

Chi siamo: **Andrea Panzavolta** **FORM_ATTIVA**

FORM_ATTIVA è un progetto che mette al centro il tema della comunicazione non violenta e del lavoro in gruppo con processi volti a migliorare la qualità delle relazioni umane per attivare l'intelligenza collettiva nell'analisi dei problemi e nella ricerca di soluzioni.

Andrea Panzavolta è urbanista pianificatore esperto di processi di partecipazione, processi di comunicazione, processi di auto-apprendimento, mediazione dei conflitti e condivisione delle scelte per definire strumenti di governo del territorio con il contributo della cittadinanza e dei protagonisti del territorio. Andrea si occupa di risoluzione dei conflitti e crescita motivazionale di gruppi di lavoro, con particolare riferimento all'uso di tecniche di empowerment e di approccio maieutico. Endorsed facilitator dell'International Association of Facilitators.



More info on: www.FORMATTIVA.NET

OBIETTIVI DI QUESTA ATTIVITÀ

Precisare alcune **dinamiche di gruppo** e descrivere il **ruolo del facilitatore**: come facilitare e comunicare ad un gruppo, la comunicazione non verbale, il report, le parole chiave, uso post it, i ruoli in un gruppo, l'impostazione della sala

Spiegare e sperimentare il metodo **dell'ascolto attivo**



Dove non tenere lo smartphone:

- ***nelle tasche dei pantaloni o della camicia***
- ***vicino al viso***
- ***sotto il cuscino***
- ***in bagno***

..... e nelle aule di formazione! Anche online!

PRESENTAZIONI UFFICIALI

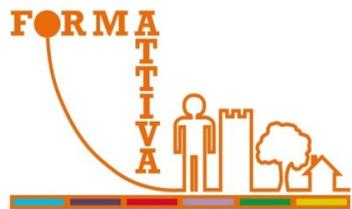


CHI SONO E COSA CI FACCIAMO QUI?

CHI SONO E COSA CI FACCIO QUI?

-

IL FACILITATORE

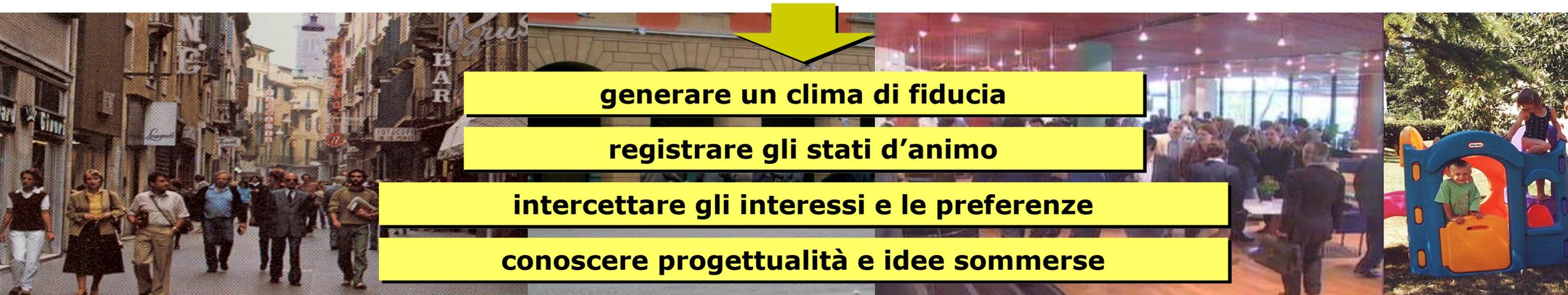


PERCHÉ RIVOLGERE LO SGUARDO VERSO GLI ALTRI?

E' una modalità per innovare la capacità di analisi e lettura dei contesti:

- **conoscere il gruppo/la società con cui ci si confronta quotidianamente**
- **anticipare i fattori di crisi**
- **consentire un "approccio di governo" condiviso**

I **percorso di partecipazione/i momenti di condivisione** hanno il fine di:



generare un clima di fiducia

registrare gli stati d'animo

intercettare gli interessi e le preferenze

conoscere progettualità e idee sommerse

La consultazione dei diversi componenti di un gruppo di lavoro/della società è volta a promuovere **"l'emersione"** del paesaggio sociale e delle sue istanze, quale condizione sostanziale di sostenibilità.

