilito di inizio attività tutto dovrà essere pronto ed organizzato, le attrezzature preparate ed eventualmente, per le attività che lo richiedono, una completa organizzazione della turnazione dei corsisti.

Nel primo giorno della settimana di vacanza si dovrà organizzare un appuntamento comune per iscrivere i clienti alle varie attività, questo al fine di pianificare meglio il corso.

Solitamente le attività cessano per la pausa pranzo verso le ore 12.30.

- Attività pomeridiane

La ripresa delle attività avrà inizio verso le ore 16.00, durante l'intervallo precedente lo staff d'animazione potrà riunirsi per predisporre le attività serali, eventualmente anche eseguendo delle prove, il tutto rigorosamente lontano dagli sguardi indiscreti del cliente.

Le attività del pomeriggio si compongono di tornei sportivi, giochi di squadre e lezioni di ballo, in compagnia dell'intero staff d'animazione.

La chiusura delle attività avverrà verso le 18.30. La collaborazione di tutti farà sì che le operazioni di ritiro dei vari materiali ludici e dei mezzi sportivi, nonché la chiusura degli altri settori potrà essere veloce ed organizzata.

- Attività serali

Dopo la cena avranno inizio le attività di intrattenimento serale.

In prima serata, durante la fase di preparazione dell'equipe, il settore del mini club si occuperà di organizzare momenti di ballo per i più piccoli, la famosa Baby Dance!

Verso le 22.00 avrà inizio lo spettacolo dello staff d'animazione; non dobbiamo mai dimenticare che questo show non sarà Broadway, ma dovrà rappresentare un momento di incontro e di catalizzazione delle emozioni.

Infatti, se durante il giorno l'attività dello staff d'animazione sarà stato vivace e sincero, qualsiasi spettacolo che verrà rappresentato nella serata, anche se di qualità non eccelsa, verrà sicuramente apprezzato e supportato dalla clientela.

Contrariamente, se l'animatore avrà l'atteggiamento della star, anche se metterà in scena la più completa e difficile rappresentazione teatrale, questa non verrà mai veramente apprezzata.

Ricordiamo sempre che il cliente in vacanza è alla ricerca di emozioni, andrà poi a teatro al rientro a casa.

La serata proseguirà con attività di discoteca, intervallata a volte da giochi di gruppo e piccoli cabaret.

- Eventi particolari

Durante il periodo di soggiorno il cliente potrà partecipare a momenti straordinari di intrattenimento. Attività agonistiche di gruppo, caccie al tesoro, spettacoli interpretati da clienti grandi e piccini, serate a tema in maschera, sono solo alcuni esempi che lasciano trasparire quanto sia importante, in queste manifestazioni, la fantasia e la collaborazione di tutto lo staff.

Sarà cura di tutta l'equipe individuare, nel gruppo di clienti, personaggi caratteristici che, con le loro qualità, saranno in grado di supportare l'animazione e di coinvolgere i "colleghi" clienti.

- Chiusura del periodo di soggiorno

Questo è un momento importante e significativo per tutti gli ospiti e per tutto lo staff; soventemente infatti tra cliente ed animatore si stringono rapporti d'affetto e di amicizia che continuano nel tempo.

È importante non trascurare il cliente che parte, in primo luogo perché potrebbe tornare l'anno prossimo e poi anche per una nostra sensibilità ed etica professionale, che non ci fa snobbare il cliente solo perché ormai è diventato un cliente che se ne va.

Tutte le azioni di gestione ed organizzazione delle attività, ovviamente, saranno poi personalizzate secondo i propri schemi ed esperienze, l'importante è non dimenticare mai che il servizio che noi erogheremo al cliente sarà frutto di nostre emozioni e

comportamenti, ritenendosi fortunati nell'esercitare questa fantastica professione che molto spesso non viene attentamente valutata e riconosciuta.

Problem solving 2: Successivamente verrà chiesto loro di esporre nuovamente in forma scritta le conoscenze riguardanti i luoghi d'azione dell'animatore e gli aspetti organizzativi nella gestione delle attività al momento attuale:

1. Nome ……
2. Cognome …….
3. Età …….
4. Che conoscenze possiedi ora sui luoghi d'azione dell'animatore e sugli aspetti organizzativi nella gestione delle attività?.....
5. Eventuali osservazioni: .....

Analisi discrepanze: Dopo l'acquisizione delle nozioni pratiche, l'animatore professionista aprirà una discussione di gruppo, analizzando a voce alcune risposte date nel problem solving 1 e 2. In questo modo è possibile confrontare le conoscenze pregresse dei ragazzi con quelle appena dichiarate.

Confronto con il gruppo di formazione: in questa fase viene chiesto di analizzare i diversi scritti per verificare la corretta interpretazione della consegna e una comprensione dei contenuti spiegati, nonché un breve dibattito costruttivo su tale attività tra docente e partecipanti.

Generalizzazione: al termine di queste attività, i ragazzi sono chiamati a rispondere a queste domande:

1. Cosa vi ha insegnato questa attività?.....

2. Pensate che ciò che avete imparato vi ha arricchito sufficientemente per svolgere al meglio tale professione?.....

Prodotti: alla fine, i formatori riceveranno:

- Gli scritti dell'esercizio iniziale
- Gli scritti elaborati in seguito all'acquisizione della teoria
- Le domande poste nelle generalizzazioni

Processo: verrà chiesto in modalità di dibattito collettivo finale se sono emerse problematiche durante il corso appena concluso e che tipologie di soluzioni sono state elaborate.

MODULO 2 (Martina Bollo)

CORSO: Insegnare a diventare artefici di divertimento: professione animatore turistico

MODULO 2: Come vengono prese in esame e illustrate le varie tattiche di coinvolgimento del cliente?

