



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA, SOCIOLOGIA, PEDAGOGIA E PSICOLOGIA
APPLICATA (FISPPA)

CORSO DI LAUREA IN CULTURE FORMAZIONE E SOCIETÀ GLOBALE
SCIENZE PEDAGOGICHE LM-85

DECONSTRUZIONE DEL PREGIUDIZIO DI ETÀ
UN'INDAGINE QUALI-QUANTITATIVA PER CONTRASTARE IL PREGIUDIZIO
D'ETÀ NELLE ORGANIZZAZIONI NO PROFIT

RELATORE: PROF. DIEGO ROMAIOLI

LAUREANDA: GIULIA BERDIN
MATRICOLA N. 2027909

ANNO ACCADEMICO 2022-2023

INDICE

1. Introduzione

2. Il pregiudizio

2.1 Pregiudizio e discriminazione

2.2 Pregiudizio e influenza sociale

2.3 Pregiudizio nella psicologia narrativa

3. Il pregiudizio di età

3.1 Ageism

3.2 Ageism, lavoro e produttività

3.3 Ageism, comunicazione e linguaggio

3.4 Elderspeak

4. Le Organizzazioni No Profit

4.1 I contesti

4.2 Il comportamento prosociale

4.3 La figura del volontario

5. Teoria di riferimento

5.1 Costruzionismo sociale

5.2 Future forming research

6. La ricerca

6.1 Partecipanti

6.2 Metodologia

6.3 Fraboni Scale of Ageism

6.4 Appreciative inquiry e l'intervista generativa

6.5 Metodo di analisi dei dati quantitativi

6.6 Metodo di analisi dei dati testuali

7. I risultati

7.1 Risultati quantitativi

7.2 Risultati qualitativi

7.3 Comparazione risultati quantitativi e qualitativi

8. Discussione

9. Conclusioni

9.1 Limiti della ricerca

9.2 Prospettive di ricerca future

10. Riferimenti bibliografici

1. Introduzione

Il progetto si inserisce nell'ambito degli studi sull'Ageism, ossia il pregiudizio di un gruppo di età nei confronti di altri gruppi di età (Butler, 1969). A causa del progressivo invecchiamento della popolazione, il mondo del lavoro ha dovuto fare i conti con la sfida di integrare persone di età molto diverse nello stesso contesto organizzativo. Numerosi studi hanno dimostrato che potrebbero insorgere dinamiche maggiormente conflittuali in situazioni caratterizzate da diversità generazionale tra i collaboratori a causa di pregiudizi e convinzioni stereotipate. Questi stereotipi potrebbero avere un impatto negativo sui lavoratori in ogni fase della loro carriera e fase del rapporto lavorativo. I più giovani vengono in media considerati meno preparati dei colleghi più anziani e meno propensi a mettere in atto comportamenti collaborativi. D'altro canto, i più anziani vengono stigmatizzati come meno efficaci e meno propensi ad impegnarsi in attività formative. In entrambe le posizioni si possono riscontrare pregiudizi; tuttavia, mentre nel caso dei giovani, tempo ed esperienza possono compensare le presunte mancanze, per i senior queste due variabili possono solamente aggravare lo stereotipo. Di conseguenza, quest'ultimi sarebbero portati a mostrare in risposta una diminuzione dell'engagement, della soddisfazione e del commitment organizzativo. La presente ricerca, che ha coinvolto 229 volontari della Croce Rossa di Padova, si propone di agire in ottica migliorativa su eventuali dinamiche conflittuali che possono essere registrate in un'organizzazione no profit e che sono connesse al pregiudizio d'età, con il preciso fine di favorire l'integrazione intergenerazionale sul luogo di lavoro. Attraverso l'indicazione metodologica della ricerca come "future forming", la formazione del futuro, si cerca di dare una risposta ai cambiamenti sempre più rapidi della vita sociale e alle conseguenze poco chiare che ricadono sulla società stessa. La ricerca prende quindi una direzione che plasma il futuro, l'indagine critica, la creazione di nuove pratiche e l'azione collaborativa senza togliere attenzione e importanza al ruolo della teoria e ad un'etica relazionale della ricerca. Il fine di una metodologia di un futuro che forma l'orientamento alla ricerca non è identificare i problemi sociali, ma suggerire strategie che potrebbero portare a risultati migliori o più sostenibili. Allo stesso

modo, lo scopo del presente contributo non è rivelare il problema del pregiudizio di età, ma proporre di agire in una visione migliorativa su eventuali dinamiche connesse al pregiudizio di età al fine di favorire l'integrazione intergenerazionale sul luogo di lavoro no profit.

L'obiettivo è quello di valutare il pregiudizio d'età all'interno di contesti organizzativi e predisporre una serie di interviste volte a decostruirlo, promuovendo interscambi virtuosi tra persone di età differenti. Questo avviene attraverso l'uso di una metodologia mixed method (Romaioli, 2021) che integra l'analisi quantitativa con l'analisi qualitativa. Le domande generative sono formulate con la metodologia dell'appreciative inquiry: sono domande che permettono all'intervistato di ripensare positivamente alla sua biografia, alla sua personale situazione, al contesto, alle persone che lo circondano focalizzando il racconto su aree di maggior benessere, competenza e autoefficacia, anche con la finalità di sfidare discorsi dominanti opprimenti o pregiudizi. Nel presente studio in particolare, le domande generative sono state utilizzate per mettere in luce esperienze personali che contrastano il pregiudizio d'età e rivelare le risorse della diversità generazionale, decostruendo il pregiudizio di età precedentemente rilevato con l'analisi quantitativa. Le narrazioni vengono quindi co-costruite, formando il futuro, in modo da prevenire il discorso pregiudizievole, decostruendolo, e offrendo una visione che mette in luce gli aspetti positivi. L'analisi dei dati testuali è avvenuta tramite l'analisi tematica che ha permesso di esplorare le relazioni di significato nell'insieme dei dati raccolti concettualmente simili.

2. Il pregiudizio

2.1 Pregiudizio e discriminazione

Il pregiudizio, argomento significativo nelle scienze umane e sociali, è un fenomeno che oscilla tra la dimensione individuale e sociale. È un atteggiamento dominato da tendenze sistematiche cognitive e dall'uso dilagante degli stereotipi, un giudizio ingiusto, espresso senza una conoscenza o una comprensione approfondita.

Un'opinione preconcepita e diretta a un gruppo o a un individuo può condurre a pregiudizi, discriminazioni o etichettature. Il pregiudizio è un'interazione negativa tra gli individui. Coloro che sono soggetti a pregiudizio si trasformano nel bersaglio di interventi scorretti quando si devono stabilire delle relazioni sociali.

Il risultato inevitabile del pregiudizio è quindi la discriminazione? Se un giudizio è formulato in modo sottile, è neutrale o porta necessariamente a una discriminazione? Che ruolo gioca il gruppo nella formazione di un giudizio personale?

Lo psicologo americano Gordon W. Allport (1897–1967) vede il giudizio come una forma socialmente adottata di semplificazione cognitiva il cui scopo è facilitare l'orientamento nell'ambiente senza mettere in discussione il proprio sistema di valori. Il pregiudizio è un metodo di categorizzazione sociale poiché si basa sulla selezione di informazioni recuperate dagli altri in base al proprio modello di categorizzazione. Secondo lo psicologo, ciò è favorito dall'esistenza di una connessione emotiva e dalle circostanze di un conflitto che si traduce in frequenti meccanismi di esclusione e di discriminazione. Una definizione diversa che il ricercatore dà all'idea di pregiudizio è pensare negativamente a qualcuno senza avere buone ragioni per farlo. Ciò include un pensiero e un'azione giudicante che possono avvicinare il pregiudizio alla discriminazione o ad azioni basate sul trattamento iniquo di particolari gruppi di persone. La relazione tra pregiudizio e discriminazione, tuttavia, è più complessa di così, e la discriminazione non è sempre il risultato del pregiudizio al suo interno.

È possibile che nella società il pregiudizio si esprima in modo sottile e celato. Il rifiuto di offrire aiuto, il tokenism e la discriminazione inversa sono tre tipi di comportamento che possono occultare giudizi di fondo. Nel primo caso, l'incapacità di aiutare altri gruppi a migliorare la loro posizione all'interno della società è ciò che rende l'assistenza inefficace. Secondo uno studio americano del 1977 di Gaertner e Dovidio, i testimoni bianchi in una situazione di emergenza discriminavano maggiormente le vittime nere quando credevano che la ragione della loro incapacità di aiutare non fosse il pregiudizio razziale. Questa ricerca ha esaminato la natura degli atteggiamenti razziali e il modo in cui possono influenzare la probabilità che uno spettatore bianco offra assistenza a una vittima nera. L'orientamento che guida questa ricerca afferma che, sebbene gli atteggiamenti razziali possano trovare espressione diretta nel comportamento, sono più tipicamente espressi in modi sottili e più razionalizzabili. È più probabile che gli astanti bianchi discriminino le vittime di colore in situazioni in cui il mancato intervento potrebbe essere attribuibile a fattori diversi dalla razza della vittima (Gaertner, Dovidio, 1977).

Il termine "tokenism" si riferisce a un gesto di buona volontà, un'azione positiva piccola o insignificante, compiuta per conto di un gruppo minoritario. Questo apparente favore permette di apparire innocentemente privi di pregiudizio e pronti ad appoggiare iniziative positive, ma il pensiero su cui l'azione si basa è: "non disturbarmi, ho già fatto abbastanza" (Rosenfield, Greenberg, Folger, Borys, 1982). Possono fare da esempio alcune imprese che adottano membri di minoranze etniche esclusivamente per evitare ripercussioni da accuse di pregiudizio. Quando è portato all'estremo, il tokenism, diventa una forma di discriminazione inversa che favorisce particolarmente i membri di un determinato gruppo rispetto ad altri. Ciò può portare a conseguenze vantaggiose a breve termine, ma controproducenti nel lungo periodo determinando una diminuzione dell'autostima.

La psicologia sociale tenta di capire il fenomeno del pregiudizio che invade la vita sociale ponendo attenzione alle specifiche relazioni intergruppo che gli forniscono un contesto e una base d'azione. Esso può non esser colto, in quanto

spesso è celato in contesti limitati che lo rendono difficile da rilevare ed è implicito a comuni e quotidiane assunzioni, nel linguaggio, nelle azioni, nei discorsi.

Con il termine pregiudizio si fa riferimento, comunemente, a tre dimensioni: la dimensione cognitiva che mette in atto stereotipi e credenze; quella affettiva, riguardante emozioni e sentimenti; quella comportamentale le cui intenzioni e azioni ostili e discriminatorie sono le conseguenze. Per riuscire a vivere e a destreggiarsi in un mondo complicato e spesso confuso, gli esseri umani hanno bisogno di ridurre la complessità: quando si è subissati da stimoli e informazioni di ogni tipo si perde la capacità di valutarli e anche solo di rilevarli (Faina, 2013). Conseguentemente, si fa uso di stratagemmi cognitivi che facilitano l'interpretazione di ciò che accade e la formazione di opinioni sulle persone attorno.

2.2 Pregiudizio e influenza sociale

La discriminazione intergruppo avviene anche se le persone vengono categorizzate casualmente o a partire da criteri o pregiudizi irrilevanti che fanno sì che non si venga a determinare un problema sociale. In psicologia sociale il paradigma del gruppo minimo è una metodologia di ricerca che considera l'essere membro di un gruppo come condizione minima affinché ci siano pregiudizi di gruppo. I primi e più influenti studi in questo campo di ricerca sono di Henri Tajfel (1919-1982). Egli ha dimostrato che una suddivisione irrilevante in gruppi può indurre gli individui a favorire il proprio gruppo sviluppando pregiudizi verso gli appartenenti agli altri gruppi. In un esperimento i partecipanti sono divisi in gruppi A e B per un motivo pretestuoso come il tipo di maglietta, la preferenza di un artista o di un colore, quindi criteri di suddivisione apparentemente banali. Dopo essere stati divisi e assegnati a determinati gruppi gli individui inizieranno a mostrare favoritismi nei confronti dei membri del loro gruppo e pregiudizio nei confronti dei membri degli altri gruppi. Ciò mostra che non c'è bisogno di una determinata ideologia o una messa in gioco di fattori personali affinché si sviluppino i pregiudizi di gruppo: semplicemente essere un membro di un gruppo

sociale è sufficiente perché si verifichi il pregiudizio. La forte motivazione osservata a differenziare positivamente i propri gruppi da altri gruppi, anche in assenza di qualsiasi interesse personale particolarmente utilitaristico, ha ispirato lo sviluppo della Teoria dell'Identità Sociale. Questa teoria afferma che le persone possono differenziare il proprio gruppo dagli altri per trarre un significato e un concetto positivo di sé (Otten, 2016). Il gruppo fornisce, secondo Tajfel, pioniere della teoria, un senso di identità sociale che consente agli individui di sviluppare un senso di appartenenza al mondo sociale. L'appartenenza ad un gruppo, anziché ad un altro, influenza la creazione della propria dimensione, della propria autostima, della propria identità che diventa un'identità sociale in quanto rilegata ad un determinato gruppo di individui. Questa sorta di preferenza e tendenza ad avere giudizi favorevoli nei confronti dei membri del proprio gruppo viene chiamato spesso "etnocentrismo", termine che in questo primo capitolo ritornerà. Tajfel ha sostenuto che la tendenza a considerare positivamente, anche esaltando, il proprio gruppo è una componente della pulsione personale a costruire la propria autostima. I confronti sociali fatti da un individuo possono concentrarsi sull'ingroup o sull'outgroup. L'ingroup è l'insieme di individui a cui si appartiene e con la quale ci si identifica, è il "gruppo dei noi". Si determinano meccanismi cognitivi che portano le persone ad avere atteggiamenti ed emozioni positive nei confronti degli altri membri, a differenza dell'outgroup con cui non avviene l'identificazione, il "gruppo dei loro", e per la quale si nutrono emozioni di ostilità. Nel primo caso, l'ingroup può fornire una base per la costruzione di un'immagine positiva di sé, se riesce a preservare un sistema di valutazioni positive sui folkways, sugli usi e i costumi, sui modi di vivere, sulle caratteristiche sociali e culturali. Con il termine "folkways" si indicano gli usi più abitudinari e tradizionali di una società, che, se infranti o trasgrediti, causerebbero una forte reazione di disapprovazione nei confronti del responsabile dell'infrazione, sugli usi e i costumi, sui modi di vivere, sulle caratteristiche sociali e culturali. L'obiettivo di migliorare lo stato del gruppo a cui si appartiene è quello di potenziare anche la propria immagine di sé. Quando il gruppo soffre di uno status basso, la forza ricavata dai suoi membri dalla sua identità sociale positiva può entrare in conflitto a causa delle valutazioni negative ricevute dall'esterno ogni

volta che si presenta il confronto con i gruppi di status superiore. È ragionevole presumere che la crescita del rispetto di sé di gruppo appartenente ad una minoranza svantaggiata, strettamente legata ai cambiamenti socioeconomici, politici e psicologici, comporterebbe una corrispondente diminuzione delle svalutazioni interne al gruppo e di basse aspettative comparative. I fenomeni di depersonalizzazione, disumanizzazione e di creazione di stereotipi sociali, che tendono ad aumentare man mano che le relazioni tra i gruppi si deteriorano, non sono altro che esempi di questo principio della maggiore indifferenziazione dell'outgroup (Tajfel., 1982).

2.3 Pregiudizio nella psicologia narrativa

Nella psicologia narrativa e discorsiva il pregiudizio è un esito di un discorso sociale che produce determinate narrazioni. Le forme narrative possibili sono molte e possono essere collegate a una vasta gamma di significati e di tratti. Le rappresentazioni sociali sono in gran parte acquisite, usate e modificate, attraverso testi e discorsi (Van Dijk, 1990). Rampton (2006) afferma che il significato prende forma all'interno di specifiche relazioni sociali, storie interazionali e regimi istituzionali, prodotti e costruiti da agenti con aspettative e repertori che devono essere colti etnograficamente. La narrazione sociale quindi contiene, produce e replica il pregiudizio, attraverso i linguaggi, i lessici e le abitudini conversative condivise. Le narrazioni possono essere decostruite e co-costruite, in modo da prevenire il discorso pregiudizievole, che viene decostruito, e offrendo una visione che mette in luce le risorse, che viene co-costruita. La creazione di nuovi paradigmi, su cui basare il pensare e l'agire, è l'obiettivo principale delle narrazioni alternative che si vengono a co-costruire, consentendo così di ripensare alle proprie esperienze rivivendole all'interno del gruppo. Van Dijk (1990) sostiene che le strutture e i processi di rappresentazione sociale pregiudicati compaiono anche nei discorsi e nei testi (Potter e Wetherell, 1987; van Dijk, 1984, 1987a; Van Dijk e Wodak, 1988; Windisch, 1978). Le funzioni sociali di tali comunicazioni pregiudicate sono condividere e normalizzare le

conoscenze e le opinioni sociali con altri membri del gruppo, mostrare e confermare l'appartenenza e la lealtà al gruppo o scambiare informazioni pratiche che mostrino come affrontarle (Van Dijk, 1990). Allo stesso tempo, tali discorsi devono obbedire contestualmente alle normali regole di conversazione e interazione e rispettare le norme e gli obiettivi sociali generali, compresi quelli che proibiscono la discriminazione (Billig, 1988). Wetherell (2007) sostiene che per comprendere la portata psicologica del linguaggio non è utile studiare il linguaggio al di fuori dei suoi contesti d'uso come sistema astratto di regole, come struttura indipendente e autonoma o come forma di conoscenza meglio codificata nei dizionari o nei manuali di grammatica. L'attenzione dovrebbe invece essere posta sull'attività situata.

Trattare il pensiero umano come esempi dell'elaborazione delle narrazioni offre numerose implicazioni per molti domini della teoria psicologica e della ricerca. Diversi autori (ad esempio, Bruner, 1986; Howard, 1989; Mair, 1989; McAdams, 1985; Polkinghorne, 1988; Sarbin, 1986) vedono lo sviluppo dell'identità come una questione di costruzione delle storie di vita e la psicoterapia come esercizio di riparazione e co-costruzione della storia. Watzlawick (1984) sosteneva che il passaggio dall'oggettivismo al costruttivismo comporta una crescente consapevolezza del fatto che ogni realtà è, nel senso più immediato e concreto, la costruzione di coloro che credono di averla scoperta e indagata (Howard, 1991). Gli atteggiamenti di esclusione nei confronti dell'outgroup sono una sfida sociale. Precedenti esperimenti sul campo hanno rilevato che le conversazioni interpersonali che impiegano maggiormente strategie narrative possono ridurre notevolmente gli atteggiamenti di pregiudizio e di esclusione. Green e Jenkins (2014, p. 481) hanno definito concettualmente una narrazione interattiva come "una storia in cui il lettore ha l'opportunità di decidere la direzione della narrazione, spesso in un punto chiave della trama". Una narrazione interattiva può influenzare gli atteggiamenti e le emozioni successivi riguardanti le persone e i problemi del mondo reale (Green & Jenkins, 2014), compreso il pregiudizio (Paluck, 2009). L'adozione di questa prospettiva può alimentare una cognizione più positiva riguardo al carattere e al gruppo sociale che rappresenta (Chung & Slater, 2013; Yee & Bailenson, 2006).

Il pregiudizio è l'esito di una narrazione sociale associato ad una costruzione di significato. Un significato che, essendo di natura culturale e sociale, è in realtà la momentanea conclusione di un continuo gioco di costruzione e condivisione dei significati (Bruner, 1990). Il pregiudizio è la conseguenza a quanto viene vissuto socialmente essendo la conclusione di un processo di categorizzazione in cui, sulla base di specifici attributi, ciascuno crea significati. Questi ultimi generano narrazioni che, a loro volta, possono essere ricostruite per modificare gli atteggiamenti negativi nei confronti di qualsiasi forma di diversità. Le narrazioni sono spesso interiorizzate, ma, essendo esse un prodotto sociale, possono essere spesso vissute passivamente. La narrazione come terapia permette di trasformare questi racconti sociali interiorizzati in racconti che includano maggiormente e riconoscano il potere personale della persona e del suo valore, rivelando le risorse del contesto sociale in cui si trova.

Le analisi narrative partono da uno specifico ordine sequenziale. L'affermazione individuale che si desidera interpretare viene prima considerata parte di una narrazione. Le narrazioni vengono stimulate e raccolte nell'intervista narrativa al fine di ricostruire i processi biografici. Più in generale, avviene una concettualizzazione come narrazione per analizzare la costruzione narrativa della realtà (Bruner 1987, 1991) senza necessariamente utilizzare una procedura di raccolta dati esplicitamente finalizzata a suscitare narrazioni (Flick, 2009). Bude (1984) delinea una visione delle narrazioni, dei dati in esse contenuti e della loro analisi suggerendo la "ricostruzione della ricostruzione della vita". Tiene conto del fatto che le narrazioni, come altre forme di presentazione, includono costruzioni soggettive e sociali. In modo simile Bruner (1987), interpreta le storie di vita, quindi pregiudizi inclusi, come costruzioni sociali. Nella loro formazione concreta, attingono alle narrazioni culturali di base e alle storie di vita offerte dalla società. L'obiettivo dell'analisi dei dati narrativi è più quello di rivelare questi processi costruttivi e meno quello di ricostruire i processi fattuali.

3. Il pregiudizio di età

3.1 Ageism

Robert Neil Butler (1927-2010), medico e psichiatra statunitense, ha definito l' "ageism" come la discriminazione in base all'età o il pregiudizio di un gruppo di età nei confronti di altri gruppi di età (Butler, 1969). Più precisamente, l'ageism è il processo di stereotipizzazione sistematica e di discriminazione nei confronti delle persone a causa della loro età, perché sono anziane, proprio come il razzismo e il sessismo effettua questo per il colore della pelle e per il genere. Proprio come le altre forme di pregiudizio l'ageism comporta quindi la svalorizzazione di un individuo. L'ageism è pervasivo nella letteratura, nei film, nella televisione e nella pubblicità. Le persone anziane sono spesso ritratte negli spot televisivi come ipoacusiche, sedute su sedie a dondolo, stitiche o altrimenti debilitate. In assenza di sforzi contrastanti o correttivi, spesso si lascia che tali stereotipi passino per fatti reali. Il risultato è una giustificazione per pratiche discriminatorie e umilianti politiche sociali (Butler, 1980).

