

Dialogo per tutti

**Libera il dialogo nella tua
comunità**



**Manuale per formatori
e facilitatori**



Questo manuale è stato prodotto dal progetto Erasmus+ Dialogo nell'apprendimento degli adulti (KA220-ADU-98E79E78), 2022-2024.

Autori:

Karmen Šemrl

Bernarda Potočnik

Aleksandra Czetwertyńska

Marion Fields

Milla Holmberg

Mirella Ntai

Ioannis Dontas

Giuliana Pitino

Andrea Zalabaiova



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia Esecutiva Europea per l'Istruzione e la Cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili.

Indice dei contenuti



4/ Introduzione


6/ Parliamo di abilità di dialogo per un mondo migliore

10/ Diventa un ambasciatore del dialogo

22/ Suggerimenti e trucchi per sbloccare le capacità di dialogo

28/ Per saperne di più sulle abilità di dialogo

33/ Appendice: il progetto dial e i partner del progetto



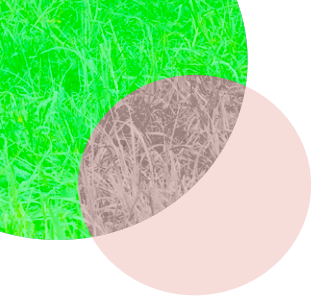
1. Introduzione



Cari lettori, benvenuti nel mondo del dialogo! Vi invitiamo a unirvi a noi in un viaggio per creare opportunità di maggior dialogo nella vita quotidiana e diventare ambasciatori del dialogo per tutti!

State leggendo il manuale *Dialogo per tutti. Sblocca il dialogo nella tua comunità*, rivolto principalmente a formatori e facilitatori. Questo manuale è stato creato nell'ambito del progetto Dialogo nell'Apprendimento degli Adulti (DIAL). La visione del progetto DIAL può essere riassunta come „dialogo per tutti”. Ciò si traduce nel rendere il dialogo e le relative competenze accessibili a qualsiasi individuo o organizzazione che voglia promuovere il dialogo nella propria comunità.

Siamo lieti di accogliervi nella cerchia degli ambasciatori del DIALogo.



1.1 Perché il dialogo è così importante

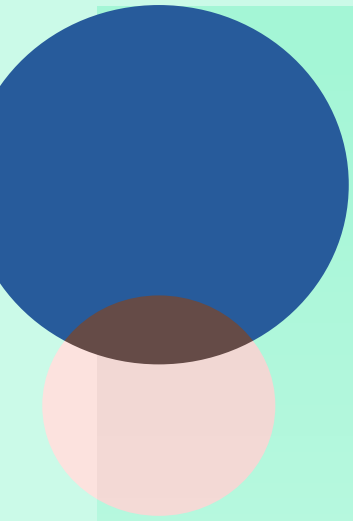
Il dialogo permette di conoscerci reciprocamente e di capirci meglio. Siamo fermamente convinti che il dialogo sia la base per raggiungere a un accordo e trovare soluzioni comuni.

Nella vita di tutti i giorni, ciò può significare che ci ascoltiamo a vicenda per comprendere l'altro, anziché difendere i nostri punti di vista e cercare di convincere gli altri che abbiamo ragione. Significa anche essere aperti e curiosi nei confronti del punto di vista altrui ed esprimere ciò che intendiamo in modo tale da essere ascoltati e compresi. Questo potrebbe aiutarci a evitare fraintendimenti, rendere più agevole il volontariato con diversi gruppi di destinatari, migliorare i rapporti con i nostri vicini, facilitare la negoziazione sul lavoro, velocizzare le riunioni dei genitori a scuola o rendere meno accesi i dibattiti sugli affari correnti nella società.

In altre parole, il dialogo è una competenza essenziale per aumentare la comprensione comune, prevenire i conflitti e promuovere l'impegno nella società. Anche se un singolo progetto come il nostro DIAL non può affrontare da solo questi temi, è un contributo in questa direzione.

Anche se a prima vista sembra che tutti noi sappiamo come dialogare gli uni con gli altri, dato che dopo tutto parliamo fin dalla nostra infanzia, l'esperienza dimostra che tutti noi abbiamo diversi livelli di competenze dialogiche (Leggi di più su un dialogo come competenza di base nella Sezione 2.2 di questo manuale) e anche se abbiamo buone capacità di dialogo, potremmo comunque fallire in determinate situazioni e contesti. Pertanto, è importante esercitarsi, evolversi e soprattutto decidere consapevolmente di impegnarsi nel dialogo e contribuire a una migliore cooperazione, relazioni più proficue, comunità più connesse e a colmare le lacune della polarizzazione sociale.

¹ Per saperne di più sulla capacità di dialogo come uno degli aspetti importanti delle competenze democratiche e fattore chiave per la costruzione di comunità inclusive, visitate Engage, EPAL Resource Kit (2023).



Il dialogo permette di conoscerci reciprocamente e di capirci meglio. Siamo fermamente convinti che il dialogo sia la base per raggiungere a un accordo e trovare soluzioni comuni.





1.2 A chi è rivolto questo manuale

Questo manuale è rivolto sia a formatori ed esperti facilitatori sia a coloro che stanno iniziando il loro percorso nella promozione del dialogo in diverse situazioni, sul luogo di lavoro, nella vita civica, nelle istituzioni culturali o persino a casa. In altre parole, è indirizzato agli ambasciatori del dialogo in ogni ambito della vita.

Per avere più dialogo nella tua vita, potete iniziare a leggere *Dialogo per tutti. Una piccola guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo*, dove troverai la definizione di dialogo, i principi di base e i passi che possono condurvi a un buon dialogo.

Se vi trovate nella posizione di gestire una formazione o di facilitare diversi tipi di eventi (in istituti educativi, aziende, ONG) o se lavorate con adulti che hanno meno opportunità di partecipare al dialogo o la cui voce non è ascoltata nella società e volete potenziarli, allora questo manuale è pensato per voi. Può aiutarvi a incoraggiare gli altri a partecipare a un dialogo, organizzare un dialogo facilitato o tenere una formazione sulle abilità di dialogo.

Vi invitiamo a utilizzare i materiali e le domande di riflessione che abbiamo incluso in ogni capitolo in modo che possano servire al meglio alle vostre esigenze e a quelle del vostro gruppo target. Sentitevi liberi di utilizzare la vostra esperienza e di sperimentare audacemente diverse modalità di erogazione.

Siete invitati ad ampliare la rete degli ambasciatori del dialogo e a condividere questo manuale anche con i vostri amici e colleghi e con chiunque sia interessato al dialogo.

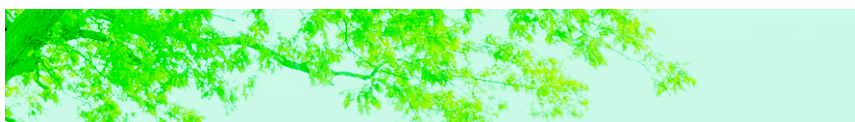
2. Parliamo di abilità di dialogo per un mondo migliore



In qualità di formatori o facilitatori esperti, probabilmente sarete entrati in contatto con diversi modelli relativi al dialogo e con esempi di buone pratiche, spesso progettati per scopi o contesti specifici, come la classe o un evento organizzato.

Sviluppando una guida per il dialogo quotidiano, il nostro obiettivo è contribuire a creare spazi in cui tutti possano impegnarsi nel dialogo e nell'apprendimento reciproco, integrando quelli già esistenti.

Non ci sono risposte giuste o sbagliate.



2.1 Che cos'è il dialogo?

In questa pubblicazione vorremmo fare riferimento al dialogo nell'apprendimento degli adulti e alla definizione utilizzata nel progetto DIAL, che recita come segue:

Il dialogo è uno scambio genuino di opinioni ed esperienze che può generare nuove intuizioni e aiutarci a vedere prospettive diverse. Ascoltandoci reciprocamente, approfondiamo la nostra comprensione e legame reciproco. Dopo aver partecipato a un dialogo, potremmo scoprire di essere cambiati e cresciuti. Un buon dialogo ci fa sentire bene, crea ponti e facilita la cooperazione.

I punti salienti di una guida al dialogo che vogliamo presentare qui sono i principi e le quattro abilità di dialogo. Potete trovare una descrizione dettagliata e le fasi di un buon dialogo in *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo.*

I principi fondamentali del dialogo importanti da osservare sono i seguenti:

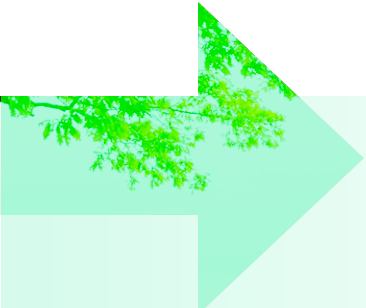
- Tutti possono partecipare e condividere la propria storia in egual misura
- Tutti hanno una mente aperta e curiosa
- Non ci sono risposte giuste o sbagliate
- Le persone sono rispettose l'una verso l'altra
- Tutti sono coinvolti nella creazione di un'atmosfera sicura e confidenziale.

Per avere un buon dialogo è importante utilizzare queste competenze:

- auto-riflessione
- ascolto
- parlare
- sospendere le proprie reazioni



Crediamo che in determinate situazioni tutti noi siamo già in grado di dialogare e allo stesso tempo siamo pienamente consapevoli che per un dialogo costruttivo nelle situazioni quotidiane è importante sviluppare costantemente le nostre competenze. Ed è missione degli ambasciatori del dialogo sostenere gli adulti nello sviluppare queste competenze per poterle sfruttare al meglio in diversi contesti, specialmente coloro che mancano di fiducia e capacità per partecipare a un dialogo e, di conseguenza, sono meno coinvolti nella vita civica.

- 
- Quali valori trasmetto quando sono in dialogo con gli altri?
 - Di cosa ho bisogno per essere veramente aperto in una conversazione?
 - Cosa cambia in una conversazione quando sono veramente curioso?

Per avere un buon dialogo è importante utilizzare queste competenze:

- **auto-riflessione**
- **ascolto**
- **parlare**
- **sospendere le proprie reazioni**

2.2 Il dialogo come soft skill

Il dialogo è una competenza che può essere collegata a un'ampia gamma di abilità di vita, come la prendersi cura della propria salute e delle finanze. Insieme a competenze di base come l'alfabetizzazione, il calcolo e le competenze digitali, le soft skills hanno dimostrato in vari studi di essere utili in molti modi: hanno un legame con il senso di autonomia e la percezione di sé, ma anche con la partecipazione alla società e persino al mercato del lavoro.

Come per tutte le competenze di base o abilità di vita, la capacità di impegnarsi nel dialogo non è distribuita in modo uniforme. Gli studi europei mostrano che quanto più istruzione formale una persona ha, tanto meglio può gestire le proprie finanze e tanto più soddisfatta è della propria vita, tanto più è probabile che pensi che ascoltare altre opinioni sia benefico. Questo significa che probabilmente hanno avuto più opportunità di partecipare al dialogo. Acquisire abilità di vita come il dialogo o le competenze di interazione può avere un effetto di potenziamento e spingere l'individuo a desiderare di imparare e partecipare di più.

Nel campo dell'educazione questa idea può essere fatta risalire alla Pedagogia degli oppressi di Paulo Freire (1970, 2005). Freire ha collegato il dialogo al pensiero critico, che è un'altra abilità chiave nella capacità di dialogare. Ecco perché è molto importante aiutare le persone a acquisire competenze dialogiche ed incoraggiare soprattutto gli individui che non hanno molte opportunità di partecipare al dialogo.

