

**Nel mondo dei senza dialogo.  
Le “conversazioni strutturate”:  
dal confronto polarizzato al confronto creativo**

di *Marianella Sclavi*

Esperta in gestione creativa dei conflitti

**Sommario**

Questo articolo propone il format delle “conversazioni strutturate” del Progetto Conversazioni Pubbliche (PCP) come una serie di esercizi di fenomenologia sperimentale da praticare nelle scuole e fra gruppi appartenenti a fronti avversi, tipo Tav o art 18, aborto, pena di morte, ambientalisti verso immobilizzatori, israeliani e palestinesi, ecc.

**Parole chiave**

Conversazioni strutturate, ascolto con resilienza, confronto polarizzato, confronto creativo, auto-consapevolezza emozionale, terapia della famiglia, dibattito pubblico, dialogo, democrazia.

**Summary**

This paper wants to introduce in Italy the experience of Boston’s Public Conversations Project (PCP), by giving a first rough idea of its core practices and its applications. An experimental phenomenology approach is used to show how useful the PCP format can be in understanding the dynamics of communication in tense situations.

**Keywords**

Structured conversations, listening with resilience, polarized confrontation, creative confrontation, emotional self-awareness, family therapy, public debate, dialogue, democracy.

*“In questo mondo di conflitti polarizzati, abbiamo intravisto una nuova possibilità: un percorso in cui l’espressione franca e appassionata del dissenso, consente contemporaneamente alla gente di capire più a fondo i motivi del proprio attivismo e di contribuire alla costruzione di una società più civile e compassionevole”*

(“Talking with the Enemy”, The Boston Globe, 28 Gennaio 2001)

## **Patologie familiari nel dibattito pubblico e la nascita del PCP (Progetto Conversazioni Pubbliche)**

Nel corso degli anni '80 un gruppo di psichiatri e psicoterapeuti specializzati in terapia familiare sistemica si sono incontrati per parlare delle strane somiglianze fra i modelli comunicativi nelle famiglie che avevano in cura e quelli presenti nelle arene pubbliche ogniqualvolta la discussione toccava valori e visioni del mondo profondamente divergenti. Ecco una lista di modelli comportamentali tipici nelle patologie comunicative in famiglia e nel dibattito pubblico:

- Il discorso è dominato da persone appassionatamente sicure delle proprie opinioni. Chi ha punti di vista complessi o poco chiari non trova spazio e tende a rimanere in silenzio.
- I gruppi di interesse più vocali presentano se stessi come i difensori di valori e obiettivi fondamentali e raffigurano i loro avversari come soggetti non affidabili, che perseguono scopi egoistici e distruttivi.
- Interruzioni, scoppi d'ira e attacchi personali sono considerati non solo normali, ma segno di un confronto genuino. Regole che tendano a limitare gli aspetti di bagarre del dibattito sono viste come artificiose imposizioni e restrizioni della libertà di espressione e di pensiero.
- I partigiani degli opposti punti di vista concentrano la loro attenzione su tutti gli aspetti e fatti che rafforzano le proprie tesi e viceversa su quelli che possono essere usati per denunciare la falsità, infondatezza e malafede delle asserzioni altrui.
- Si fa ampio uso di frasi fatte, di slogan ed espressioni che semplificano i problemi e li presentano in modo dualistico (i sì e i no, i pro e i contro). Frasi ed espressioni con significati ambigui, percepibili come ammiccanti o minacciosi da pubblici diversi.
- Le domande genuine, non retoriche, sono assenti; gli assunti relativi alle intenzioni, ai valori e comportamenti degli avversari, sono dati per scontati. Indagare se si è capito bene è considerato uno spreco di tempo.
- Emergono pochissime nuove informazioni, il dibattito è ripetitivo all'infinito, centrato sul ribadire in modo martellante verità indiscutibili e apodittiche.

Nel 1989 alcuni di questi psichiatri fondarono a Boston un'associazione, il Public Conversations Project (PCP), con lo scopo di sperimentare sul terreno del dibattito pubblico approcci analoghi a quelli dimostratisi fruttuosi nella terapia della famiglia. Si trattava di studiare sul campo e con la collaborazione delle parti in causa, quali caratteristiche deve avere un contesto per facilitare la trasformazione di relazioni antagonistiche in dialogiche. Nel giro di pochi anni il PCP ha elaborato un format molto ben delineato e riconoscibile e al tempo stesso estremamente adattabile a seconda se siano coinvolte poche persone o parecchie decine, se l'incontro consiste in una sola sessione oppure ne prevede una serie, se residenziale o no. Ed infine, ma non meno importante, se gli incontri devono essere tenuti segreti per timore di ritorsioni nei riguardi dei partecipanti oppure se possono svolgersi alla luce del sole e a volte – a titolo dimostrativo ed educativo- ripresi, diffusi e commentati sui mass media. Un format composto da sequenze di inusuali domande e conseguenti insolite risposte che offrono la possibilità di uscire dalle abituali cornici comunicative e di riflettere sulle distorsioni di cui si era inconsapevoli prigionieri. Le esperienze che il PCP ci mette a disposizione consentono di vedere con chiarezza in che senso i rimedi solitamente proposti per sbloccare relazioni nemiche sono essi stessi parte del problema. E non è poco. Pensate per fare solo un esempio alle guerre nella ex Jugoslavia e alle convergenti denunce da parte di intellettuali di diversa (supposta "inconciliabile") provenienza, del fatto che