La società può migliorare la vita delle persone anziane in molti modi, quindi la qualità della vita di ciascuno. Le nuove conoscenze acquisite attraverso la ricerca possono migliorare l'assistenza sanitaria e sociale. I miglioramenti che potrebbero essere apportati ai servizi sociali e sanitari, grazie alle nuove conoscenze acquisite attraverso la ricerca, insieme a una maggiore sicurezza economica, potrebbero aiutare le persone anziane a mantenere la loro indipendenza il più a lungo possibile. I pregiudizi e gli stereotipi possono interferire con la formulazione delle politiche poiché i comportamenti dei membri di una società fungono da modello per tali politiche. Gli elementi vengono istituzionalizzati attraverso il loro effetto sulla politica sociale. Questo si è avverato con il razzismo e il sessismo e così è anche con l'ageism. Come il razzismo e il sessismo, l'ageism ha un significato specifico che può essere utile sia allo studio teorico sia ai cambiamenti pratici. Ci sono tre aspetti distinguibili ma interconnessi nel problema dell'età: 1) gli atteggiamenti pregiudizievoli verso la vecchiaia e verso il processo di invecchiamento, compresi gli atteggiamenti

degli anziani stessi; 2) pratiche discriminatorie contro gli anziani, in particolare nel mondo del lavoro, ma anche in altri contesti sociali; e 3) pratiche e politiche istituzionali che, spesso senza malizia, perpetuano convinzioni stereotipate sugli anziani, riducendo le loro opportunità di una vita soddisfacente e minando alla loro dignità personale. Gli atteggiamenti, le convinzioni, i comportamenti discriminatori, le norme e le politiche istituzionali sono correlate e si rafforzano reciprocamente. Tutti e tre gli aspetti hanno contribuito a trasformare l'invecchiamento da processo naturale a problema sociale di cui l'anziano ne sopporta le conseguenze dannose. L'ageism può essere catalogato come benigno o maligno. L'ageism benigno è illustrato nell'aneddoto che segue: un oculista stava accompagnando in una sala d'esame un paziente anziano con una serie di disabilità fisiche, tra cui grave artrite e Parkinson. Il paziente entrava lentamente e disse scusandosi: "Mi dispiace di aver impiegato così tanto tempo, sto solo invecchiando, dottore". Il dottore rispose: "Oh, dai, non dica così, non sta invecchiando". Il dottore voleva certamente essere confortante e benevolo senza però riuscire a cogliere la preoccupazione del paziente riguardo alla sua lentezza di movimento e alla sua disabilità. Il medico era ansioso e questa ansia ha interferito con la capacità di essere efficace nell'aiutare il paziente ad affrontare la propria ansia di invecchiare. Il disagio del medico per le lamentele dei pazienti anziani spesso riflette immagini e paure dell'invecchiamento percepito come nient'altro che un periodo che causa la diminuzione delle proprie capacità. (Butler, 1980, p. 8). L'ageism benigno può diventare maligno e quest'ultimo è maggiormente dannoso in quanto causa la svalorizzazione della persona anziana. Ad esempio, nella precedente conversazione tra il medico e il paziente anziano, l'atteggiamento del dottore che viene definito come "ageism benigno" può diventare maligno in quanto il medico inconsciamente potrebbe pensare che trattare determinati problemi fisici del paziente anziano non valga la pena o il suo tempo e impegno. Questo trova ampia diffusione nel campo della salute mentale. Le stime indicano che dal 10 al 30 per cento di tutti i disturbi mentali curabili nelle persone anziane vengono diagnosticati erroneamente come non curabili, spesso perché il medico presume che ci si possa aspettare un danno mentale con

l'avanzare dell'età e quindi non fa alcuno sforzo particolare per escludere disturbi reversibili (Butler, 1980, p. 9).

Butler tra il 1955 e il 1966 ha effettuato studi sull'invecchiamento umano presso l'Istituto Nazionale di Salute Mentale negli Stati Uniti. Ha intervistato volontari mentre stavano davanti ad uno specchio. Voleva sapere come si vedono le persone anziane, quindi ha chiesto ai partecipanti di disegnarsi mentre si guardavano allo specchio. Questo esercizio ha innescato molti pensieri e osservazioni sui cambiamenti che stavano vivendo con l'età, ossia i cambiamenti dell'aspetto fisico, del carattere e della personalità e dei fattori organici. I primi riguardavano la presenza delle rughe, la crescita della cartilagine nelle orecchie e nel naso, la perdita di capelli e il colore bianco dei capelli. I fattori della personalità, come il livello di preoccupazione per l'aspetto, l'attrattiva e i cambiamenti del corpo, hanno rivelato la paura, la tensione e in alcuni casi la negazione dei cambiamenti causati dall'invecchiamento. I fattori organici erano correlati all'acuità visiva e ai problemi intellettuali che influenzavano la percezione. Ad esempio, alcune persone vedevano la loro vecchiaia come una forma di punizione. Una persona ha chiamato le sue lentiggini senili come "giudizio di Dio".

Questi studi del riflesso di sé allo specchio stimola l'interesse di come cambi l'immagine corporea con l'avanzare dell'età e con essa la percezione di sé. Come accade per molti pregiudizi, ad esempio quelli contro le persone con handicap fisici e mentali, l'ageism nasce da un sentimento di paura, disagio e negazione. Gli atteggiamenti che portano le persone a reagire nei confronti degli anziani in un modo negativo derivano da una paura di fondo che tali cambiamenti avvengano in se stessi o nei loro cari.

Naturalmente, l'ageism si realizza anche dalla popolazione senile contro i giovani e tra le persone di mezza età. Questo sciovinismo generazionale è stato definito "cohort centrism" (Riley, Johnson & Foner, 1972). L'ostilità o il negativismo possono essere espressi da persone di qualsiasi fascia d'età nei confronti di un'altra fascia d'età. Nel caso delle persone anziane, tuttavia, questa ostilità potrebbe non essere un'espressione di paura ma piuttosto di rabbia per non essere più giovani (Butler, 1980, p. 10). L'ageism è onnipresente: è nella

percezione delle persone anziane e nelle azioni di ciascuno nei loro confronti. Ci si guarda costantemente attraverso la lente dell'età, del numero anagrafico, come persone che invecchiano e, molto spesso, senza essere consapevoli della propria percezione riguardo all'età e all'invecchiamento.

Il 30 gennaio 1969, l'agenzia per gli alloggi pubblici della Columbia, National Capital Housing Authority, ha tenuto delle udienze sulla sua proposta di acquisto di Regency House, un grattacielo condominiale a Chevy Chase, per gli anziani poveri. Questo, se approvato, sarebbe stato il primo progetto di edilizia popolare a ovest di Rock Creek Park, il tradizionale confine che divideva la popolazione nera da quella bianca a Washington. La cittadinanza bianca della classe media e di mezza età di Chevy Chase ha però protestato vigorosamente contro la proposta della National Capital Housing Authority. I residenti di Chevy Chase erano irritati dalla proposta di fornire ciò che consideravano alloggi di lusso alle persone anziane che non erano abituate allo sfarzo. La fastosità, secondo questi cittadini, era dovuta alla presenza di una piscina all'ultimo piano di Regency House. Sono riportate di seguito alcune esclamazioni ascoltate alle riunioni e citate nei giornali locali: "Tu apriresti la porta a chi non sa come vivere?"; "I bassifondi sono fatti dalle persone che ci vivono"; "Le case popolari) devono essere costruite, ma non questa volta o in questo luogo"; "Io non sono contro i vecchi, credimi"; "Chi vuole tutti quei vecchi in giro". Sono stati menzionati anche i costi e i valori delle proprietà, la suddivisione in zone, le perdite fiscali, ma era chiaro che sopra a tutto c'era la preoccupazione dei soldi.

L'ageism rappresenta l'esperienza soggettiva implicita nella nozione popolare del divario generazionale. Il pregiudizio delle persone di mezza età sugli anziani, in questo preciso caso, e contro i giovani in altri casi, è un grave problema nazionale. L'invecchiamento riflette un disagio profondamente radicato nei giovani e nelle persone di mezza età, una repulsione personale, un disgusto per l'invecchiamento, per la malattia, per la disabilità e la paura dell'impotenza, del sentirsi inutili e della morte. Gli atteggiamenti culturali propri di una società rafforzano questi sentimenti. Sebbene le persone di età pari o superiore a 65 anni rappresentino il 25% di tutti i ricoveri negli ospedali psichiatrici pubblici, solo il 3% del budget per la ricerca dell'Istituto Nazionale di Salute Mentale viene speso in

ricerche pertinenti. Meno dell'1% del budget dell'intero Istituto Superiore di Sanità è dedicato allo studio dei fenomeni di invecchiamento (Butler, 1969). La questione è più profonda. È la persona di mezza età, dopotutto, su cui ricadono necessariamente i "fardelli imposti" da entrambe le estremità del ciclo di vita, i giovani e gli anziani. Dalle loro borse escono i soldi faticosamente guadagnati per educare i giovani e prendersi cura degli anziani. La mezza età è stata etichettata come il periodo della "gravità" a causa delle sue molteplici responsabilità. Non sorprende che alcune persone di media età "scappa" dai matrimoni, dai posti di lavoro, persino dalla società, mentre altri si aggrappano rigidamente e tenacemente a ciò per cui hanno lottato così duramente.

L'ageism è presente anche in altri gruppi, infatti i giovani potrebbero non fidarsi di nessuno sopra ai 30 anni, ma chi ha più di 30 anni potrebbe non fidarsi di nessuno più giovane.

Butler nell'articolo "Age-ism: Another Form of Bigotry" riporta come molte diverse obiezioni siano state sollevate alla proposta della National Capital Housing Authority per l'alloggio degli anziani poveri a Chevy Chase. Il colore della pelle e l'appartenenza a una classe inferiore sono state sicuramente le cause più significative delle avversità, ma il razzismo da solo, secondo lo studioso, non può spiegare la rivolta che, le persone di età media, hanno messo in atto con grida, fischi e colpi durante le udienze. La proposta di acquisto del condominio di nove piani e 172 unità ha dato luogo a una straordinaria quantità di disinformazione. In primo luogo, la Regency House non è particolarmente lussuosa. La National Capital Housing Authority ora ospita circa 1600 anziani e negli ultimi due anni ha speso 8,3 milioni di dollari per acquistare tre condomini a molti piani che erano stati costruiti e affittati privatamente. Questi edifici, tutti con meno di 5 anni, contengono più di 600 appartamenti e sono ben attrezzati con aria condizionata, parcheggio, tritarifiuti e piscine. Una piscina, così offensiva per i ricchi Washingtoniani del nord-ovest che si opposero alla proposta della Regency House, può essere benefica per la salute e per la ricreazione delle persone anziane. In secondo luogo, contrariamente agli apparenti timori che solo gli anziani neri assistiti dal Welfare potessero occupare la Regency House, gli alloggi NCHA sono per tutti gli anziani a basso reddito. Alcuni oppositori della

proposta della Regency House hanno espresso il timore che le famiglie con bambini alla fine si sarebbero trasferite, altri hanno ritenuto che "queste persone" non fossero meritevoli e che avrebbero un costo della vita più alto in Chevy Chase che altrove. In realtà, ci sono state prove che il costo della vita è più alto nelle aree del ghetto di Washington. Tra le caratteristiche positive della zona c'è la posizione di Regency House vicino a servizi utili per le persone anziane: farmacie, ristoranti a prezzi ragionevoli, caffetterie, supermercati, un centro comunitario, una biblioteca e i mezzi di trasporto pubblico. Il 6 marzo il commissario Walter E. Washington ha approvato l'acquisto e il Dipartimento per l'edilizia abitativa e lo sviluppo urbano ha dato la sua approvazione dando modo, sia ai giovani che alle persone di mezza età della zona di imparare qualcosa su loro stessi, compreso il corso implacabile del proprio invecchiamento.

In molti paesi si fa affidamento sulle pensioni di vecchiaia, sui servizi sanitari e sull'assistenza sociale, si hanno ipotesi esplicite e implicite sulle persone anziane considerate all'interno di un unico gruppo sociale, sull'invecchiamento come processo di sviluppo e come parte del corso della vita. Questi presupposti, aspettative e convinzioni modellano anche l'invecchiamento umano. Si parla spesso di persone anziane in generale e non di individui diversi, del "processo" di invecchiamento ma non dei molteplici percorsi che esistono, e della vecchiaia come tappa uniforme al termine della vita e non delle diverse ed eterogenee situazioni di vita degli anziani (Ayalon, Tesch-Römer, 2018). Non appena si trascurano le differenze tra gli individui, si effettua una generalizzazione e, in questo caso, si trattano gli anziani, l'invecchiamento e la vecchiaia in modo stereotipato.

3.2 Ageism, lavoro e produttività

La struttura lavorativa si è modificata, nel mondo industrializzato, a causa dell'invecchiamento della popolazione e dell'imminente pensionamento della generazione del baby boom, l'improvvisa fase di crescita demografica, in pratica, quella verificatasi nei paesi occidentali nel secondo dopoguerra, durata fino ai

primi anni '60 del Novecento. Le aziende e le organizzazioni sono messe alla prova dal calo della popolazione in età lavorativa e dall'aumento della percentuale di persone anziane al suo interno, il che solleva preoccupazioni circa la capacità degli stati sociali di mantenere la propria stabilità finanziaria (Hedge, 2012). Negli anni '70 e '80 era molto popolare la politica del pensionamento anticipato dei lavoratori più anziani che veniva attuato per liberare le opportunità di lavoro a vantaggio dei lavoratori più giovani. I lavoratori più anziani e quelli più giovani hanno entrambi preziose competenze, ma i ruoli all'interno della forza lavoro e i contributi all'economia sono differenti e non sono facilmente intercambiabili. Secondo i dati empirici, esiste addirittura una correlazione tra l'aumento dell'occupazione dei dipendenti più anziani e i tassi di occupazione della popolazione più giovane (Kalwij, Kapteyn, De Vos, 2010). La presunta diminuzione della produttività di una forza lavoro che invecchia è un altro argomento molto dibattuto in questo contesto. Nonostante il fatto che le prestazioni o la produttività di un lavoratore siano raramente viste come un elemento coerente e analiticamente diretto, spesso si assume quasi istintivamente un'associazione negativa con l'età (Feldman, 2012).

Un esame più attento della letteratura scientifica rivela studi attuali controversi. Alcuni ricercatori giungono alla conclusione che l'invecchiamento della popolazione ha un impatto negativo sulla produttività del mercato del lavoro, altri sostengono che, a livello aziendale, una percentuale maggiore di dipendenti più anziani equivale ad una maggiore produzione (Van Dalen, Henkens, Schippers, 2010). I lavoratori più anziani sono spesso considerati come meno produttivi rispetto alle loro controparti più giovani, ma la produttività varia da individuo a individuo. L'invecchiamento della popolazione ha effetti pervasivi sulle variabili macroeconomiche, inclusa la produttività, potendo incidere negativamente, tra le altre cose, sull'innovazione e sulla creazione e diffusione delle nuove idee. Questo dibattito è apparentemente di grande rilevanza per l'Italia, dove il fenomeno dell'invecchiamento della popolazione è più accentuato, mostrando molte similarità con il Giappone. Il quesito merita attenzione, soprattutto se il fenomeno demografico è associato alle profonde modifiche apportate al sistema pensionistico nazionale nel corso del periodo esaminato, proprio in conseguenza

dell'invecchiamento della popolazione. A partire dalla 'riforma Amato' del '92 e da quella 'Dini' del '95, il sistema italiano è stato letteralmente rivoluzionato. Nel corso degli anni 2000 si sono succedute la 'riforma Maroni' del 2004, quella 'Prodi' del 2007, la legge 102 del 2009 (aumento dell'età pensionabile delle lavoratrici nel pubblico impiego a 65 anni) e, per finire, la 'riforma Fornero' del 2011. I requisiti per andare in pensione sono stati gradualmente aumentati ed è stata abolita la pensione di anzianità. Sul mercato del lavoro i citati provvedimenti hanno avuto l'effetto, a partire dalla metà degli anni '90, ma ancor più dal 2000, di allungare l'età di uscita dal mercato del lavoro, con la conseguenza di innalzare l'età media degli occupati. Tra il 2007 e il 2013, il tasso di occupazione tra le persone di 55-64 anni è passato dal 27,5% al 42,7% e nel caso delle donne la quota delle over 55 è più che raddoppiata (tab.1) (Schlitzer, 2015).

Tab. 1: Occupati per fasce di età in % della popolazione nella fascia corrispondente

Classe d'età	2020	2021
15-24 anni	16.6	17.5
25-34 anni	60.2	62.6
35-49 anni	72.4	73.4
50-64 anni	59.9	60.0
50-89 anni	32.9	33.2

Fonte: ISTAT, 2021

Anche se non è unico per l'Italia e si verifica in molte economie moderne, l'aumento dell'età media della popolazione attiva è comunque notevole nel Paese. Rispetto ad altre nazioni europee, l'Italia ha l'età di pensionamento più alta, prevista per il 2060 di 66,8 anni. Il tasso di occupazione tra i 55 ei 64 anni, che è del 42,7%, è in seconda posizione ma al di sotto degli obiettivi che l'Europa si era posta nel 2020. Infine, non è scontato che i lavoratori più anziani producano meno. Infatti, se è vero che i lavoratori più anziani possono perdere alcune capacità con l'invecchiamento e possono risentire nella prestazione fisica, è anche vero che dimostrano una maggiore esperienza lavorativa oltre che

maggiori capacità sociali e relazionali rispetto ai lavoratori più giovani. Si ritiene inoltre che le competenze manageriali più elevate si raggiungano nelle fasce di età dei 40 e dei 50 anni. Non a caso, alcune analisi empiriche recenti trovano scarsa evidenza, a livello micro, che l'aumento della quota dei lavoratori maturi condizioni negativamente la produttività. Nulla esclude che l'allungamento dell'età pensionabile abbia avuto un effetto negativo sulla produttività aggregata in Italia (Schlitzer, 2015).

Tutto ciò non azzerava la pervasività di pregiudizi e stereotipi, nonché la discriminazione dei lavoratori più anziani in base alla loro età. L'ageism è ancora pervasivo in molte aziende e organizzazioni del mondo sviluppato (Rothenberg, Gardner, 2011). Alcuni studi hanno dimostrato sperimentare discriminazioni e pregiudizi sul lavoro potrebbe influenzare la produttività dei dipendenti più anziani, le loro intenzioni riguardo al pensionamento, la capacità organizzativa e la soddisfazione sul lavoro. La discriminazione basata sull'età può inoltre essere amplificata attraverso l'interazione con collaboratori e supervisor e favorire la prevalenza dell'ageism a livello organizzativo. Nonostante gli sforzi per limitare i comportamenti discriminatori attraverso la legislazione e le politiche occupazionali in Europa e oltre, l'ageism è ancora prevalente nelle organizzazioni e nelle aziende e influisce sulle carriere dei lavoratori più anziani in termini di opportunità di lavoro, promozioni e valutazioni delle prestazioni. Di conseguenza, in aggiunta ad una carenza di personale junior qualificato, le aziende potrebbero incontrare difficoltà nel tentativo di coprire i propri posti vacanti, influenzando così le loro prestazioni complessive e la crescita dell'economia. Pertanto, è fondamentale identificare quali fattori favoriscono o mitigano l'età sul posto di lavoro, in quanto influisce non solo sulla vita dei lavoratori più anziani, ma anche sulle prestazioni organizzative e sull'economia e sulla società nel suo complesso (Ayalon, Tesch-Römer, 2018).

Bisogna distinguere l'ageism nel mercato del lavoro dall'ageism caratteristico delle altre sfere della società se si vuole comprendere le dinamiche della discriminazione basata sull'età all'interno del lavoro. Questa divergenza può essere ridotta a due caratteristiche chiave. In primo luogo, contrariamente ad altre aree della vita, l'età e la discriminazione basata sull'età sul posto di lavoro

impiegano età cronologiche distinte come parametri di riferimento per definire la vecchiaia. In alcuni contesti lavorativi già tra i 30 e 40 anni si può essere soggetti a pregiudizio basato sull'età. Il significato attribuito all'età deriva dalle sue connotazioni socialmente costruite e questo si aggiunge alla complessità e alla specificità del problema dell'ageism nella forza lavoro (Aronsson, 1997). Il criterio per stabilire chi è un lavoratore ageista varia a seconda del settore economico, del tipo di imprenditorialità e dei contesti organizzativi culturali. In alcune professioni, ad esempio quelle riguardanti l'intrattenimento, i social media, le start up, le nuove tecnologie, si può considerare "mezza età" già i 27 anni.

Per riflettere sui fenomeni di eccessivo ageism nei moderni ambienti di high tech e start-up, è stato istituito il termine "ageism of the Silicon Valley" per definire gli atteggiamenti di ageism prevalenti della maggior parte delle imprese di questo settore (Wickre, 2017). Mark Zuckerberg, CEO e co-fondatore di Facebook, nel 2007 ha affermato infatti che "i giovani sono semplicemente più intelligenti".

La Silicon Valley è situata nella San Francisco Bay Area, nel Sud della California, ospita numerose start-up e società internazionali specializzate in tecnologia. Le più importanti sono Apple, Meta Platforms, Inc. (Facebook, Instagram, Whatsapp, Messenger) e Google.

La seconda differenza notevole è che l'unico aspetto della vita sociale legalmente protetto dalle disparità di trattamento che sono state ampiamente accertate è la discriminazione basata sull'età sul posto di lavoro. La definizione basata sulla percezione soggettiva della discriminazione basata sull'età consente di migliorare la comprensione degli aspetti fenomenologici di come funziona l'ageism, lasciando più luce sulle esperienze individuali dei lavoratori più anziani.

Un'idea chiave negli studi sull'ageism è l'ageism istituzionale, che si riferisce a pregiudizi contro o a favore di (vedi ageism benigno o maligno) azioni essenziali per il funzionamento di qualsiasi istituzione della società, comprese scuole, ospedali, polizia e luoghi di lavoro (Wilkinson, Ferraro, 2004).

Erdman B. Palmore, gerontologo americano, nel 1999 ha descritto l'ageismo istituzionale come "una politica di istituzioni o organizzazioni discriminatorie in modi positivi o negativi nelle loro interazioni con le persone asiatiche" (Palmore, 1999). Come precedentemente riportato, l'età pensionabile legale che funge da

requisito per l'esclusione dal mercato del lavoro è un esempio di ageismo istituzionalizzato nel settore delle occupazioni. In molti paesi industrializzati, l'istituzionalizzazione delle pensioni a limiti cronologici di 60 o 65 anni ha portato ad un aumento dell'età istituzionale (Breda, Schoenmaekers, 2006). Palmore ha riconosciuto otto principali stereotipi positivi sugli anziani: gentilezza, saggezza, affidabilità, ricchezza, potere politico, libertà, eterna giovinezza e felicità. Esistono anche numerosi stereotipi favorevoli specifici sui dipendenti più anziani (Loretto, Vickerstaff, White, 2007), che possono funzionare a loro vantaggio nel mercato del lavoro, tra cui maturità, esperienza, responsabilità, affidabilità, stabilità, lealtà, capacità di servizio al cliente e pazienza (Malinen, Johnston, 2013). Tuttavia, gli studi mostrano anche che anche quando i datori di lavoro mostrano atteggiamenti positivi nei confronti dei lavoratori più anziani, questi non si traducono direttamente in pratiche positive (Loretto, White, 2006).

Nel paragrafo 1.6 è stato brevemente illustrato il pregiudizio implicito. La ricerca della ricercatrice Sara Malinen dell'Università di Canterbury dimostra la natura inconscia del pregiudizio nei confronti dei lavoratori più anziani e sottolinea l'utilità delle misure di atteggiamento implicite nel contesto del posto di lavoro. Nell'attuale era di invecchiamento della forza lavoro e di carenza di competenze, potrebbero essere necessarie misure implicite per illuminare l'ageismo nascosto sul posto di lavoro. La ricerca non mostra grandi differenze di rendimento tra i dipendenti più anziani e quelli più giovani, il superamento numeri dei lavoratori più anziani rispetto ai dipendenti più giovani, ma dimostra come gli atteggiamenti negativi nei confronti dei lavoratori più anziani possono essere alla base della discriminazione. Questa ricerca si compone di due studi: la misura degli atteggiamenti self-report, espliciti, nei confronti dei lavoratori anziani e giovani con un sondaggio e quella degli atteggiamenti impliciti con una misura delle associazioni implicite basata sul tempo di reazione. Inoltre, per verificare se gli atteggiamenti fossero malleabili, è avvenuta la misura degli atteggiamenti prima e dopo un intervento di immaginazione mentale, in cui è stato chiesto ai partecipanti del gruppo sperimentale di immaginare lavoratori anziani che sono rispettati e apprezzati all'interno del loro ambiente lavorativo. Sono emersi atteggiamenti impliciti negativi e stabili nei confronti dei lavoratori anziani. Al

contrario, però, gli atteggiamenti espliciti non hanno mostrato pregiudizi di età e sono stati più sensibili all'intervento di cambiamento; infatti, gli atteggiamenti espliciti sono diventati più positivi nei confronti dei lavoratori più anziani dopo la manipolazione sperimentale (Coupland, 2003).

