

GESTIRE I CONFLITTI ALL'INTERNO DELLE TAVOLATE

Versione: dicembre 2018

Impressum

Editore: Federazione delle Cooperative Migros, Direzione affari culturali e sociali

Direzione del progetto: Dr. Robert Sempach, direzione generale

Autori: Christa Hanetseder, con la collaborazione del team centrale di Tavolata

Introduzione

In qualità di referenti di una Tavolata o di rappresentanti regionali di Tavolata, avete familiarità con l'idea alla base di Tavolata e vantate esperienza nello svolgimento di Tavolate.

Malintesi, disagi e contrasti sono normali in questi contesti. Talvolta possono evolvere addirittura in conflitti e attriti. La vostra esperienza di vita e la consapevolezza di come avete affrontato con successo altre situazioni vi aiutano ad affrontare questi frangenti critici che possono crearsi all'interno di una Tavolata o, in qualità di rappresentanti regionali di Tavolata, a fornire sostegno a un referente che racconta di queste particolari difficoltà.

Le nozioni di base che vi trasmettiamo con questo modulo vi aiutano a consolidare la vostra capacità di reagire in modo tempestivo, mirato e pacato non appena emergono dei conflitti.

Il modulo «Gestire i conflitti all'interno delle Tavolate» verrà fornito da un esperto ai referenti e ai rappresentanti regionali di Tavolata interessati nell'ambito di uno specifico corso di formazione.

Il presente documento contiene tutti i materiali e tutti i grafici che verranno utilizzati durante il modulo. Il documento è disponibile anche nell'area riservata del sito web di Tavolata, per permettervi di rileggere e approfondire i singoli contenuti in tutta tranquillità.

Vengono descritte diverse teorie e modelli e starà a voi decidere con quale di questi vi trovate più a vostro agio. L'idea alla base non è fare in modo che spieghiate questi modelli ad altre persone, bensì dotarvi personalmente di conoscenze per voi utili quando volete affrontare una situazione concreta e trovare suggerimenti su come procedere. Sfruttate tutti i contenuti che possono rivelarsi proficui per voi!

Struttura del modulo

- Parte 1: Come si formano i gruppi e dove sono presenti ostacoli? (40')
- Parte 2: Come nascono i conflitti all'interno dei gruppi? (55')
- Parte 3: Quali forze entrano in gioco nei conflitti? (35'-40')
- Parte 4: Cosa blocca o ostacola il dialogo? (max. 30')
- Parte 5: Cosa stimola il dialogo e contribuisce alla risoluzione dei conflitti? (60')
- Conclusione: Spunti utili per il futuro

Parte 1: Come si formano i gruppi e dove sono presenti ostacoli? (ca. 40')

Obiettivi

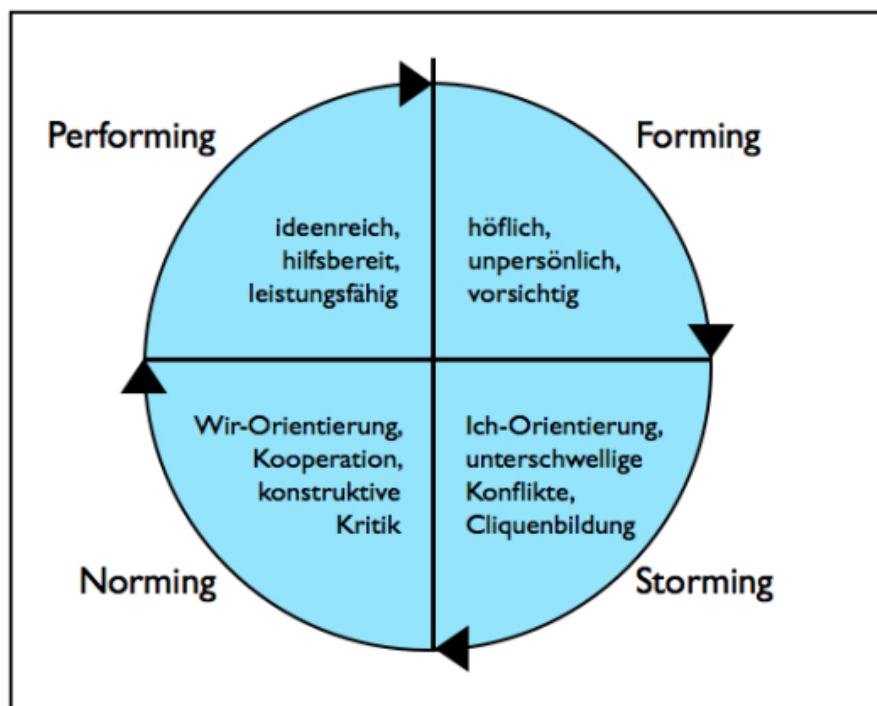
- Apprendere un modello su come i gruppi si formano e si sviluppano.
- Riconoscere le fasi particolarmente soggette ad attriti o conflitti.

Input (ca. 10')

I gruppi si formano in base a determinate dinamiche. La formazione di un gruppo può essere suddivisa in diverse fasi. È utile conoscere tali processi e le loro diverse fasi, per classificare, comprendere e influenzare più facilmente quanto sta accadendo.