l'inettitudine e impotenza dell'Europa da una parte e il divampare delle violenze dall'altra si sono rivelate le due facce di una unica matrice di pensiero, di uno stesso razionalismo lineare e dualismo semplificatorio, incapace di reggere alla esplosione della complessità (Rada Ivekovic, 1999; Nicole Janigro, 1993; Luca Rastello, 1998; Alberto L'Abate, 1999 e la ricca produzione ispirata da Edward Said, come in Naseer Aruri e Muhammad A Shuraydi (a cura di), 2001).

Per mettere in concreto tutto questo non c'è niente di meglio che partire da un paio di esperienze che hanno reso famoso l'approccio PCP e favorito la sua diffusione. Si tratta di due storie che ho conosciuto tramite la mia amica e maestra Susan Podziba che ne è stata protagonista in qualità di facilitatrice (Cfr M Sclavi, 2006 e 2012) e che mi hanno veramente aperto gli occhi. Ho in seguito letto nei commenti di vari esperti al manuale ufficiale del PCP (Maggie Herzig e Laura Chasin, 2006) al quale anch'io qui attingo, che esso contiene il sapere fondamentale di tutti gli altri manuali sulla mediazione e sulla gestione creativa dei conflitti. Sono d'accordo. Vediamo cosa ne penserete voi.

### **Primo caso: un gruppo di ebrei israeliani e palestinesi di Cisgiordania ad Harvard.**

Alcuni anni fa alcuni prof della John F. Kennedy School of Government, Harvard University, hanno fatto pervenire una richiesta allarmata di aiuto a Susan Podziba. Erano nei guai perchè avevano organizzato un seminario d'incontro fra operatori ospedalieri Israeliani e Palestinesi, e questi non riuscivano a comunicare fra loro, percepivano qualsiasi collaborazione come l'assoggettarsi a una oscura manipolazione. I prof di Harvard avevano tentato apparentemente di tutto, senza successo.

*Esercizio di fenomenologia sperimentale Parte I: secondo voi cosa possono aver fatto e detto i prof per "portare le due parti alla ragionevolezza/collaborazione"? E voi cosa avreste fatto? Buttate giù un elenco di possibilità e di suggerimenti che poi confronterete con "la soluzione"*

L'intervento di Podziba è durato un paio di giorni dopo di che il gruppo ha lavorato alacremente e piacevolmente e al ritorno nelle loro terre hanno congiuntamente fondato e gestito un centro di assistenza alla maternità nel West Bank.

**Domanda** a Podziba: *Come hai fatto? Qual è il segreto?*

**Risposta:** Non esiste alcun segreto. Mi limito a mettere le parti avverse in condizione di utilizzare quelle capacità di buona comunicazione che già possiedono, ma che evitano di esercitare perché farlo è spesso doloroso e complesso. Tutto il mio lavoro consiste nello sfidare la gente a vedere la situazione nella sua complessità, a cominciare dalla complessità della buona comunicazione in situazioni di tensione. Nel caso degli operatori della sanità israeliani e palestinesi ad Harvard, che poi erano sette in tutto, ho detto loro che era inutile sforzarsi di comunicare senza avere una idea di quant'era difficile farlo. E quindi li ho invitati a fare il gioco della parafrasi. A turno e a coppie, ognuno doveva raccontare ad un partner della parte avversa un episodio che ha avuto un significato importante nella propria vita relativamente ai suoi sentimenti sul conflitto in Medio Oriente. Al termine l'interlocutore doveva ripetere il più fedelmente possibile questo racconto. Gli altri osservavano e prendevano nota di quanto penoso fosse ripetere quelle storie, quante erano le dimenticanze, i salti, le distorsioni, le cancellazioni. E si rendevano conto di avere questo problema in comune: la fatica emozionale e il coraggio a cui dovevano attingere per

ascoltarsi e darsi reciprocamente spazio. Su questo terreno si è creata una certa solidarietà, un embrionale mutuo riconoscimento e rispetto, che poi ha dato la stura ad altri racconti di situazioni ed episodi di vita professionale.

*Esercizio di fenomenologia sperimentale Parte II: facciamo tutti insieme un elenco dei principali concetti e passaggi sui quali si è sviluppato il percorso proposto dalla facilitatrice verso “la soluzione”. Continuate la lettura dopo averlo redatto.*

Riprendiamo con un mio elenco, non necessariamente completo, tutt’altro.

Elenco: *Sfida/complessità/gioco/parafrasi-empatia/raccontare-partire da sé/fermarsi a riflettere sul dolore/fatica emozionale/ coraggio/ le dimenticanze/ i salti/ le distorsioni/ le cancellazioni.*

Praticamente l’intera impostazione è basata sul far emergere aspetti della comunicazione relativi a se stessi e alle reciproche relazioni che *normalmente* sono rimossi, ritenuti marginali, giudicati non pertinenti, sconvenienti, ridicoli, umilianti. L’utilità del portare in primo piano queste dimensioni appare ovvia solo a posteriori e questa esperienza consente di riflettere su quali sono gli ingredienti di cui sono intessute le cornici di cui siamo parte e sul perché è così difficile uscirne.