3.3 Ageism interiorizzato, discriminazione implicita, comunicazione e linguaggio

Un passo importante per combattere la discriminazione basata sull'età è creare un'atmosfera ricca di un linguaggio inclusivo privo di pregiudizio. Ma è possibile? L'ageism che provoca discriminazione viene influenzato anche dalla lingua nelle sue forme di pregiudizio implicito. Infatti, la lingua è un fattore importante che influenza il modo con cui la vecchiaia, il processo di invecchiamento e le condizioni di salute vengono rappresentati socialmente e culturalmente e vissuti individualmente. Nikolas Coupland, dell'Università di Wales, sottolinea come la rappresentazione della vecchiaia nelle pubblicità anti-età influenza il sentimento di paura di invecchiare divulgando il significato che la pelle che invecchia è indesiderabile e necessita di assistenza in quanto è simbolo di declino. Oppure, un uso improprio di parole con connotazioni negative, quando si parla di demenza senile nella quotidianità, può avere un profondo impatto sulla persona con demenza così come sui familiari e amici. Può anche influenzare il modo in cui gli altri pensano alla demenza e aumentare la probabilità che una persona con demenza subisca lo stigma o la discriminazione (Ayalon, Tesch-Römer, 2018). Sahiba Gafarova, docente di filologia, ha osservato che l'ageism nel settore del lavoro si riflette in linguaggi, atteggiamenti e pratiche discriminatori basati sull'età che possono essere consci o inconsci e sono guidati da vari stereotipi. L'ageism non fa conseguire necessariamente la discriminazione poiché quest'ultima implica una manifestazione del pregiudizio di ageism sotto forma di comportamento o trattamento (Herring, 2009). Secondo i suoi trattati, l'UE ha il dovere di combattere la discriminazione ma non esiste un linguaggio che stabilisca esplicitamente la necessità di combattere l'ageism in tutte le sue forme

o di affrontare in modo completo il costrutto sociale della vecchiaia che è radicato nella società europea. La mancanza dell'uso del termine e del concetto di ageism nel discorso dell'UE probabilmente rivela una comprensione ristretta delle disuguaglianze strutturali nella vecchiaia. Questo argomento verrà però trattato più dettagliatamente nel prossimo capitolo.

In uno studio, Fredrik Snellman, professore dell'Università di Umeå in Svezia, ha analizzato la forma dialettale "Gammfolket", ossia "old folks", comunemente usata nel luogo, che si traduce approssimativamente in "vecchi". Ha connotazioni positive in quanto segnala un gruppo di persone che si dovrebbe in qualche modo ammirare, fare tesoro e proteggere. Può anche avere connotazioni negative: può essere usato ironicamente per descrivere persone anziane che non sono più in grado di fare qualcosa o sono in ritardo rispetto alle tendenze o conoscenze attuali, come le nuove tecnologie di comunicazione. Questi significati non sono esaustivi ma, in sostanza, la parola "gammfolket" coglie diverse sfumature di come usiamo un linguaggio spesso ambiguo e secolare nella società.

Attraverso il linguaggio si creano e si trasmettono significati che possono generare stereotipi e pregiudizi ed essere così la base della discriminazione. Nel 2015 è stato condotto uno studio da parte del Dipartimento di Gerontologi dell'Università di Virginia, il cui scopo era l'analisi del linguaggio specifico utilizzato per la comunicazione degli atteggiamenti e delle percezioni dell'invecchiamento e degli anziani. Lo studio qualitativo è stato condotto su un incarico, svolto su Twitter, rivolto a 236 studenti che partecipavano a un programma di mentoring per anziani. Il programma di mentoring per anziani è stato progettato per fornire agli studenti di medicina, farmacia e infermieristica una comprensione della gerontologia e della cura multidimensionale degli anziani. Il programma prevedeva squadre di studenti, di due o tre studenti per squadra, con un adulto più anziano che viveva nella comunità. Gli obiettivi del programma erano aumentare le conoscenze, migliorare gli atteggiamenti ed esporre gli studenti a diverse prospettive professionali sull'invecchiamento e sul lavoro con gli anziani. Al fine di valutare l'efficacia del programma di mentoring per anziani, gli studenti dovevano completare un sondaggio pre-test e post-test online per valutare se gli studenti sperimentassero un cambiamento negli

atteggiamenti nei confronti dell'invecchiamento e degli anziani nel corso del programma. Ogni squadra di studenti doveva partecipare a un blog di gruppo che riflettesse in modo specifico l'apprendimento interprofessionale acquisito dall'esperienza con la propria squadra e il proprio mentore. I blog di gruppo erano accessibili solo agli istruttori del corso. Individualmente, gli studenti dovevano creare il proprio tweet dopo ogni visita del mentore del gruppo. I tweet sono stati pubblicati su un sistema di gestione dell'apprendimento dove potevano essere visualizzati da tutti i partecipanti al corso e dagli istruttori. Inoltre, agli studenti è stata data la possibilità di pubblicare i propri tweet sui propri account Twitter. Le istruzioni per l'incarico su Twitter erano le seguenti: "crea un tweet che rappresenti l'insegnamento che hai ottenuto dal tuo colloquio con il tuo mentore". Dato che il compito di twittare è stato progettato per evidenziare gli aspetti positivi dell'apprendimento dalle visite con un mentore adulto più anziano, i tweet hanno offerto l'opportunità di esaminare la sottile discriminazione basata sulla lingua che ha catturato il pregiudizio dell'età. I tweet sono stati poi anonimizzati e forniti al gruppo di ricerca, composto da tre gerontologi, due dei quali anche psicologi dello sviluppo. Sono stati analizzati qualitativamente 354 tweet per esplorare la discriminazione sull'età attraverso il linguaggio. È stato riscontrato che 43 tweet, quindi il 12% conteneva un linguaggio discriminatorio. L'analisi tematica dei tweet di parte ha identificato otto temi generali che descrivono la discriminazione sull'età basata sul linguaggio: ipotesi e giudizi (1), persone anziane considerate come diverse (2), caratteristiche insolite (3), vecchio come negativo (4), giovane come positivo (5), infantilizzazione (6), ageismo interiorizzato (7) e microaggressione interiorizzata (8).

- (1) Ipotesi e giudizi: sono emerse generalizzazioni sulle persone anziane basate su presupposti e giudizi. Invecchiare è visto come un privilegio da parte di alcuni adulti. Gli adulti più anziani hanno perso determinate capacità ma questo fa sì che apprezzano ancora di più la loro indipendenza e cercano di vivere la loro vita al massimo. L'interpretazione degli studenti riguardo al mentore più anziano è stata identificata dai ricercatori come un linguaggio che comunicava che il sentimento

proveniva direttamente dal mentore. L'uso di citazioni o di un linguaggio esplicito confermava che si trattava di una citazione diretta del mentore. Ad esempio: “c'è ancora così tanto da imparare, anche alla mia età! #semprepiùdaimparare”

- (2) Le persone anziane come diverse: i presupposti generali e i giudizi sulle persone anziane hanno contribuito all'idea che le persone anziane fossero intrinsecamente diverse dalle altre persone. Ciò è stato comunicato attraverso una mentalità "noi contro loro" in cui gli adulti più anziani sono stati classificati come diversi dagli studenti e dalle persone all'interno del gruppo di età dello studente. Un tweet a riguardo: “hanno quasi quattro volte la mia età e vivono vite piene di apprendimento, attivismo e scopo. Fanno sembrare facile l'invecchiamento! I miei mentori mi hanno fatto capire l'importanza di trattare gli anziani con lo stesso atteggiamento e approccio dei pazienti più giovani”. Considerare le persone anziane come intrinsecamente diverse porta a una serie di generalità diverse che sono state identificate tematicamente come fenomeni separati e distinti.
- (3) Caratteristiche insolite: questo tema descrive l'idea che certe azioni e comportamenti sono insoliti, o al di fuori della norma, per le persone anziane. Ciò include riferimenti ad attività e mentalità che la società classifica come appropriate solo per gli individui più giovani. Ad esempio: “il nostro mentore ha uno spirito così libero e giovane. Va ancora agli appuntamenti, alle feste come una ragazzina del college e balla con gli imitatori di Elvis #youngandwildandfree”; “le corse automobilistiche all'età di 83 anni li mantengono giovani”; “È l'epitome dell'apprendimento permanente, sta ANCORA prendendo lezioni universitarie online. Il mio mentore ha dimostrato che una visione positiva della vita può influire sulla tua salute personale consentendoti continuamente di trovare uno scopo e una motivazione anche in età avanzata”.

- (4) Vecchio come negativo: in questo tema la parola “vecchio” è stata usata per descrivere uno stato indesiderabile. Ad esempio: “Ho incontrato il mio meraviglioso mentore. "Non sei vecchio finché non sai guidare!" #persempregiovani”; “l'età è solo un numero, vecchio è solo quando non puoi più fare le cose per te stesso”; “Il pensiero positivo aiuta a mantenere le cose in prospettiva. "Non sono vecchio, sono solo più maturo!””.
- (5) Giovane come positivo: questo tema è da considerare distinto da quello precedente. Sebbene ci fosse una sovrapposizione tra i due, “giovane come positivo” ha colto il sentimento specifico che essere, recitare o sembrare più giovane è preferibile ad essere o sembrare più vecchio. I tweet in riferimento a ciò sono: “Il nostro mentore è seriamente il più giovane "senior" che abbia mai incontrato #fullofenergy #independent.”; “Il mio mentore senior è più giovane di me #snowontheroofbutl'mnottoold”.
- (6) Infantilizzazione: questo tema rappresenta il lessico che esprime attributi infantili che negano la maturità nell'età o nell'esperienza. Parole come “carino”, “piccolo” e “adorabile” sono state usate per esprimere gli attributi di un adulto più anziano. Ad esempio: “Che dolce donna! Amo particolarmente i suoi occhietti #herecomestrouble.”
- (7) Ageismo interiorizzato: gli esempi di pregiudizi interiorizzati includevano negare la comunanza con altri membri del gruppo o comunicare generalizzazioni e stereotipi all'interno del gruppo, “la salute è per i giovani, quando hai la nostra età fai il meglio che puoi”.
- (8) Microaggressione interiorizzata: essa va separata e distinta dall'ageismo interiorizzato in quanto comunica ostilità, insulti e dichiarazioni dispregiative. C'è una significativa sovrapposizione tra ageismo e microaggressione poiché anche tutti i tweet di microaggressione interna, ossia i comportamenti che possono sembrare innocenti ma nel lungo periodo possono causare danni psicologici, sono stati classificati come ageismo interiorizzato. Un tweet riporta questa citazione del mentore più

anziano: "A volte il nostro computer esce a pranzo"...il mio mentore sul suo cervello che rallenta mentre invecchia; "Ascolta, parla lentamente e preparati ad affrontare alcune persone testarde" - consigli del nostro mentore su come lavorare con pazienti più anziani."

Per quanto riguarda l'invecchiamento e gli anziani, alcune parole e frasi, sebbene intese come benigne o addirittura positive, possono inavvertitamente perpetuare atteggiamenti, stereotipi, giudizi e supposizioni negativi. Ad esempio, l'uso diretto del termine "giovane" per indicare un adulto più anziano che è in qualche modo energico probabilmente non è inteso come dispregiativo. In effetti, è probabile che sia inteso come il contrario. Paradossalmente, il messaggio veicolato suggerisce che essere o agire "giovani" è positivo perché essere o agire "vecchi" non lo è. È possibile che questo uso del linguaggio avvenga per impostazione predefinita, con i termini "vecchio" e "giovane" usati perché non ci sono alternative pronte nel linguaggio comune o perché è effettivamente un tipo di stenografia che tutti capiranno. Ad esempio, le persone probabilmente riconosceranno e risponderanno prontamente alla frase "spirito giovanile" per indicare qualcuno che è impegnato nella vita e con il mondo. Questo potrebbe in alternativa essere descritto come qualcuno con uno "spirito vitale" o uno "spirito impegnato", ma queste parole e frasi non fanno attualmente parte del nostro discorso quotidiano quando si parla di invecchiamento e anziani. Il linguaggio tipico dell'ageism è radicato sia in azioni esplicite che in atteggiamenti impliciti che lo rendono altamente complesso e difficile da identificare. È necessario un esame continuo della codifica linguistica per riconoscere e rettificare la discriminazione basata sull'età che si realizza attraverso la lingua (Gendron, Welleford, Inker, MS, White, 2015). La discriminazione basata sull'età è un fenomeno complesso e spesso nascosto. La sua presenza però può essere verificata a livello macro, ad esempio nelle campagne di bellezza anti-età, o a livello micro, nel linguaggio spesso usato quotidianamente che ingloba sottili espressioni di disprezzo o di rifiuto sulle persone anziane e sull'invecchiamento. Come precedentemente sostenuto, gli atteggiamenti che portano le persone a reagire nei confronti degli anziani in un modo negativo derivano da una paura di

fondo che tali cambiamenti avvengano in se stessi o nei loro cari. Ma quanto ciò è radicato implicitamente nel linguaggio e nella comunicazione? Ad esempio, se ci si rivolge ad una donna anziana considerandola come “giovane donna”, è un'osservazione sull'età che può apparire apparentemente come un complimento quando in realtà si sottolinea sottilmente l'idea che "vecchia" sia una condizione da superare, da modificare, da rendere “giovane”. Il linguaggio dell'ageism è complesso, può trasmettere una credenza comunicativa che è intesa come esplicitamente positiva, senza la consapevolezza che è nascosto un linguaggio discriminatorio, a un'umiliazione verbale, intenzionale o non intenzionale che comunica ostilità o rifiuto. La persona responsabile della comunicazione ricca di pregiudizio linguistico potrebbe non essere consapevole di essere coinvolta in una forma di comunicazione negativa. Inoltre, la persona che riceve il messaggio potrebbe anche essa non essere a conoscenza del pregiudizio che viene comunicato. La cosa più preoccupante, tuttavia, è che questi schemi discriminatori basati sul linguaggio sono normalizzati e potenzialmente interiorizzati. Usare la parola “vecchio” per indicare qualcosa che è considerato cattivo perpetua implicitamente l'ageismo attraverso immagini negative e stereotipi delle persone anziane, proprio come usare la parola “giovane” per descrivere le cose che sono buone (Gendron, Welleford, Inker, MS, White, 2015). Palmore considera e cataloga determinati termini classificandoli nel linguaggio negativo, neutrale o positivo. I termini negativi: *invecchiamento*, la definizione di base dell'invecchiamento del dizionario è "invecchiare, mostrare gli effetti o le caratteristiche dell'invecchiamento crescente". Questo può sembrare innocente, ma quali sono i presunti "effetti o caratteristiche dell'aumento dell'età"? Di solito sono cose negative come senilità, malattie croniche, debilitazione, deterioramento e senescenza. In un tipico esempio, Crews scrive, "l'invecchiamento può essere misurato come fragilità, perdita di vigore, perdita della funzione fisiologica o diminuzione dell'adattabilità". Anche il National Institute on Aging (1993) elenca i processi di "invecchiamento normale" come declino della funzione di cuore, polmoni, cervello, reni, muscoli, vista e udito. Tale uso implica che l'invecchiamento è negativo ed è da evitare, se possibile, o almeno rallentato il più possibile. Palmore suggerisce una moratoria sull'uso

dell'invecchiamento come eufemismo per il deterioramento, perché dà all'invecchiamento una "cattiva reputazione". Se si usa l'invecchiamento nel senso neutro di invecchiamento cronologico, questo non è ageismo. Intendendolo, però, come declino o deterioramento, si utilizza un linguaggio tipico dell'ageism. *Vecchio*: si potrebbe pensare che questo sia un termine neutro o addirittura positivo perché le radici latine, "alere" e "alescere", significano "nutrire" o "crescere". Tuttavia, la maggior parte dei sinonimi di "vecchio" chiarisce che le connotazioni sono generalmente negative. Questi sono: antiquato, arcaico, senile, consumato, scartato, debilitato, infermo, fragile e così via. C'è da meravigliarsi che nessuno voglia essere "vecchio"? Ancora una volta Palmore suggerisce una moratoria su tale uso negativo di "vecchio": usare uno dei sinonimi per indicare cosa si intende veramente, piuttosto che l'eufemismo "vecchio".

I termini neutrali o positivi: *persona anziana, pensionato, nonno e persona di età superiore ai 60 anni* (o qualsiasi altra fascia di età): tutti questi sono termini abbastanza neutri e quindi sarebbero preferibili nella scrittura scientifica. *Anziano, veterano, senile*: questi termini hanno connotazioni positive e quindi sono preferibili nella normale scrittura o conversazione.

Il termine "anziano", in particolare, spesso però implica fragilità, se non disabilità o senilità. In conclusione, Palmore esorta a contribuire a ridurre il pregiudizio di età evitando l'uso negativo di "invecchiamento", "vecchio" e "anziano". Usa invece termini neutri o positivi come quelli suggeriti sopra (Palmore, 2000). Il poeta Lord Byron (1788-1824) affermava: *"le parole sono cose, e una piccola goccia d'inchiostro, cadendo come rugiada, su un pensiero, produce ciò che fa pensare migliaia, forse milioni di persone"*.

3.4 Elderspeak

Susan Kamper nel 1994 fu la prima a utilizzare l'espressione "Elderspeak" per descrivere una comunicazione che mette implicitamente in discussione la competenza degli anziani, quindi l'uso di un linguaggio semplice e spesso

infantile che suggerisce la presenza di una difficoltà di comprensione di una persona anziana. Nel suo studio sono stati registrati dieci Service Providers e dieci caregiver mentre parlavano a gruppi di adulti più giovani o più anziani. Sia i caregiver che i fornitori di servizi hanno adattato il modo in cui parlavano in base al pubblico interlocutore. Quando si rivolgevano agli anziani hanno ridotto la lunghezza e la complessità delle loro espressioni, hanno frammentato le frasi, hanno usato parole meno lunghe di tre sillabe, una maggiore varietà di espressioni e più ripetizioni., hanno anche parlato più lentamente e facevano maggiori pause. Questi risultati confermano l'uso di un registro "elderspeak" (Kemper, 1994).

In un altro suo studio del 1998 ha esaminato l'uso di un registro vocale rivolto alle persone più anziane durante un compito di comunicazione referenziale. Il compito richiedeva di ascoltare e di riprodurre un percorso tracciato su una mappa seguendo le istruzioni dell'oratore. I giovani adulti sono stati accoppiati con adulti più anziani che si comportavano in modo naturale o che simulavano la demenza senile. Questo per determinare come i giovani adulti avrebbero modificato la loro fluidità, la complessità grammaticale, il contenuto semantico o lo stile del discorso. Se accoppiati a adulti più anziani che simulavano la demenza, le istruzioni dei giovani adulti venivano pronunciate più lentamente ed erano più lunghe, più informative, più ripetitive e con maggiori esitazioni:

OK ...

Start over at the top of the page there.

Right there by that building there.

The condos . . .

There on the left. . .

Start there.

Near the corner . . .

Turn there.

Let's see.

Turn right and . . .

Go....

Go one . . . two of the . . . those blocks.

To that long one . . .

There in the middle . . .
Right there in the middle of the page . . .
Well not exactly in the middle . . .
But close . . .
By the warehouse . . .
Then you go . . . let's see . . .
Then you go up north.
Ahhh . . . let's see . . .
Put your line through the little street above the boat.
Then go down . . .
So you go around the boat.
Now we're back.
Go around it to the right.
Turn down . . .
Let's see . . .
Go around to the other side.
Then go down.
Now you're in the middle of a big space.
Go down there . . .
Go down there . . .
Between the shops and the dry dock . . .
Then go back . . .
Turn back past it . . .
Let's see . . .
OK.. .
Well, go . . .
Turn at the hotel.
I mean, before you pass the hotel, turn down.
Then you go to the ocean . . .
OK. . .
That's it
(Kemper, Finter-Urczyk, Ferrell, Harden, Billington, 1998).

I giovani adulti, tuttavia, non hanno alterato la loro prosodia o la complessità grammaticale. Insieme al precedente studio sugli effetti della comunicazione con gli anziani, i risultati suggeriscono che i giovani adulti adattano il loro linguaggio

ai bisogni comunicativi degli interlocutori più anziani variando la modalità delle informazioni ma non il contenuto (Kemper, Finter-Urczyk, Ferrell, Harden, Billington, 1998).

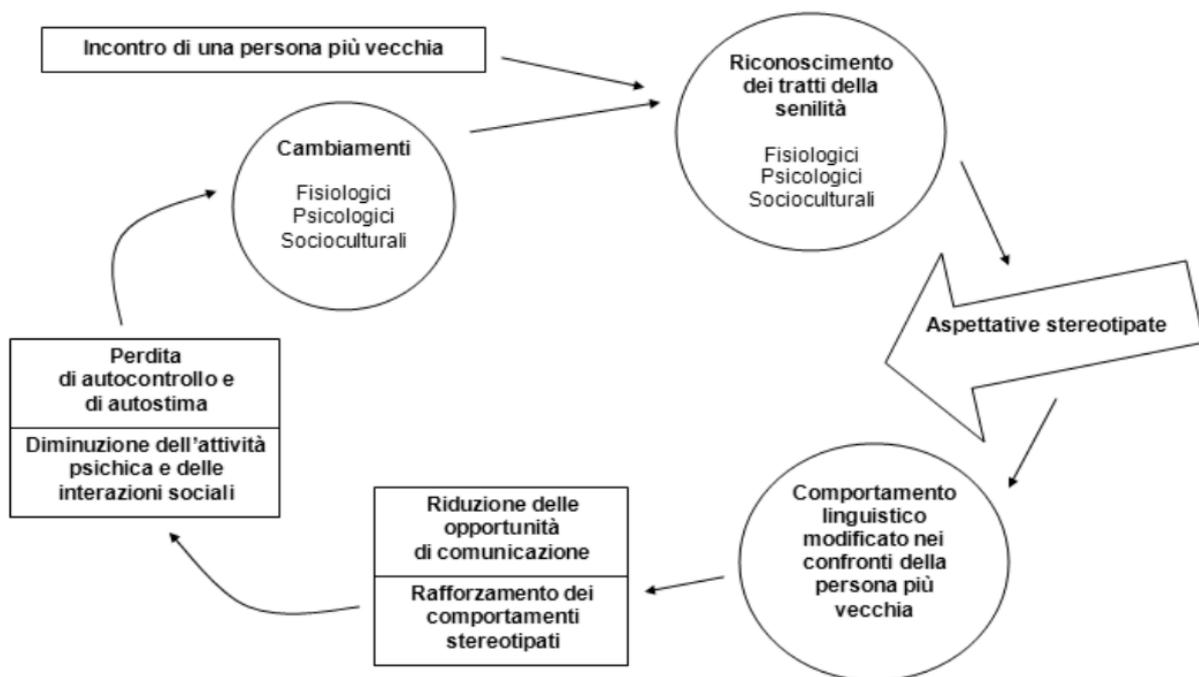
Ryan, Giles, Bartolucci e Henwood per riferirsi all'impatto delle aspettative negative sulla competenza comunicativa degli anziani avevano proposto l'espressione "communication predicament of aging", "situazione comunicativa dell'invecchiamento". Il Communication Predicament of Aging Model (CPA) propone che le caratteristiche di una persona anziana possano fungere da segnali che innescano gli stereotipi dell'età e che il discorso indulgente è spesso prodotto in risposta a questi stereotipi.

