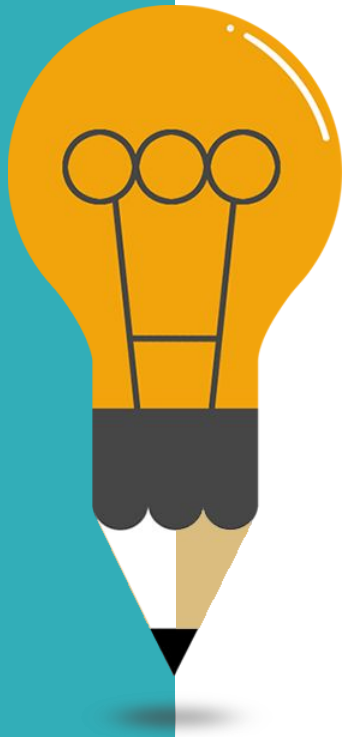
OPEN MINDS

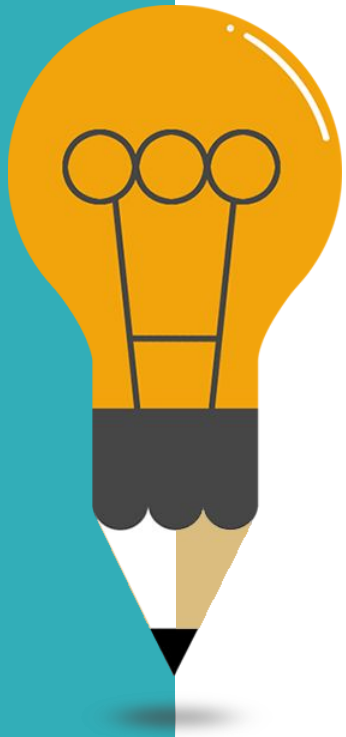
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



- **DIALOGO COSTRUTTIVO**
- Modulo 7

FRAMEWORK

# Contents




01 Introduzione

02 Dialogo costruttivo: definizioni

03 Cinque principi, buone pratiche, concetti chiave

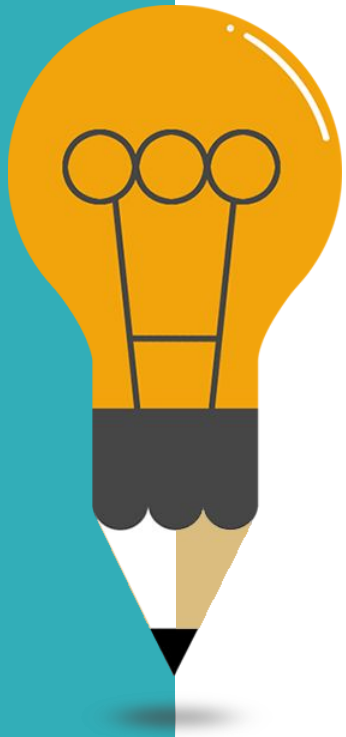
04 Strumenti di facilitazione



OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

# Contents




05 Affrontare una situazione difficile

06 Conclusione

07 Riferimenti



OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

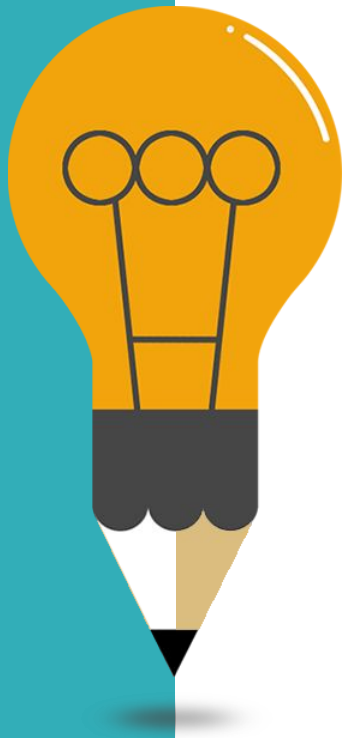
# Introduzione

Il dialogo - lo scambio di percezioni e opinioni che crea significato - è uno dei metodi a cui si ricorre più spesso quando si affrontano questioni conflittuali. Approcci come la mediazione e la negoziazione, spesso utilizzati per risolvere le differenze a livello politico e sociale, incorporano elementi di dialogo. Esistono numerose voci contrarie che chiedono riforme e moderazione, istituzioni inclusive, approcci allo sviluppo partecipativo, nuovi "contratti sociali" e tolleranza religiosa e culturale che, invece di ricorrere all'esclusione e alla violenza, preferirebbero optare per il dialogo come mezzo costruttivo per [bilanciare] interessi contrastanti.