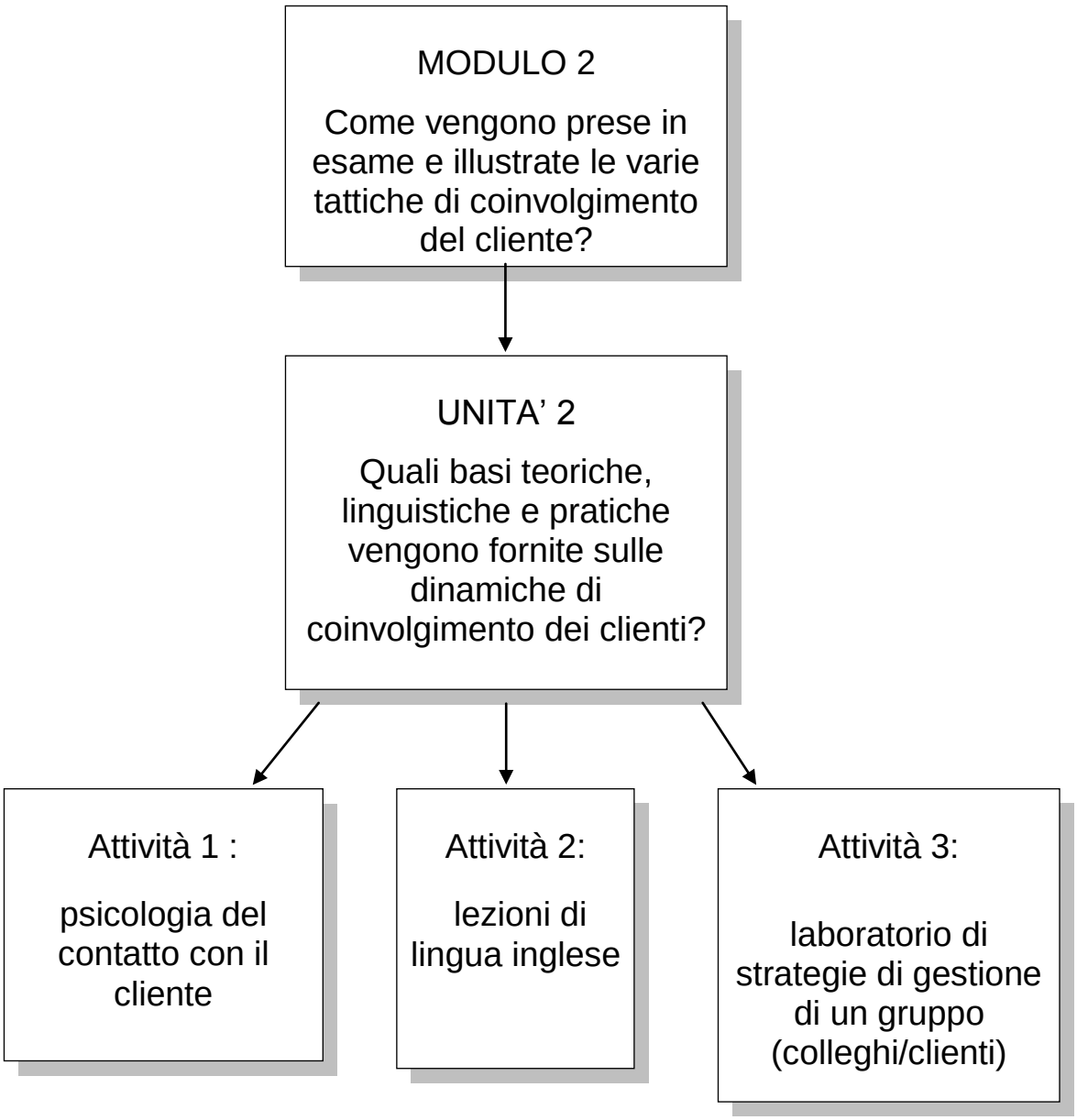
UNITA' 2: Quali basi teoriche, pratiche e linguistiche vengono fornite sulle dinamiche di coinvolgimento dei clienti?

Attività 1

Attività 2

Attività 3

Overview del modulo 2:



UNITÀ 2: ***Quali basi teoriche, linguistiche e pratiche vengono fornite sulle dinamiche di coinvolgimento dei clienti?***

In questa unità impareremo a:

- Conoscere le caratteristiche della psicologia del contatto con il cliente
- Apprendere le varie tattiche per coinvolgere in modo opportuno e non invadente gli ospiti del villaggio
- Analizzare le diverse tipologie di cliente
- Padroneggiare in maniera eccellente la lingua inglese, sia a livello scritto che a livello orale
- Essere in grado di intrattenere conversazioni in lingua in modo ottimale
- Imparare il significato di gruppo e leadership
- Approfondire le diverse strategie di gestione di un gruppo
- Imparare a coordinare il lavoro d'equipe
- Apprendere la cooperazione e gestioni di conflitti
- Saper creare un clima relazionale positivo

Al termine dell'Unità 2, i ragazzi avranno conseguito le seguenti competenze:

Dimensione	Descrittori del profilo di competenza
Risorse mobilitate	- Capacità di gestione di un gruppo - Capacità di attenuare i conflitti - Conoscenza delle nozioni di gruppo e leadership - Padronanza della lingua inglese - Imparare a coinvolgere le persone - Riuscire a trasmettere entusiasmo alla gente - Gestire attività di ballo e di spettacolo

	- Organizzare competizioni sportive con un ampio numeri di iscritti.
Strutture di interpretazione	- Saper leggere ed interpretare il materiale fornito durante le lezioni e le attività pratiche sulle diverse tematiche trattate - Saper intervenire in maniera opportuna durante i dibattiti - Mostrare una partecipazione attiva e continua alle attività, fornendo momenti di riflessione e proponendo iniziative
Strutture di azione	- Essere in grado di creare autonomamente attività tra cui giochi, momenti di aggregazione e svago e gare sportive finalizzate al divertimento della clientela - Saper riconoscere le preferenze e i punti di forza delle attività per i bambini, per gli adulti e per le altre fasce d'età con specifica attenzione alle peculiarità di ognuna di esse - Saper relazionarsi in modo adeguato alle diverse tipologie di cliente - Saper intrattenere in maniera efficiente in lingua inglese i clienti stranieri
Strutture di autoregolazione	- Saper gestire un gruppo - Saper gestire i conflitti maniera egregia - Capacità di problem solving anche in lingua inglese - Saper riconoscere e affrontare le problematiche che si possono creare - Saper riconoscere i propri limiti e le proprie difficoltà rispetto ai compiti lavorativi - Saper correggere eventuali comportamenti e atteggiamenti non adeguati al contesto - Saper riflettere individualmente e collettivamente sulle argomentazioni studiate ed eventualmente far emergere critiche da sviluppare e discutere in maniera costruttiva.

Attività 1 : psicologia del contatto con il cliente

Consegna: viene posta l'attenzione su quelle che sono le tattiche per coinvolgere in modo opportuno e non invadente gli ospiti del villaggio, attraverso le varie attività incluse nel programma d'animazione che comprendono competizioni sportive, varie tipologie di giochi, lezioni di danza, balli di gruppo e spettacoli teatrali, nonché attività dedicate a bambini e adolescenti con animatori specializzati proprio in tali fasce d'età.

Problem solving 1: ogni partecipante compila un foglio in cui viene chiesto di esporre le conoscenze pregresse sulla psicologia del contatto con il cliente e sulle varie tattiche di coinvolgimento:

1. Nome ……
2. Cognome …….
3. Età ……
4. Che conoscenze pregresse hai sulla psicologia del contatto con il cliente e sulle varie tattiche di coinvolgimento?.....
5. Hai esperienze passate in tale ambito specifico? …….……
6. Eventuali osservazioni: .....

Acquisizione teoria: tramite le lezioni frontali di tipo teorico verranno insegnate le peculiarità della professione scelta, ponendo l'attenzione sulla psicologia del contatto con il cliente. Ci si soffermerà sull'importanza del coinvolgimento degli ospiti del villaggio turistico.

SCHEDA 1

Tipologie ospiti

Ogni essere umano è singolare ed unico; è quindi sicuramente più semplice e costruttivo individuare delle "tipologie" in modo da poterne prevedere le aspettative.

A tal fine può rivelarsi più utile partire da quello che ogni ragazzo sa già sugli ospiti. Verrà chiesto pertanto ad ogni partecipante di compilare la prima colonna della tabella (tipologia)

con quelle che, secondo loro, possono essere le categorie di ospiti incontrabili sul loro futuro luogo di lavoro.

TIPOLOGIE DI OSPITI		
	TIPOLOGIA	ASPETTATIVA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Si confronteranno adesso le categorie dai ragazzi individuate con quelle riportate qui sotto.