☞ *Bruce W. Tuckman*, uno psicologo americano, ha constatato che è possibile osservare dinamiche regolari in base a cui i gruppi si formano, siano essi gruppi di lavoro o altri gruppi che si incontrano regolarmente, e ha formulato quattro fasi della formazione di un gruppo (vedere le figure 1 e 2):

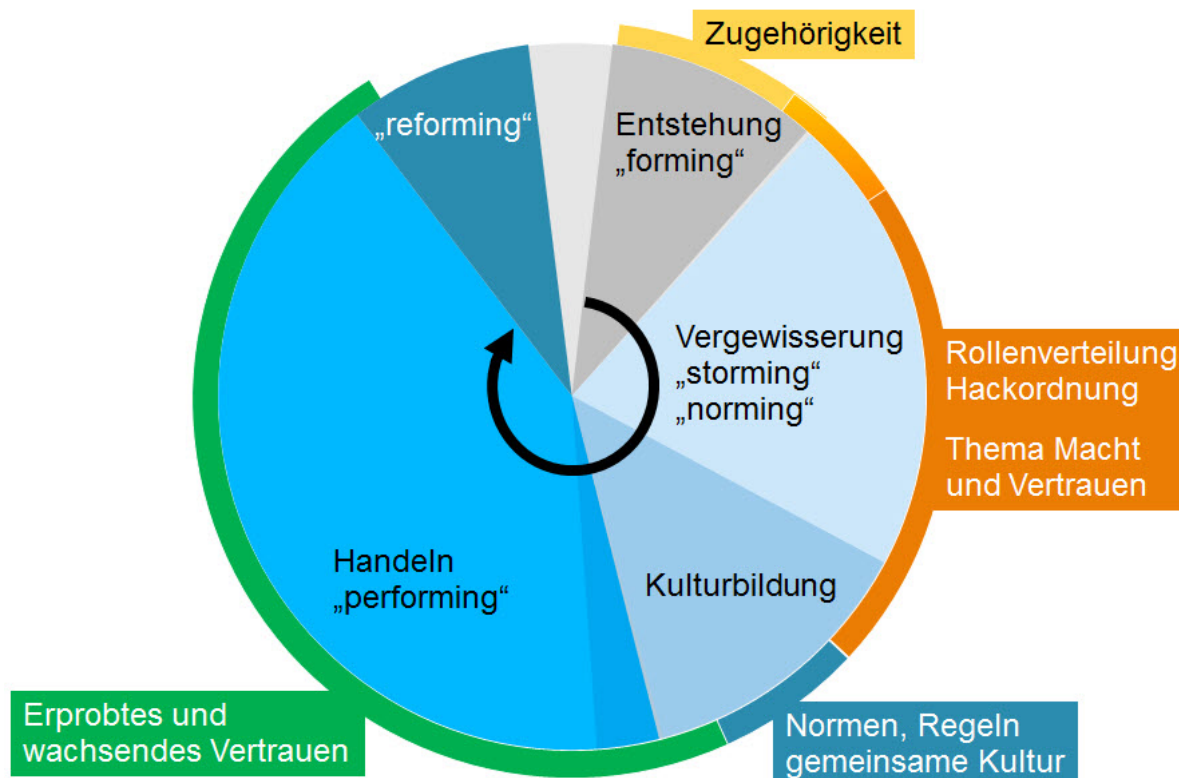
Fig. 1: Le quattro fasi della formazione di un gruppo e i temi importanti (Tuckman)



Ciascuna di queste fasi si svolge quando alcune persone si riuniscono in un gruppo. Di solito il processo ricomincia daccapo quando al gruppo si uniscono persone nuove o quando qualcuno lascia il gruppo:

- Nella Fase 1 le persone imparano a conoscersi e stabiliscono i primi accordi per stare insieme.
- Nella Fase 2 le persone iniziano a concordare tra loro in modo più preciso il loro stare insieme e a definire i rispettivi «ruoli». Qui possono nascere conflitti, poiché in questa fase le singole persone difendono in modo ancor più energico la propria posizione o le proprie richieste. Le richieste del gruppo sono in secondo piano.
- Nella Fase 3 le singole persone hanno trovato un consenso su come intendono interagire e portano le richieste del gruppo in primo piano.
- Nella Fase 4 le richieste sono state chiarite e il gruppo funziona bene.

Fig. 2: Le quattro fasi della formazione di un gruppo (modello di Tuckman)



Attività in sequenza (totale ca. 30')

Lavoro individuale (7-10')

Provate a ripensare a una Tavolata in concreto:

- Sapreste riconoscere queste fasi?
- Come si sono svolte le quattro fasi?
- Quali erano le fasi facili?
- Quali erano invece le fasi impegnative? Sapreste spiegarvelo?
- Esiste una fase che preferite in particolare – e se sì, perché?
- Sapreste riconoscere i singoli ruoli dei partecipanti?
- Come sono andate le cose per voi?

Annotate le vostre riflessioni in parole chiave o in frasi brevi.

Confronto in attività a coppie (10')

Confrontate le vostre osservazioni e scambiategli le vostre idee: esistono punti in comune? Esistono differenze? Se sì, quali?