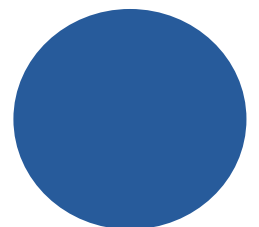
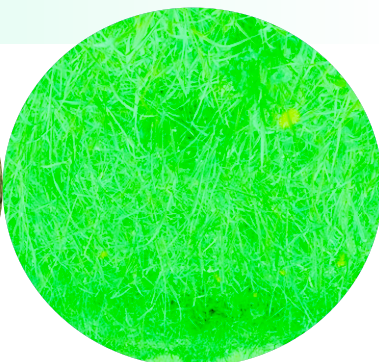
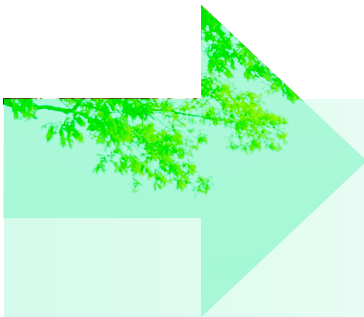
Ci sono molti modi per sviluppare le proprie capacità di dialogo. Le capacità di dialogo non sono naturali per tutti noi. Ci sono molti fattori che influenzano la nostra capacità di interagire con gli altri, dalle prime interazioni con chi si occupa di noi, a scuola o con gli amici, fino al lavoro e ad altri contesti. Ma è importan-

te notare che le abilità più importanti necessarie per il dialogo possono essere acquisite da tutti.

Vediamo come aiutare gli individui ad acquisire capacità di dialogo nell'educazione degli adulti. Il potenziamento delle competenze dialogiche può essere l'obiettivo di apprendimento della formazione stessa, oppure il loro miglioramento può essere integrato nella formazione in altri modi. Il corso o altro evento formativo può riguardare un argomento totalmente diverso, ma se si basa su discussioni rispettose, esercizi di auto-riflessione e ascolto attivo, migliora anche le competenze dialogiche.

L'apprendimento degli adulti è caratterizzato da una preferenza per l'apprendimento auto-diretto, una tendenza ad essere motivati internamente e un focus sull'applicare immediatamente le nuove conoscenze a situazioni e problemi reali. Gli adulti sono motivati dalla comprensione della rilevanza di ciò che stanno apprendendo. Ecco perché è importante identificare il "perché" dietro all'apprendimento: perché è vantaggioso acquisire competenze dialogiche migliori e come potrebbe influenzare la vita quotidiana. Imparare le competenze dialogiche in un gruppo e essere in grado di esercitarle attraverso esercizi pratici aumenta la motivazione interna e aiuta ad applicare le nuove competenze nella pratica.

- **Quali sono le caratteristiche degli studenti con cui lavoro?**
- **Come percepisco le loro capacità di dialogo?**
- **In quali aspetti avrebbero bisogno di un supporto per sviluppare le loro capacità di dialogo?**





2.3 Il dialogo in relazione ad altri approcci conversazionali

Quando parliamo di dialogo, potremmo usare parole diverse come conversazione, dibattito, discussione, briefing, incontro, interazione, comunicazione o semplicemente una chiacchierata. Ciò può essere confuso perché dando un nome a qualcosa in un certo modo creiamo aspettative diverse riguardo all'esito.

Pertanto, vale la pena fermarsi un attimo e riflettere sulle caratteristiche di diversi approcci conversazionali.

A differenza di altri approcci, il dialogo non mira a ottenere un risultato specifico, ma il suo obiettivo principale è conoscersi reciprocamente e comprendere meglio le opinioni degli altri.

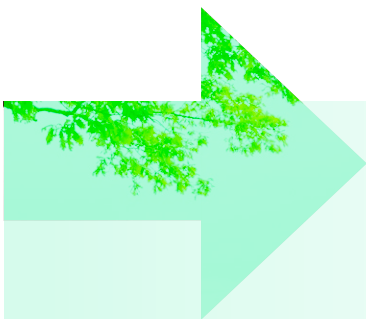
Il dialogo può servire da base per ulteriori conversazioni poiché crea un ambiente di comunicazione aperto e amichevole e aiuta a creare il buon abito della discussione inclusiva. Nel dialogo, le persone si impegnano in una conversazione con l'intenzione di condividere prospettive e cercare una comprensione reciproca. Anche se è diverso da un dibattito o da un'argomentazione, che spesso si concentra sulla prova di un punto o sulla vittoria, alcune parti o tecniche del dialogo come l'ascolto attivo, l'empatia e la volontà di considerare punti di vista diversi possono essere molto utili in diversi tipi di conversazioni.

Il dialogo può essere usato come catalizzatore per ulteriori dibattiti, negoziati e persino il dialogo sociale, per citarne alcuni. Crea una base per il rispetto reciproco, l'ascolto attivo e l'esplorazione delle idee, aprendo la strada a una comprensione più profonda, alla collaborazione e al potenziale per la crescita collettiva.

D'altra parte, il dibattito e la negoziazione hanno un risultato chiaro:

- Il dibattito è una discussione formale, altamente strutturata, talvolta accademica e spesso pubblica su un argomento specifico, durante la quale vengono presentati argomenti (spesso preparati in anticipo) da diverse parti di una questione. Il dibattito può anche essere una disciplina organizzata che è spesso competitiva. Può essere anche utilizzato come metodo educativo.
- La negoziazione è una discussione strategica tra due parti per risolvere una questione in modo accettabile per entrambe (raggiungendo un consenso o un accordo). Il nucleo delle negoziazioni efficienti è un risultato vincente-vincente. In altre parole, affinché le negoziazioni abbiano senso, i negoziatori dovrebbero ottenere di più dalle negoziazioni di quanto otterrebbero se la negoziazione non avesse avuto luogo. La negoziazione può avvenire in diverse situazioni, come proprietari e inquilini che negoziano i termini del contratto di locazione, genitori e figli che negoziano i compiti domestici o i privilegi, o partner commerciali che negoziano i termini di collaborazione.

La parola “dialogo” è anche associata al termine “dialogo sociale”, che comprende tutti i tipi di negoziazione, consultazione o semplice scambio di informazioni tra rappresentanti di governi, datori di lavoro, società su questioni di interesse comune legate alla politica economica e sociale.



Quanto tempo devo impiegare per conoscere gli altri e il loro punto di vista prima di avviare un dibattito o una negoziazione?

2.4 L'importanza della sicurezza e della fiducia in un dialogo

Durante il processo di creazione della guida *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo*, abbiamo consultato diversi interlocutori che hanno sottolineato come nella vita e nel lavoro di tutti i giorni la sicurezza e la fiducia siano essenziali per poter dialogare, tenendo conto della sicurezza psicologica. Pertanto, vorremmo richiamare la vostra attenzione su questo aspetto del dialogo.

Il senso di sicurezza è una delle chiavi del dialogo, in modo da sentirsi a proprio agio nell'esprimere le proprie opinioni senza il timore di essere giudicati o di possibili conseguenze negative, come la perdita del posto di lavoro o l'imbarazzo o l'umiliazione a causa dei commenti degli altri. Quando ci sentiamo sicuri in una conversazione, siamo più disposti a condividere le nostre idee, le nostre soluzioni, le nostre preoccupazioni, persino a rivelare la nostra ignoranza in materia, piuttosto che scegliere di rimanere in silenzio.

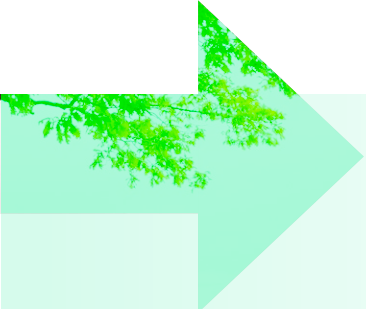
Se viviamo il contatto con gli altri come sicuro, allora sperimentiamo la fiducia. È importante per la fiducia sentirsi accettati così come siamo e rispettati come persone. D'altra parte, è importante che rispettiamo gli altri nelle loro convinzioni, in ciò che è importante per loro, che rispettiamo l'ambiente da cui provengono e che li percepiamo come ben intenzionati.

La costruzione della fiducia è una strada a doppio senso: se siamo aperti e onesti nelle conversazioni, è più facile che anche gli altri si aprano. La fiducia si riflette in un ambiente di comunicazione aperto, solidale e amichevole. Spesso gli indicatori che dimostrano che le persone sono a proprio agio nella conversazione sono l'umorismo e le risate. C'è un flusso nello scambio di opinioni e ci sentiamo pronti a condividere.

Uno dei modi che può aiutarci a guadagnare e sviluppare la fiducia nei primi contatti è rispecchiare il linguaggio del corpo di un'altra persona, il suo tono di voce, il ritmo della conversazione, la postura e i gesti. Quando seguiamo il passo di un'altra persona, è più probabile che ci mettiamo nei suoi panni e sperimentiamo come vede il mondo, dimostriamo che ci interessa e, di conseguenza, possiamo sentirci più compresi da lei.

Tuttavia, l'emozione della fiducia è innescata non solo dalla situazione attuale, ma anche dalle nostre esperienze precedenti e dalle situazioni da cui proveniamo. Quando un'altra persona sembra riservata, non disposta a parlare, persino brusca o maleducata, nonostante le nostre buone intenzioni di avvicinarla, piuttosto che creare giudizi o interpretare a modo nostro ciò che potrebbe pensare o provare, scegliete la curiosità. Non sappiamo mai com'è l'esperienza di un'altra persona.

In breve, se seguiamo i principi e le fasi di un dialogo come descritto in *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo*, possiamo creare un ambiente sicuro e pieno di fiducia, che è la base per lo svolgimento di un vero dialogo.

- 
- **Di cosa ho bisogno per sentirmi psicologicamente sicuro in una conversazione?**
 - **Cosa mi aiuta a fidarmi degli altri?**
 - **Come posso aiutare gli altri a sentirsi sicuri dal punto di vista psicologico in un dialogo?**
 - **Come contribuisco a creare fiducia nelle mie conversazioni con gli altri?**

3. Diventare ambasciatori del dialogo



In linea con la visione del progetto, “Dialogo per tutti”, il nostro obiettivo principale è promuovere il dialogo e le relative competenze in modo che siano ugualmente accessibili a tutti. Vorremmo rivolgerci in particolare a quegli studenti che hanno difficoltà con le abilità di vita o hanno una bassa autostima.

Come ambasciatori del dialogo vi incoraggiamo non solo a tenere corsi di formazione sul dialogo o a facilitare un evento che includa il dialogo, ma anche a promuovere il dialogo nel vostro lavoro e nella vita quotidiana.

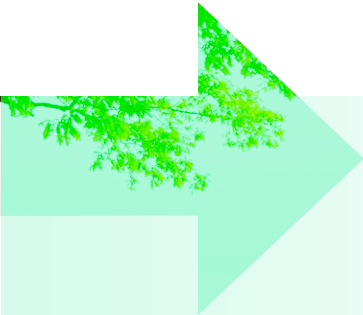
In qualsiasi modo decidiate di promuoverlo, prendete in considerazione le caratteristiche del gruppo target, adattate il linguaggio e scegliete metodi appropriati.



3.1 Più dialogo nella vostra vita

Il dialogo non è solo un metodo, può essere uno stile di vita e una filosofia, quindi vi sfidiamo a usare le abilità di dialogo il più possibile anche nella vostra vita quotidiana, per fare la differenza non solo nel ruolo di professionisti, ma anche nelle comunità di cui fate parte nella vostra vita personale come cittadini attivi. In modo da non limitarci a parlare di dialogo, ma di metterlo in pratica e di utilizzare effettivamente le capacità di dialogo nella comunicazione quotidiana con i colleghi, i partner commerciali, i familiari o i vicini di casa.

Vi invitiamo a immergervi nella guida *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo* e a familiarizzare con i principi e i passi da compiere per utilizzare il dialogo nella vostra comunicazione quotidiana. Potete anche consultare le attività che potrebbero esservi utili nel Capitolo 4 di questo manuale.

- 
- **In che misura utilizzate già le vostre capacità di dialogo descritte nella guida?**
 - **Qual è il vostro superpotere di dialogo?**
 - **Quali sono le vostre situazioni da incubo in un dialogo?**
 - **Cosa potete cambiare nel vostro approccio?**
 - **Cosa cambierà se lo farete?**

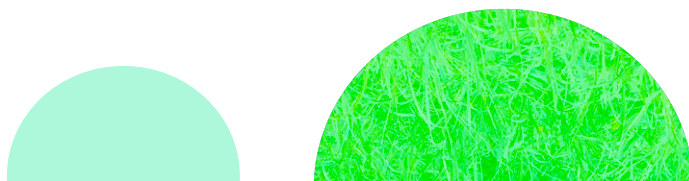
Ciò a cui aspiriamo è che quanto più numerosi siamo a mettere in pratica il dialogo nelle nostre interazioni quotidiane, migliori relazioni e comunità più connesse creeremo.