PARTECIPAZIONE E FACILITAZIONE PER AVVICINARE POSIZIONI CONTRASTANTI

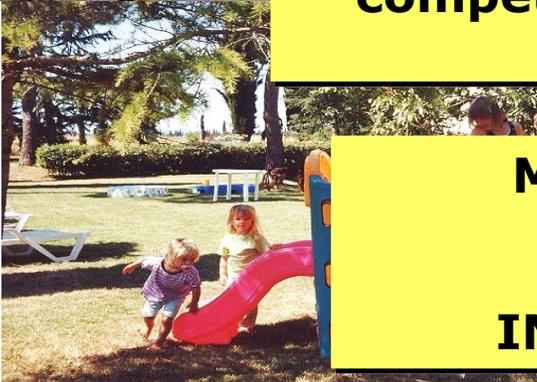
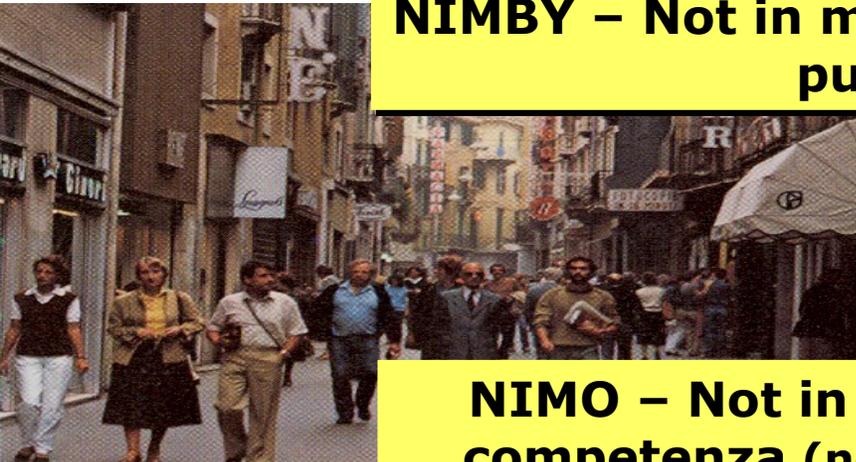
**DAD – Decido Annuncio Difendo
(comitati)**

**NIMBY – Not in my backyard (interesse
pubblico)**

**NIMO – Not in my office/Non di mia
competenza (nelle amministrazioni e in
uffici)**

**MNFR – NON MI INTERESSA
(giovani e adolescenti)
IN-FORMARE E IN-VOGLIARE**

La degenerazione estrema della
sindrome NIMBY è **BANANA: Build
Absolutely Nothing Anywhere Near
Anything/** (non) costruire
assolutamente nulla in alcun luogo vicino
a qualsiasi cosa"



IL GRUPPO

Il gruppo è visto come:

Un insieme di persone che si influenzano reciprocamente, in vista di uno scopo comune.

All'interno del gruppo, le persone costruiscono relazioni tra polarità, convivono con le differenze, secondo una chiave di lettura inclusiva
(Bateson; Spaltro)

La relazione è:

un tipo di legame o rapporto che si costituisce tra 2 o più persone, sulla base di una serie di interazioni ripetute nel tempo

PERCHÉ IL GRUPPO

Nel 1995 un professore di economia alla Carl Tech (California Institute of Technology a Pasadena, Los Angeles), Scott Page ha costruito un **modello matematico** per studiare l'ottimizzazione delle strategie nella soluzione di problemi complessi. Ha messo a confronto gli esiti di **gruppi composti dai migliori esperti** con gli esiti di gruppi composti in **maniera causale**.

Quasi sempre la **diversità dava scacco alla competenza**.

Ad es. nel sociale se presentiamo un problema ad un gruppo in cui sono presenti tutte le posizioni che interessano un problema, avremo le soluzioni migliori. L'inclusività è vincente. (M. Sclavi 2016)

LE DINAMICHE RELAZIONALI

Si manifestano anche attraverso incomprensioni, malintesi, opposizioni,
rivalse, conflitti

Si può percepire tensione, ansia, disagio



The Gossips, 1948

IL GRUPPO

Naturalmente il gruppo affida la propria guida solo a quei membri che sono percepiti come capaci di influire in modo decisamente positivo sul progresso verso lo scopo, sulla coesione del gruppo, sulla risoluzione dei problemi.

Freud



IL FACILITATORE

Il facilitatore come consulente di processo

Accompagna i gruppi a perseguire i risultati progettati

valorizza le competenze,

conduce le riunioni del gruppo,

gestisce le dinamiche di gruppo

IL FACILITATORE

Abilità attese

Creare calda accoglienza

Condividere metodi di lavoro

Orientare la discussione

Gestire il tempo

Agevolare la partecipazione di tutti

Distinguere fatti da interpretazioni

Raccogliere punti di vista diversi



IL FACILITATORE

Il ruolo

Promuove rapidamente un clima vitale e costruttivo, garantendo forme di comunicazione partecipata, forme di potenziamento e attivazione dei singoli, forme di negoziazione integrativa e di gestione della negatività (P. De sario)

Formatore – Counselor – Coach - Animatore



IL FACILITATORE

Permette che i diversi punti di vista possano esprimersi, rispettando ruoli e posizioni, status e atteggiamenti.