Confronto in gruppo (ca. 10')

In ciascuna coppia annotate per iscritto il punto di vista più importante e presentatelo nella seduta comune, scambiandovi le vostre osservazioni ed esperienze.

Parte 2: Come nascono i conflitti all'interno dei gruppi? (ca. 55')

Obiettivi

Apprendere il modello di Friedrich Glasl, che descrive le modalità di sviluppo dei conflitti all'interno dei gruppi. Collegare queste conoscenze a esperienze concrete in fatto di conflitti o attriti nelle Tavolate.

Input (ca. 15')

È normale e naturale che durante la formazione di un gruppo nascano attriti o conflitti: le persone, le loro richieste e le loro esigenze sono diverse. Spesso le singole persone di un gruppo assumono anche determinati ruoli o funzioni, come il ruolo dell'esperto/esperta («il/la sacciente»), il ruolo di armonizzatore/armonizzatrice («il paciere/la paciera»), il ruolo di critico/critica, il ruolo di analitico/analitica e altri ancora. Tutto ciò può causare attriti.

Di per sé gli attriti e i conflitti non costituiscono ancora segnali d'allarme e non devono preoccuparci – nella misura in cui li trattiamo con attenzione. L'importante è riconoscere precocemente le avvisaglie e sapere come può svilupparsi un conflitto.

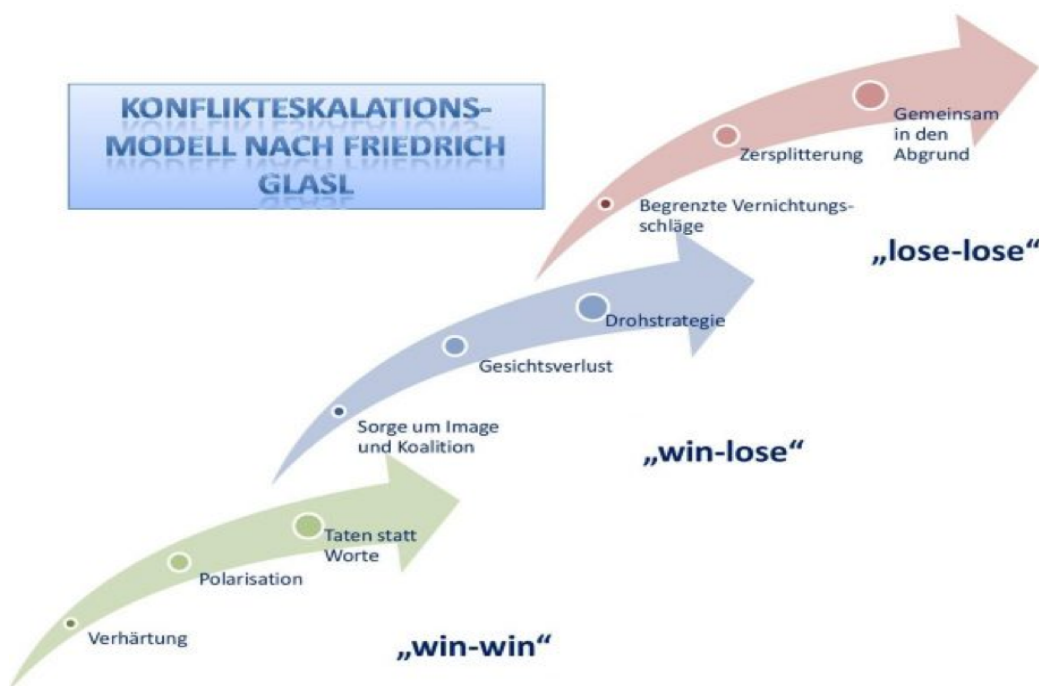
Che cos'è un conflitto?

In un conflitto sociale¹ non è possibile ricondurre a un comune denominatore ciò che le diverse persone coinvolte provano, pensano, desiderano o il modo in cui agiscono. O, perlomeno, è ciò che una o più persone avvertono, ritenendo che il modo di agire degli altri le ostacoli nel mettere in pratica o nel realizzare le loro personali idee, sentimenti e intenzioni.

Anche se lo si potrebbe pensare nei momenti di turbolenza, i conflitti non sono eventi caotici, si sviluppano invece in base a regole precise. Il ricercatore austriaco Friedrich Glasl esperto in conflitti ha sviluppato il *Modello dei «9 stadi di escalation dei conflitti»* (cfr. fig. 3):

¹ La descrizione si rifà alla definizione di conflitto secondo Glasl: Schäfer, D.D. (2017): *Einführung in die Mediation. Ein Leitfaden für die gelingende Konfliktbearbeitung*. Wiesbaden: Springer; DOI 10.1007/978-3-658-15883-5_2

Fig. 3: Modello di escalation dei conflitti secondo Friedrich Glasl



Per il suo modello Glasl utilizza termini inglesi: «to win» significa vincere, «to lose» significa perdere. Trattandosi di termini molto consueti, verranno utilizzati anche in questo documento.

Il modello mostra come il conflitto continua sempre più a evolversi se le persone coinvolte non riescono a trovare insieme una soluzione.