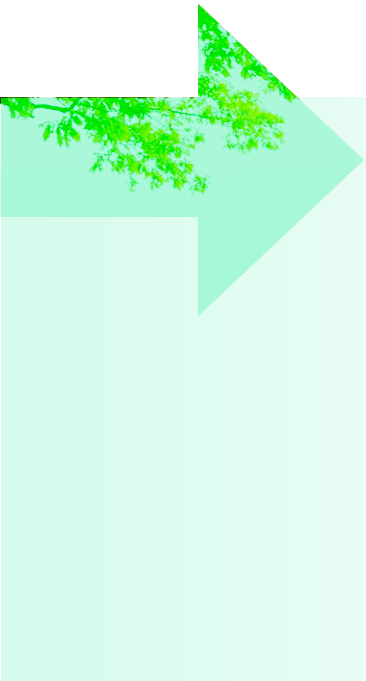
3.2 Diffondere la parola sul dialogo

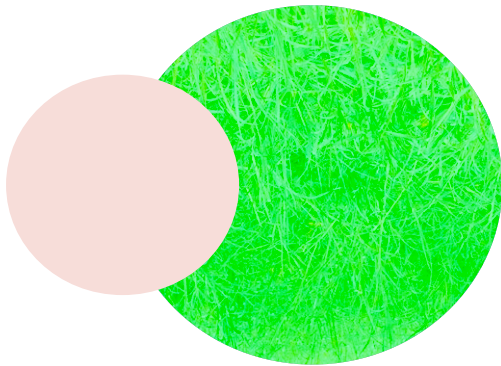
Se vogliamo integrare il dialogo nella comunicazione quotidiana, la promozione del dialogo non può essere un evento isolato. È fondamentale trovare modi per diffondere il dialogo, in modo che le persone vedano i benefici di un buon dialogo e siano motivate a utilizzarlo nella loro vita e nelle attività quotidiane.

Ecco alcune idee su come attirare l'attenzione sul dialogo e incoraggiarne l'uso:

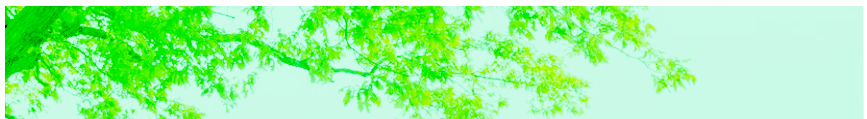
- Dare l'esempio di un buon dialogo in tutte le comunicazioni nella vostra comunità e dimostrare le vostre capacità di dialogo;
- Coinvolgere regolarmente i membri della vostra comunità in brevi mini-dialoghi, in modo che li attendano già con ansia;
- Utilizzare i social media in modo dialogico e promuovere il dialogo con post sul dialogo, sui principi e sulle fasi del dialogo, sulle buone pratiche del dialogo, sulle citazioni sul dialogo, ecc.
- Stabilire regole chiare per i forum interni;
- Scrivere un cartello in sala riunioni per ricordare le regole di comunicazione;
- Preparare un poster con i punti chiave per il dialogo nel vostro contesto (ad esempio, per le persone che vivono in una casa di riposo).
- Creare un segnalibro con suggerimenti per il dialogo per chi frequenta la biblioteca
- Stampare un opuscolo per i volontari;
- Stampare i principi del dialogo su una tovaglia per incoraggiare il dialogo durante il pranzo o la cena a casa (potete trovare i principi in *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo*).



- 
- Cosa vi viene in mente quando si parla di promuovere le capacità di dialogo nell'ambiente di lavoro quotidiano o nella vostra comunità?
 - Quali modalità di promozione potete permettervi in base al budget?
 - Quali sono i modi di promuovere il dialogo in linea con la vostra personalità?



È fondamentale trovare modi per diffondere il dialogo, in modo che le persone vedano i benefici di un buon dialogo.

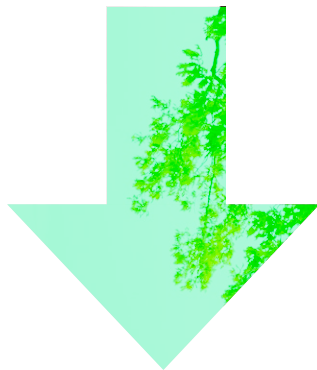


3.3 Organizzare un dialogo facilitato

Una delle possibilità che avete come ambasciatori per promuovere il dialogo è quella di organizzare un dialogo facilitato su un argomento che sarebbe interessante per il gruppo target, ad esempio sulla demenza per i caregiver e i familiari delle persone a cui è stata diagnosticata, su un libro che abbiamo letto tutti in un club del libro della biblioteca locale o su possibili progetti da avviare in una comunità residenziale o in una scuola. L'evento sarebbe facilitato sulla base del nostro approccio al dialogo e fornirebbe ai partecipanti l'esperienza di un buon dialogo. In questo modo, svilupperebbero le loro capacità di dialogo e di conseguenza aumenterebbero il loro impegno nelle loro comunità.

Quando si organizza un dialogo facilitato, è bene pensare in anticipo a quale argomento sarebbe opportuno trattare, a quali sono le caratteristiche del pubblico target, a come motivarlo a partecipare all'evento, a dove si svolgerà l'evento, alla logistica da curare e così via.

Per facilitarvi il compito, abbiamo preparato un modello degli aspetti necessari da affrontare per un dialogo facilitato di successo.

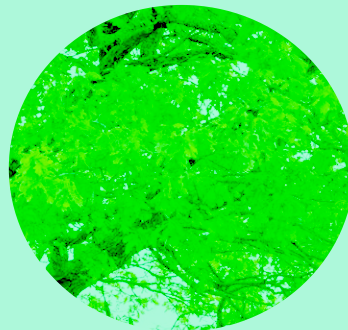


Obiettivo

Perché è importante fare questo dialogo?

Tempo e luogo

Dove e quando si svolgerà il dialogo?



Obiettivo

Avete un obiettivo di dialogo o si tratta solo di una chiacchierata amichevole?

Motivazione

Perché le persone dovrebbero voler partecipare a questo dialogo?
Come potete motivarle?



Argomento

Qual è l'argomento della discussione?

Raggiungimento

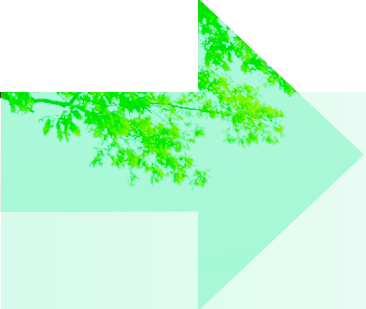
Come si raggiunge il gruppo target?

Gruppo di riferimento

Quali sono le caratteristiche del gruppo target?
Per chi è importante questo argomento e perché?

Vi invitiamo a dare un'occhiata a *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo* e familiarizzare con i principi e i passi da seguire per facilitare un dialogo. È bene preparare in anticipo il modo in cui comunicherete con i partecipanti e i principi che seguirete durante la discussione. Nel Capitolo 4 di questo manuale potete consultare i suggerimenti su come facilitare il dialogo, su come gestire alcune situazioni difficili e su alcune attività che potrebbero esservi utili.²

Per scoprire in che misura avete contribuito allo sviluppo delle capacità di dialogo dei partecipanti a un evento, vi suggeriamo di raccogliere dei feedback. Una delle possibilità potrebbe essere un breve sondaggio scritto alla fine dell'evento, oppure chiedere un feedback direttamente sul posto. Potreste chiedere, ad esempio, se i partecipanti hanno imparato qualcosa di nuovo, se si sono sentiti sicuri e impegnati con altre persone, se sono stati ascoltati o se hanno ascoltato gli altri e se sono state discusse questioni rilevanti.

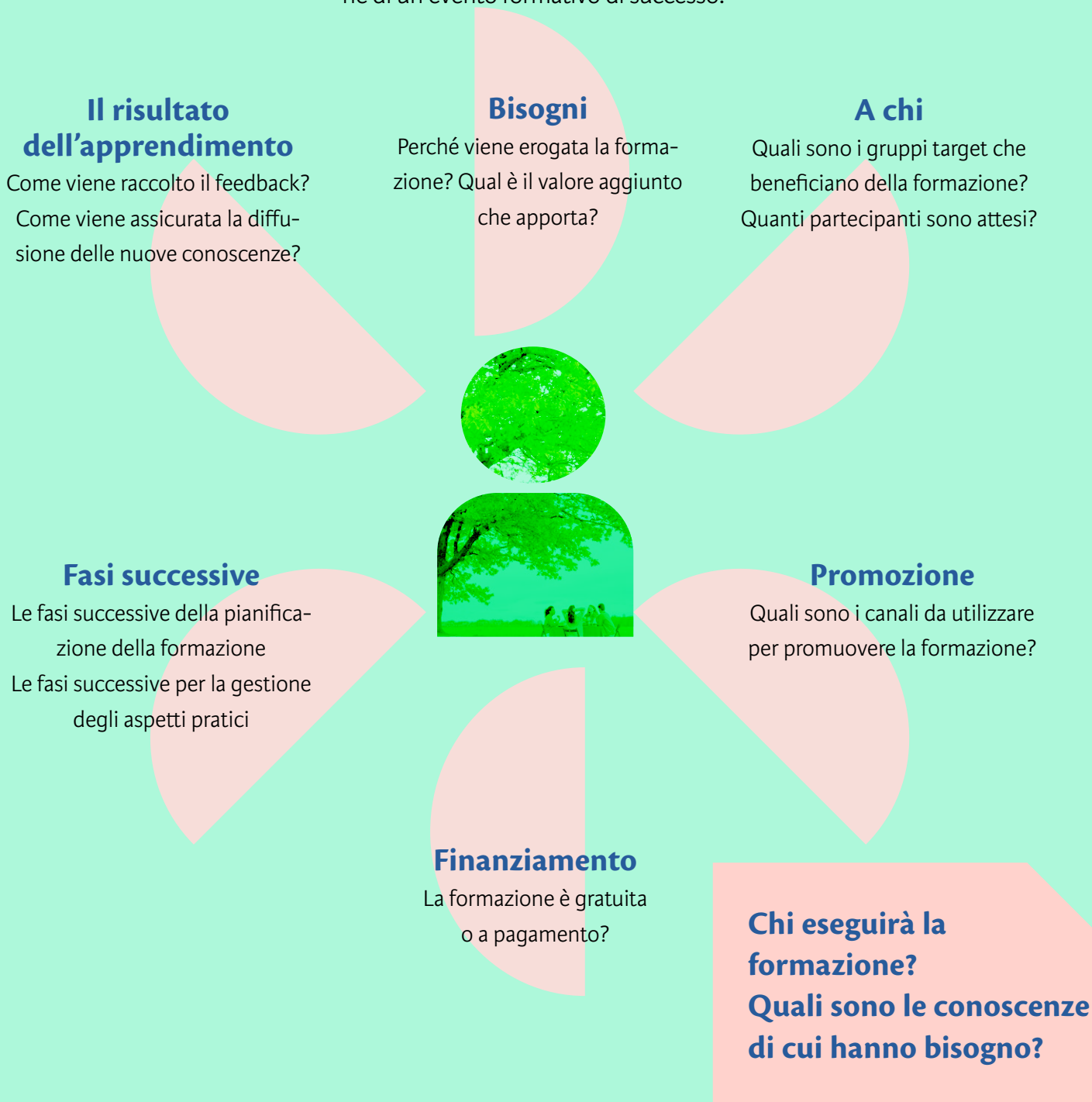
- 
- **Qual è un argomento che vi appassiona?**
 - **Qual è l'argomento che attirerebbe l'attenzione del vostro gruppo target?**
 - **Qual è l'argomento che interessa le persone della vostra organizzazione/comunità e di cui sarebbe importante parlare?**
 - **Come potreste, in qualità di ambasciatori del dialogo, sostenere lo sviluppo delle capacità di dialogo dei partecipanti?**

² Un esempio di buona pratica di organizzazione del dialogo facilitato è il progetto finlandese Timeout. Per saperne di più, visitate il sito: Timeout - un nuovo modo di avere una discussione costruttiva - Sitra

3.4 Realizzare una formazione

L'organizzazione di un corso o di un altro tipo di evento formativo è una grande opportunità per un approccio globale allo sviluppo delle capacità di dialogo, dalla sensibilizzazione sull'importanza del dialogo all'avanzamento delle competenze necessarie per partecipare e/o facilitare un dialogo.