La questione di come preparare e impostare dialoghi di successo rimane pressante e intrigante per gli operatori e gli studiosi della gestione dei conflitti sociali e della vita quotidiana.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

# Che cos'è il dialogo costruttivo?



*"Il dialogo costruttivo è una forma di conversazione in cui persone che hanno valori, credenze e prospettive diverse cercano di costruire nuovi modi per comprendersi e interagire l'uno con l'altro, pur mantenendo l'impegno verso i propri principi e prospettive. Questo formato è ideale per discutere di questioni importanti e complicate che possono dividere le persone".*

*Constructive Dialogue Institute*

# A cosa serve il dialogo costruttivo?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



**Sviluppare la comprensione reciproca**

È l'atto di sforzarsi di capire meglio il punto di vista degli altri, sentendo che gli altri si sforzano di capire meglio il proprio.



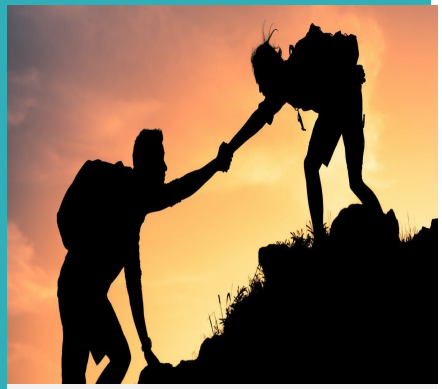
**Arricchimento della propria prospettiva o visione del mondo**

Chiarire le loro differenze, scoprire un terreno comune




**Offre la possibilità di un'azione collaborativa futura**

Anche questo poteva sembrare impossibile



**Non si tratta di persuadere gli altri o di vincere un'argomentazione; e non si tratta di dimostrare che l'altra parte ha torto.**

# Dialogo costruttivo

OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Cinque Principi
- Buone pratiche
- Concetti chiave
- Affrontare una situazione difficile
- Strumenti di facilitazione

*“Il significato moderno di dialogo ha origine nell'antichità e nel Medioevo. Oggi il termine è definito principalmente come una conversazione tra due o più persone caratterizzata da apertura, onestà e autentico ascolto.*
*ascolto. Dal greco diá e lógo, può essere interpretato come "flusso di parole" o "significato" creato da più persone".*



# Cinque principi del dialogo costruttivo

Pianificare e facilitare un processo di dialogo

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

01

## Lasciare andare la vittoria

Avvicinarsi a una conversazione come a una battaglia a somma zero, in cui una parte vince e l'altra perde, instaura una dinamica avversaria che porta l'altra persona ad alzare le difese. Questa dinamica riduce al minimo la possibilità di imparare e spesso danneggia le relazioni. Riconoscete che se cercate di vincere, in realtà vi state preparando al fallimento. Provate invece a entrare nelle conversazioni con curiosità e con l'obiettivo di capire. Scoprirete che può essere contagioso.

02

## Condividete la vostra storia e invitate gli altri a fare lo stesso.

Le ricerche di psicologia e scienze politiche dimostrano costantemente che raramente le persone cambiano idea su convinzioni profondamente radicate grazie ai fatti. Piuttosto, la condivisione di storie di esperienze personali può essere un modo potente per aprire nuovi percorsi di comprensione. Concentratevi sulla discussione delle questioni attraverso la vostra esperienza personale: perché una questione è importante per voi o come vi riguarda. Cercate di far emergere le stesse intuizioni dagli altri.