Controlla che la leadership non sia gestita ed in mano ad una unica persona o a un microgruppo



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

È del 1972 la ricerca di Albert Mehrabian che mise a confronto gli effetti relativi all'espressione del **volto**, al **tono della voce** e ai **contenuti verbali** del discorso per ottenere un **atteggiamento comunicativo positivo**.



METTERE A PROPRIO AGIO L'INTERLOCUTORE

Guardare spesso negli occhi (nella telecamera) i vostri interlocutori;
evitare di interromperli o di parlare sopra di loro;
utilizzare **marcatori vocali** (mhm, ah, si, oh, certo,eh...);
mostrare **posture aperte**, inclinare il busto verso di loro durante l'interazione, sorridere e tenere il corpo orientato nella loro direzione invece di stare dietro una scrivania, **muoversi fra le sedie**;
sottolineare il proprio discorso con dei **gesti** o enfatizzare certi punti, **modificando il tono di voce**.

- Comprensione, assunzione di nuova conoscenza..... ah
- Incertezza, dubbio.....mah
- Ascolto attento mhm...mhm
- Sorpresa uh
- Dispiacere ohh
- Disappunto ah!
- Soddifazione aah, oh, ooh



Accorgersi di quando **un soggetto intende intervenire** o si sente colpito da quello di cui si parla.

Segnali che suggeriscono attenzione o l'intenzione di prendere la parola ad esempio sono: portare il busto in avanti; tenere un braccio in sospeso per qualche attimo o sollevare la testa e raddrizzare il tronco; aprire gli occhi in segno di stupore e interesse.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

Le **cinque funzioni** fondamentali della CNV sono:

- **Esprimere emozioni**, soprattutto tramite viso, corpo, voce.
- **Comunicare atteggiamenti interpersonali**, stabilire e mantenere relazioni attraverso vicinanza fisica, tono di voce, contatto, sguardo.
- **Accompagnare e sostenere il discorso**, chi parla e chi ascolta è coinvolto in una complessa sequenza di cenni del capo, sguardi, suoni verbali che sono sincronizzati col discorso.
- **Rituali**, i segnali non verbali giocano un ruolo preminente nei saluti e in altre azioni rituali sociali.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

I segnali non verbali sono:

- **Vocalità** (paralinguistica): aspetti non verbali del parlato, qualità vocali, ritmo, accenti, inclinazione, timbri, silenzio...
- **Postura e gestualità**: comportamento motorico-gestuale, pantomima.
- **Mimica facciale**: mimico visivo, sguardo e contatto visivo.
- **Distanza e spazio** (prossemica): comportamento spaziale, contatto fisico, vicinanza.
- **Aspetto esteriore**: conformazione fisica, abbigliamento, trucco, acconciatura...

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

La **gestualità intenzionale** (P. De sario)

Sono una serie di **gesti regolatori**, che partecipano, **insieme alle parole**, all'espressione del contenuto del discorso e alla **regolazione della conversazione**.

Repertorio GIA (Gestualità intenzionale applicata) ³⁵		
Uso/Impiego	Gesto coesivo	Icona
Ascoltare, dare la parola	Vassoio	
Invitare, incoraggiare	Vassoio doppio	
L'altro deve concludere	Pinza	
Imperativo a concludere	Pinza chiusa	
Andare alla sostanza	Borsa	
Togliere la parola, proteggersi	Stop	
Connettere	Indici a pendolo	
Elettrizzare, smuovere	Scossa	

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

La postura “energetica” (P. De sario)

- **Movimenti del capo:** è un aspetto che influisce sul prosieguo del discorso
- **La pantomima:** il sistema di comunicazione gestuale (ad es quando si parla con uno straniero senza conoscerne la lingua)
- **Postura energetica:** postura aperta all'altezza del torace; Postura ben orientata verso il destinatario; Postura eretta su asse verticale
- **Grounding:** poggiar ei piedi bene a terra per creare il maggiore radicamento
- **Biocentro:** porsi in modo tonico e morbido, orientandosi verso l'altro, con un baricentro su di sè