Per facilitarvi il compito, abbiamo preparato un modello degli aspetti necessari che è importante affrontare per la pianificazione e l'erogazione di un evento formativo di successo.



Nell'ambito del progetto DIAL abbiamo preparato un progetto formativo per un corso di 12 ore. Si tratta dei seguenti moduli:

- **Modulo 1: Perché il dialogo**
- **Modulo 2: Cos'è il dialogo e le abilità di base del dialogo**
- **Modulo 3: Come facilitare il dialogo**
- **Modulo 4: Il prossimo passo: Portiamo più dialogo nella vita di tutti i giorni**

A seconda di chi si vuole formare, si possono svolgere tutti e quattro i moduli (in questo caso si tratterebbe di formare nuovi *ambasciatori del dialogo*) o scegliere di svolgere solo alcuni moduli, ad esempio il Modulo 1, il Modulo 2 e alcune parti del Modulo 4 riguardanti le attività conclusive per terminare la formazione (in questo caso si tratterebbe di formare il proprio gruppo target sulle abilità di dialogo). Può essere tenuto di persona o online e suddiviso in due, tre o più sessioni.

Si noti che la lunghezza dei moduli non è necessariamente uguale. È possibile adattare il progetto formativo alla durata della formazione e al livello di competenze desiderato dai partecipanti, in base all'esperienza, alle conoscenze, alle aspettative, alle esigenze e agli interessi dei partecipanti.

In qualsiasi modo decidiate di erogare una formazione, prendete in considerazione le caratteristiche del gruppo target, adattate il linguaggio e scegliete attività appropriate. Fate in modo che la formazione sia il più possibile interattiva e integrate il dialogo nella formazione stessa, in modo da far parlare i partecipanti.

Ricordate di attività di riscaldamento e icebreaking a vostra scelta, preferibilmente collegate al dialogo e all'obiettivo specifico del modulo, quando necessario.

Modulo 1: Perché il dialogo

Obiettivo della formazione

Sensibilizzare alla necessità del dialogo nella vita personale, nella propria organizzazione e nella società nel suo complesso.

- Presentazione del progetto DIAL, della formazione DIAL, degli obiettivi della formazione, del calendario, dei metodi di lavoro.
- Conoscersi e conoscere le aspettative dei partecipanti
- Condividere le esperienze positive e negative con il dialogo
- Il dialogo a confronto con altri approcci di conversazione
- Benefici di un buon dialogo in diversi contesti (personale, organizzativo, sociale) e in particolare nel contesto dei partecipanti
- Il dialogo come abilità di vita nell'apprendimento degli adulti

Poiché il Modulo 1 è l'inizio della formazione, è importante creare un ambiente di sostegno per i partecipanti che si impegnano nel processo di apprendimento.

- Potreste informarli in anticipo sull'obiettivo, gli orari e la struttura della formazione. Potrebbero anche familiarizzare con *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo* o pensare alla loro esperienza di dialogo in anticipo. È comunque importante, per creare uno spazio di fiducia e sicurezza, dedicare del tempo alle attività introduttive della formazione, ossia alla presentazione del progetto e della struttura della formazione, in modo che i partecipanti sappiano cosa aspettarsi.
- Durante la conoscenza reciproca, consigliamo ai partecipanti di collegare la loro presentazione a un dialogo, ad esempio evidenziando una delle loro abilità che li aiutano ad avere un buon dialogo e una delle abilità che vorrebbero sviluppare di più. Tenete a mente ciò

che i partecipanti hanno condiviso e fate riferimento ai loro punti di forza e alle abilità di dialogo desiderate nel corso della formazione.

- Quando li invitate a condividere le aspettative, potete coinvolgerli in discussioni di piccoli gruppi, in modo che confrontino le loro aspettative e quindi si esercitino già a dialogare. Alla fine, raccogliete le aspettative in modo da poter adattare la formazione di conseguenza. Se avete raccolto le aspettative dei partecipanti in anticipo, vi suggeriamo di riassumere le loro aspettative e di verificare cosa vorrebbero aggiungere.

Il secondo punto focale del Modulo 1 è la motivazione dei partecipanti al dialogo.

- Come sappiamo, gli adulti imparano meglio quando possono collegare le loro esperienze e i loro contesti con un nuovo apprendimento. Si può iniziare condividendo un'esperienza positiva di dialogo e una spiacevole in piccoli gruppi. Dopo le discussioni di gruppo, si possono raccogliere le lezioni apprese dalla loro esperienza e, in seguito, si può fare riferimento alla loro esperienza in diversi momenti della formazione.
- Poiché la comprensione di cosa sia il dialogo potrebbe essere ambigua per i partecipanti, è bene affrontare il significato e i benefici del dialogo in una fase iniziale della formazione, confrontandolo con altri approcci alla conversazione e collegandolo alle abilità di vita, in modo che i partecipanti abbiano un quadro chiaro di quando usare il dialogo e quale sia lo scopo dello sviluppo delle abilità di dialogo. Questo può già essere un ponte di collegamento tra il modulo introduttivo e il modulo 2.

Per la realizzazione del Modulo 1, tornate al Capitolo 2 del presente manuale e trovate alcune idee per le attività da utilizzare nella Sezione 4.2.

Modulo 2: Cos'è il dialogo e le abilità di base del dialogo

Obiettivo formativo

Imparare i principi del dialogo per essere in grado di partecipare pienamente a un buon dialogo.

- La definizione di dialogo DIAL e i suoi principi fondamentali.
- Abilità di base per un buon dialogo: auto-riflessione, ascolto, dialogo, sospensione delle reazioni.
- Esercitarsi nel primo passo: prepararsi al dialogo
- Sperimentare il dialogo
- Panoramica delle fasi del dialogo: prepararsi a un dialogo, durante un dialogo, trovarsi in una situazione difficile durante un dialogo

Il Modulo 2 si concentra sull'esplorazione e la pratica del dialogo, sui principi del dialogo e sulle abilità di base del dialogo.

- Per immergersi nella definizione di dialogo e nei principi di base di DIAL, è bene sottolineare che esistono diverse definizioni di dialogo e diversi modelli. Tuttavia, quello sviluppato nel progetto DIAL tiene conto delle situazioni quotidiane di dialogo in determinati contesti. I partecipanti porteranno esperienze e convinzioni diverse sul dialogo e potrebbero contestare la definizione o i principi. Aprite un dialogo per condividere i diversi punti di vista e sottolineate che la definizione e i principi sono, dal punto di vista di DIAL, la base che rende possibile il dialogo.
- Poiché il nostro obiettivo è portare il dialogo soprattutto alle persone che hanno capacità di dialogo meno sviluppate o che non hanno fiducia nell'esprimere le proprie opinioni, abbiamo selezionato, sulla base di ricerche, le abilità che sono cruciali in un dialogo. Per questo motivo, sarebbe importante fare prima un esercizio di auto-riflessione, in modo che i partecipanti si rendano conto di quanto siano sviluppate le loro abilità di dialogo e pensino a quale abilità in particolare vorrebbero sviluppare maggiormente.

- A seconda del gruppo target e delle sue caratteristiche, compreso il background culturale, si possono fare anche alcuni esercizi per sviluppare le capacità di dialogo di base. Alcune idee sono contenute in *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo*. Siete invitati a utilizzare la vostra esperienza e le vostre risorse.
- Il modo migliore per mettere in pratica tutti i principi e le abilità di base del dialogo è organizzare un dialogo con il gruppo sull'argomento scelto. Alla fine, lasciate che i partecipanti riflettano su come hanno vissuto il dialogo, su cosa ha funzionato bene e su cosa potrebbero fare diversamente. Fornite un feedback costruttivo relativo alle abilità di base dimostrate e chiedete ai partecipanti di scegliere un comportamento concreto nel dialogo che intendono migliorare concentrandosi su di esso nelle situazioni quotidiane.
- Assicuratevi di avere un po' di tempo a disposizione alla fine del Modulo 2 per una rapida panoramica delle fasi del dialogo e per una discussione con i partecipanti su come gestire alcune situazioni difficili e per dare loro alcuni suggerimenti su come rispondere. Tenete presente che per molti partecipanti potrebbero essere situazioni dolorose e quindi sarà molto importante trovare una soluzione immediata. Tuttavia, non esiste una formula magica, non tutto rientra nella nostra cerchia di influenza. Mostrate sostegno, empatia e preoccupazione per i partecipanti e fate riferimento ai principi e alle abilità di base del dialogo *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo*. Se avete tempo a sufficienza, potete anche fare un gioco di ruolo per esercitarvi in situazioni difficili.

Se state organizzando un corso di formazione per lo sviluppo delle capacità di dialogo, vi suggeriamo di ampliare il Modulo 2 e di fare più esercizi, presentare esempi di buone pratiche e fare giochi di ruolo per sostenere realmente i partecipanti nello sviluppo delle competenze.

Modulo 3: Come facilitare il dialogo

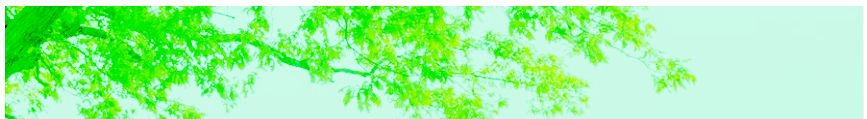
- Obiettivo formativo** — Identificazione delle caratteristiche di un gruppo target (contesto e bisogni specifici di un gruppo target)
- Imparare a facilitare il dialogo e a rispondere a situazioni difficili** — Competenze di un facilitatore
- Condividere suggerimenti e trucchi per gestire situazioni difficili
-

Dopo il Modulo 1 e il Modulo 2, che affrontano il dialogo, le sue caratteristiche e i suoi benefici, il Modulo 3 si concentra su come gli ambasciatori possono facilitare il dialogo.

- Introdurrete un'attività che permetta ai partecipanti (individualmente o in piccoli gruppi se provengono dalla stessa organizzazione) di identificare le caratteristiche e i bisogni in termini di capacità di dialogo del loro gruppo target e di fare una breve presentazione per ottenere alcune idee aggiuntive dai loro compagni. Siate anche pronti a contribuire con alcune idee come formatori in base al contesto del gruppo target del vostro partecipante (ad esempio, se un partecipante è un volontario il suo contesto potrebbe essere legato ai migranti che non hanno competenze linguistiche o se un partecipante è un insegnante il suo contesto potrebbe essere una riunione di genitori, ecc.)
- Affrontate il tema delle competenze del facilitatore sulla base del modello della Sezione 3.3 di questo manuale e di *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo* e dedicate abbastanza tempo per condividere suggerimenti e trucchi sulla facilitazione, in particolare sulla gestione di situazioni difficili, considerando anche i contesti specifici dei partecipanti.
- Poiché gli adulti imparano meglio facendo e collegando i nuovi apprendimenti al loro contesto, discutete

con i partecipanti le situazioni che vorrebbero preparare e fate alcuni esercizi di ruolo per esercitarvi. In base al numero di partecipanti, potete fare questi esercizi in un unico grande gruppo o in diversi piccoli gruppi. Date istruzioni su come dare un feedback e lasciate spazio per dare un feedback ai compagni dopo l'esercizio di ruolo. È preferibile che anche il formatore fornisca un feedback. Sta a voi e ai partecipanti decidere quali situazioni affrontare. Tuttavia, potete fare riferimento alla Sezione 4.1 di questo manuale, dove sono descritte alcune situazioni difficili con suggerimenti su come affrontarle.