# Cinque principi del dialogo costruttivo

Pianificare e facilitare un processo di dialogo

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

## 03 Fare domande per capire

Esprimere curiosità attraverso le domande è un modo potente per approfondire una conversazione. Ma le domande possono chiudere il dialogo con la stessa facilità con cui lo promuovono. Pensate alla differenza tra "Come puoi pensare questo?" e "Puoi dirmi di più su cosa ti ha portato a questa opinione?". Il primo probabilmente mette qualcuno sulla difensiva, mentre il secondo può aprire una nuova via di conversazione. Fate intenzionalmente domande non giudicanti che invitino a una riflessione significativa.

## 04 Riconoscere il ruolo delle emozioni

Spesso la convalida dei sentimenti di una persona in merito a un problema può essere una scintilla che porta alla fiducia e alla comprensione reciproca. Tuttavia, non è sempre facile. Immaginate di riconoscere le forti emozioni di qualcuno riguardo a un'opinione che non condividete: può sembrare del tutto innaturale. Ma questo non significa che si stia appoggiando il suo punto di vista, bensì che si riconoscono i sentimenti reali che prova e lo si fa sentire ascoltato. Questo può creare fiducia e indurli ad aprirsi maggiormente al vostro punto di vista.

# Cinque principi del dialogo costruttivo

Pianificare e facilitare un processo di dialogo

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

## 05 Quando è possibile, cercare un terreno comune

Il terreno comune può essere trovato in una varietà di luoghi: da piccole cose come gli interessi comuni a grandi cose come gli obiettivi condivisi o l'accordo sull'importanza di un particolare valore. Piccole o grandi che siano, le connessioni create da un terreno comune possono essere i mattoni per forgiare relazioni forti e identificare ulteriori punti di connessione..

## Risorse:

**Istituto del dialogo costruttivo, Fondamenti di facilitazione del dialogo, Norbert Ropers**

What is Constructive Dialogue?

# Buone pratiche per un dialogo costruttivo

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

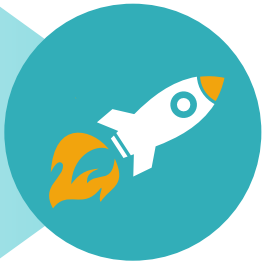
01 Adattamento alle dimensioni dei gruppi di

02 Definire gli spazi per i dialoghi

03 Fornire un rinfresco

04 Fornire una forte capacità di ascolto, di riorganizzazione e di

05 Attenzione alla gestione del tempo

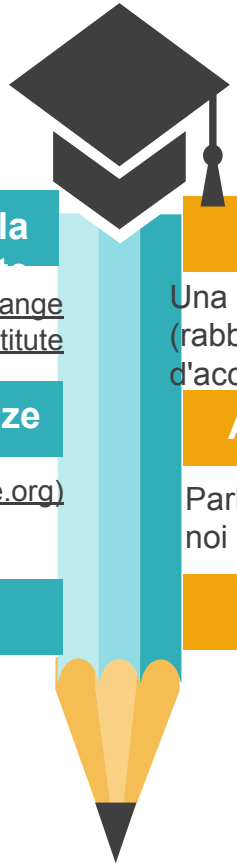


**10 modi per avere una conversazione migliore | TED**

Celeste Headlee: 10 ways to have a better conversation | TED - YouTube

# Concetti chiave del dialogo costruttivo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



## Esplorare il funzionamento interno della mente

The elephant, the rider, and the path – A tale of behavior change Rare (2:02) | Constructive Dialogue Institute

## Scoprire le radici delle nostre differenze

Perspectives Key Concepts PDF (constructivedialogue.org)

## Coltivare l'umiltà intellettuale

La disponibilità a riconoscere i limiti della nostra conoscenza e la possibilità di sbagliare.

## Sfidare la cultura del disprezzo

Una cultura in cui le persone provano e mostrano disprezzo (rabbia mista a disgusto) per le persone con cui non sono d'accordo.

## Accogliere prospettive diverse

Parlare con persone che vedono le cose in modo diverso da noi ci aiuta a superare i nostri limiti umani naturali.