	TIPOLOGIE
1	GENITORI GIOVANI (20-40 ANNI)
2	GENITORI (oltre i 40 anni)
3	BAMBINI 0-3 ANNI
4	BAMBINI 3-5 ANNI
5	BAMBINI 6-11 ANNI

6	RAGAZZI 11-15 ANNI
7	AGAZZI 16-21 ANNI
8	GIOVANI 21-35 ANNI SINGLE
9	COPPIE GIOVANI
10	SINGLE oltre i 35-40 anni
11	ANZIANI
12	GRUPPI
13	STRANIERI
14	PORTATORI DI HANDICAP

Ecco le principali tipologie di ospiti che sarà possibile incontrare, senza considerare tutte le loro caratteristiche comportamentali.

Stabilito questo possiamo ora individuare le aspettative (rispetto al servizio di animazione e assistenza turistica) per ogni singola tipologia ed aggiungerle nella tabella. È chiaro che questa analisi deve prevedere un'attenzione particolare per la clientela non italiana, per la quale le tipologie dovrebbero essere moltiplicate per ogni singola nazionalità presente, poiché sarebbero diverse anche le abitudini e, di conseguenza, le aspettative.

Le aspettative:

1	Relax, momenti di coppia (assistenza e sicurezza per i figli), occasioni di svago, sport organizzato, romanticismo, privacy
2	Relax, momenti di coppia (assistenza e sicurezza per i figli), occasioni di svago, sport organizzato, romanticismo, privacy, comodità, educazione, attenzioni.
3	Cure materne, attenzioni, serenità, affetto.
4	Gioco, divertimento, conoscenza, scoperta del nuovo, amicizia, attenzione, affetto.
5	Divertimento, giochi, avventura, amici, complicità.
6	Divertimento, gruppo, primi "amori", amici, sport.

7	Avventure amorose, divertimento, amicizia e gruppo, occasioni per affermarsi.
8	Trovare un/a compagno/a, avventure, sport, svago attivo, relax.
9	Occasioni da condividere, momenti di coppia, privacy, svago, sport, divertimento, amicizia.
10	Sentirsi giovani-inseriti-considerati, sport, un/a compagno/a, relax, disponibilità
11	Considerazione, coinvolgimento, rispetto, affetto, massima educazione.
12	Sport e attività dedicate, coinvolgimento, considerazione come singolo, non classificazione.
13	Attività, animazione, servizi, assistenza nella propria lingua, coinvolgimento, atmosfera italiana.
14	Rispetto, comprensione, aiuto, non discriminazione, amicizia, divertimento, relax.

Sarebbe superfluo sottolineare che tutti, nella propria vacanza, desiderano divertirsi, rilassarsi, godersi la vita e dimenticare le quotidiane preoccupazioni, ma come scopriremo nel seguito di questa analisi, nella professione dell'organizzatore non è contemplata la parola "superfluo"; infatti non si può mai considerare nessun particolare come scontato, è appunto nello scontato che nasce l'errore.

Come si può notare molte voci sono comuni ma hanno una valenza diversa: il divertimento di un anziano non è lo stesso di una coppia, né quello di un bambino di 5 anni è uguale a quello di un ragazzo di 18.

È per questo motivo che nella programmazione e nell'organizzazione di ogni attività si devono considerare tutte le diverse esigenze; non ci si può permettere il lusso di soddisfare solo una parte, anche se vasta.

SCHEDA 2

Il rapporto con la clientela

Provate ad immaginare l'*animatore ideale*.

Sicuramente avrete pensato che un animatore deve essere gentile, divertente, sempre iperattivo… ma c'è molto di più.

Quello che lo renderà unico… sarà la sua umanità.

Con questo intendiamo dire che nei suoi comportamenti non dovrà mai esagerare, non cercherà di essere per forza in primo piano, ciò significa che non lavorerà per gratificare ed ingigantire il proprio ego ma avrà come obiettivo la soddisfazione dell'ospite, senza risultare invadente nelle proposte e nel coinvolgimento.

Lasciamo quindi che gli ospiti ci apprezzino per la nostra capacità di comunicare, di organizzare e di condividere la nostra inesauribile energia vitale con gli altri, contagiandoli piacevolmente. Permettiamo alla clientela del villaggio turistico di ammirarci per la nostra umiltà e per la nostra grande professionalità. Mostrarsi umili, infatti, non vuol dire essere timidi e impacciati o incapaci di valorizzare i nostri sforzi e le nostre capacità; dovremo solo farlo, come abbiamo già sottolineato, nel modo più appropriato senza esasperare quegli atteggiamenti che possano risultare forzati o aggressivi nei confronti di chi, inevitabilmente, ci osserva durante l'arco di un'intera giornata e per tutto il periodo del suo soggiorno.

Sarà quindi necessario saper gestire ogni momento della nostra giornata, compreso quello che possiamo ritenere "privato", anche se a dire il vero di momenti privati ne rimangono molto pochi.

È facile immaginare, infatti, come anche il dormire, se condiviso con altri compagni di lavoro, possa divenire argomento della comunità nel caso non si rispettino i diritti dei propri coinquilini (per l'animatore il riposo è talmente raro da risultare sacro e inviolabile), o come un "chiarimento di idee" tra colleghi debba essere affrontato nella sede idonea, ossia lontanissimo dallo sguardo assolutamente interessato dell'ospite.

L'ospite si interesserà di più della vita privata, dei conflitti interni e dei "segreti" dello staff che dei propri figli.

Ulteriore punto focale del nostro comportamento dovrà essere l'estrema gentilezza e disponibilità ed anche se non sempre ci potrà venire spontanea, dovrà essere credibile e concreta.

Un problema riscontrato dall'ospite è un nostro problema, anche se non riguarda prettamente il nostro lavoro tecnico, ci occuperemo di rintracciare o indicare la soluzione migliore al nostro "amico" ospite.

Problem solving 2: Successivamente verrà chiesto loro di esporre nuovamente in forma scritta le conoscenze psicologia del contatto con il cliente e sulle varie tattiche di coinvolgimento al momento attuale:

1. Nome ……
2. Cognome …….
3. Età …….
4. Che conoscenze possiedi ora sulla psicologia del contatto con il cliente e sulle varie tattiche di coinvolgimento?.....
5. Eventuali osservazioni: .....

Analisi discrepanze: Dopo l'acquisizione delle nozioni teoriche, il docente aprirà una discussione di gruppo, analizzando a voce alcune risposte date nel problem solving 1 e 2. In questo modo è possibile confrontare le conoscenze pregresse dei ragazzi con quelle appena dichiarate.

Confronto con il gruppo di formazione: in questa fase viene chiesto di analizzare i diversi scritti per verificare la corretta interpretazione della consegna e una comprensione dei contenuti spiegati, nonché un breve dibattito costruttivo su tale attività tra docente e partecipanti.

Generalizzazione: al termine di queste attività, i ragazzi sono chiamati a rispondere a queste domande:
cosa vi ha insegnato questa attività? Pensate che ciò che avete imparato vi ha arricchito sufficientemente per svolgere al meglio tale professione?

Prodotti: alla fine, i formatori riceveranno:

- Gli scritti dell'esercizio iniziale
- Gli scritti elaborati in seguito all'acquisizione della teoria
- Le domande poste nelle generalizzazioni

Processo: verrà chiesto in modalità di dibattito collettivo finale se sono emerse problematiche durante il corso appena concluso e che tipologie di soluzioni sono state elaborate.

ATTIVITÀ 2 : LEZIONI DI LINGUA INGLESE

Consegna: si studia in maniera approfondita questa lingua straniera, sia a livello scritto che a livello orale, con ampi momenti dedicati alla conversazione.