STRUMENTI

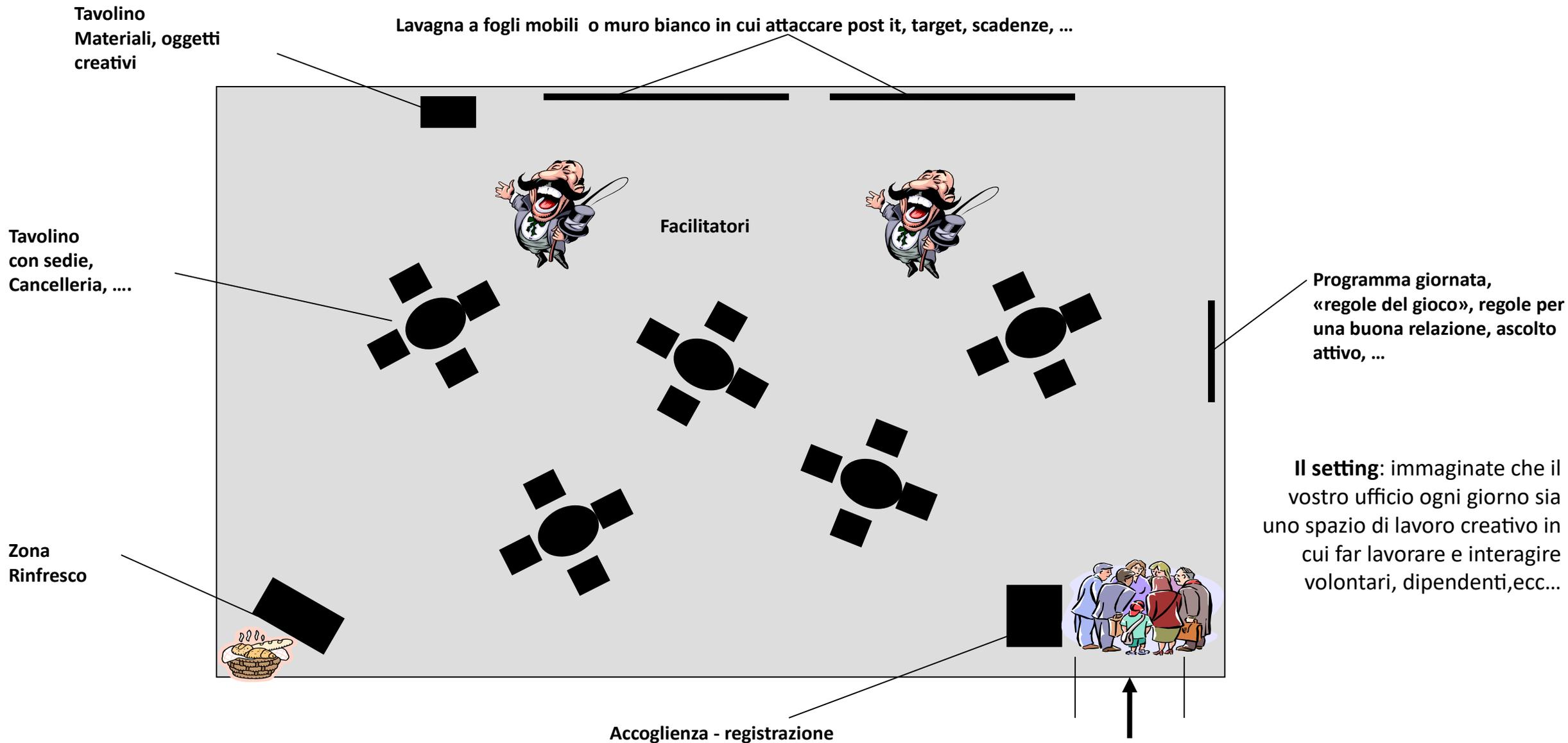


I RUOLI DEL *DREAM TEAM*

I ruoli sono interscambiabili e si possono ricoprire più ruoli:

- **Facilitatore:** apre e conduce l'incontro e invita tutti i partecipanti a fornire contributi attivi.
- **Co-facilitatore:** supporta il facilitatore, segue la scaletta del workshop, raccoglie informazioni, segna l'ordine di arrivo delle domande dei partecipanti.
- **Custode del tempo:** tempi e scadenze durante e dopo il workshop..
- **Redattore:** reporter, documentazione scritta, visuale, fotografica e video, durante e dopo il workshop.
- **Osservatore:** osserva il comportamento dei partecipanti e come si svolge l'organizzazione del workshop. Individua punti forti e criticità.
- **Ambasciatore:** approfondimenti, studio, raccolta informazioni e coordinamento con altri soggetti utili da coinvolgere/contattare.

L'IMPOSTAZIONE DELLA SALA/SPAZIO DI LAVORO



IL REPORT

Si occupa di redigere il report dell'incontro - riunione

TITOLO - DATA

Contesto:

Presenti (inserire indirizzo mail/contatti):

.....
.....

Clima di lavoro:

.....

Cosa ci siamo detti/cosa proponiamo:

.....

Quali prossimi passi ?

.....