## Essere un buon ascoltatore/ascoltatrice

Being a good listener, School of Life, (4:57) | Constructive Dialogue Institute

## Fishbowl

Il "fishbowl" è uno strumento che consente a un gruppo più ristretto di persone coinvolte in un dialogo di formare un "cerchio interno" all'interno di un "cerchio esterno" più ampio. I partecipanti al cerchio interno parlano tra loro, mentre quelli del cerchio esterno ascoltano. Il vantaggio è che in un gruppo più ristretto si possono affrontare argomenti particolari in modo più approfondito. Il metodo può essere utilizzato per colloqui all'interno di un partito per far conoscere agli altri l'ampio spettro di opinioni all'interno di quel partito (intrapartitico) o per conversazioni intergruppo con solo alcuni rappresentanti. Una "fishbowl aperta" ha una sedia vuota nel cerchio interno che permette a un estraneo alla volta di entrare nel cerchio. Una "boccia di pesce chiusa" non ha una sedia vuota.

## World Café

Il concetto di dialogo "World Café" è stato reso popolare da Juanita Brown e David Isaacs nel 1995. Secondo il suo nome, una stanza viene allestita come un caffè con persone sedute in piccoli gruppi attorno a tavoli. Il punto di partenza deve essere uno scopo chiaro che viene suddiviso in vari sottotemi che vengono affrontati ai diversi tavoli. I partecipanti sono invitati a unirsi a qualsiasi tavolo in base ai loro interessi, per entrare in contatto con le persone, condividere esperienze e idee e generare nuova saggezza collettiva. Alcuni di loro possono rimanere a un tavolo, mentre altri si collegano a più tavoli. Questo metodo può essere particolarmente utile all'inizio di una sessione con un gruppo numeroso per comprendere questioni complesse, la loro interconnessione e per preparare una separazione più sistematica dei sottogruppi necessari per la costruzione del consenso.

## Parafrasi

Il facilitatore ascolta ciò che è stato detto e lo ripropone con le sue parole. Lo scopo è quello di contestualizzare o di chiarire implicazioni o malintesi che non sono stati menzionati. A volte le parti sono più disposte ad ascoltare una terza parte in merito a un argomento che non quando lo stesso argomento viene proposto dai loro avversari.

# Strumenti di facilitazione

Tutti i dialoghi validi richiedono una combinazione specifica di strumenti. La scelta degli strumenti dipende principalmente dallo scopo, dal mandato, dai tempi e dal contesto del dialogo.

OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

## Riformulazione

Il reframing è uno strumento fondamentale per facilitare le questioni conflittuali: Le affermazioni con un messaggio ostile o di parte vengono riformulate in modo da diventare accettabili per gli avversari (detto anche "disintossicazione").

Esempio: "Devi essere pazzo per pensare che io accetti un risultato in cui tu continui a sfruttare la mia regione". Riassunto: "Vorrei esplorare opzioni che permettano alla vostra regione di ricevere una parte equa delle entrate del Paese".

## Riassunto

Le lunghe dichiarazioni dei partecipanti vengono abbreviate dal facilitatore per sottolinearne l'essenza. Allo stesso tempo, questa procedura consente al facilitatore di parafrasare e riformulare alcuni dei contenuti.

## Interrogazione

Domande aperte
Domande chiuse,
Domande sistemiche,
domande circolari.

"Amate le domande stesse, come se fossero stanze chiuse o libri scritti in una lingua molto straniera. Non cercate le risposte, che non potrebbero esservi date ora, perché non sareste in grado di viverle. E il punto è vivere tutto. Vivete le domande ora. Forse allora, un giorno lontano nel futuro, gradualmente, senza nemmeno accorgertene, vivrai la tua strada verso la risposta".
Ranier Marie Rilke

# Strumenti di facilitazione

È necessario tenere conto di vari altri aspetti, tra cui le dimensioni del gruppo, il suo background culturale e i differenziali di potere al suo interno, oltre ad aspetti molto pratici come il luogo e le strutture in cui si svolgono le sessioni di dialogo. Gli strumenti di facilitazione comprendono il modo in cui i facilitatori comunicano con i partecipanti e come organizzare la comunicazione generale del gruppo.