Problem solving 1: ogni partecipante compila un foglio in cui viene chiesto di esporre le conoscenze pregresse sulla lingua inglese:

1. Nome ……
2. Cognome …….
3. Età …….
4. Che conoscenza sulla lingua inglese possiedi attualmente?

    - ottima
    - buona
    - discreta
    - sufficiente
    - nessuna

5. Eventuali osservazioni: .....

Dialogo A:	Dialogue A:

Acquisizione teoria: nelle lezioni frontali verrà insegnata la lingua straniera attraverso l'ausilio di materiale didattico e multimediale, sia per la parte scritta che per la parte orale, integrando quest'ultima con conversazioni e film in lingua.

SCHEDA 1

Riferimento ad un manuale di grammatica inglese per un ripasso generale delle principali regole della lingua straniera: *"English Grammar in Use di Raymond Murphy", Edizione Cambridge University Press.* Si studieranno i verbi principali, ausiliari e irregolari e le declinazione in tutti i tempi verbali. Si ripasseranno tutti i tipi di aggettivi e di pronomi e le principali strutture delle frasi, sia affermativa, che negativa o interrogativa.

SCHEDA 2

Esercitazione di dialoghi in lingua inglese in contesti di animazione all'interno di villaggi turistici (presentazioni personali, inviti di partecipazione alle attività, saluti, conversazioni su varie tematiche con gli ospiti….)

A: Qual è il tuo nome e cognome?	A: What's your name and surname?
B: Il mio cognome è O'Connelly.	B: My surname's O'Connelly.
A: Come si scrive?	A: How do you spell it?
B: Si scrive _ _ _ _ _ _ _ _ _.	B: You spell it _ _ _ _ _ _ _ _ _.
A: Quando sei nata?	A: When were you born?
B: Sono nata ad aprile nel 1984.	B: I was born in April in 1984.
A: Come sei arrivata qui oggi?	A: How did you get here today?
B: Sono arrivata qui a piedi. Abito qui vicino.	B: I got here on foot. I live nearby.
A: Come hai passato lo scorso fine settimana?	A: How did you spend last weekend?
B: Sabato ho fatto delle compere, mentre domenica ho studiato; la sera sono andata a mangiare una pizza con alcuni miei amici. Sono stata bene.	B: On Saturday I went shopping, whereas on Sunday I studied; in the evening I went for a pizza with some friends of mine. I enjoyed myself.
A: Hai programmi per quest'estate?	A: Do you have any plans for this summer?
B: Mi piacerebbe tantissimo tornare in Egitto.	B: I'd love to go back to Egypt.
A: Quante volte ci sei stata?	A: How many times have you been?
B: Ci sono stata una volta. Sono stata l'anno scorso.	B: I've been once. I went last year.
A: Quanto tempo pensi di rimanere?	A: How long are you going to stay?
B: Mi piacerebbe rimanere almeno due settimane.	B: I'd like to stay at least two weeks.
A: Cosa ti è piaciuto di più in Egitto?	A: What did you like most in Egypt?
B: Il paesaggio. E' bellissimo.	B: The landscape. It's beautiful.
A: Parli bene l'inglese, vero?	A: You speak English well, don't you?
	B: I wouldn't say well, but I get by. I've been studying it on and off since I was 9.

B: Non direi bene, ma me la cavo. Lo studio in modo saltuario da quando avevo 9 anni. A: Hai studiato l'inglese al liceo? B: Si, l'ho studiato al liceo per sei anni, ma ho avuto un'insegnante migliore alla scuola media. A: Parli altre lingue? B: Parlo un po' di spagnolo perché sono stata in Spagna diverse volte. Vorrei migliorare. A: In quali città sei stata in Spagna? B: Sono stata a Barcellona diverse volte. L'anno scorso stata a Madrid per la prima volta ma non mi è piaciuta quanto Barcellona. A: Sai cucinare? B: Me la cavo, ma potrei cucinare meglio. A: Qual è il tuo piatto preferito? B: Il mio piatto preferito è pasta alla carbonara. A: Ti va un caffè? B: Mi piacerebbe tantissimo! Andiamo insieme? A: Perché no?	A: Did you study English at high school? B: Yes, I studied it at high school for six years, but I had a better teacher at middle school. A: Do you speak any other languages? B: I speak some Spanish because I've been to Spain several times. I'd like to improve. A: What cities have you been to in Spain? B: I've been to Barcelona several times. Last year Iwent to Madrid for the first time but I didn't like it as much as Barcelona. A: Can you cook? B: I get by, but I could cook better. A: What's your favourite dish? B: My favoutite dish is 'pasta alla carbonara'. A: Do you fancy a coffee? B: I'd love one! Shall we go together? A: Why not? B: There's a café nearby. A: Let's go!

B: C'è un bar qui vicino. A: Andiamo!	

Dialogo B: A: Benvenuti! Com'è andato il volo? B: Benissimo. A: E' la prima volta che venite a Grecia, vero? B: Si, è la prima volta che veniamo in Italia. A: In quale villaggio alloggiate? B: Abbiamo prenotato il villaggio Settemari per due settimane. A: Come volete passare il vostro tempo? B: Ci piacerebbe vedere il più possibile.. A: Qual è il modo migliore per spostarsi? B: Siccome alloggiate in centro, potreste facilmente spostarvi a piedi.	**Dialogue B:** A: Welcome! How did the flight go? B: Very well. A: This is your first time in Greece, isn't it? B: Yes, this is our first time in Italy. A: What hotel are you staying in? B: We booked a hotel Settemari for two weeks. A: How would you like to spend your time? B: We'd like to see as much as possible. A: What's the best way to get around? B: Since you're staying in the centre, you could easily get around on foot.

Dialogo C: A: Mi scusi, è la prima volta che veniamo in Italia. Ci sentiamo persi. Ci può aiutare? B: Certo, cosa volete sapere? A: Come possiamo arrivare in centro?	**Dialogue C:** A: Excuse me, this is our first time in Italy. We feel lost. Can you help us? B: Of course, what would you like to know? A: How can we get to the centre?

B: Il modo migliore è in metropolitana. A: Quanto tempo ci vuole da qui? B: Di solito ci vuole mezz'ora. A: Quanto costa? B: Il biglietto costa un euro e cinquanta A: Voi vendete i biglietti? B: Noi no, ma li può trovare nel negozio dietro l'angolo. E' aperto fino a tardi. A: Ci può consigliare un buon ristorante? B: C'è un ottimo ristorante in fondo alla strada. A: Quanto costa più o meno? B: Dipende, ma di solito costa tra 20 e 25 euro. A: Ci può consigliare un piatto tipico? B: I piatti di mare sono buonissimi. E dovete assolutamente prendere il tiramisù a fine pasto!	B: The best way is by underground. A: How long does it take from here? B: It usually takes half an hour. A: How much does it cost? B: The ticket costs one euro fifty. A: Do you sell the tickets? B: We don't, but you can find them in the shop round the corner. It's open until late. A: Can you recommend a good restaurant? B: There's an excellent restaurant at the end of the street. A: How much does it cost more or less? B: It depends, but it usually costs between 20 and 25 euros. A: Can you recommend a typical dish? B: The seafood dishes are delicious. And you must have the tiramisù at the end of the meal.