L'esposizione ripetuta, da parte dell'anziano, a discorsi condiscendenti può comportare l'evitamento di interazioni future o l'interiorizzazione degli stereotipi dell'età come parte dell'immagine di sé.

Nel 1986 venne pubblicata la rivista "Language and Communication". Essa conteneva molti articoli che affrontavano il problema linguistico dell'anzianità da un punto di vista comunicativo. Tra questi, il lavoro di Lorraine A. Ramig, che, analizzando attraverso test fisiologici e percettivi la voce degli anziani, conclude che, se le condizioni di salute del parlante non sono compromesse, il riconoscimento univoco di una produzione fonica tipica della terza età non è possibile ascoltando parole isolate, ma soltanto in caso di parlato connesso: ciò sarebbe dovuto, secondo la studiosa, all'esistenza di una sorta di socioletto generazionale, che consiste anche di aspettative legate al ruolo degli anziani nella società. Intorno ad aspettative e connotazioni si muove, su un altro piano, il lavoro di Berman che analizza centosettanta opere della storia della letteratura in cui i personaggi principali siano degli anziani: se la connotazione positiva o negativa di queste figure dipende in larga parte dal sentire comune caratteristico dell'epoca in cui è stata scritta l'opera quello che colpisce è che, mentre il tratto positivo della vecchiaia è sempre e comunque la saggezza, i tratti negativi sono innumerevoli e vengono identificati con la scontrosità, la severità, la maliziosità, l'avarizia, l'essere logorroici, l'ossessione per il passato, l'attaccamento morboso alla vita, la lussuria. L'attenzione degli studiosi si concentra sulla qualità della comunicazione degli anziani, considerata un presupposto della loro salute

psicofisica: in particolare, in una comunicazione intergenerazionale, le ridotte aspettative nei confronti dell'interlocutore anziano sono causa di sostanziali discrepanze tra l'effettiva competenza comunicativa di questo e la percezione che di essa ha l'interlocutore più giovane. Gli stereotipi negativi che condizionano tale percezione, che prescindono dalle condizioni di salute dell'interlocutore più anziano, portano i parlanti più giovani a modificare il loro atteggiamento comunicativo secondo un principio di "over accommodation" che si traduce dal punto di vista linguistico in una tendenza iper-articolatoria e in una semplificazione della sintassi e del lessico. Ciò innesca un vero e proprio circolo vizioso, di cui riproduco, traducendola, la visualizzazione grafica (Figura 2) (Pinna, Pott, 2011).

Figura 2: dimensione sociale del linguaggio



Fonte: Pinna, G., Pott, H., G., (2011), "Senilità. Immagini della vecchiaia nella cultura occidentale", Alessandria, Edizioni dell'Orso, p. 7

Si presume che l'elderspeak sia suscitato dalla percezione che l'adulto più anziano sia fisicamente e mentalmente più fragile.

Ryan e i suoi colleghi hanno dimostrato che l'elderspeak è giudicato condiscendente sia dai giovani che dagli anziani ed è inappropriato perché trasmette valutazioni negative sulla competenza del destinatario. Questa modalità di linguaggio può, quindi, rafforzare gli stereotipi negativi degli adulti più anziani, limitare le loro opportunità di comunicare e promuovere la loro capacità cognitiva e il declino fisico. "Elderspeak" è, inoltre, un termine ambiguo. Esso fa riferimento all'uso di uno stile di discorso condiscendente simile a un discorso rivolto ai bambini; questo stile di discorso condiscendente deriva e rafforza gli stereotipi, maggiormente negativi, secondo cui gli anziani siano cognitivamente compromessi. L'elderspeak, però, si riferisce anche all'uso di un registro vocale semplificato che si presume migliori la comprensione degli anziani. È una dimensione complessa in quanto chiama in causa le Istituzioni a cui compete il ruolo di rafforzare l'identità del "no profit", magari attraverso anche un reale e specifico riconoscimento costituzionale, ma anche le grandi imprese.

4. Le Organizzazioni No Profit

4.1 I contesti

Con le organizzazioni “no profit” si contrasta la crisi che coinvolge gli attori sociali all’interno del Welfare State. Spetta alle organizzazioni no profit il compito delicato ed essenziale di gestire con efficienza, e nel rispetto di tutti i soggetti interessati, il bilancio dell’assistenza sociale. La zona “no profit” è un confine tra uno spazio economico e uno spazio sociale; è un terreno plasmato non solo dalle risorse disponibili ma anche dall’influenza culturale. È necessario specificare il contesto più ampio in cui è inserito il no profit, ossia il Welfare state. Esso è lo Stato del benessere, l’insieme di politiche pubbliche che, connesse al processo di modernizzazione, tramite le quali lo Stato fornisce ai propri cittadini protezione contro rischi e bisogni prestabiliti, sotto forma di assistenza, assicurazione o sicurezza sociale, introducendo specifici diritti sociali e doveri di contribuzione finanziaria (Ferrera, 2006). Max Weber sosteneva che si è rotto l’incanto del Welfare, cioè l’alleanza fra l’essere che incarna la soggettività dei nostri bisogni e dei nostri desideri e il valore, consistente in una sorta di ideologia del processo che autorizza a credere ancora possibile il godimento di un bene a prescindere dal costo crescente da esso rappresentato per la collettività e dalla scala delle disuguaglianze che il protrarsi di questo sistema comporta qui e oggi (Weber, 1998).

Una ONP, Organizzazione No Profit, è un’istituzione dove la spinta fondante non è l’interesse economico, ma la motivazione degli individui a fare qualcosa di utile per l’intera comunità (Ambrosio, Bandini, 1998). Queste istituzioni si pongono come costruttori sociali costantemente animati da idealità, aspirazioni, aspettative e bisogni espressi da individui che attraverso le loro interazioni fanno vivere l’organizzazione. La dimensione economica è un vincolo o un mezzo, necessario, ma non l’obiettivo finale, perché ciò che costituisce calamita primaria delle risorse fondamentali non sono i mercati, bensì la missione (Spazzoli, Liuzzi, 2010). Un altro passaggio cruciale per comprendere la gestione delle risorse umane in una ONP è riflettere sulla personalità di chi vi lavora. L’organizzazione

senza scopo di lucro è arricchita dai valori su cui poggia e mette radici. Le persone che vi lavorano mettono al primo posto i valori dell'organizzazione decidendo di aderire ad essi attivamente. Hanno un forte senso di appartenenza all'organizzazione e credono fermamente in ciò che fanno e in ciò che perseguono. Il personale è fortemente guidato al raggiungere determinati obiettivi e questo rende più preziosa la loro presenza e dà un valore aggiunto alla loro preparazione e competenza professionale specifica. Per questo un'organizzazione no profit deve dare la priorità alla motivazione del personale, fornendo un servizio sensibile alle esigenze di ciascuno senza perdere di vista la formazione di ciascuno. Si potrebbe dire che in questi contesti si pone maggior attenzione alla persona, considerata interamente, e non solo ad essa in quanto figura lavoratrice. Allo stesso tempo l'organizzazione no profit ha reso il lavoratore più cosciente dell'importanza di auto dirigere se stesso e le risorse personali (Nardi, 1991). È necessario concedere la libertà necessaria per svolgere e portare a termine un compito e fornire il livello appropriato di assistenza per garantire che il lavoro sia svolto correttamente, comprese informazioni, formazione e risorse. Essere convinti a partecipare e a lavorare insieme non è però sufficiente. Al centro di tutto, infatti, dovrebbe esserci un adattamento al panorama culturale esistente, o in alternativa, un allineamento organizzativo e una rivitalizzazione di questa cultura attraverso un contributo personale. Per garantire che il lavoratore abbia un impatto sull'organizzazione e viceversa, è necessario coinvolgere il lavoratore affinché condivida quella stessa cultura. L'ONP dovrebbe posizionarsi come un'organizzazione dedicata a migliorare il benessere di tutti i suoi componenti e di coloro con cui interagisce, dovrebbe sostenere iniziative basate sull'interdipendenza e sulla partnership e incoraggiare la creazione di regole negoziate tra i partner con l'obiettivo di migliorare il benessere e indirizzare le risorse verso obiettivi condivisi.

In queste realtà è necessaria la capacità di delegare. È importante che il delegante sia disposto a fornire l'appoggio necessario per aiutare il lavoratore a raggiungere determinati risultati trovando l'equilibrio giusto tra un'interferenza esagerata e un totale disinteresse. È inoltre importante che quei risultati raggiunti dal delegato siano in linea con i valori e gli obiettivi dell'organizzazione. È

necessario sorvegliare piuttosto che governare e aderire attivamente piuttosto che accettare passivamente. Ciò che distingue una ONP, quindi, non è il servizio in sé ma piuttosto la qualità delle persone che lo forniscono. Non viene considerata solo loro professionalità ma anche la loro competenza relazionale e comunicativa. Dovrebbe esser norma comune in ogni contesto, No profit o For profit, ma nei primi risulta maggior indispensabile questa rete che unisce l'attenzione ai valori, alla motivazione, alla corretta leadership in quanto è maggiore la considerazione che le risorse umane siano un fattore strategico e non uno strumento volto al raggiungimento degli obiettivi.

Qualche tempo fa sembrava che i valori perseguiti dalle organizzazioni no profit non trovassero dimora nelle imprese for profit. La maggior parte delle aziende a scopo di lucro si basava su un paradigma organizzativo-produttivo gerarchico in cui tutte le decisioni venivano prese al vertice e in cui i dipendenti avevano poco spazio per esprimere la propria individualità. Il lavoratore non era visto nella sua veste personale, ma piuttosto come un mezzo per un fine della produzione. Questa mentalità, ancora molto diffusa nelle imprese for profit italiane, si basava sulla convinzione che la chiave per essere competitivi fosse porre più enfasi sulla quantità del prodotto e non sulla qualità. L'obiettivo principale era il "quanto", non il "come". Oggi, invece, è cambiata la consapevolezza che la qualità è ciò su cui è importante puntare, sia del prodotto che del servizio fornito, e che l'unico modo per garantirla è soddisfare le aspettative delle persone sia interne che esterne. I modelli delle ONP si sono evoluti in modelli per le imprese a scopo di lucro che vogliono prosperare ed essere competitive. I modelli organizzativi partecipativi non sono più tipici esclusivamente delle organizzazioni no profit, ma piuttosto di qualsiasi impresa che voglia avere successo.

Le ONP e le imprese a scopo di lucro sembrano ora essere due entità destinate a incontrarsi. La prima può imparare dalla seconda ad attivare meccanismi di rendicontazione utili a: comunicare il grado di correttezza e di efficienza che ha caratterizzato l'attività dell'organizzazione; fornire informazioni esaustive relative alla performance; divulgare all'esterno i valori di efficacia perseguiti (Francesconi, 2007). L'azienda for profit può adottare dal no profit filosofie e mezzi per consentire l'affermazione forte della propria identità valoriale, una maggiore

valorizzazione delle risorse umane, l'instaurarsi di una cultura della solidarietà; e quindi trovare la strada giusta per garantire il raggiungimento dell'obiettivo economico e sociale insieme (Panozzo, 2010).

4.2 Il comportamento prosociale

Il comportamento prosociale comprende le azioni compiute da una persona a vantaggio di un'altra (Hogg, Vaughan, 2012) manifestando un atteggiamento di aiuto o di altruismo. Sono azioni viste positivamente dalla società, infatti, Wispe (1972) lo ha definito come comportamento con conseguenze sociali positive che contribuisce al benessere altrui fisico o psicologico. Prevede alcune sottocategorie: (1) il comportamento d'aiuto avviene quando l'aiuto è intenzionale a favore di un altro essere vivente o gruppo sociale; (2) l'altruismo è una speciale forma di comportamento di aiuto, a volte molto dispendiosa, che è caratterizzata dall'interesse per i propri simili e compiuta senza aspettative di ricompensa.

L'azione prosociale è preceduta da un'esperienza comune che consiste in uno stato di attivazione seguito da empatia (Gaertner, Dovidio, 1977). I campi di ricerca che si interessano al comportamento prosociale hanno fornito buoni esempi di come la psicologia sociale sia applicabile in modo utile. Tra questi, viene ritenuto che il volontariato sia un modo efficace per ridurre l'aggressività e per coinvolgere maggiormente le persone nella propria comunità. Il volontariato essendo un'attività che opera per il bene comune, viene considerato come un aiuto spontaneo prosociale. Alcuni studi hanno dimostrato che un alto livello di volontariato in una società comporta maggiori opportunità e l'accrescimento del senso di controllo personale tra i volontari (Clary, Snyder, 1991, 1999). I volontari offrono agli altri un senso di comunità e di partecipazione civica (Omoto, Snyder, 2002). Dalla presente ricerca e dalle esperienze condivise emerse dalle interviste generative, questo è stato dimostrato da chi opera con persone anziane, con persone in difficoltà, da chi insegna a persone con poche risorse educative, da chi dà aiuto a persone malate, da chi presta assistenza a domicilio, da chi presta servizio di emergenza. Queste situazioni sono state tutte raccontate dai

partecipanti volontari della Croce Rossa facendo emergere uno spiccato senso di empatia, di rispetto e di soddisfazione verso il loro ruolo nel volontariato.

4.3 La figura del volontario

La presenza di personale volontario è una delle caratteristiche distintive delle organizzazioni no profit che non è stata ancora esaminata.

Si è abituati a pensare che i volontari sono coloro che svolgono le proprie mansioni senza ricevere alcun compenso economico. Anche se esatta, questa definizione ha perso contatto con il significato originario di questo tipo di lavoratore, che pone la "volontà" al di sopra della "gratuità" come fattore distintivo. Il volontario è colui che partecipa ad una organizzazione formale, cioè ad un fenomeno collettivo, attraverso un'azione organizzata (Lipari, 1993). Le persone che fanno volontariato hanno una responsabilità sociale e politica. Sono cittadini impegnati che sostengono il funzionamento quotidiano dei servizi pubblici. Essi aderiscono a due dimensioni: quella tradizionale, che comprende la generosità, il disinteresse, la condivisione e la gratuità, e quella politica, che si concentra sul miglioramento delle condizioni di vita di ogni persona nell'interesse del bene comune. Il volontario ha una forte motivazione che lo lega alla missione dell'organizzazione, mostrando un intento, un valore, un impegno al di sopra di ogni aspettativa. Ha anche una certa propensione a ricoprire uno specifico ruolo di rilievo all'interno di quel particolare contesto organizzativo, consentendo di mettere in risalto alcune capacità uniche e particolari esperienze accumulate nel tempo. Le opportunità offerte dal suo sviluppo professionale e dalla sua carriera includono la capacità di assumere crescenti livelli di responsabilità e di obiettivi, strategie e risultati. Grazie alla loro propensione alle relazioni interpersonali, i volontari aiutano le organizzazioni a diventare più umane trasferendo nell'organizzazione il loro entusiasmo, la loro lealtà e il loro rispetto per gli altri. Ciò garantisce un significativo miglioramento dell'efficacia delle azioni e, di conseguenza, dei risultati.

In termini di entusiasmo, precisione e motivazione non monetaria, possono creare un percorso praticabile per il trasferimento di modelli e strumenti dal contesto "non profit" a quello "for profit" (Drucker, 1989).

I volontari all'interno dell'ONP scelgono il ruolo da ricoprire, l'incarico e le azioni da intraprendere per organizzarsi in modo più coercitivo. Le possibilità includono concedersi il permesso di accettare o rifiutare il lavoro loro assegnato e insistere sulla flessibilità dei loro orari di lavoro.

Colui che coordina i volontari deve sviluppare un forte legame tra i bisogni del volontario e il sistema di ricompense, in questo caso non economiche per diffondere soddisfazione e per far sì che l'impegno verso l'organizzazione sia sempre elevato. È importante che fornisca ai volontari compiti significativi che bilanciano le loro motivazioni personali con ciò che l'organizzazione può effettivamente offrire e un orario chiaro e flessibile e garantire una comunicazione efficace in relazione ai progressi ed ai problemi riscontrati.

Un rapporto di cui è importante tener conto è quello tra volontari e personale dipendente dell'organizzazione. Tra di essi deve crearsi un clima ricco di rispetto, di considerazione reciproca basata proprio sulla consapevolezza delle caratteristiche di ciascuno, di cooperazione, di complicità senza competizione. I dipendenti devono tenere a mente che i volontari sono persone con gli stessi loro bisogni, motivi e capacità e non individui liberi da ogni impegno.

5. Teoria di riferimento

5.1 Costruzionismo sociale

Il costruzionismo sociale rappresenta la teoria di riferimento della presente ricerca. I suoi oggetti di studio sono il comportamento umano sociale e la realtà sociale non intesa come semplicemente data, ma come costruita. Le realtà sociali sono apprese come costruzioni storiche e quotidiane degli attori individuali e collettivi (Corcuff, 1995). La creazione di significato, insieme al ruolo che assume il significato condiviso, è al centro di questa teoria. Ciò che è comune a tutti gli approcci costruzionisti è esaminare il rapporto con la realtà trattando i processi costruttivi. Alcuni esempi di costruzioni si possono trovare a diversi livelli: (1) nella tradizione di Piaget, la cognizione, la percezione del mondo e la conoscenza di esso sono viste come costrutti; il costruttivismo radicale (Glaserfeld 1995) conduce questo pensiero al punto in cui ogni forma di cognizione, a causa dei processi neurobiologici coinvolti, ha accesso diretto solo alle immagini del mondo e della realtà, ma non di entrambi. (2) Il costruttivismo sociale nella tradizione di Schütz (1962), Berger e Luckmann (1966) e Gergen (1985,1999) indaga le convenzioni sociali, la percezione e la conoscenza nella vita quotidiana. (3) La sociologia costruttivista della scienza nella tradizione di Fleck, Trenn e Merton (1979), l'attuale ricerca "costruttivista di laboratorio" (Knorr-Cetina 1981) cerca di stabilire come, fattori sociali, storici, locali, pragmatici e di altro tipo, influenzano la scoperta scientifica in modo tale che i fatti scientifici possano essere considerati costrutti sociali, o prodotti locali (Fick, 2009).

Il costruzionismo sociale pone le basi per la presente ricerca: tutto ciò che è costruito, è costruito socialmente.

Come precedentemente riportato, Kenneth Gergen (1934) è uno degli esponenti principali del costruzionismo sociale, su cui la presente ricerca poggia le basi. Egli afferma che "è lo scambio tra gli uomini che costruisce la capacità di significato del linguaggio, e questo deve essere considerato il nodo cruciale della questione" (Gergen, 1994). Egli definisce il ricercatore in termini di creazione del

mondo e intende un orientamento il cui tentativo principale non è quello di accertare il mondo per quello che è, ma di modellare attivamente i contorni del futuro. Il costruttivista assume che tutte le immagini mentali sono creazioni di persone, e quindi parlare di una realtà inventata. Gli oggettivisti si concentrano sull'accuratezza delle loro teorie, mentre i costruttivisti pensano dell'utilità dei loro modelli (Howard, 1991).

Gergen (2003) scriveva:

“Ci sono alberi, edifici, automobili, donne, uomini, cani e gatti, e così via. Se osserviamo con sufficiente attenzione, possiamo imparare a salvare le foreste, costruire edifici robusti e migliorare la salute dei bambini. Ora, sovvertiamo questi presupposti attendibili. E se dicessimo che non ci sono alberi, edifici, donne, uomini e così via? “Assurdo”, potresti dire, “Guardati intorno; tutti questi erano qui molto prima che arrivassimo noi. Sembra ragionevole, ma portiamo a fare una passeggiata la piccola Julie, una bambina di un anno. Il suo sguardo sembra passare davanti ad alberi, edifici e macchine; lei non sembra distinguere gli uomini da donne. William James una volta disse che il mondo di un bambino è una "rimbombante, ronzante confusione". Che tu sia d'accordo con lui o no, il mondo di Julie non sembra essere il tipo in cui viviamo da adulti. A differenza di Julie, notiamo che le foglie autunnali passano dal verde all'oro, che la casa alla nostra sinistra è vittoriana, l'auto in strada è una BMW e che la donna in piedi su quella porta è in realtà una travestita. Ciò che arriva ai nostri occhi potrebbe non essere diverso da quello di Julie, ma ciò che questo mondo significa per noi è diverso. Costruiamo il mondo in un altro modo. Questa differenza è radicata nelle nostre relazioni sociali. Da queste relazioni il mondo è diventato quello che è.”

Allora la frase “tutto ciò che consideriamo reale è socialmente costruito”, può diventare “niente è reale a meno che le persone non siano d'accordo che lo sia (Gergen, 2003)”. È da specificare che, con il costruzionismo sociale, non si sostiene che “nulla esiste”, ma che la realtà viene definita socialmente, dalle persone. Comunicando gli uni con gli altri si costruisce la realtà sociale. Le parole che si utilizzano servono per realizzare le relazioni. Per il costruzionista, le azioni

non sono vincolate da nulla di tradizionalmente accettato come vero, razionale o giusto. Davanti c'è un vasto spettro di possibilità, un invito infinito all'innovazione. Per Gergen questo non vuol dire che bisogna, quindi, abbandonare tutto ciò che si considera o vero e buono. Anzi, il costruzionismo sociale sottolinea il fatto che non si è vincolati dalle catene né della storia né della tradizione. Il costruzionismo sociale libera dal compito di tentare di decidere quale tradizione, insieme di valori, religioni, ideologie politiche o etiche siano in definitiva o trascendentalmente vere o giuste. Da una prospettiva costruzionista, tutto può essere valido per un qualche gruppo di persone. Le idee costruzioniste invitano a un pluralismo radicale, quindi a un'apertura a molti modi di nominare e valutare. Poiché non vi è alcun fondamento per rivendicare la superiorità della propria tradizione, si è invitati ad assumere un atteggiamento di curiosità e rispetto per gli altri. Per il costruzionista, l'inclinazione a eliminare ciò che si disprezza è un movimento nella direzione sbagliata. Piuttosto, è più probabile che il costruzionista favorisca forme di dialogo da cui potrebbero emergere nuove realtà e nuovi valori. La sfida non è individuare il modo migliore, ma creare il tipo di relazioni in cui si può costruire in modo collaborativo il futuro. Mentre si parla insieme, si ascoltano nuove voci, si sollevano domande, si riflette sulle metafore alternative e si gioca ai margini della ragione, si varca la soglia verso nuovi mondi di significato (Gergen, 2003).

Per il costruzionismo sociale, i processi di interscambio sociale nella genesi della conoscenza assumono un significato speciale, soprattutto i concetti che vengono utilizzati.

Di conseguenza, Gergen formula quanto segue:

“i presupposti per un costruzionismo sociale: i termini con cui rendiamo conto del mondo e di noi stessi non sono dettati dagli oggetti stipulati di tali resoconti [...] I termini e le forme con cui raggiungiamo la comprensione del mondo e di noi stessi sono artefatti sociali, prodotti di interscambi storicamente e culturalmente situati tra le persone. [...] Il grado in cui un dato resoconto del mondo o del sé è sostenuto nel tempo non dipende dalla validità oggettiva del resoconto ma dalle vicissitudini dei processi sociali. [...] Lingua prende il suo significato nelle vicende

umane dal modo in cui funziona all'interno di modelli di relazione. Valutare le forme di discorso esistenti significa valutare modelli di vita culturale; tali valutazioni danno voce ad altre enclave culturali (Gergen, 1994, pp. 49-50)".