Introducete un'attività che permetta ai partecipanti di identificare le caratteristiche e i bisogni in termini di capacità di dialogo del loro gruppo target.



Modulo 4: Il prossimo passo: Portiamo più dialogo nella vita di tutti i giorni

Scopo/Obiettivo

Pianificare come promuovere, realizzare e valutare un dialogo in contesti diversi.

- Pianificare un dialogo facilitato
- Come si fa a sapere che il dialogo è riuscito
- Altri modi per promuovere il dialogo in contesti diversi
- Conclusione della formazione

Come ambasciatori del dialogo, promuoverete il dialogo in diversi modi. Il Modulo 4 è dedicato alla pianificazione di un dialogo facilitato e all'individuazione di altri modi per promuovere il dialogo.

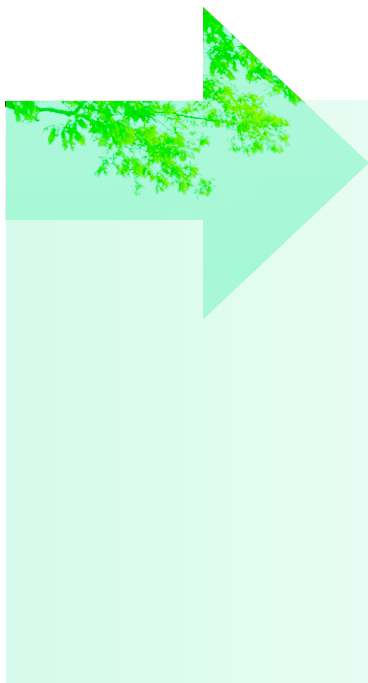
- Potete iniziare con il quadro generale dell'organizzazione di un dialogo facilitato e discutere con i partecipanti gli elementi da considerare in base alla loro esperienza. In seguito, possono utilizzare il modello riportato nella Sezione 3.3 di questo manuale come lista di controllo e confrontarlo con la loro visione di un dialogo facilitato. Prestate particolare attenzione a come gli ambasciatori coinvolgeranno il loro gruppo target nel dialogo.
- I partecipanti procedono con la preparazione del proprio piano di dialogo facilitato (prima brainstorming di idee, poi bozza ed eventualmente piano finale). È anche possibile collaborare con i partecipanti per completare un piano da soli e presentarlo nella sessione successiva, se segue, o inviarlo al formatore per un feedback.
- Aggiungete l'attività su come valutare un dialogo facilitato per scoprire se il dialogo ha avuto successo. Cercate di individuare diverse possibilità: in primo luogo, come voi stessi, in qualità di facilitatori, potete sapere che il dialogo ha avuto successo e, in secondo luogo,

come saprete che il dialogo ha avuto successo per i partecipanti (nella Sezione 3.3 di questo manuale potete trovare suggerimenti su come valutare un evento). Se il dialogo si svolge all'interno di un'organizzazione o di una comunità, pensate anche ai modi per monitorare il miglioramento della cultura del dialogo nell'organizzazione/comunità nel suo complesso.

- Introducete un'attività di brainstorming su quali altri modi, oltre al dialogo facilitato, ci sono per promuovere il dialogo e coinvolgere le persone con capacità di dialogo meno sviluppate in un dialogo per realizzare la visione “dialogo per tutti”. Dopo che i partecipanti hanno presentato le loro idee, divideteli in tre gruppi e assegnate a ciascun gruppo una modalità di promozione (gruppo 1: parlare con i fatti; gruppo 2: spargere la voce e coinvolgere altri; gruppo 3: organizzare una formazione per sviluppare le capacità di dialogo. Fate riferimento ai contenuti del Capitolo 3 di questo manuale.

Così come l'inizio, anche la conclusione efficace della formazione è importante per un impatto a lungo termine.

- Concludete la formazione con un riassunto dei contenuti, collegare gli argomenti e le competenze trattate con le aspettative dei partecipanti e gli obiettivi della formazione e invitarli a esprimere i loro punti di forza.
- Ricordate di dare maggiori informazioni agli ambasciatori sulle fasi successive del progetto DIAL (pilotaggio del dialogo facilitato individualmente o in piccoli gruppi se provengono dalla stessa organizzazione e tutoraggio fornito dal formatore a sostegno della loro preparazione al dialogo facilitato).
- Dedicate del tempo a creare un momento di presenza alla fine della formazione per celebrare i risultati raggiunti, per sentirvi energizzati dall'esperienza e per guardare al futuro



con entusiasmo per i prossimi passi legati al dialogo. Lasciate che i partecipanti lascino la formazione sorridendo e di buon umore.

- La valutazione della formazione ai fini del progetto DIAL in forma scritta può essere effettuata anche al termine della formazione o successivamente online.
- **Qual è il mio obiettivo personale nella gestione di una formazione sulle capacità di dialogo?**
- **In che modo dovrei adattare questo progetto formativo per rispondere alle esigenze del mio pubblico target?**
- **Su quali parti del progetto formativo dovrei porre l'accento?**
- **Quali parti del progetto formativo posso dare brevemente un'occhiata o addirittura omettere completamente?**
- **Cosa si potrebbe aggiungere alla formazione?**

Aggiungete l'attività su come valutare un dialogo facilitato per scoprire se il dialogo ha avuto successo.



4. Consigli e trucchi per sbloccare le abilità di dialogo



Benvenuti al Capitolo 4, nel quale abbiamo raccolto una serie di idee ed esercizi che potrete utilizzare per prepararvi alla facilitazione di un dialogo, alla realizzazione di un corso di formazione o semplicemente quando vorrete coinvolgere gli altri in un dialogo in situazioni quotidiane come riunioni, discussioni online o altre situazioni informali (discussioni davanti a un drink dopo una partita di calcio, dibattiti in famiglia, collaborazione con altri volontari presso il centro di formazione. o semplicemente quando volete coinvolgere gli altri in un dialogo in situazioni quotidiane come riunioni, discussioni online o altre situazioni informali (discussioni davanti a un drink dopo una partita di calcio, dibattiti in famiglia, cooperazione con altri volontari nella comunità locale).

4.1 Consigli e suggerimenti per facilitare e rispondere in situazioni difficili

Il facilitatore gestisce lo spazio per il dialogo. Quanto fluidamente si svilupperà il dialogo è quindi in gran parte legato a come

noi, come facilitatori, stabiliamo le sue condizioni e a come rispondiamo quando si verificano situazioni impegnative. Queste sono anche al centro di come incoraggiamo gli altri a partecipare al dialogo.

Quando teniamo un dialogo più strutturato, lo spazio è particolarmente importante perché ci aiuta a creare le condizioni per un'atmosfera rilassata. Preparate uno spazio sicuro e confortevole che sia accessibile a tutti (pensate alla luce, alla temperatura e al rumore). Pensate a quale sarebbe l'ambiente più comodo per il dialogo: è intorno a un tavolo, forse sul divano o seduti in cerchio? Se il dialogo è online, è possibile che tutti abbiano la telecamera accesa? È importante che le persone possano vedersi, perché questo crea un legame. Cercate di organizzare lo spazio in modo che tutto questo sia possibile. Magari potete anche assicurare acqua, caffè, tè, dolci o snack. Nelle situazioni quotidiane assicuratevi che voi e gli altri partecipanti vi sentiate al sicuro e a vostro agio e che, ad esempio, possiate sentirvi tra di voi. Quando incoraggiate altre persone a sviluppare le loro abilità di dialogo, chiedete loro di considerare anche l'importanza dello spazio.

Diamo un'occhiata a come possiamo facilitare un dialogo costruttivo:

— **Come aprire un dialogo e incoraggiare la discussione all'inizio?**

Non tutte le persone si sentono a proprio agio quando incontrano estranei o entrano in situazioni in cui è necessario saper dialogare. In realtà, molti di noi provano un certo grado di disagio o nervosismo in queste situazioni, sia in una situazione informale che in un dialogo facilitato più formale. Per facilitare le cose, assicuratevi che tutti siano riconosciuti all'inizio. Se non li conoscete, presentatevi e invitate gli altri a presentarsi. Fate in modo che tutti si sentano accolti e notati. Stabilite un contatto, sorridete, riconoscete le persone intorno a voi. Comunicate a tutti i partecipanti di cosa volete parlare e la struttura dell'incontro o del dialogo. Se state tenendo una formazione o un dialogo facilitato, assicuratevi che tutti i partecipanti entrino in contatto con almeno una persona oltre a voi fin dall'inizio. Potete farlo chiedendo ai partecipanti di discutere a coppie alcune domande di base per rompere il ghiaccio.

- **Come stabilire le linee guida del dialogo all’inizio di un dialogo facilitato (in collaborazione con i partecipanti)?** Le linee guida del dialogo sono importanti perché aumentano il senso di sicurezza e di partecipazione dei partecipanti. Sono anche facili da consultare durante il dialogo, se necessario. Sono uno strumento per esprimere il tipo di comportamento che tutti siamo d’accordo che contribuirà a un buon dialogo. Potete farli scrivere sul poster appeso alla parete, esaminarli insieme ai partecipanti all’inizio dell’evento e invitarli ad aggiungere suggerimenti. Se il tempo e il luogo sono adatti, potete costruire tutte le regole di base insieme ai partecipanti. Consultate un esempio di principi nella Sezione 2.1 di questo manuale. **Come ambasciatore del dialogo, ricordate di dare il buon esempio!**
- **Quando e come fare riferimento alle linee guida per il dialogo stabilite all’inizio, più avanti nel corso del dialogo?** Ci sono alcune situazioni in cui un buon modo di rispondere è quello di fare riferimento alle linee guida stabilite all’inizio del dialogo, come ad esempio: quando emergono diversi argomenti, quando i partecipanti iniziano a parlare contemporaneamente o hanno una discussione aggiuntiva mentre qualcun altro sta parlando, quando un partecipante interrompe un altro; quando qualcuno manca di rispetto o insulta gli altri, per citarne solo alcuni. Si può dire qualcosa come “Posso dire una cosa prima di continuare? All’inizio abbiamo concordato che...” oppure possiamo dire: “Ricordiamo a tutti le linee guida per il nostro dialogo che abbiamo concordato all’inizio, che...” (sottolineando un principio specifico).
- **Come dimostrare di aver ascoltato attivamente?** Si può pensare all’ascolto attivo come a un modo per mostrare interesse e apprezzamento a un’altra persona. Inizia con l’essere pienamente presenti nel momento. Potete mostrare che state ascoltando attivamente stabilendo un contatto visivo, facendo un sorriso incoraggiante, un piccolo cenno... qualsiasi cosa vi venga naturale.

- **Incoraggiate chi vi circonda a fare lo stesso.** Fate attenzione alle vostre espressioni facciali e ponete domande esplicite e chiarificatrici. Potete anche dire, ad esempio: “È stato davvero interessante quello che hai appena detto, grazie per averlo condiviso”. Potete fare dei piccoli riassunti e chiedere cosa ne pensano gli altri partecipanti. Fate riferimento a ciò che i partecipanti hanno detto nel corso del dialogo.
- **Quando e come riassumere?** Ci sono alcune situazioni in cui riassumere può essere davvero utile per un dialogo efficace, come ad esempio: se una persona sta entrando in molti dettagli o è estremamente loquace, quando vogliamo fare un ponte da un argomento all’altro, quando vengono fuori altri argomenti oltre a quello principale, quando abbiamo la sensazione che i partecipanti siano un po’ persi, o, siamo onesti, quando siamo persi e abbiamo bisogno di qualche momento per procedere, o quando ci sono molte opinioni diverse su qualcosa se ne nominiamo solo alcune. Potreste riassumere dicendo: “Lasciate che riassume quello che ho sentito...” o “Ci sono così tante idee, opinioni ed esperienze diverse (citate alcune di quelle che sono state condivise)” e collegatevi alla domanda successiva per la discussione.
- **Cosa fare se il tempo sta per scadere?** La gestione del tempo è un compito importante per un facilitatore o un formatore. Preparare un copione in anticipo è un modo per assicurarsi che ci sia abbastanza tempo per ogni parte del dialogo o della formazione. Durante il dialogo o la formazione date aggiornamenti sull’orario. Se vi accorgete che il tempo a disposizione sta per scadere, potete chiedere ai partecipanti come sarebbe meglio utilizzare il tempo rimasto (ad esempio, se ci sono due argomenti da trattare, potete chiedere loro su quale vorrebbero concentrarsi) oppure chiedete loro se va bene sfiorare di qualche minuto. A volte, se ci sono altre



sessioni, possiamo riprendere alcuni argomenti che abbiamo tralasciato in un secondo momento, oppure possiamo semplicemente tralasciarli. In ogni caso è importante lasciare abbastanza tempo per le attività conclusive. Nel dialogo quotidiano incoraggiate le persone a dire gentilmente se il tempo a disposizione sta per scadere: Guardare l'orologio con impazienza o altri gesti potrebbero far sentire gli altri a disagio nella situazione. Lo stesso vale per il dialogo facilitato.

