

RER – Estratti Esercitazioni e Applicazioni

Corso Metodi per facilitare

Pino De Sario, docente

CASO/1 – PROCESSO PARTECIPATO

Processo partecipato per la riqualificazione di un quartiere, primo incontro con i cittadini. Un partecipante raccoglie il malcontento strisciante e contesta: "Non ci hanno mai calcolato e ora che tra poco ci sono le elezioni mettono in piedi tutta questa pagliacciata."

Metodo/Facilitazione

Cercare di estrarre dei fatti dalla frase negativa della persona.

"Quando in particolare hai sentito che non vi hanno calcolato?" (Parola chiave e parola direzionale)

Qualcun altro la pensa come lui? (Tripletta)

Qualcuno che la pensa diversamente? (giro molto veloce)

CASO/2 – EMOZIONI A SCUOLA

L'elemento che mi ha colpito di più è la differenza tra la dimensione dell'agire del gruppo e la dimensione del prendersi cura dei membri del gruppo.

Vorrei chiederti un suggerimento: in una classe di prima media e in un momento destabilizzante e di forte incertezza che è quello del Covid, quali strumenti possono utilizzare gli insegnanti e i genitori per prendersi cura dell'io emotivo dei bambini degli insegnanti e delle altre famiglie e spostare l'attenzione dalla dimensione del fare a quella del sentire?

A oggi la risposta che quella classe e il corpo docente ha dato alla situazione Covid è sproporzionata sulla dimensione del fare; come se prove/verifiche/progetti etc possano sterilizzare il timore e l'angoscia che bambini e famiglie possono avvertire.

Metodo/Facilitazione

Quando noi persone siamo nel panico ci riversiamo esclusivamente sulle questioni tecniche e logistiche, che di fatto sono un po' lo spauracchio, non sono altro che un tentativo di preservazione, un riflesso lungo della nostra funzione automatica e incorporata, inconscia, di sopravvivenza. Ma è un riflesso molto errato. Perché lascia indietro la persona. Così le maestre hanno il riflesso rispetto ai bambini.

Invece occorre una discontinuità. Avendo chiaro il riflesso errato, occorre averne coscienza e nel frattempo agire il supporto, la vicinanza, l'ascolto.

Gli insegnanti possono usare: coinvolgimento comunicativo; feedback fare domande; parola chiave e direzionale come ascolto attivo all'interno delle frasi dei ragazzi; vocalità morbida; corpo accogliente.

E poi potrebbero introdurre momenti di ascolto semi-strutturati, all'interno delle lezioni, esordire "dedichiamo quindici minuti al covid, su come lo sentiamo in questi giorni, facciamo un giro dove ognuno di voi può dire come avverte. Non c'è dibattito, giusto e sbagliato e anch'io alla fine dirò qualcosa su cosa provo".

Questo è il metodo della riunione di ascolto. È importante dedicarsi ai ragazzi e alle loro emozioni!!!

CASO/3 – PROGETTO CON DIVERSI ATTORI

Primo momento di confronto corale su di un progetto pensato dall'associazione capofila che ha coordinato la scrittura sentendo individualmente i vari attori; mezzo digitale di incontro, poco tempo a disposizione per la riunione e cronoprogramma del percorso incerto causa covid.

Metodo/Facilitazione

Doppia cornice: breve introduzione alla riunione rimarcando gli obiettivi del percorso e dicendo ai partecipanti che a turno sarebbero intervenuti tutti per esporre brevemente il loro contributo.

Permettere di esprimere sia aspetti positivi che negativi, una criticità (inclusione del negativo).

Parola circolare: tutti parlano in un primo giro e questo alimenta sia la conoscenza sia la discussione successiva.

Assertività: sia nell'introduzione che durante il giro ho più volte ribadito di non concentrarsi come criticità sull'incertezza del cronoprogramma perché sarà risolta in un secondo momento.

CASO/4 – GESTIONE DELLA RIUNIONE

Riunione: i partecipanti sono circa 10 persone che hanno professionalità simili tra loro ma con specializzazioni diverse.

Io sono l'organizzatore della riunione, con ruolo di facilitatore ma con professionalità completamente diversa dai presenti.

Siamo tutti attorno ad un tavolo con il progetto steso davanti a tutti. La riunione è convocata per validare il progetto sulla base della documentazione progettuale precedentemente condivisa ed analizzata dai presenti. Dagli interventi dei partecipanti mi rendo conto che, dopo la mia presentazione nonostante i presenti non l'abbiano espressamente detto, non hanno capito la spiegazione del progetto, lamentando anche la necessità di acquisire pareri di altri che sono assenti. Impasse.

Metodo/Facilitazione

Faccio girare la parola tra i presenti chiedendo feedback e chiedendo nel dettaglio cosa condividono del progetto e cosa no (circoscrivo il campo). Chiedo a tutti di esprimersi (anche agli introversi che prima non avevano aperto bocca).