Dialogo D:	**Dialogue D:**
A: Vorremmo fare un'escursione domani.	A: We'd like to go on an excursion tomorrow.
B: Quale escursione vorreste fare?	B: What excursion would you like to go on?
A: Vorremmo visitare l'isola.	A: We'd like to visit the island.
B: Sono rimasti sei biglietti per domani.	B: There are six tickets left for tomorrow.
3. A: Noi siamo in tre. Possiamo prenotarla?	A: There are three of us. Can we book it?
B: Certo. Qual è il vostro cognome?	B: Of course. What's your surname?
A: Nichols. A che ora parte e da dove?	A: Nichols. What time does it leave and from where?
B: Possiamo passare a prendervi alle 7.30. Altrimenti dovete stare qui per le 7.50.	B: We can pick you up at half past seven. Otherwise you have to be here by ten to eight.
A: Quanto costa e cosa è compreso?	A: How much does it cost and what's included?
B: Costa 55 euro. Sono compresi il pranzo, le bevande e la visita guidata dell'isola.	B: It costs 55 euros. The lunch, the drinks and the guided tour of the island are included.
A: A che ora finisce l'escursione?	A: What time does the excursion finish?
B: Finisce intorno alle 16.30. Vi lasceremo all'albergo alle 17 al più tardi.	B: It finishes at around half past four. We'll drop you off at the hotel at five at the latest.
A: Cosa dobbiamo portare? Un asciugamano?	A: What do we need to bring? A towel?
B: E' consigliabile se volete fare snorkelling.	B: It's advisable if you want to go snorkelling.
A: Non ho abbastanza contanti – le dispiace se pago con carta di credito?	A: I don't have enough cash – do you mind if I pay by credit card?
B: Affatto. Sono sicura che vi divertirete.	B: Not at all. I'm sure you'll enjoy yourselves.
A: Non vedo l'ora!	A: I can't wait!

SCHEDA 3

Proiezione in inglese del film "*Dirty Dancing" di* Emile Ardolino

Problem solving 2: successivamente verrà chiesto loro di esporre nuovamente in forma scritta le conoscenze ad oggi sulla lingua inglese tramite un test valutativo:

1	I am Susan ○ Correct ○ Incorrect
2	The gender of these words is different. Which word is different from the others? ○ Girl ○ Boy ○ Sister
3	Which word is different from the others? ○ Monday ○ Tuesday ○ May
4	He are my friend. ○ Incorrect ○ Correct
5	Which word is like "pupil"? ○ Student ○ Eye ○ Boy
6	What does "food" mean? ○ Something to eat ○ Something to drink

	○ School
7	It's a very slow animal. ○ Dog ○ Cat ○ Tortoise
8	Numbers: between four and six. ○ Five ○ Eight ○ Nine
9	A kind of food: ○ Book ○ Water ○ Pizza
10	It has four legs: ○ Man ○ Cat ○ Bird

Analisi discrepanze: dopo l'acquisizione delle nozioni teoriche, il docente aprirà una discussione di gruppo, analizzando a voce alcune risposte date nel problem solving 1 e 2. In questo modo è possibile confrontare le conoscenze pregresse dei ragazzi con quelle appena dichiarate.

Confronto con il gruppo di formazione: in questa fase viene chiesto di analizzare i diversi scritti per verificare la corretta interpretazione della consegna e una comprensione dei

contenuti spiegati, nonché un breve dibattito costruttivo su tale attività tra docente e partecipanti.

Generalizzazione: al termine di queste attività, i ragazzi sono chiamati a rispondere a queste domande:

1. Cosa vi ha insegnato questa attività?.....
2. Pensate che ciò che avete imparato vi ha arricchito sufficientemente per svolgere al meglio tale professione? .....

Prodotti: alla fine, i formatori riceveranno:

- Gli scritti dell'esercizio iniziale
- Gli scritti elaborati in seguito all'acquisizione della teoria
- Le domande poste nelle generalizzazioni

Processo: verrà chiesto in modalità di dibattito collettivo finale se sono emerse problematiche durante il corso appena concluso e che tipologie di soluzioni sono state elaborate.

ATTIVITÀ 3 : LABORATORIO DI STRATEGIE DI GESTIONE DI UN GRUPPO (COLLEGHI/CLIENTI)

Consegna: si approfondisce il concetto di "gruppo", inteso come occasione e luogo di animazione e si analizzano i temi che lo riguardano: leadership e relazioni, cooperazione e gestione dei conflitti, coinvolgimento e clima relazionale positivo. Si affrontano poi le tematiche relative alla comunicazione (verbale e non) e al lavoro d'équipe.

Problem solving 1: ogni partecipante compila un foglio in cui viene chiesto di esporre le conoscenze pregresse riguardanti le strategie di gestione di un gruppo nelle sue varie sfaccettature:

1. Nome ……
2. Cognome …….
3. Età ……
4. Che conoscenze pregresse hai a riguardo delle strategie di gestione di un gruppo nelle sue varie sfaccettature?.....
5. Hai esperienze passate in lavori di equipe o comunque basati sulla collaborazione reciproca?……..
6. Eventuali osservazioni: .....

Acquisizione teoria: in seguito al primo problem solving, vengono fornite ai ragazzi schede esplicative sull'argomenti . Successivamente tramite le lezioni pratiche verranno insegnate le strategie di gestione di un gruppo (colleghi/clienti), basate in primo luogo sui concetti di gruppo e leadership, cooperazione e gestione di conflitti, coinvolgimento e clima relazionale positivo.

SCHEDA 1

Nozioni teoriche

GRUPPO: (Manoukian,1988) unità di base di un sistema socio organizzativo in due accezioni:

- è garanzia di controllo democratico da parte della comunità e degli operatori stessi;
- propone una gestione coordinata per rispondere a problemi complessi.

CHE COS'È UN GRUPPO DI LAVORO? È un insieme limitato di persone che interagiscono, in base a regole variamente condivise, in vista di obiettivi comuni e in funzione di obiettivi personali.

I gruppi che si incontrano nell'ambito dell'attività lavorativa sono fondamentalmente di due tipi:

a) gruppo di lavoro (staff d'animazione)

b) gruppi di turisti

Nel primo caso il gruppo è una dimensione organizzativa specifica e strutturata.

Nel secondo caso i gruppi sono composti da persone che si trovano in vacanza e hanno voglia di divertirsi, di vivere nuovi modi di relazionarsi, di stare con gli altri.

In termini quantitativi si possono distinguere quattro tipologie di gruppo:

1) di coppia (a due)
2) di gruppo (o di piccolo gruppo da 3 a 15 persone)
3) di collettivo o organizzativo(da 20 a 500 persone)
4) di comunità (da 500 a migliaia).

I gruppi sono approfonditi da due punti di vista differenti e complementari: come realtà oggettiva (dimensione sociologica) e come realtà soggettiva (dimensione psicologica).

La dimensione sociologica è una realtà oggettiva comune a tutti noi, ad esempio le persone in un ristorante sono un gruppo, le persone alla fermata di un autobus sono un gruppo, tuttavia entrambi non sono un gruppo dal punto di vista psicologico.

La dimensione psicologica del gruppo esiste quando i suoi membri sono condizionati nel loro agire dal sentimento di appartenenza, quindi per “essere gruppo” è importante “sentirsi in gruppo”.