I tre livelli del modello di escalation dei conflitti secondo Friedrich Glasl

- **Livello 1: «win-win»** (La parte 1 vince – La parte 2 vince)

Nel modello questa fase è indicata in verde perché esiste la possibilità di risolvere il conflitto in modo soddisfacente per entrambe le parti. Non esistono ancora perdenti, bensì solo il fatto che le persone possono avere opinioni diverse e sperimentare diversamente le cose oppure avere esigenze differenti.

Stadio 1 – Irrigidimento

I conflitti iniziano con tensioni, ad esempio lo scontro di opinioni diverse. Nella maggior parte dei casi ciò non viene ancora percepito come l'inizio di un conflitto. Se ne nasce un conflitto, le opinioni vengono espresse in modo più veemente.

Stadio 2 – Dibattito

È l'inizio dello sviluppo di una strategia per convincere l'altra persona o le altre persone dei propri argomenti. Le differenze di opinioni portano a una disputa. La pressione viene utilizzata come mezzo e si tende a pensare in termini di bianco o nero.

Stadio 3 – Fatti, non parole

Si accresce la pressione sulla controparte per affermare se stessi o la propria opinione. Ad esempio, il dialogo viene interrotto. La comunicazione in senso vero e proprio non ha più luogo e il conflitto si inasprisce rapidamente. L'empatia verso l'«altro» scompare.

- **Livello 2: «win-lose»** (La parte 1 vince – La parte 2 perde)

Stadio 4 – Coalizioni

Il conflitto si inasprisce attraverso la ricerca di simpatizzanti per la propria idea e la formazione di coalizioni. Ci si sente dalla parte della ragione e si parla male degli altri. Si perde obiettività. La cosa più importante è vincere il conflitto: l'altra persona deve perdere.

Stadio 5 – Perdita della faccia

L'identità della controparte deve essere annientata attraverso ogni tipo di accusa o simile. Qui la perdita di fiducia è completa. In questa accezione, perdita della faccia significa perdita della credibilità morale.

Stadio 6 – Strategie della minaccia

Le parti in conflitto cercano di controllare la situazione attraverso le minacce. La minaccia viene espressa ad esempio attraverso una *pretesa* (10 milioni di euro), la quale viene inasprita attraverso una *sanzione* («Altrimenti le faccio saltare in aria l'edificio!») e rafforzata attraverso il *potenziale di sanzione* (mostrando l'esplosivo).

- **Livello 3: «lose-lose» (La parte 1 perde – La parte 2 perde)**

Stadio 7 – Distruzione limitata

D'ora in avanti la priorità è danneggiare sensibilmente la controparte con ogni mezzo – ci si considera reciprocamente «avversari/avversarie». L'altra persona o le altre persone non sono più percepite come persone. Si è disposti a mettere in conto un certo danno limitato, e se il danno dell'avversario/avversaria è maggiore lo si considera una vittoria.

Stadio 8 – Disintegrazione

L'annientamento del sistema di consenso dell'avversario/avversaria passa in primo piano.

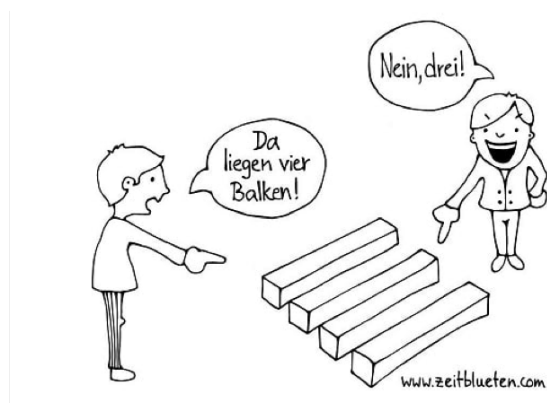
Stadio 9 – Insieme nell'abisso

Pur di distruggere l'avversario si è disposti ad autodistruggersi.

Cambio di prospettiva: come ricomporre il conflitto in modo soddisfacente per entrambe le parti?

Nel modello il livello 1 è colorato in verde, il che significa che qui esistono buone probabilità di ricomporre il conflitto in modo soddisfacente per entrambe le parti («win-win», o anche «vittoria» reciproca) o di trovare compromessi accettabili per tutti i soggetti coinvolti. Ciò può accadere, ad esempio, quando le parti in causa riconoscono che stanno osservando una situazione da prospettive diverse – e ognuno vede una «verità» diversa, come illustrato in figura 4:

Fig. 4: Cambio di prospettiva



Attività in sequenza (totale 40')

Attività individuale (10')

Cercate di ricordare una situazione concreta di una Tavolata in cui sono emersi attriti:

- Con quale parola chiave indichereste il conflitto/l'attrito?
- Come si è sviluppato il conflitto? Descrivetene lo sviluppo in 3-5 frasi.
- Siete riusciti a cogliere le fasi che portavano all'inasprimento del conflitto? Quali erano?
- Qualcuno ha anche intrapreso iniziative per risolvere il conflitto? Gli/le è riuscito? Se sì: cosa è stato di aiuto? Se no: che cosa ha ostacolato la soluzione?