L’esperienza di uscire dalle cornici date per scontate, è accompagnata dalla sensazione non solo di sbagliare, ma anche di essere sbagliati. Uno degli scopi del format “conversazioni strutturate PCP” - come vedremo - è offrire la possibilità agli attori in gioco di *comportarsi da sbagliati* in un contesto amichevole, senza la preoccupazione che questo disagio venga loro addebitato. La *colpa* caso mai è del format e del facilitatore, sono loro gli assurdi. Tranquilli, dunque. E’ una educazione a entrare in confidenza col dolore proprio e altrui e con gli input cognitivi di cui è portatore.

*Esercizio di fenomenologia sperimentale Parte III. Verificate quanti di queste considerazioni, concetti e motivi erano presenti nella vostra lista iniziale e riflettete sulle diverse sequenze implicite o esplicite. Cosa veniva prima o dopo, cosa era centrale e cosa marginale nei nostri diversi tentativi di uscita dalle cornici date per scontate.*

L’approccio PCP s’impenna su quello che è chiamato “ascolto con resilienza.” “Resilienza” = la capacità delle persone di affrontare le avversità della vita, di superarle e di uscirne rinforzate e addirittura trasformate positivamente. Si tratta di fermarsi su ciò che fa male ascoltare e provare congiuntamente a trasformarlo in risorsa conoscitiva reciproca. Una delle questioni centrali delle conversazioni pubbliche strutturate è: come creare dei contesti che inducano i partecipanti a praticare reciprocamente l’ascolto con resilienza?

Nel caso dei sette operatori della salute ebrei e palestinesi, anche per l’esiguità del gruppo e il loro comune trovarsi sradicati dal contesto di origine, si è potuto far subito ricorso a tecniche di comunicazione nelle quali i corpi vengono messi in scena e il rapporto fra chi a turno narra e gli spettatori è molto intenso e denso di riflessività. Vedremo che la tecnica caratteristica del PCP, quando le conversazioni coinvolgono gruppi che vanno da 25-30 fino a grandi gruppi di persone (alcune centinaia), è un’altra. Ma la chiave per uscire dalle cornici date per scontate è la stessa: si tratta di strutturare la comunicazione in modo che gli aspetti dolorosi, di astio, offensivi, irritanti non provochino levate di scudi e reazioni difensive-offensive, ma vengano accolti come punti di partenza per creare inedite sinergie e sensi di comunanza.

Il secondo caso sul quale adesso ci soffermiamo riguarda un gruppo ancora più piccolo, sei

persone in tutto, ma con tre caratteristiche che lo rendono particolarmente interessante: 1. queste sei persone erano le leader nazionali dei due movimenti contrapposti sul tema dell'aborto, 2. gli incontri con l'assistenza di due facilitatori sono proseguiti segretamente per quasi sei anni, 3. hanno avuto fin dall'inizio delle ricadute molto visibili e positive sul clima morale e intellettuale del dibattito pubblico sul tema in questione.

### **Secondo caso: il dialogo fra le leader dei due fronti contrapposti sull'aborto.**

Il 28 gennaio 2001 sei donne, leader dei due schieramenti del dibattito sull'aborto (tre a capo del movimento pro-life e tre di quello pro-choice) hanno pubblicato sul *The Boston Globe* un lungo articolo congiunto intitolato *Talking with the Enemy (Parlare col nemico)* che svelava gli incontri sistematici tenuti segretamente fra loro nei quasi sei anni precedenti e terminava con le parole che ho messo a epigrafe di questo articolo: "In questo mondo di conflitti polarizzati, abbiamo intravisto una nuova possibilità" ecc..

Entrambe le parti avevano accettato di incontrarsi per la prima volta all'indomani di una situazione di grave allarme ed emergenza. Infatti il 30 dicembre 1994 un uomo armato di fucile era entrato nella sede della Planned Parenthood clinic di Brookline, Massachusetts, uccidendo l'impiegata alla reception e ferendo tre altre persone. Risalito in macchina, si era poi recato in un'altra clinica dove di nuovo ha ucciso la giovane donna alla reception e ferito altre due persone. Questo accadimento che ha suscitato un enorme allarme nell'opinione pubblica e angoscia e scompiglio nei due schieramenti, ha indotto le sei leader ad accogliere l'invito del PCP e della sua direttrice Laura Chasin, ad una serie di incontri per trovare degli accordi su come ridurre il rischio del ripresentarsi di tragedie del genere. (Inizialmente, nel '95, erano stati previsti quattro incontri che poi, essendosi rivelati "una delle esperienze umane e intellettuali più positive della nostra vita", si sono moltiplicati fino al 2001)