- **Come concludere il dialogo?** È bene ricordare che la fine del dialogo è importante quanto l'inizio. Si può rallentare il ritmo del dialogo verso la fine e dire ad alta voce il tempo rimasto o che è giunto il momento di concludere le riflessioni. Potete fare un breve riassunto dei temi e chiedere ai partecipanti di condividere ciò che è stato importante o che ha aperto loro gli occhi. Ricordate di ringraziare tutti per aver partecipato al dialogo e per aver condiviso i loro pensieri.

Per quanto ci si possa preparare bene, non si può mai sapere quali situazioni potrebbero verificarsi sul momento, come i partecipanti reagiranno all'argomento e come interagiranno tra loro o con il facilitatore. Ecco alcune situazioni che i facilitatori esperti hanno descritto come difficili e hanno condiviso alcuni modi di rispondere per mantenere il dialogo:

- **Se un dialogo si è allontanato troppo dall'argomento iniziale**, chiedete all'altra persona se può ricollegarsi all'argomento, come concordato nelle linee guida stabilite all'inizio. Un'altra possibilità è quella di discutere con il gruppo se l'argomento che è emerso è pertinente per essere discusso al momento o se preferiamo attenerci all'argomento principale di un dialogo. Si procede quindi in base alla risposta: o si abbandona il "nuovo argomento", o si continua a discuterne.
- **Se il dialogo si trasforma in un dibattito**, fate un "fermo immagine" per descrivere la situazione. Notate che la questione di cui state discutendo suscita emozioni e chiedete se tocca qualcosa di importante per gli altri individui. Invitateli a riflet-

tere sui valori che stanno alla base delle loro convinzioni. Chiedete alle persone di pensare insieme a come riconoscere le convinzioni di ciascuno, pur attenendosi ai principi del dialogo. Sottolineate che non è necessario concludere il dialogo con un solo punto di vista e che ognuno può trarre dal dialogo ciò che vuole.

- **Se una persona domina un dialogo strutturato**, impedendo agli altri di partecipare, ringraziatela per aver condiviso i suoi pensieri e invitate gli altri a parlare dicendo, ad esempio: “Ho notato che alcuni di noi sono rimasti in silenzio, c’è qualcosa che vorreste aggiungere?”.
- **Se i partecipanti a un dialogo sono “silenziosi”, poco loquaci o poco reattivi**, è bene essere sensibili alla situazione. Il nostro modo di interagire è diverso. Alcuni sono naturalmente più silenziosi e meno reattivi. Potete fare la vostra parte facendo sentire le persone sicure e a proprio agio. Potete provare diverse tecniche per coinvolgerli: iniziare una chiacchierata per creare un’atmosfera rilassante, chiedere ai partecipanti di condividere i loro pensieri in coppia o in piccoli gruppi o di scrivere i loro pensieri per un momento. Un modo è anche quello di cercare di risvegliare la conversazione condividendo i propri pensieri e dicendo: “Mi ritrovo a pensare a questo e a quest’altro, che tipo di pensieri suscita in voi?”. Ma ricordate che il silenzio non è un nemico: può essere un momento importante per osservare e assorbire le cose intorno a voi e ci dà il tempo di riflettere. Questo vale anche per il dialogo quotidiano: i silenzi non sono un segno di ostilità, anche se questo differisce da una cultura all’altra.
- **Se i partecipanti iniziano a fare altre attività**, come accendere i loro laptop, controllare il telefono, ecc. e non sono mentalmente presenti, potete fare riferimento alle regole di base stabilite all’inizio e prendere la decisione condivisa di concentrarsi sulla situazione e di non usare telefoni cellulari o computer portatili durante il dialogo. A seconda della situazione, a volte si può semplicemente chiedere in modo amichevole di mettere da parte il telefono per un momento ed essere con il gruppo. E a volte possiamo semplicemente non rispondere, perché non sappiamo mai quale situazione urgente si sia presentata a un partecipante. In ogni caso,

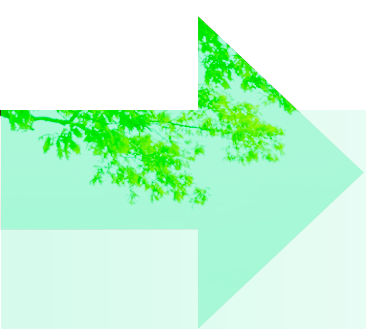
è importante essere sensibili in queste situazioni e rispondere in modo amichevole senza essere condiscendenti.

- **Se un partecipante ha paura del palcoscenico, manca di fiducia o di capacità di dialogo**, ricordate che non tutti abbiamo la stessa esperienza o sicurezza nell'esprimere noi stessi e i nostri pensieri. In un gruppo c'è spesso qualcuno che prende più spazio ed è più espressivo e dominante. Si può cercare di cambiare la dinamica della situazione coinvolgendo i più tranquilli a parlare. Si possono provare diverse tecniche, come le discussioni a coppie o in piccoli gruppi. Oppure si può dire, ad esempio: "Ora abbiamo ascoltato i pensieri e le idee di alcuni di voi. Mi piacerebbe sentire i pensieri di quelli di voi che non hanno ancora detto nulla". E potete incoraggiarli a partecipare in altri modi: guardandoli in modo incoraggiante e sorridendo, assicurandovi che gli altri non li interrompano, facendo riferimento a ciò che potrebbero aver menzionato prima, dando loro abbastanza tempo per pensare e trovare le parole... Quando iniziano a parlare, prestate la massima attenzione e date loro il vostro sostegno dicendo: "Prenditi il tuo tempo. Ogni opinione è importante. È importante per noi ascoltare cosa vuoi dire". Ringraziateli alla fine, aggiungendo che si è trattato di un contributo prezioso, come ulteriore convalida del fatto che hanno espresso la loro opinione.
- **Se uno dei partecipanti esprime emozioni forti**, come ridacchiare, arrabbiarsi o diventare estremamente triste, magari anche piangere, ricordate che le emozioni forti possono essere talvolta evocate dall'argomento del dialogo o dalle dinamiche del gruppo. Non lasciatevi intimidire e mantenete la calma. I sentimenti forti spesso ci dicono che stiamo parlando di qualcosa di veramente importante per quella persona. Accettate e convalidate i sentimenti degli altri, mostrate che è giusto avere ed esprimere sentimenti, soprattutto se lo si fa in modo costruttivo e non dannoso. Lo stesso consiglio può essere utilizzato nel dialogo quotidiano. Spesso i sentimenti diventano meno forti quando trovano una via d'uscita e vengono notati da un'altra persona. Potete ringraziare il partecipante per aver condiviso i suoi sentimenti e convalidarli dicendo, ad esempio: "È bello che tu abbia espresso i tuoi sentimenti al riguardo". Potete chiedere agli altri partecipanti che

tipo di sentimenti stanno provando sull'argomento e condurre la conversazione verso un'esperienza comune. Se i sentimenti sono molto forti o addirittura dannosi per il dialogo, potete sempre proporre una piccola pausa. La cosa più importante è che i sentimenti del gruppo non vengano nascosti sotto il tappeto.

- **Se uno dei partecipanti inizia a interpretare, giudicare o analizzare ciò che ha detto un altro partecipante**, ricordate che il prerequisito per un vero dialogo è che le persone si sentano al sicuro e siano disposte e in grado di esprimere i propri pensieri e le proprie esperienze, anche se molto diverse da quelle degli altri. Un comportamento giudicante o irrispettoso è un modo efficace per distruggere la fiducia in un gruppo o nelle interazioni personali. Può accadere che la persona oggetto di interpretazione o giudizio non sia in grado di difendersi. Si può facilitare la conversazione dicendo: "Sentiamo prima cosa vorrebbe dire X su questo argomento e lasciamo spazio a pensieri diversi". Anche in questo caso possiamo fare riferimento alle regole di base. Se come partecipante, facilitatore o formatore vi trovate in questo tipo di situazione, cercate di essere affermativi senza essere aggressivi o accusatori. Cercate di chiarire il vostro punto di vista con calma, senza cercare di avere ragione o di superare un'altra persona e parlate dal vostro punto di vista personale (penso, credo, è la mia esperienza).

Tenete presente che i partecipanti si aspettano che il facilitatore prenda in mano la situazione e risponda in modo efficace quando si verificano situazioni difficili.

- 
- **Quali sono per voi le situazioni più impegnative?**
 - **Di che cosa avete bisogno per reagire in modo efficace alle situazioni difficili?**
 - **Su cosa potete contare in termini di competenze e abilità per rispondere efficacemente alle situazioni difficili?**

4.2 Attività ed esercizi

Abbiamo preparato una serie di esercizi da scegliere per i partecipanti a una formazione. Sono legati a diversi moduli formativi e sono pensati come ispirazione per i vostri partecipanti per sviluppare le capacità di dialogo o di facilitazione. Siete liberi di adattarli al vostro gruppo.



4.2.1 Conoscersi (esercizio introduttivo)

Obiettivo: Creare fiducia e coinvolgere i partecipanti

Durata: 10-20 minuti (a seconda delle dimensioni del gruppo)

- Passi:**
1. Chiedete ai partecipanti di presentarsi in base alle domande fornite. Alcune delle possibili domande (accanto al nome e all'organizzazione di provenienza dei partecipanti) sono le seguenti:
 - Qual è una delle mie capacità che mi aiuta ad avere un buon dialogo? Qual è una delle competenze che mi piacerebbe avere di più in relazione al dialogo?
 - Cosa mi porta qui oggi?
 - Quali sono i vostri pensieri iniziali/principali sulla questione di cui stiamo discutendo oggi?
 - Qual è il mio superpotere in un dialogo? (i partecipanti scelgono un aggettivo)
 2. Il facilitatore/formatore si presenta per primo in modo breve, in modo che i partecipanti possano seguire il suo esempio.

3. Dopo che ogni partecipante si è presentato, invitatelo ad alzarsi, a mescolarsi, a incontrare un altro partecipante e a dirgli cosa ricorda di ciò che questa persona ha raccontato di sé. Poi si scambiano i ruoli. In questo modo incontrano altri 2 coetanei.
4. Il formatore può collegare questo esercizio all'abilità dell'ascolto attivo e all'autovalutazione di quanto hanno fatto bene in questa attività.



4.2.2 Pavimento silenzioso (esercizio di autoriflessione)

Obiettivo: Sensibilizzare sulle differenze tra dialogo, dibattito e negoziati.

Durata: 10 minuti di riflessione individuale
5-10 minuti di discussione

- Passi:**
1. Posizionate 3 cartelloni (a forma di cerchio) sul pavimento. Sul primo cartellone è scritta la parola *dialogo*, sul secondo *dibattito* e sul terzo *negoziato*.
 2. In silenzio i partecipanti passano individualmente da un poster all'altro e scrivono o disegnano le loro associazioni in relazione al singolo termine scritto sul poster o in relazione a ciò che gli altri hanno scritto o disegnato.
 3. Segue una discussione di gruppo. Accettate le diverse esperienze e opinioni e presentate le definizioni dei termini come indicato nella Sezione 2.3 di questo manuale.