I gruppi sono anche distinguibili in base all’interesse che i membri del gruppo hanno nei confronti dell’attività aggregativa, si distinguono in gruppi di base ed in gruppi di lavoro.

Nei gruppi di base, il gruppo è un’occasione per essere insieme, i membri sono lega ti da vincoli di sangue, affettivi o di amicizia.

Nel caso dei gruppi di lavoro, il gruppo è una modalità per realizzare forme più articolate e complesse di un determinato prodotto e/o servizio.

CHE COS’È IL LAVORO DI GRUPPO? È una modalità di lavoro tra le altre, una tecnica di formazione tra le altre ed uno strumento per superare i limiti del lavoro individuale.

COSA PUÒ DARE?

- Facilitare la comprensione dei diversi punti di vista
- Facilitare la ricerca di soluzioni ai problemi
- Facilitare l’apprendimento
- Promuovere integrazione organizzativa

PRINCIPALI RAGIONI DI CRISI DI UN GRUPPO:

- ccesso di persone all'inizio non motivate
- Attese incongrue circa le proprie finalità o quelle del gruppo
- Mandato confuso, impreciso, contraddittorio o impossibile
- Risorse inadeguate (competenze, tempo, mezzi)
- Cattivo presidio delle regole di efficacia, efficienza, tutela del clima, della comunicazione, della leadership
- Mancata valorizzazione dei prodotti da parte del committente
- Percezione di mancanza di futuro per il gruppo

LEADER: un leader presidia la strategia, ha la capacità di regolare e coordinare le operazioni. Guida, motiva ed è esempio, punto di riferimento. La funzione più importante per il leader di un gruppo è quella di aiutare il gruppo a muoversi attraverso gli stadi di sviluppo. I leader efficaci adottano il proprio stile per fornire ai gruppi quello che essi non sanno procurarsi svolgendo, quando occorre, i vari compiti.

Piccoli atti di leadership: conoscere il lavoro, favorire l'ascolto, creare il contesto di scelta. L'apprendimento della leadership sta tutto nei particolari ed è solo quando è adeguato alla situazione che può aver luogo; ognuno potrebbe scoprirsi capace di esercitare una leadership appropriata.

All'interno del gruppo è inevitabile l'emergere di una leadership, che può rilevarsi attraverso tre tipologie:

1) la leadership formale (o leader gerarchico/burocratico)
2) la leadership tecnica (o leader tecnico/funzionale)
3) la leadership affettiva (o leader socio/emotivo)

Queste tre forme di leadership, incarnate da persone diverse, si verificano in molti gruppi e svolgono precise funzioni psicologiche.

La struttura a tre leader consente ai componenti del gruppo di trovare riferimenti univoci ma differenziati ad esigenze diverse (emotive, tecniche o disciplinari) e questo permette al gruppo non solo di avere livelli di stress più bassi ma anche una maggiore efficacia nel raggiungimento degli obiettivi. Spesso si identifica il "capo" come leader, ma il capo è un

ruolo organizzativo, mentre il leader è un fenomeno relazionale e di gruppo che nasce nel gruppo e ne esprime la vita emotiva.

Pertanto in un gruppo di lavoro non è detto che il capo sia il leader né che il leader sia il capo.

È per questo che i responsabili di settore sono i primi gestori dei processi di leadership e delle dinamiche di gruppo all'interno delle varie situazioni.

Essi devono:

- far coincidere il proprio ruolo istituzionale (leader gerarchico) con altri ruoli di leader (emotivo e tecnico), ma anche lasciare che questi ruoli siano sviluppati da altri membri del gruppo nel caso in cui ve ne siano le risorse o le potenzialità;
- imparare a riconoscere le varie fenomenologie del gruppo per favorirne gli sviluppi in direzione di un più forte senso di appartenenza al gruppo;
- tollerare l'ansia che si produce in noi ogni volta in cui intraprendiamo qualcosa di nuovo;
- favorire l'instaurarsi di un clima che agevoli lo spirito di gruppo, la collaborazione e la complicità fra i componenti e che tenda a trasmettere all'interno del gruppo fattori come: comunicazione, disponibilità, ascolto, fantasia, sicurezza e soprattutto fiducia.

CONFLITTO COME RISORSA: il conflitto può essere->

- Un'opportunità di cambiamento: incoraggia la creatività, si prendono in considerazione le alternative e aumenta la collaborazione.
- Un'opportunità di conoscenza reciproca sugli aspetti positivi e negativi, aumentando le capacità di affrontare i conflitti futuri.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI CONFLITTI:

- VOLITIVA: atteggiamenti aggressivi che danno luogo a situazioni di o vincita o perdita.

Quando è opportuno usarla?

- Quando è richiesta un'azione rapida e decisiva (ad es. nelle emergenze)
- In problemi di importanza vitale

- SFUGGENTE: ignorare i conflitti, evitare il confronto diretto e adottare procedure burocratiche

Quando è opportuno usarla?

- Quando il problema è irrilevante
- Per permettere alle persone di calmarsi e di riacquistare prospettiva
- Quando raccogliere informazioni è più importante di una decisione immediata

LA SOLUZIONE DI UN CONFLITTO:

- Non sta nell'analisi delle posizioni di partenza, ma in quella dei bisogni e timori delle parti coinvolte
- Anche nelle posizioni più "dure" vi sono interessi comuni
- Trovare quindi aspetti di reciproco vantaggio

DALL'ANTAGONISMO ALLA COOPERAZIONE:

- Non raccogliere l'ostilità altrui
- Concentrarsi sul problema (non sulle persone)
- Focalizzarsi sugli interessi reciproci (non sulle posizioni)

UN CLIMA DI FIDUCIA FONDATO SULL'ASCOLTO:

- Imparare ad ascoltare gli altri e parlare meno
- Non interrompere e approfondire con domande
- Non contraddire e generare opzioni

ALTERNATIVE VANTAGGIOSE PER ENTRAMBI:

- Concentrarsi sul problema da risolvere cercando assieme nuove soluzioni
- Dividere il processo decisionale in tappe costruendo l'accordo per gradi

La capacità di relazionarsi con più persone in tempi brevi ed efficacemente è fonda mentale nel lavoro dell'animatore turistico.

Il gruppo è la dimensione relazionale in cui si svolge l'attività dell'animatore.

SCHEDA 2

Esercitazioni pratiche

Dopo aver presentato i concetti chiavi sulle dinamiche di un gruppo, sui conflitti e sulla leadership, si inizierà a mettere in pratica i concetti appena presi, attraverso simulazione di spettacoli e di situazioni che possono sopraggiungere in un contesto reale di villaggio turistico, sia con i colleghi che con i clienti.

Problem solving 2: Successivamente verrà chiesto loro di esporre nuovamente in forma scritta le conoscenze sulle diverse strategie di gestione di un gruppo nelle sue varie sfaccettature :

1. Nome ……
2. Cognome …….
3. Età …….
4. Che conoscenze possiedi ora sulle diverse strategie di gestione di un gruppo nelle sue varie sfaccettature ?.....
5. Eventuali osservazioni: .....

Analisi discrepanze: dopo l'acquisizione delle nozioni pratiche, l'animatore professionista aprirà una discussione di gruppo, analizzando a voce alcune risposte date nel problem solving 1 e 2. In questo modo è possibile confrontare le conoscenze pregresse dei ragazzi con quelle appena dichiarate.