L'articolo di cui sopra racconta in modo molto dettagliato e specifico le resistenze e difficoltà nello stabilire un dialogo "fra parti nemiche" e come sono state superate grazie all'aiuto delle due facilitatrici, Laura Chasin e Susan Podziba. All'inizio entrambe le parti erano estremamente ambivalenti: da un lato desiderose di incontrarsi e dall'altro timorose di sottrarre tempo prezioso alle proprie incombenze organizzative. Le tre esponenti "pro-vita" temevano che il solo fatto di incontrarsi con le "pro-abortiste" le esponesse all'accusa di trattare una questione etica alla stregua di una differenza di opinioni. Inoltre, la sola idea di sedersi a fianco di donne che erano direttamente impegnate "nel togliere la vita al bambino nascente" le riempiva di angoscia. Specularmente le leader pro-choice temevano che questi incontri venissero visti come un cedimento alla violenza. Anche le facilitatrici erano molto ansiose, Laura Chasin temeva che l'incontro rafforzasse i motivi di divisione e chiusura reciproca e Susan Podziba che abitava accanto a una delle due cliniche, temeva che qualche fanatico la inseguisse sulla via di casa.

I principali motivi di astio reciproco nel primo incontro furono relativi all'uso delle parole, al linguaggio: le "pro-choice" si rifiutavano di chiamare "pro-life" le altre perché sarebbe stato come ammettere di non esserlo. E come chiamare ciò che si sviluppa nel grembo materno? Per le une era "un bimbo non nato" per le altre "un feto". Sentivano che un vero e proprio baratro le divideva.

*Esercizio di fenomenologia sperimentale Parte I: sulla base dell'esercizio precedente, fornite dei suggerimenti. Scrivetene almeno tre. Poi confrontateli con quanto segue.*

Le facilitatrici suggerirono di iniziare i colloqui proprio da questo, dagli “incubi” di ognuna nei riguardi di questi incontri: quali erano le parole, frasi e comportamenti dolorosi temuti, che avrebbero ferito il proprio ego, offeso la propria concezione morale, e messo a disagio la propria identità e autorevolezza individuale e collettiva? In questo modo ognuna ha potuto mettere in scena in modo che è risultato anche un po' caricaturale, gli stereotipi attribuiti alla parte avversa, di solito accompagnati da risatine imbarazzate, prese di distanza, stupori e sospiri di sollievo.

Questa fase (di “scongelo” l'ha chiamata Kurt Lewin) ha aperto la strada alla discussione sulle “ground rules”, le regole di base per i dialoghi futuri. Ovvero: 1. Fare uso solo di parole accettabili (o almeno tollerabili) da tutte le partecipanti, 2. Non interrompere, non pontificare, non ricorrere ad attacchi personali, 3. Parlare a titolo personale e non come rappresentanti di una organizzazione, 4. Totale confidenzialità degli incontri finché non avessero concordato all'unanimità di renderli pubblici e in che modo. Infine, decisivo e faticosissimo: 5. Concentrarsi sul capire e l'essere capite rinunciando completamente a convincere.

A questo proposito in una delle prime riunioni ognuna ha raccontato come mai aveva finito col dedicare così tanto tempo e impegno alla questione dell'aborto e questi racconti, tutti profondamente personali, hanno creato un senso di reciproca empatia.

*Esercizio di fenomenologia sperimentale Parte II: provate a immaginare le possibili ricadute sul dibattito pubblico di questi incontri. Fate un elenco di ciò che vi viene in mente.*

*Poi confrontate il vostro elenco con quello qui sotto e commentate le differenze. E' un esercizio di allenamento della immaginazione sociologica.*

Ricadute sul clima morale e intellettuale del dibattito pubblico nel caso specifico: *un cambio di tono e di stile nelle dichiarazioni pubbliche* sono stati subito notati dai mezzi di comunicazione di massa più sensibili all'argomento. Per esempio, in occasione del primo anniversario dell'eccidio, una delle tre leader prochoice (la quale è anche un pastore protestante) nella sua orazione ha espresso *riconoscenza per le veglie di preghiera* delle dirigenti prolife, alcune delle quali anche coraggiosamente *presenti alla cerimonia*. Le esponenti di entrambe le parti hanno scritto *lettere aperte ai propri membri e militanti invitandoli a evitare termini ed epiteti offensivi e condannando tutte le manifestazioni faziose* centrate su accuse agli avversari di essere degli “assassini”. Inoltre questi dialoghi hanno creato un senso di responsabilità reciproca che si è espresso in *iniziative convergenti di lobby per l'assistenza alle ragazze madri, alle famiglie in crisi e per una educazione alla sessualità consapevole*. Infine fra le due parti è stata istituita una “linea rossa” per avvisarsi nel caso vi fosse sentore di qualche aggressione, la quale almeno in un caso si è dimostrata davvero utile.

Quando Obama, appena divenuto presidente, fu invitato alla università cattolica di Notre Dame per il discorso inaugurale dell'anno accademico, trovò ad accoglierlo gruppi di contestatori antiabortisti, ma tale contestazione si trasformò in una ovazione dopo che nel suo discorso il tema dell'aborto fu trattato secondo l'ottica elaborata dagli incontri del PCP di Boston.