Annotate anche parole chiave e frasi. Cercate di capire a quale punto è emerso quest'attrito. Utilizzate il modello come ausilio: riconoscete correlazioni tra il particolare livello / i relativi stadi e l'attrito? Quali?

Confronto in attività a coppie (20')

Illustratevi a vicenda le vostre rispettive situazioni di conflitto, spiegando cosa ha contribuito a inasprire il conflitto/l'attrito o cosa ha ostacolato una soluzione. Riconoscete punti in comune?

(Continua alla pagina successiva)

Seduta comune (10')

Raccogliete le diverse situazioni sulla flipchart e integratele eventualmente con ulteriori possibili punti di conflitto nelle Tavolate, ad esempio:

- Gli interessi dei partecipanti sono troppo diversi.
- Non esiste accordo sulla scelta delle bevande o del menù.
- I partecipanti hanno abitudini diverse in fatto di cibi e bevande (consumatori di carne contro vegetariani, alcol, cucina stagionale ecc.).
- I partecipanti sono inaffidabili (ad es. arrivano troppo tardi o non rispettano i patti).
- I partecipanti hanno idee diverse sui costi.
- Una persona ritiene che le sue richieste non vengano prese sul serio.
- Si formano gerarchie tra i partecipanti, singole persone vorrebbero «comandare» senza il consenso degli altri.
- Vengono riproposti argomenti che non interessano tutti i partecipanti in uguale misura (ad es. nipotini, moda, hobby, sport, vacanze, malattie ecc.).
- Troppo spesso vengono raccontate le stesse cose.

Parte 3: Quali forze entrano in gioco nei conflitti? (35'-40')

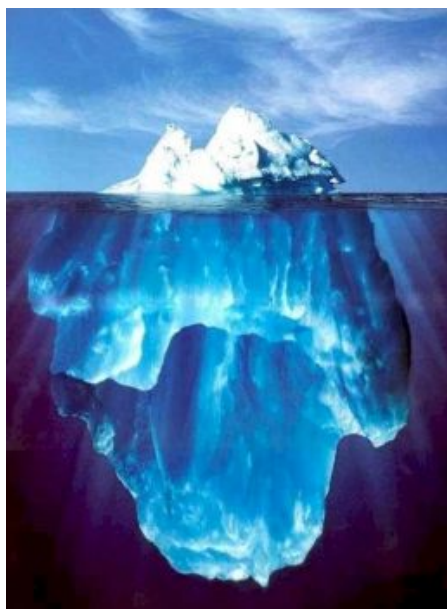
Obiettivi

Imparare a conoscere il modello dell'iceberg, che mostra come il nostro comportamento e i nostri sentimenti non dipendano unicamente da fatti, realtà o fattori consapevoli e visibili. Imparare a sfruttare questo modello quando si presentano attriti e conflitti in una Tavolata.

Input (ca. 10'-15')

Quando insorgono divergenze di opinioni o conflitti, capita spesso che i partecipanti rivolgano la propria attenzione soprattutto a ciò che è stato detto o che è «visibile». Tuttavia è stato dimostrato che generalmente ciò riguarda solo una piccola parte dell'avvenimento. Analogamente a un iceberg che galleggia in mare (cfr. fig. 5), ciò che emerge al di sopra della superficie è solo una piccola parte della sua massa: oltre l'80% dell'iceberg si trova sott'acqua:

Fig. 5: Iceberg²



² Foto dell'iceberg: http://www.itcwebdesigns.com/eisberg_info.htm (accesso: settembre 2018)

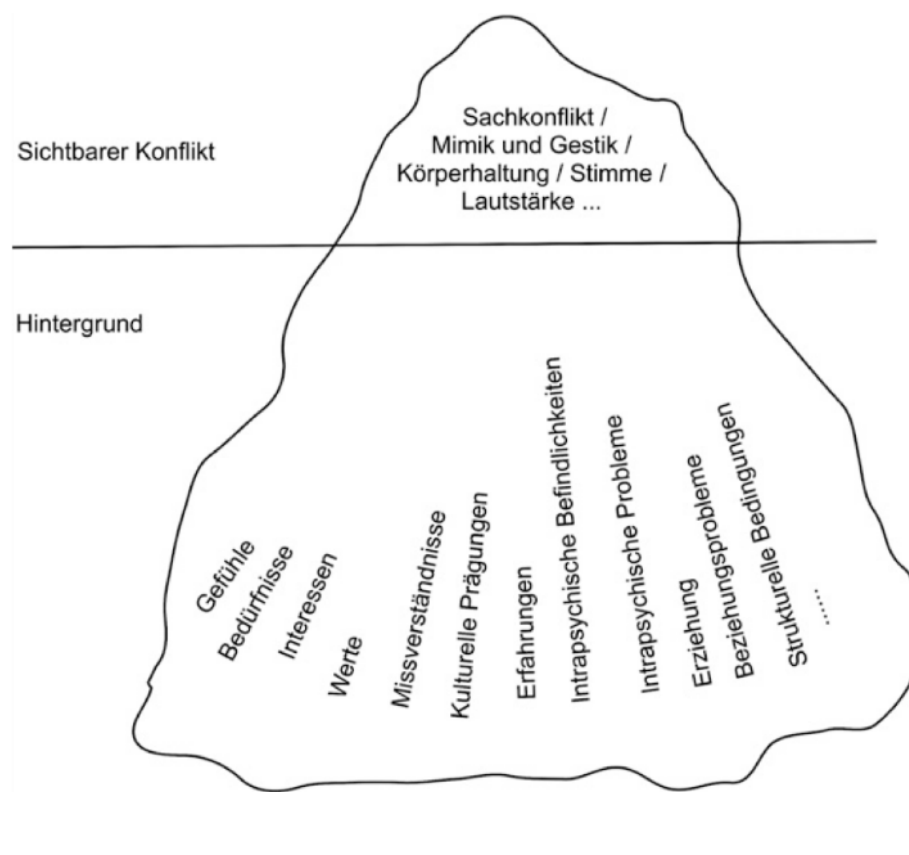
Il modello dell'iceberg di Ruch/Zimbardo (1974)³