4.2.3 Test diagnostico (esercizio di autoriflessione)

Obiettivo: Aumentare la consapevolezza delle proprie capacità di dialogo

Durata: 3 minuti di riflessione individuale
10-12 minuti di discussione in piccoli gruppi di 3-4 persone
5 minuti di discussione in plenaria

- Passi:**
1. Chiedete ai partecipanti di pensare a una situazione in cui ritengono di aver avuto un buon dialogo e a una situazione in cui non sono soddisfatti di come si sono comportati in un dialogo.
 2. Passati 3 minuti chiedete loro di condividere in gruppo le due esperienze e di concentrarsi sulle differenze. Potete porre alcune domande:
 - Una situazione in cui ho avuto un buon dialogo: Cosa ha contribuito a un buon dialogo? Cosa ha reso il dialogo sicuro? Cosa avete fatto esattamente? In che modo avete comunicato? In che misura avete influenzato il dialogo?
 - Una situazione in cui non ho avuto un buon dialogo: Cosa ha contribuito a non avere un buon dialogo? Cosa ha distrutto il dialogo? Cosa avete fatto esattamente? In che modo avete comunicato? In che misura avete influenzato il dialogo?
 3. Segue una discussione di gruppo sull'apprendimento dell'esperienza. Il modello di dialogo DIAL può essere presentato (si veda la Sezione 2.1 del presente manuale e *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo.*

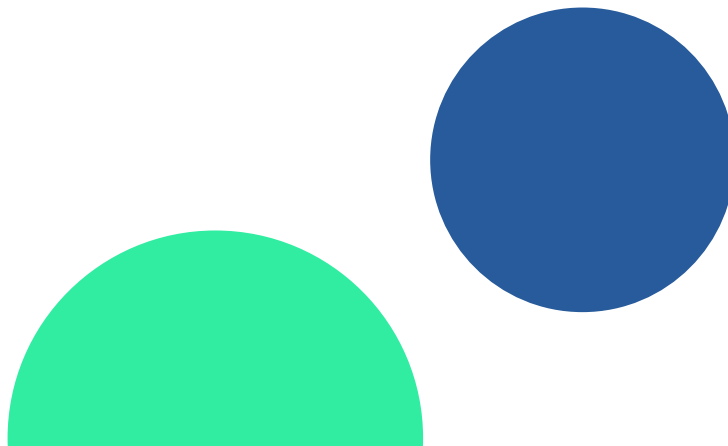


4.2.4 La mia storia di dialogo (esercizio di riflessione)

Obiettivo: Sensibilizzazione e aumento delle proprie capacità di dialogo

Durata: 4 minuti di preparazione
4 minuti di scambio

- Passi:**
1. Individualmente i partecipanti preparano un cartoncino o un foglio su cui scrivono il loro nome al centro.
 2. In ogni angolo del cartoncino scrivono le risposte in una o due parole alle seguenti domande:
 - Cosa rende un buon dialogo?
 - Qual è la caratteristica di una persona con cui ho avuto un buon dialogo?
 - Qual è la caratteristica di una persona con cui mi sento a disagio a dialogare?
 - Qual è il mio punto di miglioramento per migliorare le capacità di dialogo?
 3. Chiedete ai partecipanti di alzarsi, mescolarsi e condividere le loro scoperte con i colleghi.





4.2.5 Piccole chiacchiere (attività esperienziale)

Obiettivo: Coinvolgere i partecipanti in un dialogo per sviluppare le loro capacità di dialogo.

Durata: 10 minuti

- Passi:**
1. I partecipanti formano coppie o gruppi di 3-5 persone.
 2. Uno dei partecipanti estrae un argomento da un cappello e inizia un discorso su di esso con i compagni per circa un minuto (gli argomenti sono preparati in anticipo da un formatore o in un'attività di brainstorming insieme ai partecipanti).
 3. Dopo questo tempo, l'altro partecipante del gruppo estrae un nuovo argomento e la conversazione di un minuto ricomincia.
 4. L'attività può durare fino a 5 minuti o poco più, in modo che ogni partecipante di un gruppo disegni un tema.
 5. Segue una breve riflessione sulle proprie capacità di dialogo (chiaccherata).
 6. Altri suggerimenti: può essere regolato come un energizzante, può essere molto divertente, fatto velocemente e in modo rilassante.



4.2.6 DIALoghiamo! (attività esperienziale)

Obiettivo: Coinvolgere i partecipanti in un dialogo per sviluppare le loro capacità di dialogo.

Durata: 5 minuti di istruzioni e brainstorming
15-30 min di dialogo
10 minuti per concludere

- Passi:**
1. Fate un brainstorming di argomenti per un dialogo con i partecipanti o presentate alcune delle vostre idee per un dialogo tra cui i partecipanti possano scegliere (ad esempio, il cambiamento climatico, la partecipazione all'Eurovision, la comunicazione e la cooperazione intergenerazionale, ecc.) È bene che l'argomento sia tale da coinvolgere i partecipanti nel senso che li riguarda o è al centro della loro attenzione. L'ideale, per sperimentare un vero dialogo, è che i partecipanti abbiano opinioni diverse sull'argomento scelto.
 2. Chiedete ai partecipanti di formare un gruppo di massimo 10 persone, a seconda del numero di partecipanti, e di scegliere un argomento di dialogo.
 3. In ogni gruppo una persona si offre volontaria come osservatore del dialogo, che alla fine fornirà un feedback costruttivo ai compagni.
 4. Il formatore sottolinea ancora una volta che nell'esperienza del dialogo i partecipanti seguono i principi e le fasi del dialogo.
 5. Dopo un dialogo lungo 15-30 minuti, i partecipanti riflettono su come hanno vissuto il dialogo, su cosa ha funzionato bene e su cosa potrebbero fare diversamente.

L'osservatore fornisce un feedback. Inoltre, il formatore può condividere le proprie osservazioni.

6. Ogni partecipante sceglie un comportamento concreto nel dialogo che intende migliorare concentrandosi su di esso nelle situazioni quotidiane e lo condivide in gruppo.



4.2.7 Practice makes perfect (role play)

Obiettivo: Sviluppare le capacità di facilitazione del dialogo

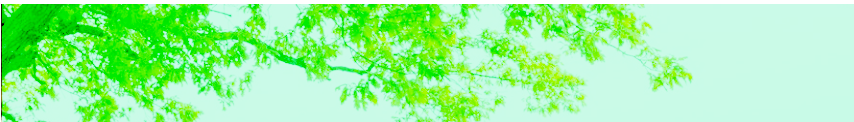
Durata: 50 min (5 rotazioni: 10 min per rotazione)

- 2 min di preparazione del gruppo
 - 5 minuti di gioco di ruolo
 - 3 minuti di discussione tra pari
- 5 minuti di gruppo per concludere

Passi:

1. I partecipanti formano gruppi di 5.
2. Un membro del gruppo diventa il facilitatore, un altro diventa un osservatore e alla fine darà un feedback al facilitatore, mentre gli altri tre membri del gruppo avranno un ruolo di partecipanti al dialogo.
3. Il facilitatore di un gruppo sceglie un argomento per il dialogo e una situazione di sfida che desidera praticare (la risposta ad alcune situazioni di sfida è descritta nella Sezione 4.1 di questo manuale). Poiché si tratta di un gioco di ruolo che include una situazione impegnativa, è probabilmente più facile che l'argomento sia semplice, in modo che il facilitatore abbia una buona familiarità con esso e possa concentrarsi sulla facilitazione e non sul contenuto stesso (ad esempio, l'importanza del volontariato, la gioia di viaggiare, la lettura di libri).
4. Il dialogo si svolge contemporaneamente in ogni gruppo. Dopo alcuni minuti viene avviata una situazione di sfida

- in ogni gruppo, il facilitatore del gruppo risponde di conseguenza e il dialogo continua. È bene che i giochi di ruolo non siano troppo esagerati, ma il divertimento è sempre ben accetto.
5. Il gioco di ruolo è seguito da una discussione tra pari in un gruppo. Il facilitatore racconta cosa è stato per lui e gli altri membri coinvolti nel dialogo condividono la loro esperienza. Alla fine, anche l'osservatore fornisce un feedback.
 6. Ci sono 5 rotazioni in modo che ogni membro del gruppo possa sperimentare il ruolo di facilitatore in una situazione impegnativa.
 7. In una sessione conclusiva tutti i partecipanti discutono la loro esperienza, concentrandosi sulla risposta a situazioni difficili e sulle domande che sono sorte.



4.2.8 Galleria del dialogo (attività creativa pratica)

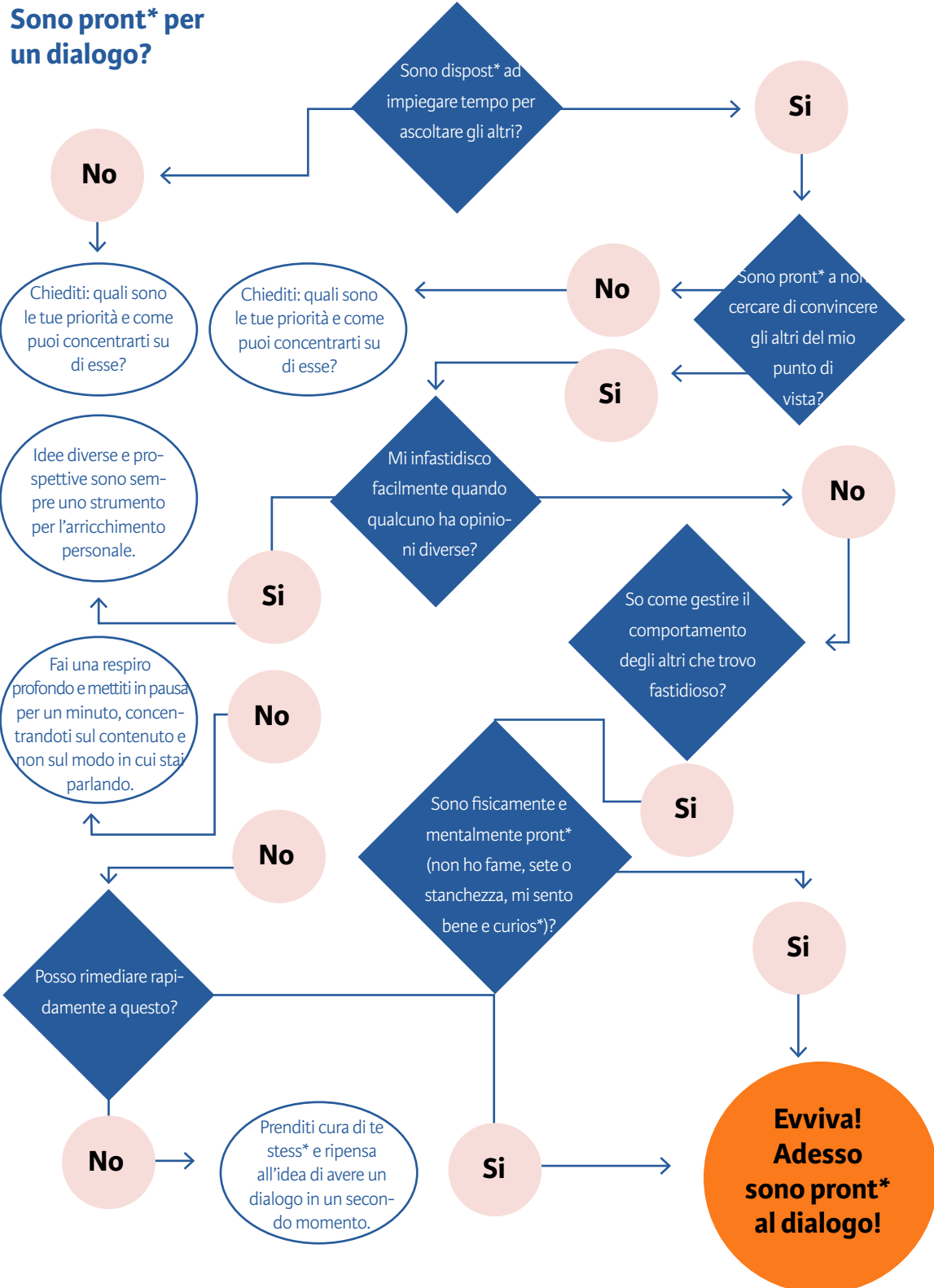
Obiettivo: Incoraggiare i partecipanti a raccogliere idee per presentare un dialogo al proprio gruppo di riferimento.

