

Istruzioni passo passo

«Piccoli formati, grande efficacia»

Rendere visibili le emozioni, intercettare tempestivamente le preoccupazioni, creare fiducia: grazie a semplici formati come eventi o panchine per chiacchierare, la popolazione può contribuire direttamente con le proprie esperienze vissute e con riflessioni sul turismo, in un contesto protetto e rispettoso. In questo modo si creano vicinanza, sincerità e dialogo anche al di là dei classici processi di partecipazione.

Fase	Cosa fare	Consigli da Berna e Lauterbrunnen
1. Scegliere il formato	A seconda del gruppo target e della cultura: chiacchierata (possibile anche come scambio strutturato e moderato, possibilmente supportato da un moderatore neutrale della rete FST) o panchine per chiacchierare (come opportunità di conversazione spontanea e accessibile)	Particolarmente efficace per tutte le destinazioni che desiderano affrontare tempestivamente l'argomento o per i luoghi molto frequentati dai turisti. La scelta del formato può anche essere basata sulla stagione o su eventi esistenti.
2. Preparazione e invito	Scegliere consapevolmente il luogo e il momento, ad esempio al margine di una festa di paese, al mercato settimanale o in una bella serata estiva. Invitare con una comunicazione semplice: breve testo nel bollettino comunale, avviso, post sui social media o invito personale da parte delle associazioni.	Invito aperto e simpatico senza linguaggio tecnico: «Cosa sta funzionando, cosa ti dà fastidio? Passa a trovarci, parla con noi!». Bevande, snack o musica creano un'atmosfera piacevole che favorisce l'apertura.
3. Dare spazio alle emozioni	Chiarire: qui si può parlare con il cuore in mano, senza essere giudicati. Il moderatore ascolta, riasume e garantisce il rispetto.	L'ospite o il moderatore accoglie tutte le preoccupazioni, le esigenze, le paure, ma anche i feedback positivi senza esprimere giudizi.
4. Garantire la documentazione	Trascrizioni, registrazioni audio, semplici appunti durante le chiacchierate informali o semplicemente bigliettini su una bacheca. Ordinare i risultati (elogi, critiche, suggerimenti) e valutarli in forma anonima.	Se necessario, riflettere i risultati in forma anonima

5. Consentire il feed-back	Mostrare cosa è stato fatto con quanto ascoltato, ad esempio nel bollettino parrocchiale, sui social media o sulla bacheca.	Anche piccole reazioni («Abbiamo ascoltato – ora agiamo») hanno un effetto.
Fattori di successo nell'applicazione	• Creare un'atmosfera di fiducia: le persone parlano più apertamente quando si sentono benvenute e non giudicate. • Ascoltare senza giudicare: non si tratta di avere l'opinione «giusta», ma di prendere sul serio le esperienze vissute e i sentimenti. • Garantire accessibilità e visibilità: niente moduli di registrazione, niente ostacoli – partecipare è semplice: basta farlo quando si è presenti. • Trasformare ciò che si è ascoltato in azione: non limitarsi ad ascoltare le richieste espresse, ma tradurle in modo visibile in passi concreti: anche le piccole misure dimostrano che il dialogo ha un effetto.	