La parte consapevole («emersa») riguarda problemi materiali, argomenti specifici o tutto ciò che è visibile e udibile del comportamento (mimica, gesti, linguaggio ecc.), mentre nella parte «sommersa» si celano sentimenti, esigenze, esperienze, condizionamenti ecc. meno consapevoli.

Questo modello afferma che la parte preponderante delle motivazioni del nostro comportamento risiede nel preconscious o addirittura nell'inconscio. È utile tenerlo presente nelle nostre interazioni con gli altri, poiché ci aiuta a sviluppare una comprensione reciproca migliore.

Cercando di «indagare» con cautela ciò che si nasconde «dietro» determinati sentimenti, pensieri o comportamenti, possiamo contribuire a migliorare la comprensione e quindi ad attenuare la tensione in situazioni di conflitto.

Fig. 6: Modello dell'iceberg: lo spettro delle possibili motivazioni di un conflitto⁴



³ Modello dell'iceberg: <https://de.wikipedia.org/wiki/Eisbergmodell> (accesso: settembre 2018)

⁴ In: Besemer, 1999:27; cit. In: Schäfer, 2017

Attività in sequenza (totale 25')

Attività individuale (10')

Ripensate ancora alla precedente situazione concreta nella vostra Tavolata. Tenete sotto mano il modello dell'iceberg. Provate a riflettere:

- In quella situazione quali erano i fatti, i pensieri e i sentimenti evidenti, ossia la parte emersa dell'iceberg?
- Vi sembra che in quell'occasione vi fossero anche sentimenti passati inosservati, ad esempio insicurezza, sfiducia, paure, che hanno tuttavia influito sulla situazione – ossia la parte sommersa dell'iceberg? Quali erano?
- Cosa aiuta a rintracciare le parti sommerse?
- Formulate in una frase le vostre conclusioni.

Confronto in gruppo (15')

A turno, leggete ad alta voce le frasi con le vostre conclusioni – senza valutarle o discuterle.

Parte 4: Cosa blocca o ostacola il dialogo? (30')

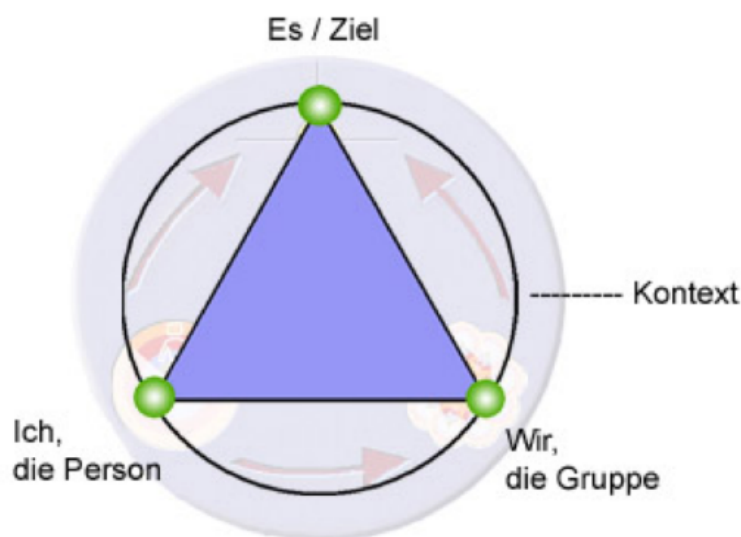
Obiettivi

Apprendere un ulteriore modello che aiuta a comprendere perché nei dialoghi e nelle relazioni possono nascere attriti e conflitti: il *modello del globo*, da «L'interazione centrata sul tema (TCI)» di Ruth Cohn. Apprendere le barriere comunicative che possono derivarne.

Input (ca. 15')

Con l'ausilio del *modello del globo* da «L'interazione centrata sul tema (TCI)» di Ruth Cohn diventa più facile capire in quale aspetto della relazione insorge effettivamente un attrito. Ruth Cohn, ideatrice del modello, ha formulato anche il seguente principio: «Gli attriti hanno la precedenza». Ciò significa che un gruppo non può evolversi veramente bene o in modo soddisfacente se i partecipanti non capiscono e non chiariscono tra loro quali sono gli attriti presenti e quale aspetto ne è prevalentemente colpito.