5.2 Future forming research

Nel presente studio è predominante l'indicazione metodologica della ricerca come "future forming", la formazione del futuro, come risposta ai cambiamenti sempre più rapidi della vita sociale e alle conseguenze poco chiare che ricadono sulla società stessa. La ricerca prende quindi una direzione che plasma il futuro, l'indagine critica, la creazione di nuove pratiche e l'azione collaborativa senza togliere attenzione e importanza al ruolo della teoria e ad un'etica relazionale della ricerca. Questa concezione di un futuro che forma l'orientamento alla ricerca apre la strada a nuovi obiettivi, pratiche, deliberazioni etiche e riflessioni. L'intento in questo caso non è quello di eliminare le tradizioni di lunga data, ma di mettere a fuoco le potenzialità di indagine nuove di vasta portata (Gergen, 2015). Gergen sostiene che la maggior parte della ricerca, oggi, ha l'obiettivo di comprendere, illuminare, rivelare e riflettere. Egli paragona la mente del ricercatore ad uno specchio che viene mantenuto "pulito" attraverso i mezzi tradizionali che salvaguardano la ricerca dai pregiudizi, dall'affidabilità tra gli osservatori, dalle domande standardizzate e dai campioni. In questa metafora, il ricercatore è colui che sorregge lo specchio e osserva attraverso di esso. Anch'egli strumento, il ricercatore pulisce lo specchio e lo tiene fermo in modo che possa funzionare senza intrusioni. Secondo lo psicologo, però, questa strada porta a degli ostacoli che limitano le abilità delle scienze sociali. La ricerca come osservazione e comprensione della realtà può condurre a ottime analisi, ma limitanti in quanto è un'estensione delle tradizioni esistenti che circoscrive l'immaginario sociale. Gergen si domanda: se suspendessimo la metafora dello specchio e il suo invito a studiare ciò che cattura lo sguardo? Metaforicamente parlando, e se chiudessimo gli occhi e iniziassimo a immaginare i mondi delle nostre speranze? E se sostituissimo la corsa persistente a stabilire "qual è il

caso" e iniziassimo a chiederci "che tipo di mondo potremmo costruire"? Ciò significherebbe mettere i valori del ricercatore in primo piano nelle sue attività. Piuttosto che la loro presenza latente nella scelta della terminologia e della metodologia, e nella vana speranza che un pubblico assente possa in qualche modo utilizzare il proprio lavoro, cosa succederebbe se le visioni mirate e appassionate fornissero la fonte dell'indagine? Data una visione apprezzata del possibile, la sfida per la ricerca sarebbe quella di esplorare come una tale possibilità potrebbe essere realizzata. Lo scopo della ricerca non sarebbe quello di illuminare ciò che è, ma di creare ciò che deve divenire. Qui sta l'essenza di un futuro che forma l'orientamento alla ricerca (Gergen, 2015, p. 294).

Alla base della costruzione di questa teoria di riferimento, Gergen studia la ricerca dello psicologo dello sviluppo Harry Harlow. Egli dimostrò che i macachi soffrivano di gravi deficit sociali se venivano allevati in isolamento durante i loro sesto mese di vita. Questa ricerca ha arricchito la letteratura scientifica sull'attaccamento infantile rispecchiando le concezioni comuni sullo sviluppo infantile. Successivamente, questa indagine fu messa in discussione in quanto venne chiesto se fosse possibile trovare un modo per invertire quei deficit apparentemente permanenti. Venne scoperto che quegli effetti potevano essere eliminati se fosse stato permesso ai macachi isolati di sei mesi di giocare liberamente con una scimmia normale di tre mesi. L'orientamento della ricerca si è effettivamente spostato dal dato all'immaginario con risultati significativi (Gergen, 2015, p. 295). Questo orientamento è stato particolarmente interessante in campi che affrontano sfide pratiche come l'istruzione, lo sviluppo organizzativo, l'assistenza sanitaria, la salute mentale e la riduzione dei conflitti. Il tradizionale tentativo di risolvere i problemi attraverso la ricerca scientifica è stato spesso infruttuoso in molte di queste aree. La ricerca tradizionale si concentra spesso sulla convalida di ipotesi teoriche; tuttavia, non esiste un modo ovvio per derivare da ipotesi teoriche ad azioni rilevanti migliorative. Anche quando la ricerca è pianificata per affrontare un problema specifico, è comunque ostacolata dalla ristretta gamma di variabili scelte, dall'ambiguità nella misurazione, dai disaccordi tra modelli statistici e dalle diverse interpretazioni dei

risultati, il tutto in un contesto condizioni in costante cambiamento. Gergen afferma che la ricerca tradizionale non offre percorsi futuri affidabili o significativi. Pertanto, il fine di una metodologia di un futuro che forma l'orientamento alla ricerca non è identificare i problemi sociali, ma suggerire strategie che potrebbero portare a risultati migliori o più sostenibili. Allo stesso modo, lo scopo del presente contributo non è rivelare il problema del pregiudizio di età, ma proporre di agire in una visione migliorativa su eventuali dinamiche connesse al pregiudizio di età al fine di favorire l'integrazione intergenerazionale sul luogo di lavoro no profit.

La ricerca della psicologia sociale dà un contributo alla società e alla cultura in cui si vive e questo fa sì che essa non possa essere considerata come uno spettatore passivo della creazione del mondo. La psicologia sociale ha bisogno di andare oltre 'ciò che è', cercando ciò che 'potrebbe essere', senza sottrarsi ad alcuna responsabilità per 'ciò che diventerà'. (Power, Zittoun, Akkerman, Wagoner, Cabra, Cornish, Hawlina, Heasman, Mahendran, Psaltis, Rajala, Veale, Gillespie, 2023). Un passo più pronunciato verso lo sviluppo di ricerche che alterano il futuro è rappresentato da una gamma disparata di ricercatori che tentano di costruire o creare nuove "forme di vita". Abbracciando più pienamente una visione della conoscenza attraverso la prassi, hanno deciso di creare pratiche replicabili che raggiungano obiettivi di valore investito. Un tale orientamento è stato particolarmente attraente in campi specificamente confrontati con sfide pratiche, ad esempio l'istruzione, lo sviluppo organizzativo, l'assistenza sanitaria, la salute mentale, la riduzione dei conflitti. In molti di questi ambiti il tradizionale tentativo di risolvere i problemi attraverso la ricerca scientifica è stato frustrante o inefficace.

In uno studio del 2023, Power, Zittoun, Akkerman, Wagoner, Cabra, Cornish, Hawlina, Heasman, Mahendran, Psaltis, Rajala, Veale e Gillespie, considerano la psicologia sociale come soggetto attivo utile alla costruzione del mondo. Si servono della seguente metafora: una fotografia è una rappresentazione utile e necessaria della vita umana e può essere un'immagine del pensiero, del sentimento o dell'azione umana. Essa, però, non riesce a cogliere le finalità che guidano la vita umana: ciò che le persone stanno cercando di raggiungere e di ottenere (Power, Zittoun, Akkerman, Wagoner, Cabra, Cornish, Hawlina,

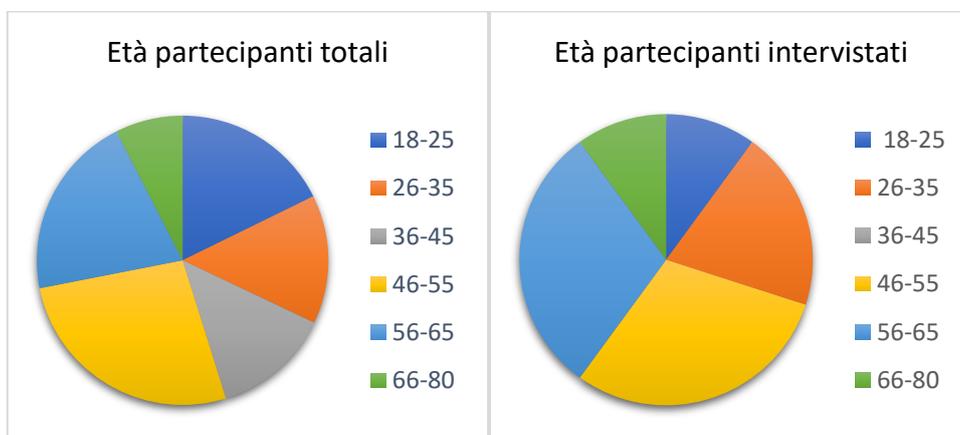
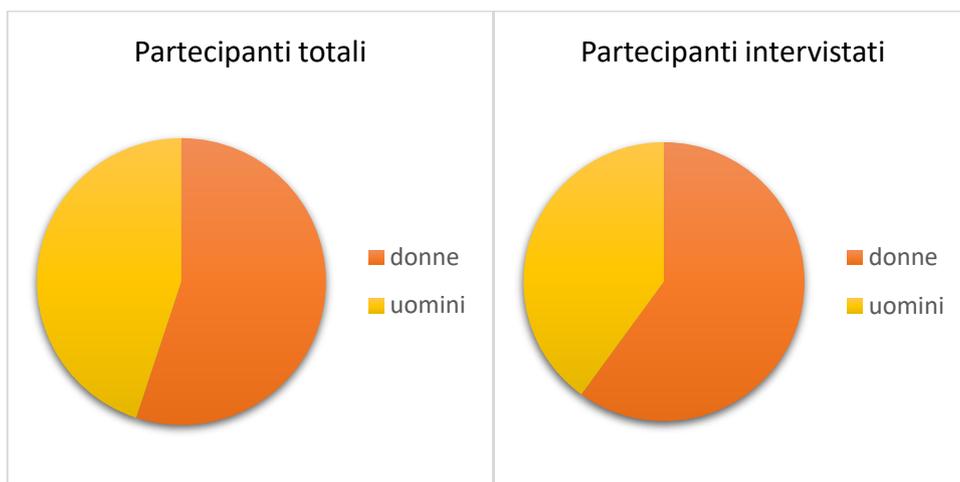
Heasman, Mahendran, Psaltis, Rajala, Veale, Gillespie, 2023). La metodologia della ricerca della psicologia sociale deve poter quindi cogliere ciò che l'oggetto di studio diventerà e potrà diventare, andando oltre la staticità del momento presente, contribuendo così alla creazione del mondo.

La ricerca tradizionale è spesso dedicata a convalidare proposizioni teoriche; tuttavia, non esiste un mezzo ovvio per derivare da proposizioni astratte azioni rilevanti per circostanze specifiche. Anche quando la ricerca è progettata per risolvere un particolare problema, è turbata dalla ristretta gamma di variabili selezionate, ambiguità nella misurazione, conflitti tra modelli statistici e molteplici interpretazioni dei risultati, il tutto in un contesto di condizioni continuamente fluttuanti. Il risultato tra i praticanti è una crescente sensazione che "il modo migliore per prevedere il futuro è crearlo" (Gergen,2014).

6. La ricerca

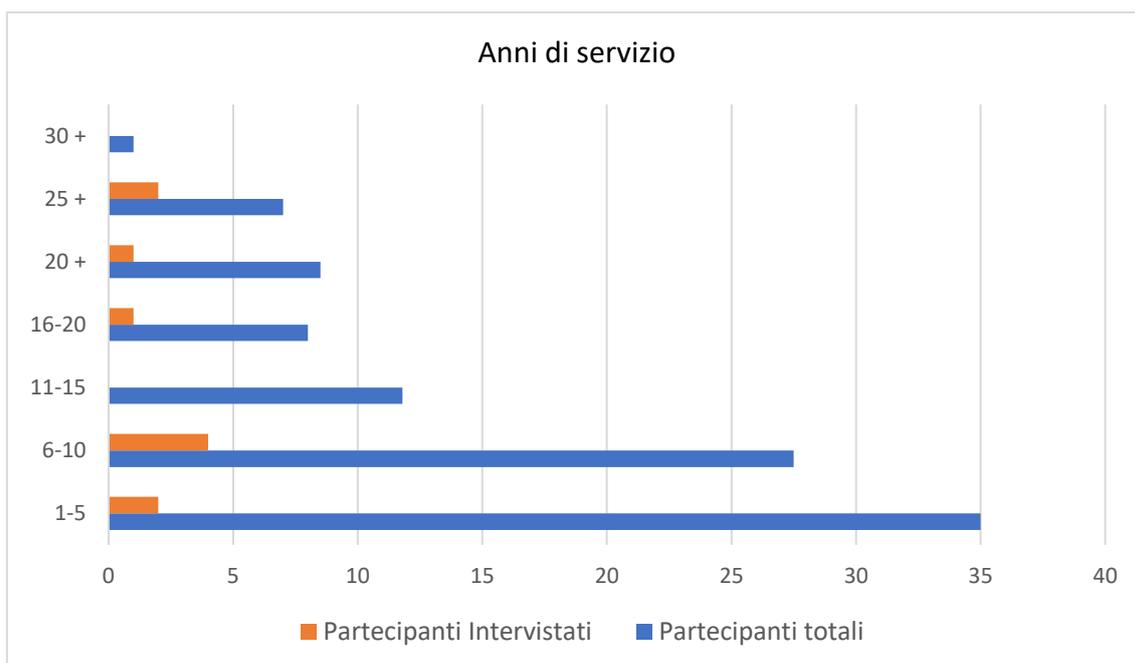
6.1 Partecipanti

La ricerca ha coinvolto 229 volontari della Croce Rossa di Padova di cui 102 uomini (44.54%) e 125 donne (54.59%) di età compresa tra i 18 e gli 80 anni. In particolare, il 17,7% aveva una età compresa tra i 18 e i 25 anni; il 14,4% tra i 26 e i 35; il 13,1% tra i 36 e i 45; il 26,7% tra i 46 e i 55; il 20,6% tra i 56 e i 65 e il 7,5% tra i 66 e gli 80 anni. Il 35% era volontario da 1 a 5 anni, il 27,5% da 6 a 10 anni; l'11,8% da 11 a 15 anni; l'8% da 16 a 20 anni; l'8,5% da più di 20 anni; il 7% da più di 25 anni; l'1% da 30 anni.



I partecipanti avevano ruoli diversificati all'interno della Croce Rossa, erano volontari base, responsabili, soccorritori, autisti, soccorritori, soccorritori TSSA, infermieri, infermieri 118, delegati, formatori e capoturno.

Di questi 229, 10 sono stati intervistati, 6 donne e 4 uomini con le seguenti età: 24, 26, 29, 46, 52, 54, 56, 61, 64 e 68 anni.



6.2 Metodologia

La presente ricerca adotta un impianto di “generative sequential mixed methods approach”, un disegno di ricerca “mixed methods” (Romaioli, 2021) piuttosto recente. Si è utilizzato un questionario dedicato alla misurazione del livello di ageism dello specifico contesto no profit della Croce Rossa di Padova, e successivamente un’indagine qualitativa che ha permesso a chi viene individuato come ad alto livello di ageism, in forma anonima, di ripensare alla propria esperienza, di sfidare il pregiudizio espresso e di ricostruire, attraverso particolari metodi di intervista, il proprio modo di viverci all’interno del luogo di lavoro.

Figura 3: Diagramma per uno studio che utilizza la progettazione di metodi misti sequenziali generativi.



Fonte: Romaioli, D., (2021), "A generative sequential mixed methods approach using quantitative measures to enhance social constructionist inquiry", *Journal of Mixed Methods Research*, 16(2).

La ricerca è stata svolta sul campo da un team di tre laureande e ha previsto tre fasi: la somministrazione collettiva di un questionario; le interviste singole ai volontari; la restituzione dei risultati al gruppo allargato. Più nel dettaglio, la prima fase ha previsto la somministrazione ai 229 membri della Croce Rossa di Padova della Fraboni Scale of Ageism (Fraboni, Saltstone e Hughes, 1990), uno strumento particolarmente adatto alla rilevazione di stereotipi, pregiudizi e discriminazioni verso un gruppo di età e disponibile anche in versione italiana. Nella presente indagine si è prevista una somministrazione di gruppo in forma cartacea; in seguito, alla raccolta dei consensi informati sono stati assegnati dei codici identificativi che hanno garantito l'anonimato del rispondente pur rendendo praticabili al gruppo di ricerca le interviste successive. Le analisi dei dati quantitativi sono state svolte attraverso il pacchetto di SPSS e hanno permesso di individuare il livello di esposizione del contesto al pregiudizio d'età. Nella seconda fase i membri dell'organizzazione, ma soprattutto i sottogruppi identificati con un livello più elevato di pregiudizio, sono stati invitati a partecipare

a un'indagine qualitativa, che ha previsto l'uso di interviste episodico e generative volte ad approfondire l'esperienza personale e a decostruire il pregiudizio d'età attraverso forme di "appreciative inquiry" che hanno valorizzato le risorse del sistema già esistenti (Cooperrider, Whitney & Stavros, 2008). L'intervista episodica (Flick, 2020) è una forma di intervista con domande aperte, simile a quella semi-strutturata, ma focalizzata maggiormente sui vissuti che la persona è in grado di evocare relativamente a episodi significativi della propria biografia. Le domande generative che hanno completato il protocollo (Romaioli, 2021) sono domande che hanno permesso di focalizzare il racconto dell'intervistato su aree di maggior benessere, competenza e autoefficacia, anche con la finalità di sfidare discorsi dominanti opprimenti o pregiudizi. Nel presente studio in particolare, le domande generative sono state utilizzate per focalizzare esperienze personali che contrastano il pregiudizio d'età. Le interviste, audio-registrate, sono state condotte con i singoli volontari all'interno degli spazi dell'organizzazione, luoghi concordati direttamente con i rispondenti e che hanno potuto agevolare la loro partecipazione. Sulle narrative prodotte sono state poi svolte analisi testuali tematiche e narrative. Seguendo il protocollo dell'appreciative inquiry è infine prevista la terza fase, quindi un momento di restituzione delle analisi e dei risultati ottenuti, con la finalità di rendere pubbliche le 'buone storie' all'interno dell'organizzazione e di attivare processi di interazione sociale virtuosi che contrastano il pregiudizio.

6.3 Fraboni Scale of Ageism

Nella presente ricerca è stato utilizzato il questionario basato sulla Fraboni Scale of Ageism, uno strumento adatto alla rilevazione di stereotipi, pregiudizi e discriminazioni verso un gruppo di età disponibile anche in versione italiana. Nello sviluppo della FSA l'obiettivo era progettare uno strumento che includesse una componente affettiva per integrare la componente cognitiva di miti, credenze e disinformazione misurata più esclusivamente dalle scale precedenti (Fraboni, Saltstone, Hughes, 1990).

Per costruire questo strumento, Fraboni e colleghi nel 1990 condussero uno studio pilota su 100 studenti di scuola superiore. Per selezionare gli item finali della scala fecero successivamente ricorso ad un campione eterogeneo di 231 studenti e lavoratori tra i 16 e i 65 anni (età media: 31.2 anni) composto prevalentemente da donne (66.0%). Infine, riutilizzarono i 100 partecipanti del loro campione originario per condurre una analisi fattoriale esplorativa limitatamente ai 29 item emersi in precedenza. I tre fattori estratti spiegavano il 37.5% della varianza totale, così suddivisa tra i fattori: antilocution (F1): 23.3%, avoidance (F2): 7.2%, discrimination (F3): 7.0%. L'attendibilità della scala nel suo complesso apparve buona con un alpha di Cronbach pari a .86, mentre l'attendibilità delle tre sottoscale risultò, rispettivamente, pari a .76, .77 e .65. Fraboni e colleghi verificarono, infine, la validità di costrutto dello strumento correlandolo con il Facts on Aging Quiz (Palmore, 1977) e con l'Acceptance of Others Scale (Fey, 1955), ottenendo in entrambi i casi correlazioni significative e di segno negativo (Donizetti, 2010). La validazione della versione italiana della Fraboni Scale of Ageism (FSA) è stata effettuata da Donizetti Anna Rosa con lo scopo di verificare l'esistenza di differenze per genere ed età nel contesto italiano. A tal fine sono stati presentati tre studi. Il primo aveva come obiettivo quello della verifica delle proprietà psicometriche della versione italiana della scala, previa traduzione dello strumento originario, ipotizzando una struttura trifattoriale, in linea con le validazioni ottenute in altri contesti. Per verificare l'ipotesi, sono stati testati i modelli proposti da Fraboni e colleghi (1990) e da Rupp e colleghi (2005) mediante analisi fattoriali confermative. Il secondo studio aveva come obiettivo quello di valutare la validità della versione italiana della scala. In particolare, è stata testata la validità discriminante mediante la valutazione della correlazione tra la Fraboni Scale of Ageism e le scale di rilevazione del pregiudizio manifesto e latente verso i marocchini, con l'ipotesi che siano positivamente, ma lievemente correlate. Il terzo studio aveva lo scopo di verificare la stabilità dello strumento e di indagare le differenze per genere ed età con l'ipotesi che, coerentemente alla letteratura di riferimento, i maschi ed i giovani possiedono più elevati stereotipi e pregiudizi (Donizetti, 2010).

La suddivisione dettagliata dei costrutti di Allport in specifiche aree di contenuto guida la costruzione di ciascun elemento e sembra soddisfare i requisiti di definizione dell'ageism come definito da Butler. Gli elementi sviluppati per il costrutto dell'evitamento (F1) hanno lo scopo di portare l'espressione del pregiudizio in un ulteriore passo avanti: rappresentare comportamenti o preferenze che indicherebbero il ritiro dell'intervistato dal contatto sociale con gli anziani. Gli elementi sviluppati per il costrutto di anti-locuzione (F2) sono stati progettati per suscitare espressioni di antagonismo e antipatia alimentate da idee sbagliate, disinformazione, stereotipi e luoghi comuni sugli anziani. Il costrutto di discriminazione (F3) è considerato l'espressione più estrema dell'ageism. Gli elementi sviluppati per questo costrutto sono stati progettati per riflettere un pregiudizio più attivo e includono contenuti riguardanti i diritti politici, la segregazione e l'intervento nelle attività tipiche degli anziani (Fraboni, Saltstone, Hughes, 1990). Più specificatamente, gli item che hanno saturazioni elevate sulla prima componente sono caratterizzati da contenuti che si riferiscono al tentativo di evitare qualsiasi forma di contatto con la persona anziana, sia di tipo visivo e conversazionale che fisico vero e proprio, come ad innalzare una barriera che separi dalle persone anziane perché da esse non ci si può aspettare nulla di interessante. Per questo motivo tale fattore, composto da 6 item, è stato denominato proprio "Separazione ed Evitamento" (F1) mutuando le etichette utilizzate dagli autori di riferimento. Sulla seconda componente troviamo gli 8 item che si riferiscono a tutti quei luoghi comuni e percezioni stereotipate che riguardano gli anziani, come ad esempio il loro guardare al passato, l'essere chiusi al nuovo, l'essere avari, poco attenti all'igiene personale, ecc. Pertanto, tale dimensione è stata definita "Stereotipi e Luoghi comuni" (F2). Infine, la terza componente, denominata "Emozioni negative e Discriminazione", è data da 5 item che esprimono la dimensione affettiva del pregiudizio, che se espressa in termini negativi alimenta atteggiamenti discriminatori verso gli anziani (Donizetti, 2010).

Nella prima fase della presente ricerca è stato dunque somministrato il questionario e il partecipante aveva la possibilità di esprimere il suo giudizio

attraverso una scala lineare da 1 a 4 in cui 1 significava “completamente in disaccordo” e 4 “completamente d’accordo”.

F1: Separazione ed Evitamento

- Qualche volta evito il contatto oculare con le persone anziane quando le vedo;
- Non mi piace quando un anziano tenta di fare conversazione con me;
- Sentirsi depressi è un sentimento comune quando si è in compagnia degli anziani;
- È meglio che le persone anziane vivano dove non infastidiscono nessuno
- Non ci si può aspettare una conversazione complessa ed interessante dalla maggior parte delle persone anziane;
- Le persone anziane non hanno realmente bisogno di usare le nostre strutture sportive comunali.