L'introverso di A, che non apre bocca praticamente mai e se parla, parla sempre per ultimo, riassume il progetto in modo tecnico per i presenti della sua medesima professionalità (svolge il ruolo di interprete).

I presenti capiscono gli elementi non chiariti dalla mia presentazione ed esprimono il loro parere.

CASO/5 – LABORATORIO DI CO-PROGETTAZIONE

La sessione pomeridiana della giornata della partecipazione è stata dedicata ai laboratori di co-progettazione in cui i partecipanti sono stati invitati a riunirsi all'interno di stanze virtuali al fine di formulare delle risposte condivise sulle domande che venivano loro presentate tramite piattaforma online.

Partecipanti: funzionari enti locali, referenti progetti, facilitatori, progettisti, associazioni, cittadini.

Il laboratorio è stato articolato in 5 round di 20 minuti in cui ogni gruppo, composto al massimo da 5 persone, ha prodotto contributi sui criteri di qualità dei progetti finanziati dalla Regione Emilia-Romagna, restituiti di in plenaria al termine di ogni round.

Difficoltà: gestire in poco tempo l'interazione all'interno di un gruppo di lavoro eterogeneo, composto da persone che non si conoscono (almeno non tutti, come nel mio gruppo).

Metodo/Facilitazione

Tecnica utilizzata dal facilitatore del gruppo: coordinamento attraverso lo scongelamento iniziale (presentazione di tutti e qualche scambio di battute), la suddivisione dei ruoli per strutturare modi e tempi degli interventi (individuazione di un segretario per trascrivere le proposte, di un facilitatore, e di una persona per monitorare il tempo) e l'apprezzamento per il contributo di ognuno. Coinvolgimento dei partecipanti attraverso la brevità e il ritmo degli interventi.

CASO/6 – CONDUZIONE GRUPPO INTERSETTORIALE

Evento: primo incontro operativo del Gruppo Intersectoriale (referenti dei vari settori dell'Amministrazione Comunale) previsto dal Regolamento di Cittadinanza Attiva per collaborare con Ufficio Partecipazione sulla gestione condivisa dei beni comuni con cittadinanza. Mio ruolo: referente Ufficio Partecipazione e quindi coordinatrice del GI.

Setting: collegamento Teams a cui la maggior parte dei colleghi non partecipa con videocamera perché non in dotazione negli uffici. Alcuni non hanno dato risposta all'invito e/o non si sono collegati.

Assessora inizia con modalità che crea disagio e silenzio imbarazzante: introduce subito brevemente lo scopo del gruppo intersectoriale e chiede ad ogni referente di preparare un documento in cui definisce compiti del settore e propri e proposte per il lavoro (ovviamente un carico di lavoro non indifferente e non condiviso)

Metodo/Facilitazione

Intervento: cerco di recuperare il clima e motivare la collaborazione ripartendo dalla doppia cornice, chiedendo giro di presentazione dei partecipanti (stabilire relazione) e proponendo come metodo singoli incontri/interviste con me così che possa preparare per il gruppo una specie di mappatura e possibili collaborazioni.

CASO/7 – GESTIONE DELLE NEGATIVITÀ DEGLI UTENTI

Per lavoro mi capita di trovarmi in situazioni di conflitto più frequentemente in confronto diretto con una o due persone, piuttosto che in gruppo. Sono un architetto e lavoro nella manutenzione degli edifici. Trovo molto più complesso e frustrante gestire i conflitti quotidiani con gli utenti per piccoli guasti negli uffici, piuttosto che i complessi incontri di lavoro per cantieri impegnativi.

Gli utenti insoddisfatti utilizzano un livello di comunicazione più istintivo, non istituzionale, "rettiliano", dal momento che i guasti vanno a toccare bisogni primari (caldo, freddo, acqua, sicurezza...). Per me questo livello di comunicazione risulta molto difficile da gestire.

Metodo/Facilitazione

Ho trovato utilissima e applico quotidianamente il metodo di gestione della negatività, che mi viene riversata addosso di getto, come una cascata, dall'utente insoddisfatto.

L'ascolto già di per sé ha una funzione di "svuotamento" del vaso troppo pieno e di "sfogo", una richiesta di essere visto e aiutato. A questo punto l'utente, che si sente accolto e non respinto nei suoi bisogni primari, è più aperto e accoglie di buon grado le mie parole. La scoperta della parola direzionale è stata illuminante!!!! come, cosa, quando, dove, chi, e mai perché.

Sto riscontrando una nuova facilità nell'individuare il vero motivo del disagio dietro le parole dette, e un grande successo nel fornire così il giusto riscontro. Ho notato così che, molte volte, il guasto o il disagio segnalato non corrisponde al vero motivo del malessere, ma è solo una scusa per farsi ascoltare.

Grazie davvero per i preziosi strumenti che mi hai fornito.

DE SARIO, 5 gennaio 2021