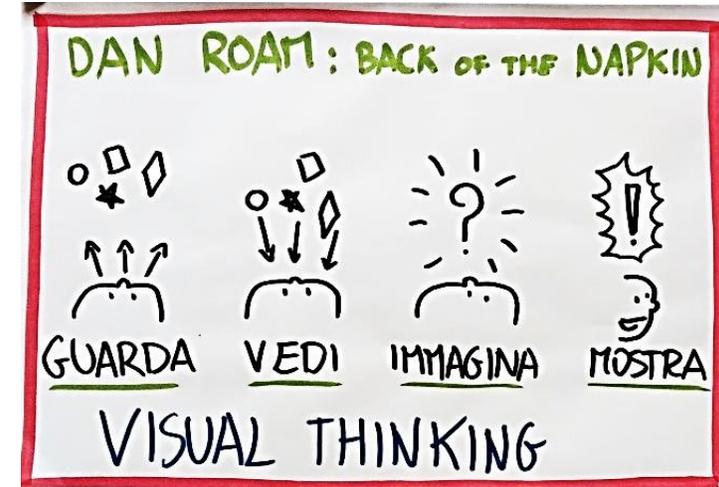
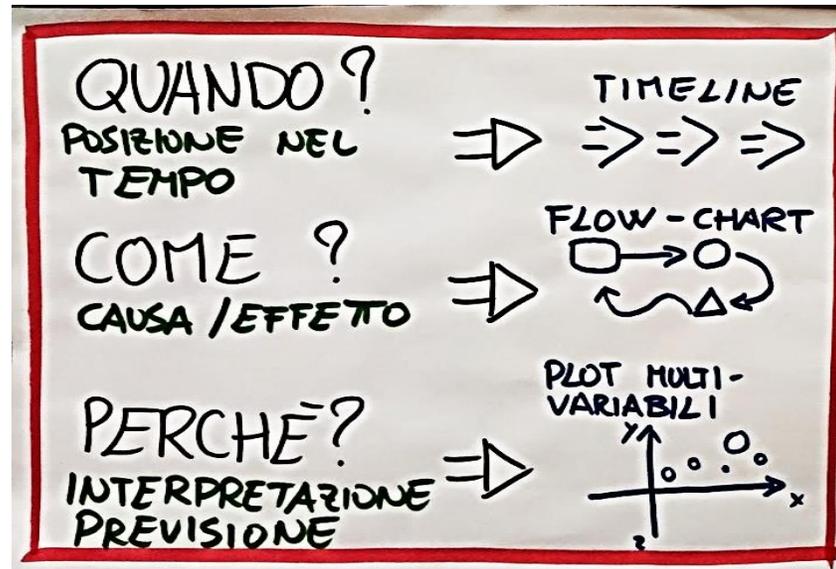
COMUNICARE INFORMAZIONI IN MODO SEMPLICE



LA REGOLA DELLE 5 W

- Who? [«Chi?»]
- What? [«Che cosa?»]
- When? [«Quando?»]
- Where? [«Dove?»]
- Why? [«Perché?»]

How much/many? [«Quanto?»] è stato fatto sino ad ora
How? [«Come?»] posso partecipare attivamente/influire



DISPUTE RESOLUTION CONSORTIUM NY

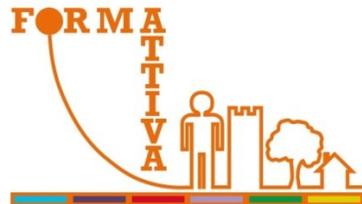
<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>FIND COMMON GROUND Explain What Matters and Why</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Practice Courtesy</p> <p>Be Willing To Listen</p> <p>Respect Differences</p> <p>And Remember What you have in Common</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Appreciate the Variety in People's Backgrounds and Customs and Colors and...</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>When you're SURE you're RIGHT</p> <p>Talk about what can be done List pros & cons of all sides</p> <p>Find ideas in common</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>ASK QUESTIONS TO GET INFORMATION</p> <p>What do you think? Is this what you mean? How will this work for you?</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>It's OK to say you're sorry even if you didn't do anything wrong</p> <p>I didn't want to hurt you I'm sorry this happened</p>
<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>NOTICE BODY LANGUAGE</p> <p>We communicate with or without words</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>AND</p> <p>Use AND instead of but to add your thoughts and let ideas flow</p> <p>I hear what you're saying < - - - but - - -</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Use Silence to: Listen and Hear More</p> <p>Take Time to Think</p> <p>Understand Better</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Apologies</p> <p>APOLOGIES CAN Reduce Tension Acknowledge Another's Hurt Help People Move On</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Cool Down The Conflict</p> <p>Take a deep breath Lower your voice Take time out</p>	<p>Dispute Resolvers MAKE TALK WORK®</p> <p>Use Effective Words, See What Happens!</p> <p>Thank You</p> <p>PLEASE</p> <p>EXCUSE ME</p> <p>I'M SORRY</p>

CONCLUSIONI

Come la cera, che per natura è dura e friabile e diventa plasmabile con un po' di calore, sicchè assume qualsiasi forma,

così si possono rendere duttili e compiacenti, con un po' di cortesia e gentilezza, persino gli uomini più testardi e ostili.