Qui di seguito mi accingo a illustrare il format classico PCP, di cui i due casi precedenti

sono una libera interpretazione e applicazione. Si tratta di aiutare sistematicamente le parti in causa a liberarsi dei vecchi modelli comportamentali e a praticare nuovi modi di comunicare e di relazionarsi.

### **L'approccio PCP al dialogo fra parti ostili.**

L'idea è di predisporre un contesto, un contenitore (così viene chiamato) semplice da montare e da capire, in grado di aiutare le persone che vi entrano volontariamente a vivere "sulla propria pelle" le dinamiche che consentono di trasformare delle relazioni polarizzate in relazioni dialogiche. Questo contenitore s'impenna su un format standard da mettere in pratica così com'è oppure da modificare a seconda delle situazioni, del tempo a disposizione, dei linguaggi e delle culture.

Il format standard delle conversazioni strutturate PCP si avvale di tre componenti:

- A) **una scansione dei tempi** che consente ad ognuno dei partecipanti di esercitare in modo distinto le tre funzioni: della parola, dell'ascolto e della riflessione.
- B) **tre domande** formulate dai facilitatori per convogliare la conversazione sul terreno del dialogo mettendo in primo piano: 1. l'esperienza personale (uscita dagli stereotipi), 2. le speranze e i timori (valori di fondo) e 3. i propri dubbi, incertezze, le antinomie (vulnerabilità e umanità).
- C) **le conversazioni libere**, rispettose dei "quattro sentieri" di un autentico percorso dialogico, ovvero: 1. sottolinea qualcosa che hai imparato dalle comunicazioni precedenti; 2. afferra un filo e usalo per tessere: è emersa qualche idea alla quale vuoi aggiungere qualcosa? 3. chiarifica delle differenze; 4. rivolgi agli interlocutori delle domande genuine, che non siano critiche camuffate.

Riprendo qui (dal manuale già citato) le fasi tipiche di una sessione PCP standard (durata minima due ore, di solito per 24-25 partecipanti) a uso e consumo di coloro che desiderano sperimentare il format in veste di facilitatrici e facilitatori.

La sessione inizia, dopo i saluti e l'orientamento generale (che spesso prevede una breve illustrazione delle differenze fra dibattito e dialogo), con la presentazione delle fasi in cui sarà strutturato l'incontro. Quasi sempre queste fasi sono esposte in un cartellone o proiettate via powerpoint con la precisazione degli orari per ognuna.

- 0. Ore 18.30 **Plenaria**. Saluti e orientamento generale.
- 1. **Plenaria**. Accordo sugli stili di comunicazione. Viene definito e sottoscritto un accordo sui modi e stili della comunicazione.
- 2. **Plenaria oppure lavoro di gruppo (max. 6 persone)**. Breve giro di auto-presentazione dei partecipanti
- 3. **Gruppo**. Le tre domande apripista del dialogo. Tre giri di conversazione strutturata per rispondere a 3 domande predisposte dall'equipe PCP. Struttura di ogni giro: A domanda B. pausa-riflessione A Domanda ripetuta C. giro di risposte con possibilità di "passo". Mentre gli altri parlano, reazioni e interrogativi sono annotati sui block notes per riprenderli nella fase della conversazione libera.
- 4. **Gruppo**. Conversazione libera, (lungo i 4 sentieri del percorso dialogico) per esplorare più a fondo le prospettive in precedenza illustrate.
- 5. **Plenaria**. Commenti e osservazioni di ogni partecipante sull'esperienza appena svolta.

6. Feedback scritto (riempiendo un modulo predisposto)
7. Termine della sessione alle ore 20.30.

#### Chiarimenti complementari:

- Può ognuno fermarsi fino alla fine? (Se qualcuno deve andarsene prima, come lo fa, con un saluto o in silenzio e come potrà fornire ugualmente un feedback ?)
- Mostrare dove sono le matite e block notes a disposizione di ognuno. Spiegare cosa servono.
- Ruolo della facilitatrice/tore. Spiegare in cosa consiste. (Avete delle domande ?)

Percorriamo una ad una le principali fasi.

### **1. Accordo sugli stili di comunicazione.**

Scopo: aiutare i partecipanti a concordare delle regole di comunicazione che promuovono il dialogo e che ognuno capisce e sottoscrive. Se l'approvazione delle regole avviene in plenaria, la discussione sulle stesse con i singoli partecipanti è già avvenuta prima, nella fase preparatoria dell'evento. E quindi la discussione dovrebbe essere rapida e semplice. Se invece si desidera che i presenti scrivano al momento e congiuntamente le regole, allora vanno divisi in piccoli gruppi ai quali si distribuisce un testo di questo tipo:

“Le seguenti regole si sono in passato dimostrate utili per garantire il reciproco rispetto in incontri su temi caldi e polarizzanti. Siete invitati a leggerle e o approvarle come sono o in forma modificata.

Regole relative ai modi di parlare e ascoltare.

1. ognuno parla a titolo personale e non come rappresentante di un gruppo
2. non è ammesso né criticare i punti di vista degli interlocutori, né tentare di persuaderli della bontà del proprio
3. ognuno si impegna a praticare “l’ascolto con resilienza.”