F2: Stereotipi e Luoghi comuni

- Molti anziani vivono soltanto nel ricordo del passato;
- Molti anziani non sono interessati a fare nuove amicizie, preferendo invece la cerchia di amici che hanno da anni;
- Gli anziani si lamentano più delle altre persone;
- Molti anziani sono avari e accumulano soldi e possedimenti;
- La maggior parte degli anziani possono irritare perché raccontano più volte le stesse storie;
- Molti anziani sono più contenti quando stanno con le persone della loro età;
- Si sostiene che la maggior parte degli anziani abbiano poca igiene personale;
- Alla maggior parte degli anziani non dovrebbe essere affidata la cura dei neonati

F3: Emozioni negative e discriminazione

- La maggior parte delle persone anziane sono interessanti;

- La compagnia della maggior parte delle persone anziane è piuttosto divertente;
- Le persone anziane dovrebbero essere incoraggiate a parlare apertamente di politica;
- Le persone anziane possono essere molto creative;
- Gli anziani dovrebbero sentirsi i benvenuti agli incontri sociali dei giovani.

Il questionario è stato costruito secondo la scala Likert, ideata dallo psicometrico americano Rensis Likert nel 1932 con lo scopo di elaborare un nuovo strumento, più semplice rispetto ad altri, per la misurazione di opinioni e atteggiamenti (Likert, 1932). È costituita da una serie di affermazioni, item, semanticamente collegate agli atteggiamenti da analizzare. L'intervistato è chiamato ad esprimere il suo grado di accordo o di disaccordo a ciascuna affermazione scegliendo tra cinque modalità di risposta che vanno da: completamente d'accordo, d'accordo, incerto, in disaccordo, in completo disaccordo. La scala Likert è additiva in quanto ciascuna modalità di risposta viene attribuito un punteggio e la media dei punteggi alle risposte di ciascun individuo sull'intera batteria rappresenta la posizione dell'individuo sul concetto indagato. Per evitare che l'intervistato sia portato a dare sempre la stessa risposta, falsando dunque il proprio atteggiamento, è utile invertire la polarità semantica di alcuni item, in questo caso gli item del costrutto F3. Gli items a polarità inversa servono quindi evitare la tendenza a rispondere sempre "molto d'accordo" o "per nulla d'accordo" senza considerare il contenuto delle frasi. Nella fase di elaborazione dei dati la polarità è stata poi rimessa in ordine.

6.4 Appreciative inquiry e l'intervista generativa

L'appreciative inquiry (AI) è nata alla fine degli anni '80 come riconfigurazione della ricerca-azione (Cooperrider, Srivastva, 1987). È una delle innovazioni più importanti nella ricerca-azione dell'ultimo decennio e un metodo per cambiare i sistemi sociali. L'obiettivo era sviluppare una metodologia di ricerca che portasse

a risultati pratici e allo sviluppo di una nuova teoria sociale. Si sperava che l'AI fosse uno strumento significativo nel cambiamento sociale. Uno degli obiettivi dei ricercatori era quello di includere i loro "soggetti" come co-ricercatori. L'appreciative inquiry è tuttora un caposaldo della pratica dello sviluppo organizzativo.

La ricerca-azione è stata criticata come procedura per la produzione di nuove teorie e per la trasformazione organizzativa, nonostante sia un controverso metodo scientifico di indagine. Cooperrider e Srivastva sostengono che la ricerca tradizionale conduce ad una mancanza di teorie utili. Il problema è che la maggior parte delle iniziative di ricerca-azione fanno uso di presupposti logici che trattano la realtà sociale e psicologica come qualcosa che è essenzialmente stabile eduraturato. L'appreciative inquiry considera invece la realtà sociale e psicologica come un prodotto momentaneo, dinamico, in continua trasformazione e ricostruzione. Cooperrider e Srivastva affermano che non c'è nulla di fondamentalmente vero in nessuna specifica forma sociale e che non esiste un principio di organizzazione sociale universalmente applicabile e senza tempo che possa essere scoperto. Mentre la logica positivista presuppone che i fenomeni sociali siano fondamentalmente stabili e replicabili, con l'AI si sostiene un ordine sociale instabile e mutevole. "I fenomeni sociali sono guidati dall'euristica cognitiva, limitata solo dall'immaginazione umana: l'ordine sociale è un soggetto suscettibile di variazione infinita attraverso il collegamento di idee e azione" (Cooperrider, Srivastva, 1987, p. 139).

Cooperrider e Srivastva sostengono, come la maggior parte dei postmodernisti, che le premesse logiche positivistiche ci confinano in una realtà retrospettiva e che le metodologie basate su queste premesse spesso creano o ricreano le realtà sociali che affermano di ricercare. Inoltre, sostengono che i ricercatori d'azione presumono spesso che un problema debba essere risolto. I gruppi e le organizzazioni vengono gestiti quindi come se fossero dei problemi che devono essere "risolti". Secondo Cooperrider e Srivastva, questo approccio all'organizzazione e alla ricerca "orientato ai problemi" riduce il potenziale per lo sviluppo di nuove teorie e nuove prospettive sulla realtà sociale che potrebbero aiutare nella nostra capacità di trascendere le strutture sociali esistenti.

La premessa del presente studio è che le teorie e le convinzioni degli individui sui sistemi sociali hanno un impatto significativo sulla natura della realtà sociale. Non solo si vede ciò in cui si crede, ma viene prodotto anche dall'atto stesso di crederci. Da questo punto di vista, lo sviluppo di teorie nuove ed evocative di gruppi, organizzazioni e società è un modo potente per aiutare il loro sviluppo e il loro cambiamento. E se si guardasse alle organizzazioni come qualcosa da ammirare piuttosto che come problemi da risolvere?

Viene definito quindi un "approccio a metodi misti sequenziali generativi" il processo che prevede la consultazione di studi quantitativi per identificare le criticità su cui condurre indagini mirate e trasformative. La ricerca contribuisce proponendo modi per combinare metodi qualitativi e quantitativi che considerino un orientamento alla ricerca "generativo" e "che formi il futuro", in linea con i recenti cambiamenti nella psicologia sociale (Romaioli, 2021).

L'intervista generativa è stato lo strumento che ha permesso di mettere in pratica questo. L'intenzione è quella di co-costruire, quindi costruire insieme ai partecipanti, una rete fitta di potenziali punti di forza e di risorse. La metodologia richiede la circolazione di narrazioni alternative una volta che i partecipanti hanno sviluppato un'immagine potenziale di se stessi. L'idea è che tali storie ricostruite possano alterare il modo in cui le persone vedono un ambiente e il modo in cui le persone interagiscono tra loro, portando alla creazione di nuove realtà più conformi agli obiettivi desiderati. Nella ricerca i costrutti F1 e F2 della Fraboni Scale of Ageism sono stati volti in positivo generando domande che stimolassero e riportassero gli intervistati ad esperienze positive biografiche. Quindi sono state formulate "domande incondizionatamente positive" per sottolineare le percezioni positive di sé e della propria esperienza lavorativa (Ludema, Cooperrider, Barrett, 2001). Le domande sono state quindi riformulate in chiave generativa e ricostruttiva anziché diagnostico e sintomatica (Ludema, Cooperrider, Barrett, 2001) per spostarmi dalla separazione e dall'evitamento (F1) all'unione e all'integrazione e dagli stereotipi e luoghi comuni (F2) alla formulazione di pensieri e risorse "Attraverso le domande affermative, i partecipanti co-costruiscono le loro realtà, creano nuova conoscenza e iniziano a generare idee

su come potrebbero applicare saggiamente questa nuova conoscenza collettiva” (Stratton-Berkessel, 2010).

ITEM	DOMANDE GENERATIVE
F1	
<p>Qualche volta evito il contatto oculare con le persone anziane quando le vedo.</p>	<p><i>Immagini di passeggiare tra le vie della sua città: incontra una persona anziana che incrocia il suo sguardo, le ricambia un sorriso. Che sensazioni può provare in quel momento?</i></p>
<p>Non mi piace quando un anziano tenta di fare conversazione con me.</p> <p>Non ci si può aspettare una conversazione complessa ed interessante dalla maggior parte delle persone anziane.</p>	<p><i>Mi racconti una conversazione che ha avuto con una persona anziana e che ha trovato arricchente.</i></p>
<p>Sentirsi depressi è un sentimento comune quando si è in compagnia degli anziani.</p>	<p><i>Mi indichi alcuni sentimenti positivi che la compagnia degli anziani le suscitano.</i></p> <p><i>Secondo alcuni studi gli anziani sono più capaci di provare gioia e di godersi la vita. Come ci riescono secondo lei? Può raccontarci l'episodio di qualcuno che ha incontrato nella sua vita?</i></p>
<p>È meglio che le persone anziane vivano dove non infastidiscono nessuno.</p>	<p><i>Secondo Lei, che benefici possono trarre le persone anziane dalla condivisione con giovani e adulti?</i></p> <p><i>In che modo la compagnia di una persona anziana potrebbe arricchirla?</i></p>

	<i>Può raccontarci un episodio in cui ha trovato piacevole la compagnia di una persona anziana?</i>
Le persone anziane non hanno realmente bisogno di usare le nostre strutture sportive comunali.	<i>Può raccontarci l'esempio di una persona anziana che ha visto praticare sport?</i> <i>Secondo lei quali benefici potrebbero esserci nel praticare sport anche in età più avanzate?</i>
F2	
Molti anziani vivono soltanto nel ricordo del passato.	<i>Si dice che la consapevolezza del passato sia indispensabile per affrontare al meglio il futuro... In che modo secondo lei gli anziani che hanno molta esperienza possono essere una risorsa per il futuro? Avrebbe un episodio da raccontarci?</i> <i>Mi racconti un consiglio che le è stato dato da una persona più adulta in virtù della sua esperienza.</i> <i>Può raccontarci uno scambio che ha avuto con una persona più anziana e che considera lungimirante?</i>
Molti anziani non sono interessati a fare nuove amicizie, preferendo invece la cerchia di amici che hanno da anni.	<i>All'interno della Croce Rossa ci sono volontari di varie età e avvengono ogni anno nuovi inserimenti, come pensa che questo possa influire positivamente per la CRI?</i> <i>Può raccontarci l'esempio di una persona più anziana che ha visto particolarmente socievole e interessata a fare nuove amicizie?</i>
Gli anziani si lamentano più delle altre persone.	<i>Come mai, secondo lei, le persone più anziane guadagnano uno sguardo più benevolo verso gli altri e la vita in generale?</i>

	<i>Ci sono diversi studi che dimostrano come in età anziana si sviluppi una maggiore serenità. Secondo lei come è possibile questo?</i>
Molti anziani sono avari e accumulano soldi e possedimenti	<i>Può raccontarci un episodio in cui ha notato la generosità di una persona anziana? Come è possibile secondo lei che si tende a diventare più generosi con l'avanzare dell'età?</i>
La maggior parte degli anziani possono irritare perché raccontano più volte le stesse storie.	<i>Può raccontarci una storia raccontata da una persona anziana che ha trovato particolarmente interessante?</i>
Molti anziani sono più contenti quando stanno con le persone della loro età.	<i>Quali possono essere i vantaggi di un gruppo formato da persone con età molto diverse tra di loro?</i> <i>Può raccontarci un episodio in cui ha visto una persona anziana socializzare con altre più giovani?</i>
Si sostiene che la maggior parte degli anziani abbiano poca igiene personale.	<i>Può raccontarci l'esperienza di una persona anziana che considera particolarmente capace di prendersi cura di sé? Come ci riesce?</i> <i>Secondo lei, perché l'abilità di prendersi cura di sé potrebbe incrementarsi con l'avanzare dell'età?</i>
Alla maggior parte degli anziani non dovrebbe essere affidata la cura dei neonati.	<i>In che modo secondo lei una figura anziana può contribuire allo sviluppo di un giovane in crescita?</i>

6.5 Metodo di analisi dei dati quantitativi e dati testuali

È stato condotto inizialmente lo studio quantitativo con l'analisi dei dati rilevati dal questionario. Lo scopo dello studio quantitativo è stato quello di esaminare il livello di ageism tra i volontari della Croce Rossa di Padova tra persona di età diversificate. I questionari sono stati consegnati ai volontari durante una giornata di vaccinazioni. Le analisi statistiche per ottenere i risultati quantitativi, in particolare la media del valore di ageism, riportate successivamente, sono state condotte utilizzando il software SPSS.

6.6 Metodo di analisi dei dati qualitativi dei dati testuali

L'indagine qualitativa ha previsto la somministrazione ai volontari di un'intervista basata sulle domande generative. Lo studio qualitativo è stato arricchito dalla scelta di inserire all'interno del questionario una domanda a risposta aperta. Essa era: "Scriva le prime 5 parole (o brevi frasi) che Le vengono in mente pensando a "invecchiamento". L'analisi dei dati testuali è avvenuta tramite l'analisi tematica che ha permesso di esplorare le relazioni di significato nell'insieme dei dati raccolti concettualmente simili. L'analisi tematica (TA) è un metodo per identificare, analizzare e interpretare modelli di significato, o temi, tra i dati qualitativi (Clarke, Braun, Hayfield, 2015). Il campionamento è orientato ai gruppi le cui prospettive sulla questione sembrano essere più istruttive per l'analisi, e che quindi sono definite in anticipo e non derivate dallo stato dell'interpretazione. Il campionamento teorico viene applicato in ciascun gruppo al fine di selezionare i casi concreti da studiare. La raccolta dei dati è corrispondentemente condotta con un metodo che cerca di garantire la comparabilità definendo gli argomenti, e rimanendo allo stesso tempo aperti alle opinioni ad essi correlate (Flick, 2009). L'AT fornisce procedure per generare codici e temi a partire dai dati qualitativi: i codici sono la più piccola unità di analisi che permette di catturare le caratteristiche più interessanti dei dati e che sono rilevanti per la domanda di

ricerca; i codici sono gli elementi costitutivi dei temi, dei modelli più ampi di significato, sostenuti da un'idea di base condivisa; i temi forniscono un quadro per organizzare e riportare le osservazioni analitiche del ricercatore. Lo scopo dell'analisi tematica non è semplicemente quello di riassumere il contenuto dei dati, ma di identificare e interpretare le caratteristiche chiave, ma non necessariamente tutte, dei dati, guidati dalla domanda di ricerca (Clarke, Braun, Hayfield, 2015).

7. I risultati

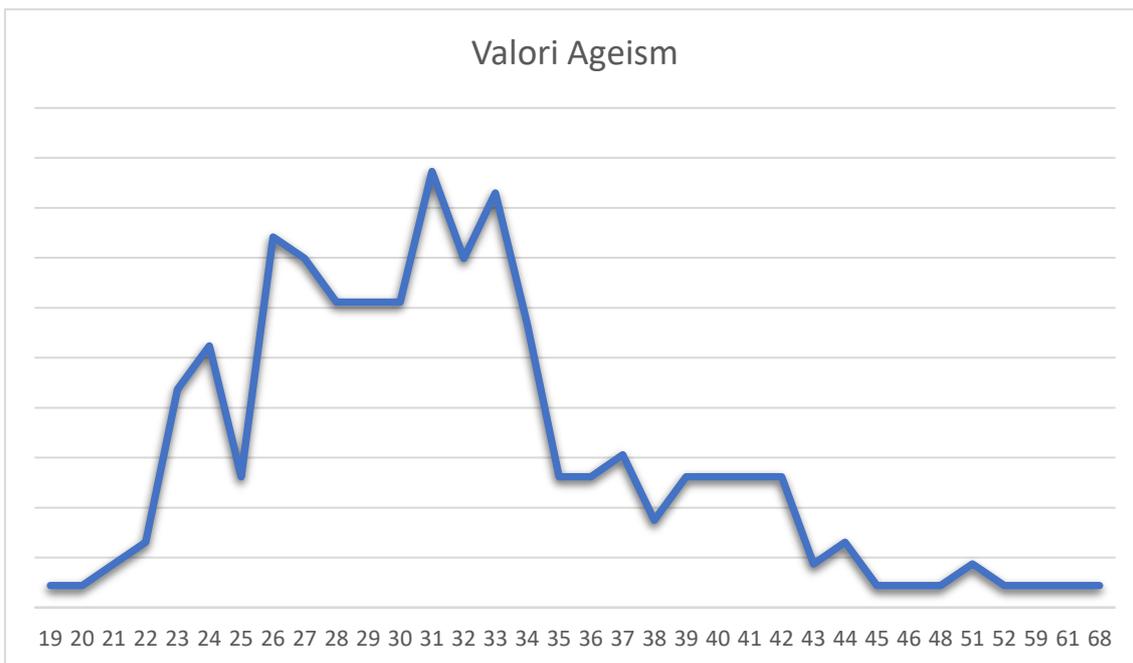
7.1 Risultati quantitativi

Nella presente ricerca il valore medio ottenuto di ageism è di 32,4. Dalle analisi, 95 partecipanti su 229, quindi il 41,48% è sopra la media. Il valore minimo è 19, il massimo è 68. Il valore mediano è 31.

All'interno della Croce Rossa ci sono quindi livelli di pregiudizio di età poco elevati che fanno sì che si sviluppino delle buone relazioni interpersonali.

Dati principali dei partecipanti intervistati

Sesso	Età	Anni di servizio	Valore Ageism
Donna	68	20	32
Uomo	26	8	36
Donna	54	8	32
Donna	61	5	33
Donna	46	24	32
Uomo	64	25	30
Donna	52	8	29
Uomo	24	2	52
Donna	29	25	34
Uomo	56	7	51



7.2 Risultati qualitativi

Le interviste effettuate per il presente elaborato sono dieci, sono però in corso interviste aggiuntive. Cinque intervistati sono stati scelti in quanto dal loro questionario è stato misurato un valore di ageism nettamente sopra alla media (52, 51, 36, 34, 33). In altri tre intervistati si è rilevato un valore limite (32). Due erano invece al di sotto della media (30, 29). Questo ha messo in evidenza come le risposte aperte dei partecipanti rilevati ad alto ageism siano coerenti con il valore di alto pregiudizio di età. Invece, i due intervistati, nonostante il basso valore di ageism ottenuto, hanno riportato risposte aperte ad alto contenuto di pregiudizio di età. I tre intervistati con valore medio di ageism (32) hanno risposto alla domanda aperta ottenendo un contenuto di basso pregiudizio di età. Infatti, la domanda aperta: "Scriva le prime 5 parole (o brevi frasi) che Le vengono in mente pensando a "invecchiamento" ha scaturito risposte interessanti che hanno permesso di rilevare alcune macrocategorie relative all'ageism. Sebbene, in alcuni casi, il partecipante non fosse risultato a rischio di pregiudizio di età, in quanto il suo valore era inferiore alla media ageism, dalle risposte aperte risulta

propenso all'ageism o ad una visione negativa dell'invecchiamento. Le macrocategorie rilevate dalle risposte aperte dei 229 partecipanti sono:

- legami
- affettività
- autonomia
- prospettiva
- salute, malattia
- risorse
- legami
- immagine di sé – sociale
- tempo
- possesso

Le interviste hanno consentito la co-costruzione di più temi legati alle seguenti macrocategorie. Contrariamente alle informazioni ricavate dal questionario e dalle risposte aperte, le domande generative hanno messo in luce le risorse dovute al lavorare in gruppi di età eterogenei e a contatto con persone anziane. L'elenco seguente include alcuni dei punti principali. È segnato quante volte quel determinato argomento è stato ripetuto dagli intervistati. Le prime tre macrocategorie sono: soddisfazione lavorativa, buona capacità relazionali, percezione delle proprie capacità professionali (Romaioli, 2021). Queste sono state scelte in quanto si ritengono fattori importanti all'interno di una organizzazione no profit.

Le domande generative hanno messo in evidenza come molti partecipanti si sentano fieri e soddisfatti di essere volontari dell'organizzazione, sentendosi utili ed essendo consapevoli di fare un lavoro umanamente e socialmente importante. Questo dimostra quanto affermato precedentemente riguardo ai volontari e alle organizzazioni No profit: i volontari hanno una maggiore propensione alle relazioni interpersonali, dimostrando passione, entusiasmo, soddisfazione, lealtà e rispetto per gli altri. Ciò garantisce un significativo miglioramento dell'efficacia

delle azioni e, di conseguenza, dei risultati. Questo è dimostrato dai risultati che seguono:

SODDISFAZIONE LAVORATIVA	N. Interviste
Essere appagati dal proprio lavoro	9
Sentirsi utili	7
Sapendo che stanno facendo un lavoro umanamente e socialmente importante	8

Alcune brevi citazioni tratte dalle interviste possono fornire da esempio:

- “mi riempie il cuore portare a casa queste persone, seguirle, aiutarle, dare a loro questo momento di gioia. Per la mia piccola esperienza mi sono sentita importante. Vedi come sei importante... anche con un semplice sorriso. Cosa puoi fare per una persona” [intervista n. 1, 54 anni, donna, volontario]
- “come si può dire... impegnativo, ma mi è piaciuto. É soddisfacente” [intervista n.3, 64 anni, donna, volontario]
- “mi sono sento spesso abbastanza apprezzata” [intervista n.10, 52 anni, donna, TSSA-OPEM-Responsabile]
- “ti senti sempre apprezzata. Anche se fai il minimo dall'inizio, perché hai sempre qualcosa da aiutare” [intervista n. 5, 61 anni, donna, responsabile dei trasporti secondari e soccorritore]
- “mi sento orgogliosa di aiutare tutti, perché adesso ho iniziato anche con il 118, però non lascerò mai il discorso degli anziani” [intervista n. 2, 46 anni, donna, volontario]
- “sinceramente, mi sento spesso apprezzato” [intervista n. 7, 26 anni, uomo, responsabile]
- “ho raggiunto un traguardo. Un traguardo non solo professionale, ma all'interno di me stessa... non dovevo dimostrare niente a nessuno, però mi ha ripagato perché

delle volte hai tante insicurezze che non dimostri magari agli altri. In questo caso questa soddisfazione lo l'ho più trovata qui dentro" [intervista n.9, 68 anni, donna, volontario]

Attraverso le risposte alle domande generative si può vedere come i volontari siano propensi a trattare le persone con rispetto, uguaglianza ed empatia.

BUONE CAPACITA' RELAZIONALI	N. Interviste
Trattare le persone con più rispetto	5
Trattare le persone con uguaglianza	6
Sviluppare capacità di empatia	5

Alcuni esempi:

- "la ragazzina che aveva bevuto troppo e che era lì che piangeva in ambulanza perché non sapeva cosa fare...per me no, non mi passa per la testa che possa essere giudicata, deve essere in un posto sicuro e basta. Non mi interessa se ti chiami Giovanna o Marco, per me non è un problema. Finché tu sei al sicuro e tranquilla, va tutto bene." [intervista n. 8, 29 anni, donna, soccorritore tssa]
- "c'era una persona signora anziana che non voleva essere dimessa dall'ospedale; quindi, era molto in ansia perché continuava a dire che lei viveva da sola...quindi non sapeva cosa potesse succedere... dopo che l'abbiamo portata a casa...effettivamente un po' la situazione era abbastanza disagiata. Allora siamo stati lì...ci siamo fermati lì con lei...abbiamo preparato un piatto di pasta. Siccome era anche uno degli ultimi servizi, potevamo prenderci tempo... perché di solito sennò hai da seguire degli altri pazienti da portare a casa. Ma ecco...ci siamo fermati lì con lei finché lei potesse mangiare qualcosa... insieme con lei" [intervista n. 1, 54 anni, donna, volontario]

- “non mi farebbe nessuna differenza rispetto a come se l'avesse fatto un'altra persona di qualsiasi altro tipo di età” [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]
- “è un continuo agevolare qualsiasi persona...perché sono persone...qualsiasi persona ha bisogno di aiuto” [intervista n. 5, 61 anni, donna, responsabile dei trasporti secondari e soccorritore]

Infine, è messo in luce come i volontari siano consapevoli delle proprie capacità professionali.