Fig. 8: Modello del globo da «L'interazione centrata sul tema (TCI)»⁵



⁵ Modello del globo: <http://www.sein-und-wirken.ch/node/17> (accesso: settembre 2018)

Affinché un gruppo possa sfruttare il suo potenziale, è necessario tenere in considerazione quattro aspetti:

- **Io, la persona:** le esigenze e le richieste del singolo devono avere spazio.
- **Noi, il gruppo:** le esigenze e le richieste del gruppo, il suo «progetto», devono essere presi in considerazione.
- **Esso, l'obiettivo:** le necessità di «esso», della cosa o dell'obiettivo di coesistenza che il gruppo si è prefisso devono essere prese in considerazione.
- **Contesto:** l'ambiente in cui il gruppo si incontra o lavora deve essere studiato a fondo.

Insieme, tutti e quattro gli aspetti formano il «*globo*», o le forze che entrano in gioco nello stare insieme. Gli attriti possono nascere in ognuno di questi aspetti.

Se in uno di questi aspetti emerge un attrito, è necessario porvi rimedio prima di ogni altra cosa. Se quindi un singolo («lo») ha un problema nello stare insieme agli altri, è necessario articolare e comprendere richieste ed esigenze affinché il gruppo possa continuare a funzionare in modo coeso. Se l'obiettivo («Esso») del gruppo non è più chiaro o emerge il desiderio di cambiare o trovare un nuovo orientamento, occorre dapprima esprimerlo chiaramente.

La coesistenza in un gruppo è un processo costante che si sviluppa in modo dinamico, dal momento che ognuno di questi aspetti può cambiare, cambiando di conseguenza anche tutto l'insieme. Per affrontare tali attriti esistono utili modalità di comunicazione, che tratteremo nella Parte 5.

Prima esaminiamo l'aspetto opposto, ossia le «barriere comunicative»: si tratta di locuzioni che ostacolano il dialogo e che possono pertanto bloccare anche la risoluzione dell'attrito.

Comportamenti che ostacolano e bloccano il dialogo (*barriere comunicative*)

- Comandare
- Persuadere
- Ammonire e minacciare
- Rimproverare
- Giudicare (lodare, criticare)
- Sdrammatizzare (minimizzare)

- Non prendere sul serio, ironizzare, schernire
- Dispensare perle di saggezza
- Parlare di sé
- Mostrare le cause e interpretare i retroscena
- Fare troppe domande
- Fornire proposte e soluzioni

Una persona dice: «Non so proprio se riuscirò ancora a partecipare alla Tavolata.»

L'altra persona ribatte: «Ma che problema c'è, devi solo prendere l'autobus prima!»

- Cosa succede in questo caso?

Attività in sequenza (totale 15')

Attività individuale (5')

Prendete in esame l'elenco delle *barriere comunicative*: tra queste forme di espressione, ce n'è una che siete consci di utilizzare nei momenti critici? Quali accorgimenti potete adottare per non reagire automaticamente in questo modo? Formulate una frase del tipo «Se mi accorgo che sto iniziando a comandare, allora...» e appuntatela su un foglio.

Seduta comune (ca. 10')

Cosa fanno gli altri per non reagire automaticamente in una maniera che tende a inibire il dialogo? Esponete le vostre frasi e affiggetele alla flipchart: in questo modo otterrete un elenco di accorgimenti utili.

Parte 5: Cosa stimola il dialogo e contribuisce alla risoluzione dei conflitti? (ca. 60')

Obiettivi

Rinfrescare le proprie conoscenze relative a forme di comunicazione utili.
Apprendere le 5 fasi della comunicazione non violenta secondo *Marshall Rosenberg*.
Sapere che in questo modo si acquisisce la capacità di influenzare positivamente la situazione nel gruppo, ossia disinnescare il conflitto.

Input (10')

In ogni gruppo che si riunisce da tempo con una certa frequenza è normale che nascano attriti o conflitti. L'importante è reagire ai conflitti in maniera adeguata. Le appropriate modalità di comportamento e di comunicazione influiscono positivamente sul processo di gruppo e sul benessere delle partecipanti e dei partecipanti.

Accettare l'attrito in quanto tale è una delle premesse per poterlo risolvere. In altre parole, significa riconoscere che in questo momento esiste qualcosa che «disturba» e pregiudica la consueta armonia o la felice coesistenza («Gli attriti hanno la precedenza»).

In simili momenti è utile mantenere la calma. Attendete il momento adatto per esprimere la vostra osservazione, i vostri pensieri o la vostra sensazione. Evitate di reagire all'istante spinti da sensazioni «cattive» o dalla rabbia. Anche internamente, mantenetevi ben disposti nei confronti dell'altra persona, malgrado la possibile irritazione o insoddisfazione. Partite dal presupposto che questa persona abbia i suoi motivi per agire così. Criticate il fatto o il comportamento che risulta concretamente di disturbo, non la persona in sé.

Comportamenti che favoriscono il dialogo

- Ascoltare in modo attivo
- Ricordarsi che la propria visione del mondo non è l'unica possibile
- Autointerrogarsi – Cosa penso? Cosa sento? Cosa vorrei?
- Non fare monologhi
- Esprimere tutto attraverso le parole
- Fare domande per capire meglio

Se dovete o volete fare **un'osservazione critica** a qualcuno, sono efficaci le cinque fasi formulate dallo psicologo americano *Marshall Rosenberg* nel modello della *comunicazione non violenta*⁶.