OPEN MINDS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

# Affrontare una situazione difficile

Quando i dialoghi affrontano conflitti protratti nel tempo

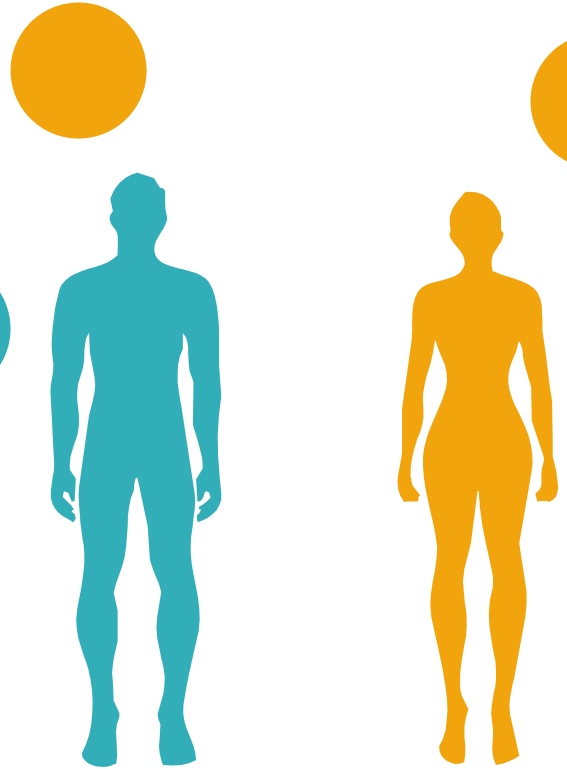
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**Empatia di primo soccorso**

I partecipanti che esprimono emozioni forti, in particolare rabbia e aggressività, devono essere affrontati direttamente dando voce ai loro sentimenti.

**Ricordate ai partecipanti i principi e le regole di base del dialogo.**

si può porre una domanda: "Siamo ancora in una modalità di dialogo reciproco, o come descrivereste questa modalità di comunicazione?". Per ricordare ai partecipanti le regole di base concordate all'inizio o per introdurne di nuove.



**Fare pause creative**

Le pause possono essere utilizzate per coinvolgere i protagonisti principali e mitigare o almeno attenuare la controversia.

**Stabilire una solida base di conoscenze accessibile a tutti i partecipanti.**

**Adottare misure di autocura**

Preparatevi a rimanere con i piedi per terra quando la situazione si surriscalda. Per prepararsi a mantenere la calma e ad agire in modo intenzionale, piuttosto che reattivo

# Affrontare una situazione difficile

OPEN MINDS
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

01

## Abbracciare il conflitto

Ta chiave per progettare e facilitare un dialogo costruttivo tra le parti in conflitto è fornire situazioni in cui esse possano condividere le loro prospettive, interessi e preoccupazioni ed esplorare insieme possibili soluzioni. Il conflitto è inevitabile in qualsiasi processo di coinvolgimento del pubblico, soprattutto quando si affrontano questioni complesse e controverse. Tuttavia, il conflitto non deve essere necessariamente distruttivo o divisivo. Può anche essere un'opportunità di apprendimento, comprensione e collaborazione.

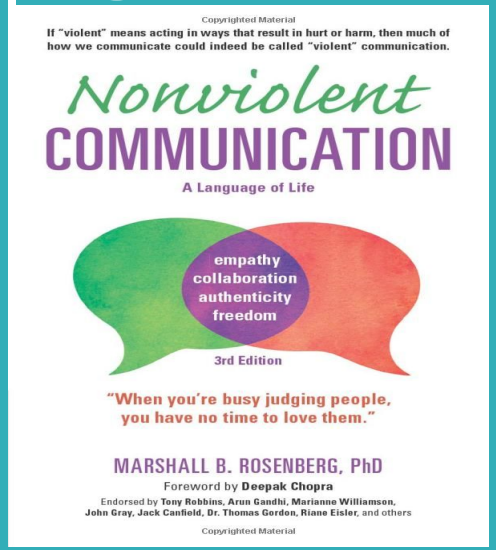
02

## Comunicazione non violenta Pratiche

Il libro di Marshall Rosemberg affronta la teoria della struttura delle frasi, evitando il vittimismo e il giudizio e migliorando la comprensione reciproca