Schopenhauer

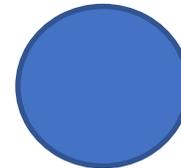
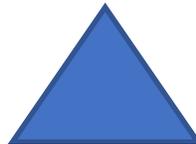


I POST - IT

I tre **principi** che regolano l'uso del post-it sono:

- un concetto per ogni post-it
- scrivere in stampatello e chiaro - leggibile anche da lontano
- sintesi: massimo tre righe o sette parole per ogni post-it

Dopo aver raccolto i post-it si creano dei
cluster/macrocategorie



IL FACILITATORE

- **Che cosa è che vi piace della facilitazione per quello che sapete?**

.....

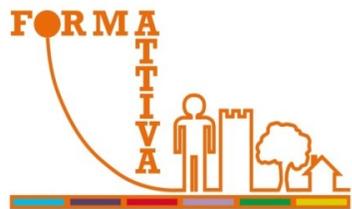
IL FACILITATORE

- **Una domanda che vi fate rispetto la facilitazione? Un dubbio che avete?**

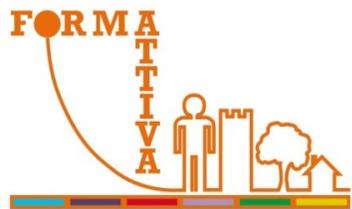
IL FACILITATORE

- **Rispetto a quanto avete visto, cosa potreste applicare nella vostra attività professionale?**

BREAK



ASCOLTO ATTIVO



L'ASCOLTO ATTIVO

ESERCITAZIONE PRATICA – 10 minuti

Formiamo delle coppie

Parlate uno alla volta descrivendo qualcosa che vi è successo di recente

Colui che ascolta deve **fare di tutto per distrarsi e non ascoltare l'interlocutore**

Descrive cosa avete fatto domenica scorsa

Descrive cosa avete fatto lo scorso sabato sera

.....

L'ASCOLTO ATTIVO

Come vi siete sentiti durante l'attività?

-

L'ASCOLTO ATTIVO

Le **"Sette Regole dell'Arte di Ascoltare"** (Sclavi,2000)

1. **Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.**

Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.

2. **Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.**

Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.

3. **Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione** e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

4. **Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali** se sai comprendere il loro linguaggio.

Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.

5. **Un buon ascoltatore è un esploratore** di mondi possibili.

I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perchè incongruenti con le proprie certezze.

6. **Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero** e della comunicazione interpersonale.

Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la **gestione creativa dei conflitti**.

7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una **metodologia umoristica**.

Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sè.

L'ASCOLTO ATTIVO

Ascolto attivo - 3 fasi: accoglienza, ASCOLTO, restituzione



L'ASCOLTO ATTIVO

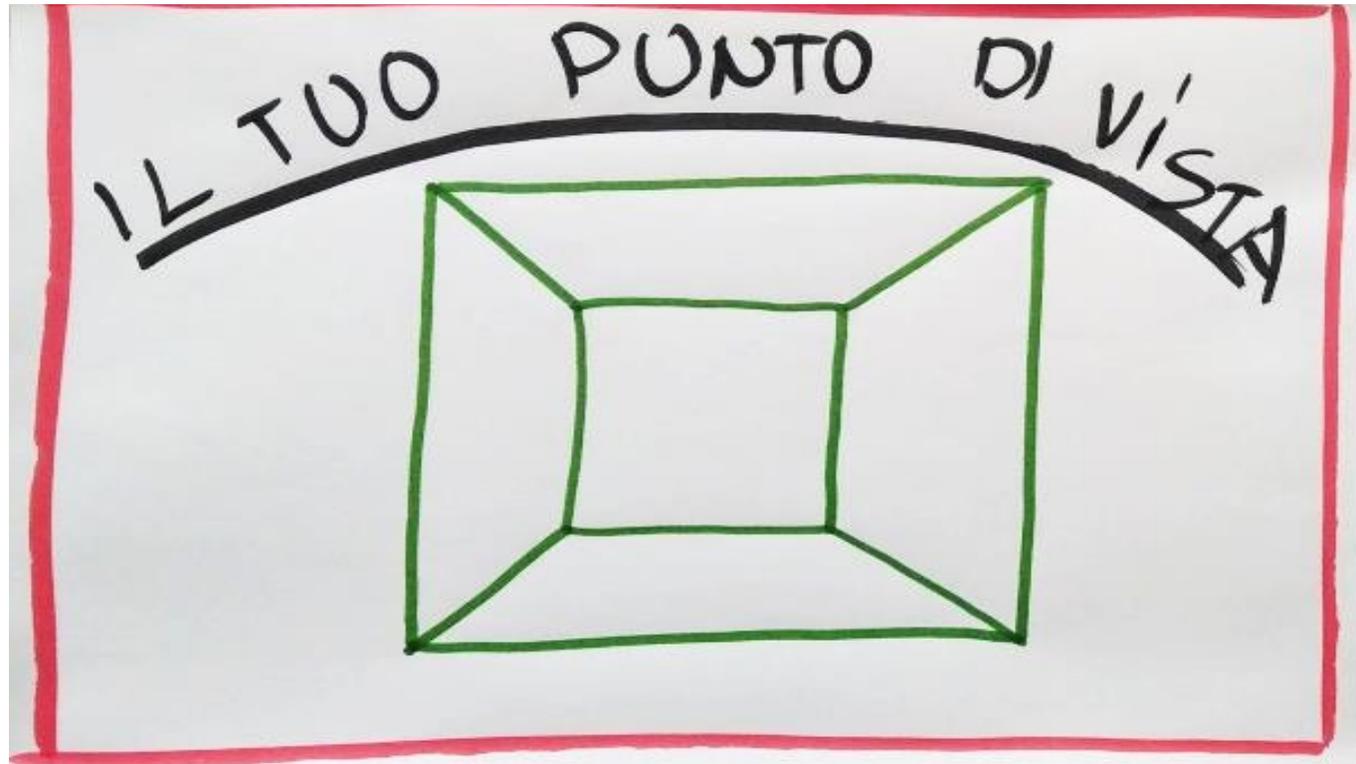
Ascolto attivo - 3 fasi: accoglienza, ascolto, restituzione