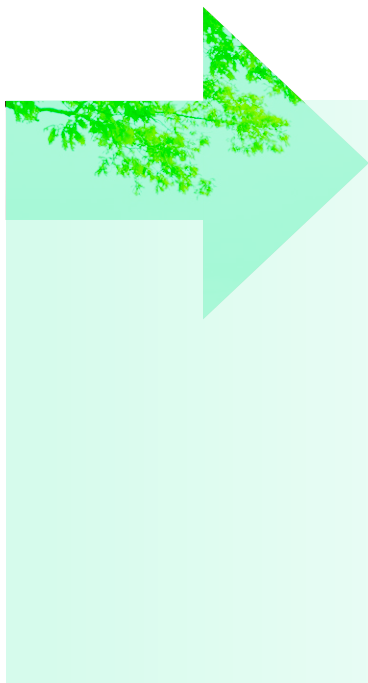
Durata: 10 minuti di preparazione (si può anche preparare in anticipo a casa)
10 minuti di presentazione e conclusione

- Passi:**
1. Chiedete ai partecipanti di pensare o scegliere dalla Guida al dialogo la caratteristica più importante di un dialogo nel loro contesto (biblioteca, associazione di volontariato, riunione dei genitori, casa di riposo, post sui social media ecc.)
 2. I partecipanti preparano un poster o un collage tenendo conto del gruppo di riferimento e quindi utilizzando un linguaggio, uno stile e una forma appropriati.
 3. I loro prodotti sono esposti alla parete sotto forma di galleria.
 4. Visitano la “galleria” e raccolgono il feedback dei colleghi.

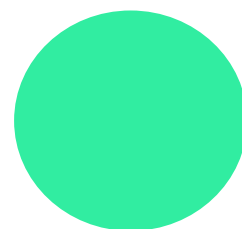
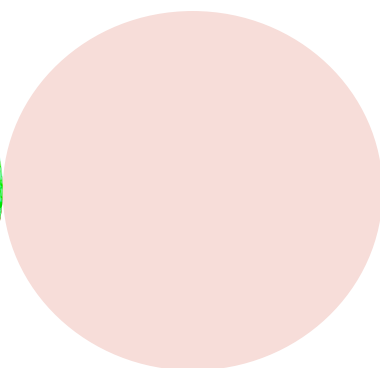
4.2.9 Siete pronti al dialogo (attività di riflessione)?

Questo strumento può aiutarci a capire se siamo disposti ad avere un dialogo con gli altri e a riflettere se è il momento giusto per noi o se forse dovremmo rimandarlo ad un altro momento.





- Quali attività per rompere il ghiaccio si possono utilizzare per creare un ambiente sicuro e rilassato?
- Come adattereste le attività proposte in questa sezione per un corso online?
- Quali attività divertenti potete aggiungere per rendere il dialogo un'esperienza di riferimento positiva?



5. Saperne di più sulle capacità di dialogo



Letture consigliate

Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo. Progetto Erasmus+ Dialogo nell'apprendimento degli adulti. 2023.

Timeout - un nuovo modo per avere una discussione costruttiva -
Sitra: <https://www.sitra.fi/en/timeout/>

Bohm, David (2004). *Sul dialogo*. New York: Routledge.

Altre risorse utilizzate in questo manuale

Impegnarsi. Kit di risorse EPALE (2023): https://epale.ec.europa.eu/system/files/2023-07/EPALE_ResourceKit_Engage_o.pdf

Fisher, Roger; Ury, William; Patton, Bruce (2011). *Getting to Si: Negotiating Agreement Without Giving In* (3rd ed.). New York: Penguin Books.

Associazione europea per l'educazione degli adulti (2018).
Approccio alle competenze di vita in Europa <https://eaea.org/project/life-skills-for-europe-lse/?pid=10220>

Commissione europea (2021) Valori e identità dei cittadini europei.
Relazione speciale Eurobarometro 508: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC126943>

Freire, Paulo (1970, 2005) Pedagogia degli oppressi. New York: The Continuum International Publishing Group Inc.: <https://envs.ucsc.edu/internships/internship-readings/freire-pedagogy-of-the-oppressed.pdf>

Bubber, Martin (1937). Io e Tu.

Competenze fondamentali ICF (2019):
https://coachingfederation.org/app/uploads/2021/07/Updated-I-CF-Core-Competencies_English_Brand-Updated.pdf

Esercizio silenzioso a terra. Adattato dal progetto “Predelati ali pozbiti? Delo z mladimi na področju dialoga, odpuščanja in sprave” sito web (Socialna akademija) (2016): <https://socialna-akademija.si/predelati/4-pogled-mladih-na-konflikte-dialog-in-odpuscanje/>

Attività di test diagnostico. Adattato da Energy for Leadership, materiale di formazione, di Tatjana Dragovič, Glotta Nova (2020).

Hargie, Owen (2021). *Comunicazione interpersonale qualificata: ricerca, teoria e pratica*. (7a ed.)

6. Appendice : il progetto dial e i partner del progetto



Il progetto Erasmus+ *Dialogue in Adult Learning (DIAL)* si concentra sulle capacità di dialogo degli adulti. Considera le capacità di dialogo come un'abilità vitale per la partecipazione democratica per tutti, anche e soprattutto per i gruppi sottorappresentati nell'apprendimento degli adulti e nell'attività democratica. Questi gruppi hanno meno accesso a situazioni in cui possono acquisire e utilizzare le loro capacità di dialogo. La mancanza di opportunità e capacità di dialogo è sia una causa che un sintomo della polarizzazione che le società europee stanno attraversando in questo momento. Collegando il dialogo con altre competenze di base degli adulti (ad esempio, l'alfabetizzazione ai media), il progetto garantisce a tutti l'opportunità di apprendere competenze vitali e di impegnarsi nel dialogo. L'aumento dell'impegno e dell'accesso al dialogo ha, in ultima analisi, effetti positivi sulla partecipazione democratica e sulla prevenzione dei conflitti.

Siamo consapevoli che un singolo progetto non può affrontare da solo questi temi. Tuttavia, grazie a risultati di alta qualità e a una divulgazione attiva, riteniamo che possa svolgere un ruolo in tal senso.

La soluzione del progetto DIAL è una nuova guida al dialogo per gli studenti adulti, che ogni individuo o organizzazione può utilizzare e la sua visione può essere riassunta come “dialogo per tutti”.

Nel complesso, il progetto DIAL realizza i seguenti prodotti e attività:

- progettazione di una pubblicazione basata sulla ricerca *Dialogo per tutti. Una breve guida per sbloccare le vostre capacità di dialogo* per introdurre il dialogo e il suo adattamento nella vita quotidiana.
- progettazione e manuale di formazione Dialogo per tutti. Libera il dialogo nella tua comunità
- corsi di formazione pilota per educatori per adulti e altri soggetti che promuovono il dialogo
- attività di dialogo a bassa soglia tra i discenti per coinvolgerli e aiutarli ad acquisire nuove abilità
- attività di apprendimento reciproco per formatori, altre parti interessate e partner (webinar per formatori, collaboratori e altre parti interessate)

la guida al dialogo e il manuale di formazione sono disponibili in 6 lingue, ovvero in finlandese, polacco, sloveno, italiano, greco e inglese e possono essere scaricati per l'uso al seguente link : <https://eurolocaldevelopment.org/dial-2/>

Per garantire l'alta qualità dei risultati del progetto è stato istituito un gruppo consultivo di esperti. Essi hanno monitorato la qualità e l'impatto delle attività e dei risultati e hanno fornito consulenza al team del progetto.

Cara Anne Ilvonen, Grecia , Ludovica Capozzi, Maria Drabczyk e Tjajana Dragovič, grazie per il vostro contributo e il vostro sostegno.

Attraverso le sue realizzazioni, il progetto mira a raggiungere i seguenti risultati:

- Un numero crescente di europei ha le competenze e le opportunità per impegnarsi nel dialogo e, di conseguenza, ha un maggiore senso di coinvolgimento.
- Formatori, coordinatori e altre persone che lavorano nelle istituzioni educative hanno gli strumenti e una maggiore capacità di coinvolgere le persone nel dialogo in una varietà di contesti.
- Le abilità di dialogo sono meglio comprese come abilità di base per la vita, soprattutto per quanto riguarda gli studenti adulti.
- In ogni fase del progetto abbiamo raccolto il feedback di utenti e formatori, nonché del gruppo consultivo e di altre parti interessate, e lo abbiamo integrato nei prodotti e nelle attività del progetto. Si è trattato di un lavoro in corso co-creato che sta ancora crescendo.

Grazie a tutti voi per averci aiutato a diffondere il dialogo e a rendere questo mondo un posto migliore.

Partner che co-creano il progetto DIAL:



- **Centro Studi Sivis** - è un'organizzazione finlandese. Gestito da un'associazione chiamata Opintotoiminnan Keskusliitto, il Centro Studi Sivis promuove l'educazione non formale degli adulti nel settore del volontariato. Ogni anno forniamo quasi 100.000 ore di formazione in collaborazione con le 80 ONG che ne fanno parte. Sosteniamo inoltre l'apprendimento degli adulti fornendo formazione ai formatori e pubblicazioni. Le organizzazioni che ne fanno parte rappresentano i settori della salute, dell'istruzione e della cultura, della consulenza ai cittadini, dell'ambiente e di altre aree specifiche di attività. Contatto: toimisto@ok-sivis.fi
- **Centrum Cyfrowe** è una ONG polacca che sostiene l'apertura e l'impegno nel mondo digitale. Insieme a esperti e professionisti aperti al cambiamento, creiamo uno spazio per lo sviluppo di nuove idee, competenze e strumenti. Ci sforziamo di garantire che l'interesse sociale sia sempre al primo posto nel rapporto tra





uomo e tecnologia. Lavoriamo nei settori della cultura e dell'istruzione per sostenere le politiche e le pratiche. Contatto: kontakt@centrumcyfrowe.pl

- **L'Istituto europeo per lo sviluppo locale** è una ONG greca. La nostra missione è fornire strumenti innovativi per la sostenibilità delle regioni, promuovendo la condivisione di esperienze tra i suoi membri e i suoi partner per sostenere la cooperazione internazionale, la creazione di reti di competenze e l'ulteriore progresso e crescita. In particolare, durante la grande crisi finanziaria e sociale, ci sforziamo di fornire soluzioni dirette alle esigenze europee. Sviluppiamo continuamente le nostre attività per diventare un attore sociale dominante a livello nazionale ed europeo. Contatto: info@eurolocaldevelopment.org
- **Cooperazione Paesi Emergenti** - L'ONG italiana. CO.P.E. si dedica alla cooperazione allo sviluppo e al volontariato internazionale. È stata fondata nel 1983 ed è un'associazione senza scopo di lucro. Il CO.P.E. è ufficialmente riconosciuto dal Ministero degli Affari Esteri italiano come Attore di Cooperazione Internazionale (ONG) dal 1987 e ufficialmente riconosciuto dall'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo dal 2016. Gestiamo progetti di cooperazione allo sviluppo su governance dal basso e diritti umani, protezione dell'infanzia ed empowerment femminile, istruzione e formazione professionale, salute, prevenzione delle malattie e delle disabilità, agricoltura e sicurezza alimentare. Contatto: cope@cope.it
- **Glotta Nova, Centro per la nuova conoscenza:** Glotta Nova è un centro sloveno di formazione per adulti specializzato in soft skills, formazione alla leadership e coaching. Serviamo organizzazioni e individui del settore pubblico e privato per raggiungere competenze di ampio respiro (comunicazione, lavoro di squadra e cooperazione, public speaking, training the trainer, mentoring, leadership e coaching), che si riflettono nella loro crescita professionale e personale. Contatto: info@glottanova.si