Confronto con il gruppo di formazione: in questa fase viene chiesto di analizzare i diversi scritti per verificare la corretta interpretazione della consegna e una comprensione dei contenuti spiegati, nonché un breve dibattito costruttivo su tale attività tra docente e partecipanti.

Generalizzazione: al termine di queste attività, i ragazzi sono chiamati a rispondere a queste domande:

1. Cosa vi ha insegnato questa attività? .....
2. Pensate che ciò che avete imparato vi ha arricchito sufficientemente per svolgere al meglio tale professione? .....

Prodotti: alla fine, i formatori riceveranno:

- Gli scritti dell'esercizio iniziale
- Gli scritti elaborati in seguito all'acquisizione della teoria
- Le domande poste nelle generalizzazioni

Processo: verrà chiesto in modalità di dibattito collettivo finale se sono emerse problematiche durante il corso appena concluso e che tipologie di soluzioni sono state elaborate.

8. Fasi ed azioni dell'intervento

Elenco delle fasi dell'intervento, in forma tabellare:

FASE	AZIONI PREVISTE PER CIASCUNA FASE	ESITO PREVISTO DI CIASCUNA FASE	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO PERSEGUITI ATTRAVERSO L'AZIONE	MODALITA' DI CONTROLLO DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI PER CIASCUNA AZIONE (VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE)
1	Per l'adesione al progetto è necessaria l'iscrizione al momento dell'arrivo, dove avverrà l'accoglienza da parte dei formatori			Modulo d'iscrizione compilato correttamente e pervenuto
2	Incontro con gli stagisti e i professionisti durante la conferenza iniziale conoscitiva	Si prevede che i ragazzi si mostrino interessati e incuriositi al progetto e che verranno motivati alla partecipazione e alla collaborazione	Conoscenza della strutturazione del progetto: 7 giorni di attività, distribuita durante tutto l'arco della giornata. Conoscenza degli argomenti trattati	Durante l'incontro si risponde ai quesiti degli stagisti e si chiede loro se l'attività è di loro interesse

		reciproca		
3	MODULO 1 ATTIVITA' 1: insegnamento dei concetti base dell'animazione turistica	Si prevede che i partecipanti acquisiscano le conoscenze generiche dell'animazione turistica attraverso la comprensione di concetti chiave	Conoscenza di tali argomentazioni	Dibattuto di riflessione finale
4	ATTIVITA' 2: laboratorio di creatività e tecniche di animazione	Si prevede che gli stagisti sperimentino con la pratica quello che hanno appreso a livello teorico	Si affronta il tema della creatività e si approfondiscono le diverse tecniche di animazione: il gioco come forma di intrattenimento, le varie sfaccettature della musica, le forme di espressione corporea a figurativa, i laboratori teatrali e i segreti della giocoleria	Dimostrazioni pratiche
5	ATTIVITA' 3: laboratorio "l'animatore e gli scenari operativi"	Si prevede che i partecipanti apprendano i comportamenti adeguati a seconda dei diversi contesti di riferimento	Conoscenza delle molteplici realtà in cui l'animatore si trova ad operare	Dimostrazioni pratiche
6	MODULO 2 ATTIVITA' 1: psicologia del contatto con cliente	Si prevede che i partecipanti acquisiscano le diverse modalità di coinvolgimento opportuno e non invadente verso gli ospiti	Conoscenza delle differenti tattiche di approccio con il cliente	Verifica attraverso laboratori tematici di formazione

		del villaggio turistico		
7	ATTIVITA' 2: lezioni di lingua inglese	Si prevede che gli stagisti apprendano in maniera ottimale le abilità linguistiche dell'inglese da applicare nei contesti turistici	Padronanza dell'inglese	Dimostrazioni pratiche con annesse conversazioni in lingua
8	ATTIVITA' 3: laboratorio sulle strategie di gestione del gruppo	Si prevede che i ragazzi, attraverso simulazioni e prove concrete, si immedesimino nelle situazioni e nei contesti reali	Si approfondisce il concetto di "gruppo", inteso come occasione e luogo di animazione e si analizzano i temi che lo riguardano: leadership e relazioni, cooperazione e gestione dei conflitti, coinvolgimento e clima relazionale positivo. Si affrontano poi le tematiche relative alla comunicazione (verbale e non) e al lavoro d'équipe.	Dimostrazioni pratiche
9	Dibattito di riflessione finale			
10	Spettacolo di finale			
11	Colloqui valutativi			

Diagramma di Gantt dell'intervento

GIORNI	Domenica	Lunedì			Martedì			Mercoledì			Giovedì			Venerdì	Sabato
ORARI	15-18	9-11	11-13	15-18	9-11	11-13	15-18	9-11	11-13	15-18	9-11	11-13	15-18	9-18	9-12
Fase 1															
Fase 2															
Fase 3															
Fase 4															
Fase 5															
Fase 6															
Fase 7															
Fase 8															
Fase 9															
Fase 10															
Fase 11															

Legenda:

FASE 1		Accoglienza e compilazione modulo di adesione al progetto
FASE 2		Conferenza iniziale conoscitiva
FASE 3		Modulo 1 - Attività 1: Concetti di base dell'animazione
FASE 4		Modulo 1 - Attività 2: Laboratorio di creatività e tecniche di animazione
FASE 5		Modulo 1 - Attività 3: Laboratorio "l'animatore e gli scenari operativi"
FASE 6		Modulo 2 - Attività 1: Psicologia del contatto con il cliente
FASE 7		Modulo 2 - Attività 2: Lezioni di lingua inglese
FASE 8		Modulo 2 - Attività 3: Laboratorio sulle strategie di gestione del gruppo
FASE 9		Dibattito di riflessione finale
FASE 10		Spettacolo finale
FASE 11		Colloqui valutativi

Possibili problemi e modalità di affrontarli

Durante la stesura del progetto abbiamo previsto che possano verificarsi i seguenti problemi:

a. Innanzitutto potrebbe essere un problema raggiungere un numero sufficiente di partecipanti (si auspica che siano almeno una sessantina), per favorire le attività di gruppo sia teoriche che pratiche e per montare spettacoli con diverse tipologie di attori.

b. Può essere problematica la durata del corso (una settimana), in quanto la mole di lavoro distribuita nell'intero progetto potrebbe richiedere più ore sia per la parte di lezioni, sia per la parte dei laboratori pratici, con annessa la preparazione dello spettacolo finale.

c. Visto che le attività del progetto richiedono corsi impegnativi, è fondamentale che i ragazzi dimostrino, oltre ad un'elevata attenzione alle spiegazioni, anche e soprattutto una grande partecipazione attiva per una migliore riuscita del progetto formativo.

d. Va posta particolare attenzione infine alla frequenza dei corsi, che comprendono sia i laboratori tematici di formazione, sia le lezioni frontali con i docenti. Eventuali assenze non giustificate da parte degli stagisti potrebbero influire sul regolare svolgimento delle attività, non portando ai risultati attesi.

9. Autoriflessione sulla bontà del progetto formativo

Il progetto formativo da noi svolto è nato con l'intento di dare ai partecipanti la possibilità di toccare con mano il mondo dell'animazione in tutte le sue sfaccettature, creando simulazioni il più reale possibile attraverso la programmazione e la gestione di numerose attività e spettacoli, con l'obiettivo di ampliare le proprie competenze, sia personali che professionali.