Stretching: predisporci per ascoltare, ovvero per dare spazio all'altro. Non dobbiamo essere sovraccarichi, perché non c'è spazio



L'ASCOLTO ATTIVO

Il tuo punto di vista: quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista



L'ASCOLTO ATTIVO

Il giudizio: se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva. (M. Sclavi)



L'ASCOLTO ATTIVO

Io sono qui: creare la relazione – accompagnare e sostenere il discorso



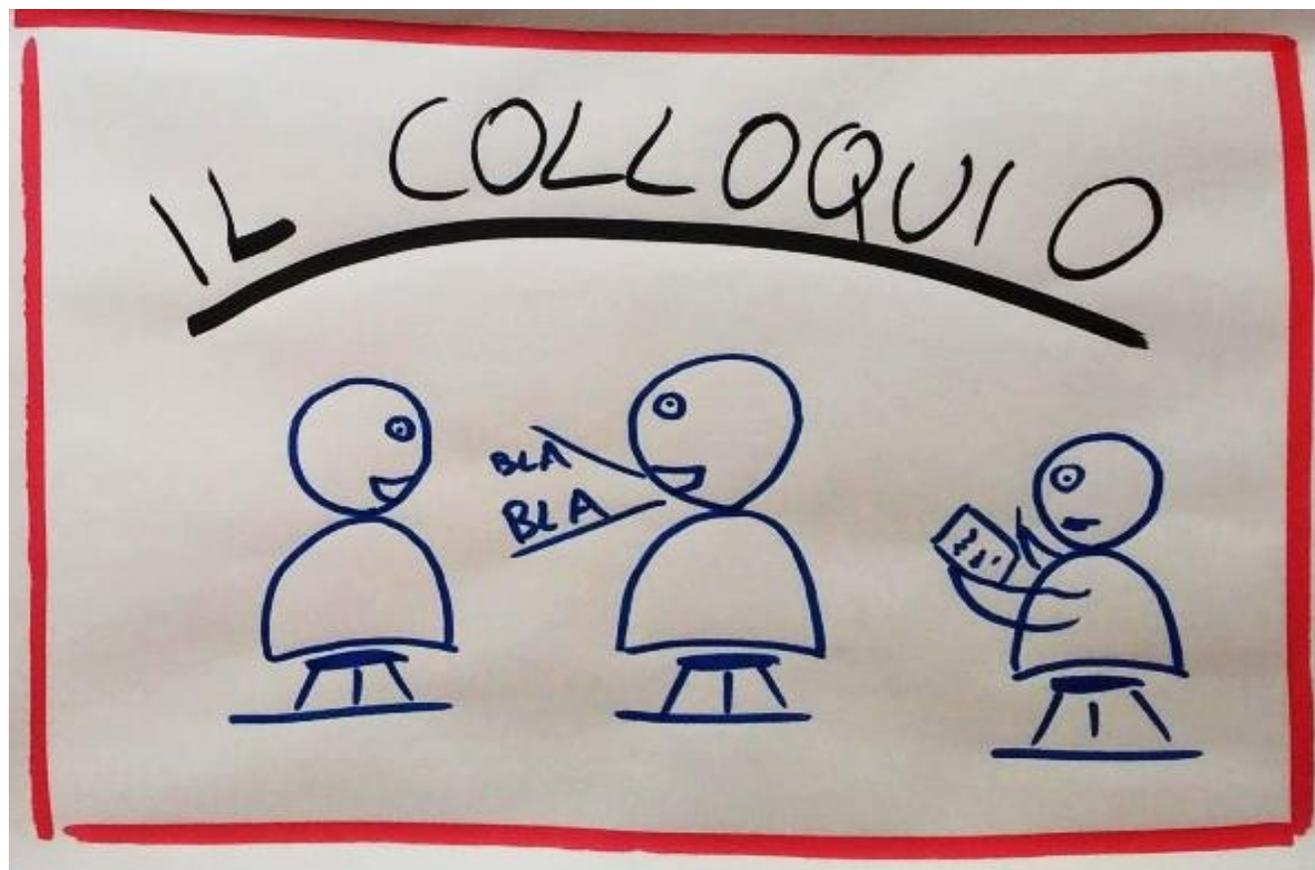
L'ASCOLTO ATTIVO

Le emozioni: riconoscere le emozioni e parlare di emozioni



L'ASCOLTO ATTIVO

Il colloquio: parafrasare



L'ASCOLTO ATTIVO

ESERCITAZIONE PRATICA – 20 minuti (10 minuti a partecipante)

Formiamo delle coppie

Pensate ad un conflitto che avete in essere o ad una situazione che vi è successa in ambito lavorativo, familiare, associativo, ecc...

Parlate uno alla volta e descrivete il conflitto o la situazione

Colui che ascolta deve applicare l'ascolto attivo:

- Accogliere il partecipante/farlo sentire a suo agio
- Usare i marcatori vocali per sostenere il discorso
- Fare domande unicamente per comprendere meglio la situazione
- Restare il più possibile in silenzio

- Comprensione, assunzione di nuova conoscenza..... ah
- Incertezza, dubbio.....mah
- Ascolto attento mhm...mhm
- Sorpresa uh
- Dispiacere ohh
- Disappunto ah!
- Soddisfazione aah, oh, ooh

Domande per chiarire

- *Puoi spiegarmi meglio cosa intendi con....?*
- *Cosa significa?*

L'ASCOLTO ATTIVO

ESERCITAZIONE PRATICA

Come è andata? Come vi siete sentiti?

-

L'ASCOLTO ATTIVO

ESERCITAZIONE PRATICA – 20 minuti (10 minuti a partecipante)

Formiamo dei terzetti: un narratore, un ascoltatore, un osservatore

Parlate uno alla volta e descrivete nuovamente il conflitto o la situazione

Colui che ascolta deve applicare l'ascolto attivo:

- Accogliere il partecipante/farlo sentire a suo agio
- Usare i marcatori vocali per sostenere il discorso
- Fare domande unicamente per comprendere meglio la situazione
- Restare il più possibile in silenzio
- Parafrasare/restituire il conflitto/la situazione usando le proprie parole e chiarificando il più possibile la situazione (ad esempio descrivendola usando «le emozioni», citando chiaramente concetti e stati d'animo, ecc..)

Colui che osserva deve stare attento a:

- Prendere nota delle parole chiave
- Monitorare eventuali segnali fisici, del viso, ecc...
- Percepire emozioni e sensazioni

- Comprensione, assunzione di nuova conoscenza..... ah
- Incertezza, dubbio.....mah
- Ascolto attento mhm...mhm
- Sorpresa uh
- Dispiacere ohh
- Disappunto ah!
- Soddisfazione aah, oh, ooh

Domande per chiarire

- *Se ho ben capito intendi dire.....*
- *Quindi per riassumere le tue parole, potrei dire.....*

L'ASCOLTO ATTIVO

ESERCITAZIONE PRATICA

Come è andata? Come vi siete sentiti?

-

FEEDBACK FINALI

-

DOMANDA MAIEUTICA (D. Novara)

La domanda maieutica è uno straordinario strumento di lavoro da usare nella gestione di gruppi conflittuali e in generale nelle relazioni di aiuto

Il conflitto in un gruppo va visto come un elemento di sorpresa che offre nuovi punti di vista e attiva il potenziale innovativo

La domanda serve per evitare le relazioni incentrate su:

giudizio – interpretazioni – consigli

- **Domande di ascolto, comprensione e informazione** - es: quando è successo, chi c'era?
- **Domande di ristrutturazione, per guardare i problemi dall'esterno** - es. hai qualche vantaggio a stare in questa situazione?
- **Domande di sostenibilità, verso esiti sostenibili e adeguati** - es: cosa saresti disposto a fare per cambiare?

***GRAZIE PER
L'ATTENZIONE***