PERCEZIONE DELLE PROPRIE CAPACITA' PROFESSIONALI	N. Interviste
Confidano nella loro formazione ed esperienza	8
Sviluppano la forza di volontà	4
Sono figure di riferimento	7

Alcune citazioni:

- “una ragazza aveva una bruttissima crisi di panico. Ok, quindi ero già pronto. Portavo dentro il codice rosso perché era stressata...Tachicardia, respirava veloce e tutto il resto e quindi eravamo già pronti a trasportarla. Stavamo già in cinque per trasportarla, però dopo dieci minuti, un quarto d'ora, sono riuscito a calmarla del tutto e sono riuscito a lasciarla a casa facendole firmare il rifiuto perché ovviamente trasporti dentro una crisi di panico... e non è che sia uno dei pazienti preferiti del pronto soccorso. Quindi sono riuscito a tenere una ragazza di vent'anni, diciotto anni a casa. È stato un ottimo risultato, obiettivamente, anche perché non è che io sia molto empatico” [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]
- “sono riuscita a portarlo a casa sereno e tranquillo senza che si agitasse perché logicamente quando sono pieni di cattarlo e hanno anche il discorso della

tracheotomia non riescono a respirare. Ma è andato tutto bene” [intervista n. 1, 54 anni, donna, volontario]

- “a me piace l'emergenza, quindi facendo 118 esco con la macchina e facendo l'infermiere...concettualmente sono una spanna sopra tutti gli altri... Quindi quando si esce con me in soccorso si riesce a gestire bene i pazienti. Ma io non dico due volte meglio...ma proprio cento volte meglio...perché è proprio avendo questa formazione... noto la differenza tra un laico e un professionista che lo fa tutti i giorni. Non me la cavo neanche male a fare emergenza territoriale.” [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]
- “mi dicono che ho un bel modo di essere...cerco di trasmettere negli altri il sorriso” [intervista n.10, 52 anni, donna, TSSA- OPEM-Responsabile]
- “io sono una vecchia volontaria di Croce Rossa, posso con il mio esempio essere qui... quando vedo i ragazzi giovani che arrivano...e incoraggiarli di fargli vedere che c'è disponibilità...che si devono sentire in famiglia...diciamo [...] Le persone che sono state nel mio gruppo, anche se poi col tempo sono cambiate...ma ancora si ricordano...e con i loro ringraziamenti e i loro ricordi, così...mi hanno pagato dei sacrifici” [intervista n.9, 68 anni, donna, volontario]

Le domande generative proposte ai dieci intervistati avevano l'obiettivo di decostruire i risultati ad alto livello di ageism degli item (costrutti F1 e F2) del questionario somministrato. Di seguito, quanto rilevato:

UNIONE E INTEGRAZIONE (a decostruzione del costrutto F1)	N. Interviste
Sensazioni positive in compagnia degli anziani	7
Le conversazioni e i racconti degli anziani sono arricchenti	7
Gli anziani si godono maggiormente la vita	7

La condivisione giovane/anziano porta benefici	10
Gli anziani hanno benefici nel fare sport	10

Di seguito alcune citazioni tratte dalle interviste:

- “effettivamente sono un bagaglio perché ti raccontano la loro vita e a volte ti stupisci di quello che magari loro hanno fatto. Non immagini. Sono effettivamente una risorsa anche per i giovani. Mi ricordo volentieri, appunto la loro...la loro gioia nel ricordare i tempi passati” [intervista n. 8, 29 anni, donna, soccorritore tssa]
- “Con gli anziani...sicuramente sensazioni di piacere. Sensazione che riscontro continuamente in questi servizi qua, perché le persone anziane, che sono la maggior parte, ci dicono tutti quanto “siete degli angeli”. Loro sono persone... che hanno poca memoria breve, ma la memoria invece quella a lungo termine, ne hanno mola, sempre. Quindi ti raccontano sempre episodi della loro vita. Ci sono stati anche i pazienti...abbiamo avuto una paziente che veniva dalla Francia che viveva qua in Italia da poco e quindi le piaceva raccontarci come lei viveva, come ha vissuto in Francia...Quindi sentire come raccontava il suo vissuto, come aveva ancora questa voglia di ritornarci anche in quella casa che però sapeva che le era impossibile...bello, arricchente” [intervista n. 1, 54 anni, donna, volontario]
- “da quello che mi raccontano, sai...ho imparato...adesso sono più ottimista. C'è sempre qualche difficoltà...andando avanti con l'età...però magari cerchi di vedere sempre anche l'altro lato bello...perché vuoi che diventi un momento utile...di non sprecarlo” [intervista n.10, 52 anni, donna, TSSA- OPEM-Responsabile]
- “Mi viene in mente di una signora che ci hanno mandato a prendere l'anno scorso... un po' di più in realtà l'anno scorso, che aveva sugli 80-82 ottanta ottantadue anni più o meno. Sì, diciamo che faceva la rappresentante per una catena di moda sostanzialmente un po' storica e quindi girava, ha girato tanto, tantissimo il mondo. E mi ha raccontato un po' delle varie culture che ha incontrato, dei viaggi che ha

fatto e di come ha vissuto la sua vita, di come si stava vivendo la pensione, sostanzialmente prima di cascare in cucina. In poche parole, ancora è stato arricchente... mi ricordo sì, sì, perché aveva tanta esperienza [...] T. ha sempre giocato a tennis e tuttora va... vanno lui e un'altra signora che ha sui 73 anni, che fa centralino...anche lei...e vanno insieme a giocare a tennis. Sì, sì...Lei si chiama A., tremenda lei! Dopo ce n'è un altro...P. che ha 70 anni quest'anno... perché è del 53...sì... E lui va sempre via in bici da corsa. Fa un sacco di robe... Vorrei arrivarci io così alla sua età" [intervista n. 7, 26 anni, uomo, responsabile]

- "Mi piaceva mio nonno quando mi raccontava tutti gli aneddoti della guerra...gli anziani hanno tutta la saggezza. Non so... a me piace molto anche la saggezza popolare. Non mi piacciono solo gli aneddoti, ma anche il modo di venire, i racconti del modo di vivere. La saggezza è sicuramente una risorsa. Non ci potrebbe essere un mondo senza gli anziani. [...] Io noti anche nelle piccole cose ... parlo per mia nonna e per altri, eccetera, ci sono piccole cose che li fanno più felici rispetto ad una persona più giovane. La stessa cosa, ad una persona anziana fa più piacere, lo rende più felice rispetto alla persona giovane. Penso io." [intervista n. 2, 46 anni, donna, volontario]
- "Magari hanno tempo libero perché sono riusciti a guadagnarselo.... Magari hanno una qualche sicurezza economica... magari non tutti, però qualcuno magari è riuscito a mettere qualcosa da parte...e sicuramente sono più sicuri su questo...Ho un esempio di chi si gode la vita... Ti faccio ridere... ho mio zio che 84 anni...lui va ancora i concerti degli Stone...mi torna alle 3 della mattina... così sempre in giro... io lo guardo e mi dico "manco io saprei farlo". Lui ha vitalità...un'energia ancora... Va con tutti i suoi amici dai 70 anni in su... vanno col pulmino ...perché uno di loro guidava i pullman...ecco, e vanno ai concerti. Per me hanno una vitalità, un'esplosione che io non so se riuscirò ad avere alla loro età... ogni tanto se qualcuno si ammala, vado io, ogni tanto vengo buttata dentro. Mi dicono "e che ti interessa! Dai vieni!! [...] A parte il post pensionamento.... Secondo me è un momento di disequilibrio generale, perché una smette di fare quello che ha sempre fatto. Ma una volta che prendono il volo, secondo me vivono benissimo. [...] gli anziani mi danno serenità. Così... allegria

anche. Ti faccio sorridere... io quest'anno sono andata una settimana, per dirti... sono andata una settimana in montagna da sola perché avevo bisogno proprio di stare...staccata da tutto. E mi son detta "mi faccio una bella settimana qui da sola in montagna!" Ma non sono riuscita a stare da sola perché c'erano tutti i signori di una certa età dai settantacinque in su.... E non c'è stato verso ...lo dovevo bere lo spritz Ma dicevo "ragazzi non bevo alcolici", e loro "ma dai che non ti fa male!". Ho giocato a carte tutte le sere. Poi facevano le quattro tutte le sere.... La passeggiata poi con una che non camminava..." dai oggi prendiamo il trenino così vieni lo stesso". Non so se mi sono riposata...ma ho staccato sicuramente la mente" [intervista n. 8, 29 anni, donna, soccorritore tssa]

- "Ne conosco di 80-82-84 anni che vanno al cinema, si sono iscritti in palestra. Fanno nuoto. Vanno fuori, mangiano, prenotano. Arrivare a quell'età così! Questi si divertono proprio! È quello che io vorrei fare. Questo è godersi la vita, senza chiudersi in sé perché è bruttissimo. Però ci vogliono anche un po' di giovani che li aiutano" [intervista n. 5, 61 anni, donna, responsabile dei trasporti secondari e soccorritore]
- "Giustamente anche loro hanno qualcosa da insegnarci. Quindi è un po' un ascolto. Un insegnamento, un dare e un avere" [intervista n. 3, 64 anni, donna, volontario]
- "Vogliono lasciare un qualcosa agli altri. Il discorso dell'anziano lo vedo più che lui vuole comunque lasciare non solo un ricordo, ma anche tramandare qualcosa" [intervista n. 6, 56 anni, uomo, volontario]
- "Se tu trasmetti correttamente le cose giovani, tu puoi vedere come questi avranno la voglia e l'entusiasmo di far crescere magari ciò che tu hai creato. Magari tu hai fondato un'associazione e ci hai speso magari anni della vita. E se tu allevi, allevi tra virgolette, ovviamente, bene questi giovani...tu puoi vedere come questa cosa viene portata avanti, come prosegue e sai che un giorno questi giovani, comunque, si ricorderanno di te, anche quando ovviamente non sarai più in grado di portare avanti sta cosa. O quando ovviamente sarai morto, comunque verrai ricordato come una persona che ha comunque ha fatto il suo. E ha allevato e formato nuove generazioni." [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]

PENSIERI ARRicchENTI (a decostruzione del costruito F2)	N. Interviste
Il passato e l'esperienza dell'anziano è una risorsa per il futuro	10
La molteplicità dell'età porta a vantaggi nel gruppo	8
Gli anziani sono più sereni	7
Gli anziani sono generosi	6
Gli anziani si prendono cura di sé	8
È fondamentale il contributo dell'anziano per il giovane in crescita	10

Alcune frasi d'esempio:

- “forse raccontando il loro vissuto si può migliorare, magari, il nostro modo di vedere. Loro magari vivono le persone con meno cattiveria. C'era più un rapporto di famiglia” [intervista n. 3, 64 anni, donna, volontario]
- “va bene l'esperienza dell'anziano perché ti permette di sapere cose che magari molti giovani non hanno avuto modo di sperimentare e quindi magari essere cauti, essere attenti nei confronti di alcune cose.” [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]
- “Ti danno degli spunti. Comunque ti danno delle cose che tu neanche pensi possano servirti. Perché hanno più esperienza. Io vedo anche in Croce Rossa. Ci sono tante

cose che insegnano.” [intervista n. 5, 61 anni, donna, responsabile dei trasporti secondari e soccorritore]

- “Però una delle cose più importanti, secondo me, che hanno sempre detto sostanzialmente che le cose che hanno fatto da grandi, le hanno fatte in un certo modo perché magari nel passato avevano sbagliato certi modi di fare le stesse cose, ad esempio, di affrontare determinate cose. Gli anziani adesso affrontano le stesse cose che hanno affrontato da giovane con un tipo di saggezza, un tipo di input diverso. Sostanzialmente. Quindi questa è una cosa molto importante secondo me, che comunque ci insegnano anche loro e devi pensare a quello che è successo in passato, magari affrontando un determinato tipo di situazione. Se quella volta del passato hai capito di aver sbagliato...nel futuro sostanzialmente sai come affrontare la cosa in un modo diverso in questo secondo me è importante. È una cosa che cioè in cui fanno scuola, comunque, gli anziani anche adesso, quindi secondo me è molto importante. Se un anziano è in una condizione di salute mentale buona...ti sa dare degli ottimi consigli” [intervista n. 7, 26 anni, uomo, responsabile]

- “io avevo mia nonna che ha patito la fame in guerra... è stata partigiana, ma una di quelle che non gli cavavi una parola in più. Però era generosissima. Lei ha cominciato a farmi delle mance generose quando ha saputo che studiavo, a me e a tutti i cugini che studiavano. È stato bello perché mi ha permesso di cominciare a fare i miei viaggi e le mie cose” [intervista n. 2, 46 anni, donna, volontario]

- “sono più sereni...perché il peggio è passato. Mi viene da dire che mi immagino io adesso... non lo so, però ogni tanto...mi penso tra cinquanta-cinquanta anni, quando anch'io veramente sarò un'anziana. Immagino che tutto questo correre, tutto questo dover presentare il conto a qualcuno, quindi al lavoro, in famiglia, nella società in generale, in quanto persona giovane...quindi tutti si aspettano tantissimo dai giovani, cioè tanto che ci danno sia delle colpe sia degli oneri vari, colpe...ci danno effettivamente. Quindi io immagino che questo, appunto smetta... Smetti di essere nell'occhio del ciclone” [intervista n. 8, 29 anni, donna, soccorritore tssa]

- “sicuramente la pensione ti fa arrivare sereno, nel senso che quando non hai più la rottura di palle del lavoro, non hai più da avere degli orari, un capo a cui rendere

conto, tutte ste cose qua, chiaramente hai un sollievo.” [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]

- “fondamentalmente la persona anziana deve sentirsi in pace con se stessa, sapersi curare fisicamente e non...quindi non lasciarsi andare...crearsi relazioni intorno, perché secondo me la solitudine e il non dialogare con qualcuno sicuramente è un aspetto delle persone anziane che le portano a spegnersi lentamente da sole... quindi di fatto curarsi è anche avere più relazioni” [intervista n. 2, 46 anni, donna, volontario]
- “contribuire con la sua saggezza. Contribuire con i consigli...può contribuire insegnando cinquemila cose dal burraco, sul divertimento... fino anche a fare non so, un intaglio del legno, le cose manuali...oltre a tutto il supporto che di solito danno gli anziani [...] Quindi, sono certa, che influiscano perché a volte se ne escono con delle frasi, con delle idee, con delle capacità che non sono proprie di un bambino di quasi cinque anni, ma vedo tantissimo, magari mio papà che gli insegna ad accendere il fuoco. Quindi queste cose qua, sicuramente, da noi non vengono e i bambini riescono a prendere queste cose da loro...sono delle spugne ovviamente...quello che vedono imparano e pertanto nella crescita personale di una persona secondo me gli anziani possono fare molto” [intervista n. 8, 29 anni, donna, soccorritore tssa]
- “L’anziano deve coltivarne l'entusiasmo. Cioè...deve ricordarsi, quando fa una cosa, di come era lui quando, era giovane, quando aveva l'entusiasmo di essere lanciato. E deve cercare di comprenderlo e farlo crescere all'interno del giovane aggiungendoci...Aggiungendoci la sua esperienza. Quindi prendere l'entusiasmo che aveva lui da giovane e cercare di coltivarlo nel nuovo giovane e, nel coltivarlo, aggiungerci la sua esperienza.” [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]

7.3 Comparazione risultati quantitativi e qualitativi

Lo studio ha dato l'opportunità di utilizzare un metodo di indagine di combinazione di metodi quantitativi e qualitativi, con l'approccio di metodi misti sequenziali generativi. Seguendo questa metodologia, l'uso iniziale del questionario quantitative può rivelare le criticità di un contesto (Romaioli, 2021), in questo caso valori alti di ageism, che vengono però decostruiti nella successiva indagine qualitativa. Con questo orientamento, l'indagine qualitativa mira non a supportare o spiegare i risultati quantitativi, ma a sfidare questi risultati quantitativi con punti di vista alternativi, co-costruendo narrazioni di autoefficacia e successo. Un esempio di visualizzazione congiunta della raccolta dati integrata in un progetto di metodi misti sequenziali generativi è presentato nella seguente tabella:

Dimensioni critiche rilevate	Domande generative	Citazioni
Molti anziani vivono soltanto nel ricordo del passato [F1 separazione e dall'evitamento]	Si dice che la consapevolezza del passato sia indispensabile per affrontare al meglio il futuro... In che modo secondo lei gli anziani che hanno molta esperienza possono essere una risorsa per il futuro? Avrebbe un episodio da raccontarci? Mi racconti un consiglio che le è stato dato da	“Secondo me è proprio la loro esperienza che deve essere tenuta in seria considerazione dei giovani d'oggi e attualizzata magari, ma comunque tenuta in seria considerazione.” [intervista n. 6, 56 anni, uomo, volontario] “Le cose più carine sono le loro esperienze d'amore, perché magari uno di questi anziani vive ancora in coppia a casa e stanno ancora insieme e si vogliono ancora tanto bene. Sostanzialmente, quindi dal punto di

	<p>una persona più adulta in virtù della sua esperienza.</p> <p>Può raccontarci uno scambio che ha avuto con una persona più anziana e che considera lungimirante?</p>	<p>vista dell'amore soprattutto alle persone anziane che stanno ancora insieme dopo tantissimi anni, eccetera. Non tutti...però la metà di quelli che ho incontrato...sono sempre stati belli. Insomma, mi ha sempre stupito il fatto che comunque dopo, nonostante dopo tutti questi anni, eccetera, fossero ancora molto sul pezzo e questo mi ha stupito molto, è un esempio" [intervista n. 7, 26 anni, uomo, responsabile]</p> <p>[Le conversazioni e i racconti degli anziani sono arricchenti]</p>
<p>Gli anziani si lamentano più delle altre persone [F2 stereotipi e luoghi comuni]</p>	<p>Come mai, secondo lei, le persone più anziane guadagnano uno sguardo più benevolo verso gli altri e la vita in generale?</p>	<p>"è tutto nelle le piccole cose. Diciamo che le persone anziane se le godono molto di più. Secondo me questa è una cosa speciale. Fantastica! Io adesso non le vivo nello stesso modo...cioè vedo un bambino...sì...mi sbatte fino ad un certo punto. Invece</p>

	<p>Ci sono diversi studi che dimostrano come in età anziana si sviluppi una maggiore serenità. Secondo lei come è possibile questo?</p>	<p>gli anziani stravedono... perché diciamo hanno nel DNA l'essere nonni, diciamo, ed è una...È una cosa bellissima." [intervista n. 7, 26 anni, uomo, responsabile]</p> <p>“uno non ha più il lavoro, non ha più degli orari, puoi fare un po' quello che vuoi. Nel senso...sì. Puoi sicuramente goderti di più la vita, riassaporare quei momenti di libertà che prima magari vivevi con difficoltà” [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]</p> <p>[pensieri e risorse]</p>
<p>Molti anziani sono avari e accumulano soldi e possedimenti [F2 Stereotipi e luoghi comuni]</p>	<p>Può raccontarci un episodio in cui ha notato la generosità di una persona anziana? Come è possibile secondo lei che si tende a diventare più generosi con l'avanzare dell'età?</p>	<p>“forse...non so...ho un esempio di un anziano che appunto, come dico sempre, c'è di testa e si rende conto che non ha senso avercela con la gente e quel poco di tempo lo impiega nelle risorse che gli restano di qualunque tipo, sia appunto...di energie...tutto...lo impiega per migliorare il prossimo. Quindi, nel senso, puoi diventare più buono e generoso, forse sì” [intervista n. 4, 24 anni, uomo, infermiere volontario]</p> <p>“oddio non so se sono d'accordo... loro sono verso la fine e vogliono lasciare un qualcosa agli altri. Il</p>

discorso dell'anziano lo vedo più che lui vuole comunque lasciare non solo un ricordo, ma anche tramandare qualcosa, se vogliamo parlare di generosità...sta nel voler tramandare tanto di quello che hanno vissuto. Si ha già fatto tanto, si vuole comunque, tipo, restituire un po' quello che si ha ricevuto una forma di riconoscenza.”

[intervista n. 6, 56 anni, uomo, volontario]

[pensieri e risorse]

In conclusione, dal punto di vista metodologico, possiamo affermare che condurre una prima valutazione tramite questionari consente ai ricercatori di cogliere le criticità percepite di un dato contesto. L'utilizzo di item delle dimensioni critiche misurate somministrando i questionari come base per ideare domande incondizionatamente positive può quindi essere una buona scelta per diversi motivi. Per cominciare, rende la costruzione di domande generative più focalizzata e diretta, in quanto tali questionari suggeriscono un'abbondanza di argomenti utili per studi che mirano a decostruire problemi già indagati secondo la tradizione post positivista. Consente inoltre agli scienziati sociali di concentrarsi su dimensioni che gli studi statistici hanno trovato rilevanti e che sono state ampiamente accettate come fonte di luce su un certo problema. Quindi queste dimensioni, trovate rilevanti nel contesto di ricerca, possono essere decostruite focalizzando l'attenzione dei partecipanti su narrazioni che li portano a identificare eccezioni o risorse personali per far fronte a questi problemi. Prima di questa ricerca, consideravamo gli studi post positivisti inconciliabili con un approccio generativo, centrato sulla soluzione, del tipo implementato in alcuni sviluppi del costruzionismo sociale nell'ambito della psicologia sociale.

8. Discussione

Il presente elaborato affronta l'ageism: il processo di stereotipizzazione sistematica e di discriminazione nei confronti delle persone a causa della loro età. Il pregiudizio di età comporta, quindi, la svalorizzazione di questi individui. La narrazione sociale, che replica il pregiudizio, può essere decostruita e co-costruita, in modo da prevenire il discorso pregiudizievole, che viene decostruito, e offrendo una visione che mette in luce le risorse, che viene co-costruita. Lo studio ha consentito quindi di co-costruire narrazioni che hanno aiutato i volontari della Croce Rossa a mettere in luce gli aspetti positivi e le risorse di interscambi virtuosi tra persone di varie età. La creazione di nuovi paradigmi, su cui basare il pensare e l'agire consente così di ripensare alle proprie esperienze rivivendole all'interno del gruppo immaginando un futuro positivo e concentrandosi sugli aspetti della soddisfazione personale e dell'autoefficacia e promuovendo le loro relazioni positive con i colleghi e con i pazienti. Il fine della ricerca è stato incoraggiare i partecipanti alla consapevolezza degli aspetti positivi che possono attuare per il loro benessere e per un migliore rapporto con i colleghi e con i pazienti.

La presente ricerca, avendo come teoria di riferimento il costruzionismo sociale, ha favorito forme di dialogo da cui sono emerse nuove realtà e nuovi valori. La sfida non è stato individuare il modo migliore, ma creare il tipo di relazioni in cui si è potuto costruire in modo collaborativo il futuro varcando la soglia verso nuovi mondi di significato (Gergen, 2003).