Le 5 fasi della comunicazione non violenta:

- Osservazione: descrivete ciò che accade, senza giudicare: «Ho visto..., sentito..., letto..., osservato...»
- Sensazioni: descrivete le sensazioni che la situazione genera in voi. Non confondetele con le interpretazioni. «Mi sento..., sono..., tutto ciò mi rende...»
- Esigenze: cercate di capire quali sono le vostre esigenze in questa situazione e cosa al momento non si sta realizzando. «Ho bisogno di..., mi aiuta..., mi dà sollievo..., mi fa bene...»
- Richiesta (aspettativa): formulate una richiesta concreta per soddisfare la vostra esigenza. Non confondete il richiedere con l'esigere: «Ti pregherei di..., quello che ti chiederei è..., mi attendo...»
- Nessuna interpretazione: non interpretate il comportamento dell'altra persona o la situazione, ma formulate chiaramente le vostre riflessioni e i vostri tentativi di spiegazione. «Ho riflettuto..., non mi è chiaro..., forse è così perché...»

Applicate questo modello alla seguente esercitazione. Il *Modello del globo* citato nella Parte 4 aiuta ad analizzare la situazione.

⁶ Ingrid Holler (2016): Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann: Paderborn, 8^a ed.

Attività in sequenza (totale 50')

Gioco di ruolo a 3 persone: analisi di una situazione e preparazione del colloquio

I ruoli delle tre persone sono i seguenti:

- La persona A descrive una situazione contenente un conflitto, ad esempio la situazione da voi descritta nella Parte 2.
- La persona B ascolta e formula domande, cercando di capire il più possibile il conflitto e di aiutare la persona A a formulare precisamente le proprie richieste.
- La persona C osserva il processo e fornisce riscontri.

Il gioco di ruolo consiste in tre fasi:

Fase 1: analisi, ossia: «Qual è esattamente il problema?» (10')

La persona A e la persona B conducono un colloquio. La persona A si serve del modello del globo per chiarire meglio di quale «vertice» del globo si tratta nel suo caso:

- Esso (ad es. insoddisfazione dell'occasione di riunirsi a tavola per stare insieme, come viene definito il pasto comune, i costi ecc.)
- Io (può essere A o anche un'altra persona della Tavolata): che cosa risulta per voi o per questa persona difficile, opprimente, insoddisfacente ecc.?
- Noi (lo stare insieme? La stima? Troppo lavoro in cucina?)
- Contesto (ad es. luogo, trasporto?)

(Continua alla pagina successiva)

La persona B ascolta, formula domande per integrare le informazioni e cerca di farsi un'immagine quanto più possibile precisa della situazione e delle persone coinvolte. Qui possono tornare utili le domande chiave:

- Chi?
- Cosa?
- Quando?
- Dove?
- Come?
- Per/Da quanto tempo?
- Perché?

In caso di incertezza, B cerca di approfondire: «Non capisco ancora esattamente. Potresti rispiegarlo con altre parole?» oppure «Ho capito bene?»

Fase 2: preparazione del dialogo (10')

Non appena alla persona A risulta chiaro quale sia esattamente il problema, decide con quale delle persone coinvolte vuole parlare per chiarire la situazione e prepara il colloquio riformulando le 5 fasi della comunicazione non violenta in base alla propria situazione.



Non dimenticate la vostra frase sulle barriere comunicative!

La persona B sostiene la persona A avanzando proposte di formulazione se la persona A esita oppure facendo notare un punto che dall'analisi della persona A sembra importante ma che non è ancora emerso nella preparazione del colloquio.

Fase 3: Feedback (5'-10')

La persona C espone alla persona A e alla persona B le proprie osservazioni. A e B ascoltano e pongono soltanto quesiti di chiarimento.

Confronto in seduta comune (20')

Comunicare quello che avete appreso da questo confronto. Sono emersi nuovi punti di vista o soluzioni per la vostra situazione? Come vi siete sentiti nei diversi ruoli? Come potreste sfruttare questa esperienza?

Spunti utili per il futuro

Vi invitiamo ad approfittare delle altre nostre proposte!



Appuntamenti e incontri programmati: www.tavolata.ch/it → Incontri

Incontro di intervizione di Tavolata

Nell'ambito di un «incontro di intervizione di Tavolata», le persone interessate (rappresentanti regionali di Tavolata, referenti) si incontrano tra pari (peers) organizzandosi autonomamente e senza la presenza di un esperto. I partecipanti espongono temi che sono emersi nelle Tavolate. Con l'ausilio di linee guida prestabilite, vengono elaborate modalità di intervento che possano contribuire a trovare soluzioni.

Nell'apposito documento «Scheda informativa Intervisione di Tavolata» trovate le condizioni quadro e la procedura prevista per questi incontri.

Colloquio di coaching

Su richiesta potete avvalervi di un **colloquio** di supporto con un esperto. Richiedete un appuntamento alla sede centrale (Daniela Specht, tel. 076 319 96 96, info@tavolata.ch).