Regole relative alla forma della comunicazione:

1. ognuno si atterrà ai tempi di parola suggeriti dalla facilitatrice e a collaborare nella equa suddivisione del tempo
2. non sono ammesse interruzioni
3. ognuno può ricorrere al “passo” o “passo per ora” quando non si sente pronto o a proprio agio nel rispondere a una domanda

Regola sulla confidenzialità:

Ognuno si impegna, nel riportare ad altri la conversazione svolta nel gruppo, ad evitare rigorosamente sia di far nomi sia di riferire qualsiasi particolare o informazione che permetterebbero di identificare le persone relative ai casi di cui si parla”

Assicurarsi che il significato di tali regole siano compresi e condivisi e se ritenuto necessario concordemente modificati. Terminati i lavori dei gruppi si procede in plenaria a redigere su bacheca o powerpoint, la lista di regole condivise da tutti.

### **2. Breve giro di auto-presentazione dei partecipanti**

I gruppi sono possibilmente di 4 max 6 persone e una facilitatrice perché questo consente a ognuno di comunicare faccia a faccia in tempi scanditi con un ritmo abbastanza incalzante.

Il giro di presentazioni consiste in due domande formulate dalla facilitatrice secondo lo schema A.Domanda - B. Pausa riflessione -A. Ripetizione della domanda - C. Giro di risposte.

( Di solito la pausa riflessione è di un minuto. E i tempi delle risposte variano da uno a tre minuti a testa, a seconda della domanda.)

Le due domande sono intese a dare ai partecipanti l'opportunità di dire qualcosa su se stessi e condividere le proprie speranze sugli esiti del dialogo.

Facilitatrice: *“Cominciamo col fare un giro in cui ognuno si presenta aggiungendo al proprio nome e cognome alcune informazioni che vi suggerirò. Il dialogo PCP prevede che le domande del facilitatore siano seguite da una pausa di un minuto. Infatti sono tante le cose che ognuno può dire e potete usare questo minuto di riflessione per annotare sul taccuino i vostri pensieri e chiarirvi le idee. Al termine del minuto la domanda verrà riproposta e ognuno avrà uno o due minuti per comunicare la risposta. Inizia chi vuole e poi si prosegue in senso orario. Si può “passare” e volendo riprendere la parola a giro finito. Mentre sono gli altri a parlare e voi ascoltate, potete annotare aspetti da riprendere nella fase della conversazione libera.”*

Presentazione. Prima domanda: *“Dopo nome e cognome aggiungete qualcosa a cui avete rinunciato per trovarvi qui stasera. Per es un impegno alternativo, una partita di calcio, aiutare i figli nei compiti, ecc”*

(Un minuto di Pausa /riflessione, poi Ripetizione della D. e poi 1 minuto a testa per rispondere)

In alternativa: *“aggiungete qualcosa di voi stessi che vi fa piacere che gli altri conoscano ma che non è direttamente collegato ai motivi del presente incontro.”*

(Pausa /riflessione, Ripetizione D. e 1/2 minuti max. a testa per rispondere)

Presentazione:Seconda domanda: *“Raccontate qualcosa che è stato decisivo nel convincervi a partecipare a questo dialogo. Qualcosa che vi ha smosso.”*

(Pausa /riflessione , Ripetizione D, 1-2 minuti per rispondere)

In alternativa. *“C'è una particolare esperienza che spero di portarti a casa o qualcosa di specifico che spero di imparare nel corso di questo incontro ?”*

(Pausa /riflessione, Ripetizione D. e poi 2/3 minuti a ciascuno per rispondere)

### **3. Le tre domande apripista del dialogo.**

Le 3 domande hanno il compito di aiutare i partecipanti a:

1. raccontare alcune esperienze personali connesse alla loro posizione sul conflitto
2. comunicare i valori, le speranze, le preoccupazioni e gli assunti alla base delle loro convinzioni
3. descrivere la complessità del loro punto di vista, parlare delle incertezze, ambivalenze, conflitti di valori connessi al tema in questione.

Vengono formulate dalla equipe dei facilitatori sulla base dei colloqui con i partecipanti nella fase preparatoria della sessione PCP.

**Apripista. Prima Domanda:** *“Vi invito a prendervi un minuto per riflettere sulla seguente domanda che contiene due parti: In che modo gli eventi connessi a X [il tema in questione] hanno cambiato la tua vita e/o viceversa cosa ti ha indotto a impegnarti su questa questione? Racconta una tua esperienza personale collegata a questo conflitto.”*

In alternativa (altra formulazione): “*Ci racconti qualcosa della tua esperienza di vita che può aiutare gli altri a capire meglio le tue posizioni relative ad X ?*”

Pausa / Domanda ripetuta / Giro di risposte (ognuno 3 minuti max)

La facilitatrice segnala quando i 3 minuti stanno per scadere.