Inoltre ci si è focalizzati molto sulle abilità relazionali, gestionali e organizzative, imparando quindi a lavorare in équipe, collaborando e condividendo la quotidianità con i propri colleghi e imparando a rapportarsi con un elevato numero di clienti-ospiti all'interno delle strutture turistiche.

Un grande punto di forza di tale progetto formativo riguarda il fatto che, grazie ai molteplici laboratori pratici organizzati, i soggetti coinvolti hanno lavorato molto per migliorare la propria autostima e la propria capacità di improvvisazione, attraverso l'invenzione di sketch e momenti ricreativi.

L'unico aspetto sul quale si poteva agire diversamente riguarda la durata del corso; aumentare le ore dell'intero progetto sarebbe stato più proficuo ai fini di un apprendimento didattico e un consolidamento delle competenze tecniche maggiormente completo.

10. Piano di valutazione

10.1 Valutazione di prodotto

- ***Valutazione di gradimento***

La valutazione di gradimento avverrà attraverso:

- ❖ L'osservazione da parte dei docenti e dei formatori della partecipazione dei partecipanti.
- ❖ Il confronto diretto con i ragazzi.
- ❖ Il questionario di gradimento per gli iscritti.

<u>*Questionario di Gradimento per gli iscritti*</u> (a risposta chiusa), che verrà distribuito alla conclusione del periodo di formazione.
Gli indicatori previsti saranno:

- Apprezzamento durante le attività pratiche e teoriche → *Hai apprezzato il modo in cui sono state svolte le attività pratiche e teoriche? Sì, No, Perché?*
- Presenza durante le attività → *La scelta della frequenza obbligatoria ai vari corsi l'hai ritenuta giusta? Sì, No, Perché?*
- Il soggetto svolge con partecipazione attiva i compiti e le attività proposte → *Hai avuto interesse e curiosità durante i dibattiti e le varie attività svolte? Sì, No, Perché?*
- Il soggetto partecipante comunica la sua soddisfazione per il percorso → *Sei soddisfatto del progetto formativo a cui hai preso parte? Sì, No, Perché?*

- ***Valutazione dell'apprendimento***

La valutazione dell'apprendimento avverrà al termine delle attività attraverso:

- ❖ L'osservazione e l'intervento dei formatori e dei professionisti.
- ❖ La valutazione del questionario di verifica svolto alla fine del progetto di formazione che permette di individuare l'apprendimento individuale.

Questionario di Apprendimento per gli iscritti (a risposta chiusa), che verrà distribuito alla conclusione del periodo di formazione.
Gli indicatori previsti saranno:

- Conoscenza dei concetti generali riguardanti l'animazione e le sue tecniche → *Ritieni di aver avuto a disposizione i mezzi e gli strumenti necessari per l'apprendimento? Sì, No, Perché? Pensi quindi, a fine percorso, di aver acquisito tutte le conoscenze necessarie sul mondo dell'animazione? Sì, No, Perché?*
- Apprendimento dei diversi ruoli presenti all'interno di un team d'animazione → *Hai appreso le diverse tipologie di ruolo e le caratteristiche di ognuna di esse all'interno di un team di animazione? Sì, No, Perché?*
- Imparare le diverse tattiche per coinvolgere gli ospiti in maniera non invadente → *Pensi di possedere tutte le tattiche di coinvolgimento per le diverse tipologie di cliente? Sì, No, Perché?*
- Padronanza eccellente della lingua inglese → *Padroneggi in modo sicuro la lingua straniera studiata? Sì, No.*
- Capacità di produrre autonomamente valide proposte di intrattenimento → *Ti ritieni in grado di produrre autonomamente varie proposte di intrattenimento? Sì, No, Perché?*
- Capacità di relazionarsi e collaborare con altri individui → *Hai sviluppato buone capacità di relazione e collaborazione con altre persone? Sì, No, Perché?*

- ***Valutazione del cambiamento personale***

La valutazione di quanto il progetto sia stato utile e rilevante per i partecipanti avverrà attraverso un colloquio individuale con i responsabili del proprio settore a fine stage formativo.
Si affrontano le questioni relative alle capacità e alle competenze su cui si è lavorato e sul quale si può riscontrare un margine di miglioramento.

- ***Valutazione del cambiamento organizzativo/di gruppo***

La valutazione di quanto il progetto abbia influito sulle dinamiche di gruppo è rilevabile sempre attraverso il colloquio individuale con i propri responsabili, nel quale viene chiesto ai partecipanti un parere riguardo alle modalità organizzative dell'intero progetto, focalizzandosi sulla quantità di ore dedicate alle attività pratiche e teoriche, sul numero di iscritti per ogni laboratorio, sull'adeguatezza delle strutture e sulla gestione complessiva dei giorni di formazione.

10.2 Valutazione di processo

Il tipo di valutazione adottato per questo progetto formativo è:

- in itinere, poiché verranno organizzati degli incontri fra i professionisti, i formatori e i docenti, in cui verificare l'andamento del progetto e delle attività svolte;
- a fine progetto, in quanto vi sarà un incontro fra i professionisti, i formatori e i docenti, nel quale poter analizzare l'esito del periodo di formazione e capire cosa sia stato positivo ed efficace e cosa si poteva modificare; un secondo incontro come occasione di riflessione nella quale far esprimere agli stagisti un pensiero personale su quali fossero inizialmente le proprie aspettative riguardo al progetto e se siano state rispettate o meno.

Gli operatori considereranno poi, in fase di valutazione, i seguenti fattori, indicatori e le seguenti domande del questionario:

FATTORI	INDICATORI	DOMANDE DEL QUESTIONARIO O DELLA SCALETTA DI INTERVISTA O ITEM SU UNA GRIGLIA DI OSSERVAZIONE

- Partecipazione iscritti	- Gli strumenti utilizzati si sono rivelati utili per una maggior comprensione dei ragazzi iscritti	- Gli strumenti e le tecniche utilizzate per la realizzazione delle attività proposte si sono rivelate utili ai fini di una maggior comprensione delle stesse? - Se sì/no, quali in particolare e perché?
- Atteggiamenti nei confronti delle varie attività	- I ragazzi hanno accolto positivamente le varie attività o meno - I ragazzi si sono mostrati interessati alle varie attività o meno	- I ragazzi hanno accolto positivamente le varie attività? Perché? - I partecipanti si sono mostrati interessati alle varie attività? Perché? Da cosa è possibile rilevarlo?
- Coinvolgimento	- I ragazzi si sono sentiti adeguatamente coinvolti nella globalità del progetto	- Gli stagisti si sono sentiti adeguatamente coinvolti nelle varie attività? Se sì/no perché?

	- I ragazzi sono stati adeguatamente coinvolti	- I ragazzi sono stati adeguatamente coinvolti nelle varie attività?
- Clima del contesto	- Clima iniziale - Clima al termine del corso	- Com'era il clima all'inizio? Perché? - Com'era il clima al termine del corso? Perché? - Durante il corso, i ragazzi sono riusciti a creare un clima positivo, armonioso e collaborativo? In che modo? - I ragazzi sono riusciti a creare delle relazioni amicali fra loro?

E' possibile fare queste rilevazioni grazie alle riflessioni a cui sono sottoposti gli stagisti al termine di ogni incontro e ai colloqui finali, svolti con le figure professionali di riferimento interne al progetto.

La creazione di un clima informale, sereno e di confidenza tra i ragazzi e i formatori/docenti sarà inevitabile!

Lido di Savio