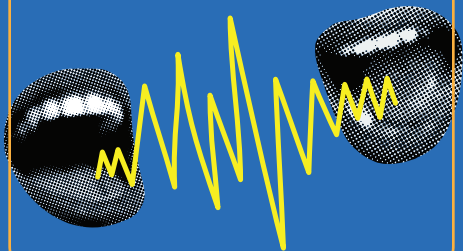


Quali carte ci giochiamo?

Alcuni strumenti
per costruire
spazi di dialogo



Creare spazi di dialogo per la risoluzione dei conflitti

È un Progetto Agora, finanziato da



**Fondo nazionale
svizzero**

Realizzato da



Università
della
Svizzera
italiana

In collaborazione con

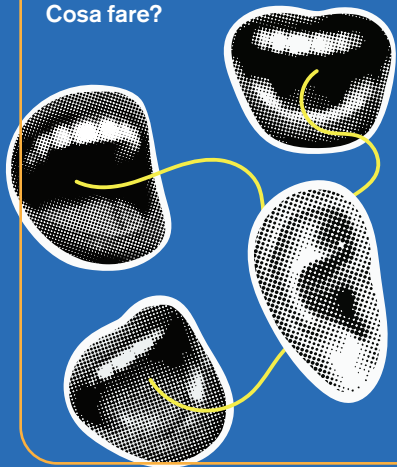


Dipartimento dell'educazione,
della cultura e dello sport

Perché?

L'altra persona ha un atteggiamento
che non capiamo e che ci mette
in difficoltà.

Cosa fare?



spazidialogo.ch

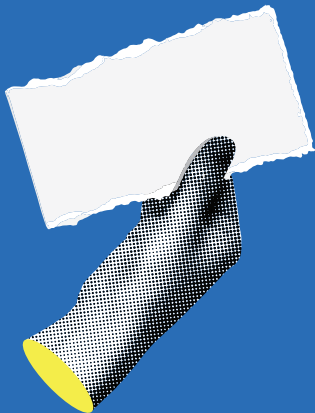
Perché?

- Chiedere **perché** è il **primo strumento per costruire uno spazio di dialogo argomentativo**.
Conoscere le ragioni dell'altro aiuta a comprendere la sua prospettiva.
- Evitiamo di attribuire all'altra persona le nostre ipotesi: chiediamo il perché all'altro e siamo aperti ad **ascoltare** la sua storia. Potremmo scoprire ragioni ed emozioni che non ci aspettavamo.
- Il conflitto che conosciamo è come la punta di un iceberg: sotto c'è sempre qualcosa, che possiamo comprendere chiedendo il perché.

Etichette

L'altra persona si comporta in un modo
che non riteniamo giusto.

Cosa fare?



spazidialogo.ch

Etichette

- Le “etichette”, spesso create dagli aggettivi qualificativi, e le generalizzazioni (“sempre”, “mai”) chiudono il dialogo perché attaccano l'altra persona:
“Ah come sei permaloso!” o
“Sei proprio viziata!”
- Evitiamo le etichette e le generalizzazioni.
- Comunichiamo all'altra persona perché noi non siamo a nostro agio e cerchiamo di risolvere il problema insieme:
“Avrei bisogno di poterti dire quando tra di noi non c'è accordo su come gestire il lavoro che facciamo insieme, senza che ci offendiamo. Come pensi che possiamo fare?»

Kairós

- **Per costruire uno spazio di dialogo argomentativo è importante trovare il tempo giusto**, il “buon momento”, che gli antichi greci chiamavano kairós, l'occasione propizia.
- Non occorre rispondere immediatamente a un messaggio che ci ha provocato rabbia. Evitiamo di rispondere quando siamo arrabbiati. Prendiamoci il tempo di riflettere. Riconosciamo quando per noi non è il “buon momento”.
- Se non capiamo le ragioni dell'altro, chiediamo il perché!

Kairós

Riceviamo un messaggio o una correzione che ci provoca rabbia, perché non troviamo giusto quello che ci viene detto.

Cosa fare?



spazidialogo.ch

Ragione e cuore

Un disaccordo o conflitto che stiamo vivendo ci provoca emozioni.

Cosa fare?



spazidialogo.ch

Ragione e cuore

- Il dialogo argomentativo include la ragione e il cuore delle persone che partecipano. Il conflitto provoca emozioni in noi e nell'altro.
- Cerchiamo di **dare un nome alle nostre emozioni** (come mi sento?) e di **dare una voce e una storia alle emozioni** (perché mi sento così? Qual è il mio desiderio?).
- Parlando senza paura con l'altra persona potremmo trovare punti di contatto inaspettati.
"Sai, quello che sta succedendo mi provoca fatica (emozione) perché per me questa occasione di lavoro è eccezionale e vorrei poterla vivere al meglio (desiderio, storia delle emozioni)". Anche per te è così?"

Responsabilità riparativa

Ho commesso un torto nei confronti
di una persona. Vorrei riparare.

**Cosa vuol dire assumersi la
responsabilità del fatto?**



spazidialogo.ch

Responsabilità riparativa

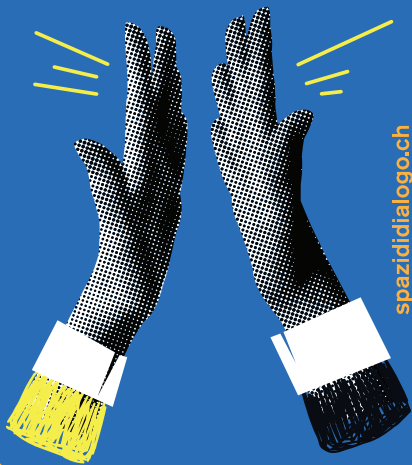
- La responsabilità riparativa vuole ricomporre la relazione con uno sguardo costruttivo verso il futuro.

Riparare responsabilmente implica:

- Riconoscere il danno e il pieno impatto delle proprie azioni.
- Riconoscere di aver avuto un ruolo attivo in queste azioni.
- Adottare misure per riparare il danno.
- Identificare i comportamenti o le abitudini che hanno portato a causare il danno e adottare misure per cambiarli.

Cultura riparativa

Come posso rapportarmi meglio
con l'altro?



spazidialogo.ch

Cultura riparativa

- La cultura riparativa è un approccio di gestione delle relazioni che consente di attivare strategie di prevenzione e/o di intervento in caso di conflitto.
- I valori cardine sono: l'ascolto attivo, l'empatia, il riconoscimento dell'altro, la responsabilità riparativa e la fiducia nel futuro.