03

## Parole che contano




Le parole hanno la forza dell'azione e diventano virtù in sé. Le parole che usiamo plasmano il modo in cui comprendiamo noi stessi, come interpretiamo il mondo, come trattiamo gli altri. Le parole sono uno dei nostri modi principali per raggiungere il mistero dell'altro. Mentre la tecnologia ridisegna il significato di atti umani fondamentali come il fare, il guidare e l'appartenere, il mondo ha bisogno dell'universo di parole più vivo e trasformativo che possiamo raccogliere, parole con potere che trasmettano la vera verità.

OPEN MINDS
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

# Conclusione

Il dialogo costruttivo risolve le criticità, offre soluzioni, sensibilizza: l'uso corretto delle parole migliora la qualità delle relazioni perché favorisce la partecipazione e il dialogo propositivo. Il dialogo costruttivo aiuta ad arginare i conflitti che generalmente sono presenti non solo nella sfera privata, ma anche nei rapporti professionali, nella comunità e nella società.

> *Le parole sono finestre o muri*
>
> *Marshall Rosenberg*

# Riferimenti

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**Constructive dialogue:**


- https://constructivedialogue.org/
- https://constructivedialogue.org/resources/the-elephant-the-rider-and-the-path-a-tale-of-behavior-change-rare-202#s
- https://www.youtube.com/watch?v=JiTz2i4VHFw&t=280s
- https://constructivedialogue.org/resources/brain-tricks-this-is-how-your-brain-works-asapscience-440#s
- https://constructivedialogue.org/assets/Perspectives-Key-Concepts-PDF.pdf
- https://www.youtube.com/watch?v=ZOX79tmDox4&t=2s This short video illustrates the pitfalls of groupthink, focusing on how it may lead groups to make ethically questionable decisions.
- https://constructivedialogue.org/resources/the-dying-art-of-disagreement-by-bret-stephens-2017#s
- https://constructivedialogue.org/resources/victims-of-groupthink-a-psychological-study-of-foreign-policy-decisions-and-fiascoes-by-irving-janis-1972#s
- https://constructivedialogue.org/resources/peer-pressure-psychology-how-group-think-happens-jared-volle-354#s
- https://constructivedialogue.org/resources/being-a-good-listener-school-of-life-457#s
- https://www.youtube.com/watch?v=R1vskiVDwl4&t=195s In this entertaining and informative video, writer and radio host Celeste Headlee provides ten useful tips for avoiding arguments and having more productive conversations.
- https://constructivedialogue.org/resources/nonviolent-communication-a-language-of-life-by-marshall-b-rosenberg-2015#s
- https://onbeing.org/wp-content/uploads/2020/07/8.5x11_BetterConversationsGuide_July2020_FINAL.pdf
- https://constructivedialogue.org/resources/better-conversations-a-starter-guide-by-on-being-2017#s

# Riferimenti

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

**Constructive dialogue:**


- https://constructivedialogue.org/resources?topic=master-difficult-conversations&type=all&audience=all&tab=external&q=
- https://constructivedialogue.org/case-studies/suffern-high-school-students-build-long-term-skills-for-constructive-dialogue
- https://constructivedialogue.org/case-studies/university-of-richmond-students-discover-value-in-encountering-difference


- https://constructivedialogue.org/resources?topic=master-difficult-conversations&type=all&audience=all&tab=external&q=
- https://constructivedialogue.org/case-studies/suffern-high-school-students-build-long-term-skills-for-constructive-dialogue
- https://constructivedialogue.org/case-studies/university-of-richmond-students-discover-value-in-encountering-difference

OPEN MINDS

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



# Grazie!