**Apripista. Seconda Domanda:** “*Quali sono le questioni e aspetti che ti stanno più a cuore su questa questione ?*”

Chiarimenti se necessari: *quali sono i valori, speranze e timori che stanno al cuore della faccenda per te ? o “ In quanto hai appena detto, cosa è più centrale per te ?”*

Pausa / Domanda ripetuta / Giro di risposte (ognuno 1/2 minuti max)

**Apripista. Terza Domanda:** “*All’interno della tua prospettiva generale su questa questione, ci sono delle aree di incertezza e/o ambivalenza di cui desideri farci parte? Per es. ti viene in mente qualche occasione in cui i valori di fondo che colleghi a questa questione ti sono apparsi in contraddizione con altri principi e/o valori altrettanto importanti? Ci sono stati o ci sono momenti in cui ti sei sentito tirato in direzioni opposte senza saper scegliere ?*”

In alternativa: “*Molte persone pensano che alcuni slogan e semplificazioni usate nell’arena politica vanno a detrimento della complessità delle loro posizioni e punti di vista. Nelle tue riflessioni su questa questione, ti sei trovato a fare i conti con incertezze, contraddizioni o conflitti di valore ?*” Oppure: “*Quali sono alcuni dubbi, preoccupazioni o domande che ti angustiano per la loro complessità ?*”

Chiarimenti se necessari: “*Si tratta di una domanda complicata, per cui se non vi pare sufficientemente chiara, proviamo a chiarirla assieme.*”

Pausa / Domanda ripetuta / Giro di risposte (3 minuti max)

**Suggerimento:** se il tema delle incertezze e conflitti di valori è già emerso, il facilitatore prende atto di questo e chiede di aggiungere altre informazioni sui loro punti di vista, valori, preoccupazioni e speranze.

### **I quattro sentieri del percorso dialogico e “il dopo.”**

Distribuisce un foglio pro memoria sui 4 sentieri di una conversazione basata sul dialogo:

1. Sottolinea qualcosa che hai imparato.  
Hai sentito qualcosa che ha suscitato qualche nuova idea o sentimento ?
2. Afferra un filo e usalo per tessere.  
E’ emersa qualche idea o tema al quale vuoi aggiungere qualcosa ?
3. Chiarifica delle differenze.  
E’ emersa qualche differenza che ti ha messo a disagio? Se è così prima verifica se hai capito in modo corretto. Poi puoi dire cosa ti ha disturbato e perché. Oppure puoi fare una domanda tesa ad esplicitare i valori e assunti alla base della differenza in questione.
4. Fai delle domande.  
C’è qualcosa che vorresti capire meglio? Fai in modo che le tue domande siano guidate da genuina curiosità e non siano delle critiche camuffate.

La transizione dalle conversazioni strutturate a quelle più libere in alcuni gruppi avviene facilmente in altri è più difficile. La facilitatrice può dare una mano in vari modi. Può

ricordare che ci si è riuniti non per dibattere o persuadere, ma per comprendere i rispettivi punti di vista. Può iniziare con la domanda quattro: “C’è qualche chiarimento o approfondimento che vorreste da uno specifico interlocutore?” Può chiedere che venga rispettato un minuto di silenzio anche dopo le domande dei partecipanti. Può invitare ad interventi concisi in modo da dar spazio a tutti. Può invitare (dando l’esempio) ad affrontare le difficoltà della comunicazione con un po’ di leggerezza, umorismo e senso del gioco.

**Al termine per tirare le fila** si può scegliere entro una vasta batteria di domande (da decidere quali ancora in gruppo e quali in plenaria, seduti in cerchio). Eccone alcune.

Sulla esperienza del dialogo:

- qualcosa che hai fatto - o che non hai fatto – che ha contribuito a creare e mantenere il clima di dialogo
- qualcosa che hai imparato e che vorresti condividere con gli amici e/o i membri della tua famiglia e che non scorderai facilmente

Sulle prospettive future:

- quali questioni e temi vorresti che questo gruppo affrontasse in un prossimo incontro ?
- quali sono i prossimi passi che ti piacerebbe percorrere come individuo o assieme agli altri partecipanti a questo gruppo ?

Sulle difficoltà del rientro:

- Nel pensare all’esperienza svolta qui e al rientro nella comunità con la quale solitamente discuti questi problemi, c’è qualcosa che spera di mantenere e comunicare ?
- Ti aspetti delle difficoltà nel rientro al gruppo di appartenenza? Se sì, quali? Se no, in che senso ?
- Ti vengono in mente dei modi con i quali le persone in questa stanza possono rimanere vicine e solidali anche in seguito, dopo la fine dell’incontro ?

### **L’importanza di una accurata preparazione, ad hoc.**

Il format delle PCP per il dialogo è stato adottato sui temi più diversi, dalle conversazioni interreligiose al post conflitto in Burundi alle discussioni sulla omosessualità in un ambiente ecclesiastico. Mentre per organizzare un dibattito non è necessario un grande lavoro preparatorio, per organizzare dei dialoghi in generale e dei dialoghi su temi polarizzati in particolare, è necessaria una minuziosa preparazione. Mi limito qui a riportare un pro-memoria sul percorso PCP nella sua complessità, dal principio alla fine. Scopo: aiutare le parti in causa a liberarsi dei vecchi modelli comportamentali e a praticare nuovi modi di comunicare e di relazionarsi.