I sottogruppi identificati con un livello più elevato di pregiudizio hanno approfondito la propria esperienza e decostruito il pregiudizio d'età creando di nuove narrazioni. Attraverso l'appreciative inquiry hanno valorizzato le loro risorse già esistenti, mettendole in maggiore luce. (Cooperrider, Whitney & Stavros, 2008). Come ha affermato Bushe (1998), porre domande generative orientate positivamente promuove un modo di pensare, di essere e di comportarsi che porta a un cambiamento costruttivo, consentendo alle persone di rendere le organizzazioni più efficienti. Il tutto è avvenuto attraverso l'uso di una metodologia mixed method (Romaioli, 2021) che ha integrato l'analisi quantitativa con l'analisi

qualitativa. L'intervistato ha ripensato positivamente alla sua biografia e alle persone che lo circondano partendo da una riformulazione degli item legati alle dimensioni critiche rilevate dalla Fraboni Scale of Ageism. L'obiettivo della ricerca condotta non è stato arrivare a scrupolose descrizioni dei fenomeni (Rehner Iversen et al., 2005), ma massimizzare il potenziale di cambiamento insito nello scambio tra scienziati sociali e partecipanti, amplificando nuovi punti di vista che sono funzionali a obiettivi condivisi e a decostruire specificamente quelle narrazioni disfunzionali che gli studi quantitativi portano alla luce (Romaioli, 2021).

9. Conclusioni

9.1 Limiti della ricerca

Seguendo la metodologia mista, l'analisi qualitativa e quantitativa vengono comparate e unite in un unico studio e per un unico obiettivo. Poiché ciascuna di queste metodologie ha i propri punti di forza e di debolezza, come è noto, combinarle per affrontare in modo più approfondito questioni di ricerca complesse sembra essere una buona soluzione per molti ricercatori. Altri autori, invece, ritengono inconciliabili i due tradizionali metodi di ricerca: Bryman (2009) evidenzia la difficoltà di utilizzare due tecniche per la stessa ricerca che, per loro stessa natura, sono legate a diverse visioni del mondo e a paradigmi ritenuti incompatibili per definizione. È importante notare che i metodi misti possono fornire risultati contraddittori, aggiungendo ulteriore lavoro al ricercatore per comprendere i risultati; tuttavia, si sostiene che ciò porti alla fine a una maggiore creazione di conoscenza e contributo teorico (Rudd & Johnson, 2010). Dato che è incentrato sulla prospettiva sociale costruttivista e non suggerisce né una sofisticata integrazione di dati né una vera e autentica mescolanza a livello di paradigmi, alcuni autori descriverebbero il nostro metodo solo come "quasi-misto" (Teddlie & Tashakkori, 2006). Il post positivismo e il costruttivismo sociale sono visti come "paradigmi" per la ricerca, nel presente studio, in quanto influenzano distintamente le procedure di ricerca. Alcuni autori, tuttavia, sostengono che questi punti di vista sono omogenei e cruciali per la metodologia di ricerca e che l'impiego di un dato metodo non sia sempre connesso a una specifica visione del mondo (Maxwell, 2011b, 2012).

Nella presente ricerca è stato utilizzato il questionario basato sulla Fraboni Scale of Ageism. Lo strumento si è dimostrato adatto alla rilevazione di stereotipi, pregiudizi e discriminazioni verso un gruppo di età permettendo di integrare una componente affettiva alla componente cognitiva di miti, credenze e disinformazione (Fraboni, Saltstone, Hughes, 1990). Durante la somministrazione dei questionari, però, molte persone si sono dimostrate restie

a rispondere ad alcune domande formulate in maniera troppo generica e drastica senza riferimenti a contesti e situazioni precisi. Durante il questionario molti partecipanti richiedevano precisazioni e, a fine questionario, altrettanti riferivano: “ma dipende, non posso generalizzare!”. Gli item che più hanno suscitato nel partecipante una difficoltà a rispondere e per la quale chiedevano maggiori spiegazioni sono state: sentirsi depressi è un sentimento comune quando si è in compagnia degli anziani; è meglio che le persone anziane vivano dove non infastidiscono nessuno; non ci si può aspettare una conversazione complessa ed interessante dalla maggior parte delle persone anziane; le persone anziane non hanno realmente bisogno di usare le nostre strutture sportive comunali. Questi item, infatti, hanno determinato risposte orientate maggiormente al “totalmente in disaccordo” ostacolando il rilevamento dell’ageism, non in quanto inesistente, ma perché nascosto e radicato in dinamiche e situazioni sociali più particolari che non permettono una tale generalizzazione. Inoltre, il contesto della Croce Rossa vede all’interno soggetti che ogni giorno si mettono a disposizione, a titolo gratuito, per aiutare, soccorrere e medicare. Come sostenuto precedentemente, i volontari sono, per la maggior parte, individui che hanno una innata dote ad aiutare e a rispettare gli altri. Quindi, difficilmente dai loro questionari si sarebbe potuto ottenere un altissimo livello di ageism. Nonostante ciò, è stato ugualmente possibile ed interessante la costruzione di nuove narrazioni e la decostruzione del pregiudizio d’età, anche se rilevato di valore medio-basso.

9.2 Prospettive di ricerca future

Le prospettive di ricerca future potrebbe includere un maggiore livello di integrazione dei dati quantitativi e qualitativi, consentendo, ad esempio, una selezione più precisa dei fattori su cui basare le domande generative e illuminando come le narrazioni possano cambiare a seconda della criticità rilevata dai dati quantitativi nei partecipanti (Romaioli 2021). Sarebbe da prendere in considerazione l’ipotesi di utilizzare una scala validata, per la costruzione del questionario, che riportasse domande maggiormente riferibili alla

sfera del quotidiano di ciascuno in modo da consentire, in fase quantitativa, un risultato maggiormente realistico da, poi, decostruire nell'analisi generativa. Inoltre, sarebbe notevolmente interessante applicare l'approccio dei metodi misti sequenziali generativi ad altri contesti, come alle organizzazioni profit e alle scuole.

10. Riferimenti bibliografici

- About, F. (1988). *Children and Prejudice*. Blackwell. Cambridge.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ambrosio, G., Bandini F., (1998). *La gestione del personale nelle aziende no profit*. EtasLibri, Milano.
- Arcuri., L., Castelli., L. (2000). *La cognizione sociale*. Roma-Bari, Laterza.
- Aronsson, K., (1997). Age in social interaction. On constructivist epistemologies and the social psychology of language, *International Journal of Applied Linguistics*, 7(1), 49–56. <https://doi.org/10.1111/j.1473-4192.1997.tb00103.x>
- Ayalon, L., Tesch-Römer, C. (2018). *Contemporary perspectives on ageism*. Springer Nature.
- Bratt, C., Abrams, D., & Swift, H. J. (2020). Supporting the old but neglecting the young? The two faces of ageism. *Developmental Psychology*, 56(5), 1029–1039. <https://doi.org/10.1037/dev0000903>
- Breda, J., Schoenmaekers, D. (2006). Age: A dubious criterion in legislation. *Ageing and Society*, 26(4), 529–547
- Brown R. (2010). *Prejudice. Its Social Psychology*, Wiley & Sons, Chichester (trad.it., *Psicologia del pregiudizio*, il Mulino, Bologna, 2013).
- Brown R. J. (1995). *Prejudice*. New York, Blackwell (tr. it. *Psicologia sociale del pregiudizio*. Bologna, Il Mulino, 1997).
- Bruner, J. S. (1950). Social Psychology and Group Processes. *Annual Review of Psychology*, 1(1), 119–150. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.01.020150.001003>
- Bruner, Jerome. (1991). The Narrative Construction of Reality. *Critical Inquiry*, 18(1), 1–21. <https://doi.org/10.1086/448619>
- Butler, R., N. (1969). Age-ism: Another Form of Bigotry. *The Gerontologist*, 9(4), 243–246. https://doi.org/10.1093/geront/9.4_part_1.243

- Butler, R., N. (1980). Ageism: A Foreword”, *Journal of social issues*, 36(2), 8–11.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1980.tb02018.x>
- Butler, R., N. (2005). Ageism: Looking Back Over My Shoulder. *Generations*, 29(3), 84-86.
- Butler, R., N. (2009). Combating ageism. *International Psychogeriatrics*, 21(2), 211.
<https://doi.org/10.1037%2Fa0027843>
- Calabrò, A., R. (2005). *Oggetto e metodo della sociologia: parlano i classici. Durkheim, Simmel, Weber, Elias*. Napoli, Liguori.
- Castelli, L. (2004). *Psicologia sociale cognitiva*. Roma-Bari, Laterza.
- Cebola, M., Dos Santos, N., Dionísio, A. (2021). Worker-related ageism: A systematic review of empirical research. *Ageing and Society*, 1-33.
<https://doi.org/10.1017/S0144686X21001380>
- Chasteen, A., L., Horhota, M., Crumley-Branyon, L., L. (2020). Overlooked and underestimated: Experiences of ageism in young, middle-aged, and older adults. *The journals of gerontology. Series B, Psychological sciences and social sciences*. 10.1093/geronb/gbaa043
- Clarke, V., Braun, V., Hayfield, N. (2015). Thematic analysis. *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*, 3, 222-248.
- Cohen E., S. (2001). The complex nature of ageism: what is it? Who does it? Who perceives it? *Gerontologist*, 41(5), pp. 576-577.
<https://doi.org/10.1093/geront/41.5.576>
- Cooperrider, D., L., Zandee, D., P., Godwin, L., N., Avital, M., Boland, B. (2013). Advances in Appreciative Inquiry. Organizational Generativity: The Appreciative Inquiry Summit and a Scholarship of Transformation. A *Contemporary Commentary on Appreciative Inquiry in Organizational Life*, Vol. 4. 10.1108/S1475-9152(2013)4
- Cooperrider, D., Srivastva, S. (1987). Appreciative inquiry in organizational life. *Research in organizational change and development*, Vol. 1, pp. 129–169.
 10.1108/978-1-78769-537-520191015
- Corcuff, P. (1995). *Les nouvelles sociologies*. Paris, Nathan.
- Corneille O., Klein, O., Lambert, S., Charles, M., Judd Source, C., M. (2002). On the role of familiarity with units of measurement in categorical accentuation:

- Tajfel and Wilkes (1963) revisited and replicated. *Psychological Science* 13, 4, 380-383.
- Coupland, J., (2003). Ageist ideology and discourse of control in skin care product marketing. *Discourse, the body and identity*, London, Macmillian Palgrave, 127-150. 10.1007/978-3-319-73820-8_31
- Creswell, J., W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall. 10.12691/education-2-9-15
- D'Urso., V., Giusberti, V. (2000). *Esperimenti di psicologia*. Bologna, Zanichelli
- Dalen, H. P. V. (2012). Ageing and employers' perceptions of labour costs and productivity. *International Journal of Manpower*.
- De Caroli., M., E. (2005). *Categorizzazione sociale e costruzione del pregiudizio: riflessioni e ricerche sulla formazione degli atteggiamenti di genere ed etnia*. Milano, FrancoAngeli.
- Donizetti, A., R., (2010). Misurare il pregiudizio verso gli anziani: Validazione italiana della Fraboni Scale of Ageism e analisi delle differenze per genere ed età. *Giornale di Psicologia*, 4(3), 262-274.
- Drucker, P., F. (1989). What business can learn from nonprofits. *Harvard business review*, 67(4), 88-93.
- Edwards, D., & Potter, J. (2005). 11 Discursive psychology, mental states and descriptions. *Conversation and cognition*, 241.
- Fazio, R., H., Sanbonmatsu, D., M., Powell, M., C., Kardes, F., R. (1986). On the automatic activation of attitudes. *Journal of Personality and Social Psychology*. 50, 229–238. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.2.229>
- Ferrera, M. (2006). *Le politiche sociali. L'Italia in prospettiva comparata*", Bologna.
- Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research* (4th ed.). Sage Publications Ltd.
- Fraboni, M., Saltstone, R., Hughes, S. (1990). The Fraboni Scale of Ageism (FSA): An Attempt at a More Precise Measure of Ageism. *Canadian Journal on Aging*, (9)1, p. 55-66. <https://doi.org/10.1017/S0714980800016093>
- Fruggeri, L. (1998). Dal costruttivismo al costruzionismo sociale: implicazioni teoriche e terapeutiche. *Psicobiettivo*, 18(1), 37-48.

- Gaertner, S. L., Dovidio, J. F. (1977). The subtlety of White racism, arousal, and helping behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(10), 691–707. https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0901_1
- Gawronski, B., Bodenhausen, G., V. (2006). Associative and propositional processes in evaluation: an integrative review of implicit and explicit attitude change. *Psychological bulletin*, 132(5), 692. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.132.5.692>
- Gendron, T., L., Welleford, E., A., Inker, J., MS, T. White, J., T. (2015). The Language of Ageism: Why We Need to Use Words Carefully. *The Gerontologist*, 1-10. <https://doi.org/10.1093/geront/gnv066>
- Gergen, K. (1994). *Realities and relationships: soundings in social construction*. Cambridge, University Press. 10.1016/0956-5221(97)81362-0
- Gergen, K. J., Gergen, M. (2003). Social construction. *The Corsini Encyclopedia of Psychology*. New York, NY: Wiley.
- Gergen, K., J. (2015). From mirroring to world-making: Research as future forming. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 45(3), 287-310. <https://doi.org/10.1111/jtsb.12075>
- Gergen, K., J., Romaioli, D., (2018), “Costruzione Sociale e Pratiche Terapeutiche. Dall’Oppressione Alla Collaborazione”, FrancoAngeli.
- Greenwald, A., G., Banaji, M., R., Rudman, L., A., Farnham, S., D., Nosek, B. A., Mellott, D., S., (2002). A unified theory of implicit attitudes, stereotypes, self-esteem, and self-concept. *Psychological Review*, 109, 3–25. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.109.1.3>
- Grey, P. (1998). *Psicologia*. Bologna, Zanichelli.
- Hedge, J., W. (2012). *The Oxford handbook of work and aging*. Oxford, Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195385052.001.0001>
- Herring, J. (2009). *Older people in law and society*. Oxford: Oxford University Press.
- Hogg, M., A., Vaughan, G., M. (2012). *Psicologia sociale. Teorie e applicazioni*. Milano-Torino, Pearson Italia.

- Howard, George S. (1991). *Culture tales: A narrative approach to thinking, cross-cultural psychology, and psychotherapy*. *American Psychologist*, 46(3), 187–197.
- Huntsinger, J., R., Sinclair, S., Clore, G., L. (2009). Affective regulation of implicitly measured stereotypes and attitudes: Automatic and controlled processes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45, 560–566.
- Iversen, T. N., Larsen, L., Solem, P. E. (2009). A conceptual analysis of ageism. *Nordic Psychology*, 61(3), 4-22.
- Iweins, Caroline et al. Ageism at work: What happens to older workers who benefit from preferential treatment? *Psychologica Belgica* 52 (2012): 327-349. <http://doi.org/10.5334/pb-52-4-327>
- Kalwij, A., Kapteyn, A., De Vos, K. (2010). Retirement of older workers and employment of the young”, *De Economist*, 158(4), 341–359. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10645-010-9148-z>
- Kemper, S., (1994). Elderspeak: Speech accommodations to older adults. *Aging, Neuropsychology, and Cognition*, 1(1), 17–28. <https://doi.org/10.1080/09289919408251447>
- Kemper, S., Finter-Urczyk, A., Ferrell, P., Harden, Billington, C. (1998). *Using elderspeak with older adults*. *Discourse Processes*, 25(1), 55–73. <https://doi.org/10.1080/01638539809545020>
- Lai, C., K., Hoffman, K., M., Nosek, B., A. (2013). Reducing implicit prejudice, *Social and Personality Psychology Compass*, 7(5), 315-330. <https://doi.org/10.1111/spc3.12023>
- Levy, B. R., Banaji, M., R., (2002), Implicit ageism, *Ageism: Stereotyping and prejudice against older persons*, 2004, 49-75.
- Lipari N., (1993), *Non eroi, ma cittadini. Volontariato, istituzioni, impresa*. Roma, Fondazione Italiana per il Volontariato, pp. 245-255.
- Loretto, W., Vickerstaff, S., White, P., (2007), *The future for older workers*, Bristol, Policy Press.
- Loretto, W., White, P., (2006), Population ageing and older workers: Employers’ perceptions, attitudes and policies, *Population, Space and Place*, 12, 345–361.

- Ludema, J., D., Cooperrider, D., L., Barrett, F., J., (2001), "Richiesta di apprezzamento: il potere della domanda positiva incondizionata." In P. Reason & H. Bradbury (a cura di), *Manuale di ricerca-azione: indagine e pratica partecipativa*, pp. 189-199.
- Malinen, S., & Johnston, L. (2013). Workplace ageism: Discovering hidden bias. *Experimental Aging Research*, 39(4), 445–465. [10.1080/0361073X.2013.808111](https://doi.org/10.1080/0361073X.2013.808111)
- Mantovani, G. (2003). *Manuale di Psicologia sociale*, Firenze, Giunti.
- Mucchi Faina, A. (2013). *Troppo giovani, troppo vecchi. Il pregiudizio sull'età*. Roma-Bari, Laterza.
- Nardi, T. (1991). *L'autosviluppo possibile*. Edizioni Lavoro, Roma.
- Nelson, T., D. (2003). Ageism: Stereotyping and prejudice against older persons. *Contemporary Sociology*. 32:563. DOI: [10.2307/1556464](https://doi.org/10.2307/1556464)
- Nesdale D. (1999). *Social Identity and Ethnic Prejudice in Children*. Paper presented at the International Conference Culture, Race & Community: Making It Work in the New Millennium, Melbourne, Australia. [10.1016/j.cogdev.2009.07.001](https://doi.org/10.1016/j.cogdev.2009.07.001)
- Nesdale, D. (2004). Social identity processes and children's ethnic prejudice. In M. Bennett & F. Sani (Eds.), *The development of the social self* (pp. 219–245). Psychology Press. https://doi.org/10.4324/9780203391099_chapter_8
- Ng, T, W., H., Feldman, D., C. (2008). The relationship of age to ten dimensions of job performance. *The Journal of applied psychology*, 93(2), 392–423. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.2.392>
- Ng, T, W., H., Feldman, D., C. (2012). Evaluating six common stereotypes about older workers with meta-analytical data. *Personnel Psychology*, 65(4), 821–858. <https://doi.org/10.1111/peps.12003>
- Otten, S. (2016). The Minimal Group Paradigm and its maximal impact in research on social categorization. *Current Opinion in Psychology*. 11, 85-89. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2016.06.010>
- Palmore, E. (1999). *Ageism, negative and positive*. New York, Springer.

- Palmore, E. (2000). Guest editorial ageism in gerontological language. *The Gerontologist*, 40, 645–645. <https://doi.org/10.1093/geront/40.6.645>
- Pettigrew, T., F., Tropp, L., R. (2006). Interpersonal relations and group processes. A Meta-Analytic Test of Intergroup Contact Theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90 (5), 751–783.
- Pinna, G., Pott, H., G. (2011). *Senilità. Immagini della vecchiaia nella cultura occidentale*. Alessandria, Edizioni dell'Orso, p. 63-92.
- Potter, J. (2003). Discourse analysis and discursive psychology. In P. M. Camic, J. E. Rhodes, & L. Yardley (Eds.), *Qualitative research in psychology: Expanding perspectives in methodology and design* (pp. 73–94). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10595-005>
- Potter, J., & Wetherell, M. (1987). *Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behaviour*. Sage Publications, Inc.
- Potter, J., & Wetherell, M. (2002). Analyzing discourse. In *Analyzing qualitative data* (pp. 47-66). Routledge.
- Potter, J., Edwards, D. (1999). *Social Representations and Discursive Psychology: From Cognition to Action*. *Culture & Psychology*, 5(4), 447–458. doi:10.1177/1354067x9954004
- Power, S. A., Zittoun, T., Akkerman, S., Wagoner, B., Cabra, M., Cornish, F., Hawlina, H., Heasman, B., Mahendran, K., Psaltis, C., Rajala, A., Veale, A., & Gillespie, A. (2023). Social Psychology of and for World-Making. *Personality and social psychology review: an official journal of the Society for Personality and Social Psychology, Inc*, 10888683221145756. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/10888683221145756>
- Ramton, B. (2006). *Lingua nella tarda modernità: interazione in una scuola urbana*. Cambridge, Regno Unito: Cambridge University Press.
- Romaioli, D. (2021). A generative sequential mixed methods approach using quantitative measures to enhance social constructionist inquiry. *Journal of Mixed Methods Research*, 16(2), 207-225. DOI: 10.1177/1558689820986273
- Rosenfield, D. Greenberg, J. Folger, R. Borys, R. (1982). Effect of an Encounter with a Black Panhandler on Subsequent Helping for Blacks: Tokenism or

- Confirming a Negative Stereotype? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 8(4), 664–671.
- Rothenberg, J., Z., Gardner, D., S. (2011). Protecting older workers: The failure of the age discrimination in employment act of 1967. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 38(1), 9–30.
- Sherif, M., (1958). Superordinate Goals in the Reduction of Intergroup Conflict. *American Journal of Sociology*. 63(4), 349–356. <https://doi.org/10.1086/222258>
- Sherif, M., (1967). *Social interaction: process and products*. Aldine
- Sherif, M., Sherif, C., W. (1953). *Groups in Harmony and Tension*. New York, Harper & Bros.
- Shook, N., J., Fazio, R., H. (2008). Interracial roommate relationships: An experimental field test of the contact hypothesis. *Psychological Science*, 19, 717–723. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2008.02147.x>
- Spazzoli, F., Liuzzi, F. (2010). *Il personale nel no profit*. Maggioli Editore, Rimini.
- Stratton-Berkessel, R. (2010). *Appreciative enquiry for collaborative solutions: 21 strength-based workshops*. Pfeiffer/Wiley.
- Stypinska, J., Turek, K. (2017). Hard and soft age discrimination: the dual nature of workplace discrimination. *Eur J Ageing* . 14, 49–61. <https://doi.org/10.1007/s10433-016-0407-y>
- Tajfel H., Billig M., G., Bundy R., P., Flament C. (1971) Social categorization and intergroup behaviour. “*European Journal of Social Psychology*, 1, 149-178. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420010202>
- Tajfel, H., & Wilkes, A., L. (1963). Classification and quantitative judgment. *British Journal of Psychology*, 54, 2, pp. 101-114. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8295.1963.tb00865.x>
- Tajfel., H. (1982). Social Psychology of Intergroup Relations. *Annual Review of Psychology*, 33, 1-39. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.33.020182.000245>
- Turner, R., N., Hewstone, M., Voci, A. (2007). Reducing explicit and implicit outgroup prejudice via direct and extended contact: The mediating role of self-

- disclosure and intergroup anxiety. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93, 369–388. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.93.3.369>
- Van Dijk, T. A. (1990). Social cognition and discourse. *Handbook of language and social psychology*, 163, 183. <https://discourses.org/wp-content/uploads/2022/07/Teun-A.-van-Dijk-1990-Social-cognition-and-discourse.pdf>
- Van Dijk, T. A. (2008). *Discourse and Racism* in A Companion to Racial and Ethnic Studies, Blackwell Publishers Ltd. <https://doi.org/10.1111/b.9780631206163.2002.00017.x>
- Van Dijk, T. A. (1985a). *Cognitive situation models in discourse production: The expression of ethnic situations in prejudiced discourse*. In J.P. Forgas (Ed.), *Language and social situations*. New York: Springer.
- Vianello, R., Gini, G., Lanfranchi, S., (2012). *Psicologia dello sviluppo*. Novara, De Agostini Scuola SpA.
- Weber, M., a cura di Bartocci, E. (1998). *Il welfare del disincanto. Appunti per il terzo millennio*. Donzelli, Centauri Welfare books.
- Wetherell, M. (2007). A step too far: Discursive psychology, linguistic ethnography and questions of identity. 11(5), 661–681. doi:10.1111/j.1467-9841.2007.00345.x
- Wetherell, M., & Potter, J. (1988). Discourse analysis and the identification of interpretative repertoires. *Analysing everyday explanation: A casebook of methods*, 1688183.
- Wickre, K. (2017). Surviving as an old in the tech world. Retrieved on 17.05.2017. Available online at: <https://www.wired.com/story/surviving-as-an-old-in-the-tech-world/>