### **Pro-memoria:**

1. Acquisiamo conoscenze fresche e dirette sulle pratiche abituali. Prima di organizzare un dialogo, ricostruiamo con i potenziali partecipanti le dinamiche delle abituali conversazioni e le speranze e timori relativi alla possibilità di cambiare. Quali aspetti giudicano costruttivi e quali no, nel vecchio modo di comportarsi? E quali analisi, speranze e scopi li inducono a sperimentare nuove strade?
2. Siamo chiari e trasparenti sugli scopi e le aspettative. I conflitti cronici tipicamente

sono accompagnati da una quantità di storie ansiogene relative a inganni, menzogne, tradimenti, trabocchetti. In contrasto il format PCP viene illustrato in modo assolutamente chiaro e trasparente sia negli incontri preparatori che negli inviti scritti. Vengono specificati chi sono gli ideatori ed eventualmente i finanziatori del percorso, quali sono le modalità e le tappe e il ruolo dei facilitatori.

3. Ci impegniamo nella progettazione collaborativa del dialogo in modo che i protagonisti lo sentano ad ogni momento come proprio e funzionale ai propri desideri e interessi.
4. Cerchiamo il coinvolgimento di promotori che godono la fiducia di tutte le parti.
5. Facilitiamo esclusivamente incontri e programmi in cui la partecipazione sia volontaria e i partecipanti convinti che vale la pena provare il format e le dinamiche del dialogo.
6. Chiediamo ai partecipanti di definire assieme le regole di comunicazione da rispettare. E di sottoscrivere gli accordi di confidenzialità necessari per proteggere le parti più vulnerabili.
7. Usiamo specifiche strutture per promuovere la riflessione, la comunicazione meditata e l'ascolto con resilienza. Specialmente nelle fasi iniziali del dialogo aiutiamo i partecipanti a comunicare e ascoltare in modi coerenti con le loro intenzioni dichiarate. Questo avviene grazie al ricorso a forme strutturate di riflessione, ascolto e conversazione che limitano la possibilità di ricadere nei vecchi comportamenti reattivi.
8. Confezioniamo accuratamente le domande di apertura del dialogo. Assumiamo che i portavoce delle varie prospettive hanno idee più complesse di quanto i loro slogan suggeriscano. Le domande iniziali sono pensate per fare emergere questa complessità e impedire la ripetizione di frasi fatte e di idee rigide e unilaterali.
9. La facilitazione è un continuo ascolto e accoglimento dei bisogni e interessi espressi nel corso della conversazione.

### **Poche considerazioni conclusive.**

Sono colpita dalla convergenza fra la diagnosi sullo stato del dibattito pubblico e le indicazioni di terapia del PCP e le considerazioni dello psicanalista junghiano Luigi Zoja (2009) sul clima morale e intellettuale nel mondo Occidentale e in Italia. In particolare, mi sembrano di grande interesse le seguenti due osservazioni: 1. C'è una modalità del dibattito pubblico che "rafforza la struttura dell'Io, approfondendo il suo rapporto con l'inconscio e contenendolo" (per es. teatro greco) e un'altra modalità del dibattito pubblico "che indebolisce l'Io ponendolo in balia di passioni incontrollabili e primordiali" (circo romano) 2. Il dibattito da circo romano è caratterizzato, fra l'altro, dalla cancellazione delle "pause, necessarie alla riflessione e alla autocritica" e dalla fuga dalla complessità: "Più che i conflitti però crescono le complessità. E' il nostro bisogno di fuga dalle nuove complessità che li semplifica presentandoli come uno scontro fra avversari lontani" (Zoja, 2009, pag. 136 per il punto 1. e pag. 119 per il punto 2).

## **Bibliografia**

- Aruri Naseer e Muhammad A Shuraydi (a cura di), 2001. *Revising Culture Reinventing Peace*. The influence of Edward W Said, Olive Branch Press.
- Fowler A., Nicki N. Gamble, Frances X. Hogan, Melissa Kogut, Madeline McCommish, Barbara Thorp, 2001. "Talking With The Enemy", *The Boston Globe*, 28 gennaio.
- Herzig Maggie e Laura Chasin, 2006. *Fostering Dialogue Across Divides*. A Nuts and Bolts Guide from the Public Conversations Project, published by PCP, in [www.publicconversations.org](http://www.publicconversations.org) (scaricabile gratuitamente).
- Herzit M, 2009. *Fostering Welcoming Communities through dialogue*, published by PCP in [www.publicconversations.org](http://www.publicconversations.org) (scaricabile gratuitamente).
- Ivekovic R., 1999. *Autopsia dei Balcani*, Raffaello Cortina, Milano.
- Janigro N., 1993. *L'esplosione delle Nazioni. Il caso Jugoslavo*, Feltrinelli, Milano.
- L'Abate A., 1999. *Kosovo: una guerra annunciata*, Edizioni la Meridiana, Bari.
- Rastello L., 1998. *La guerra in casa*, Einaudi, Torino.
- Podziba S. 2006. *Chelsea Story*. Come una cittadina corrotta ha rigenerato la sua democrazia, Bruno Mondadori, Milano.
- Podziba, S. 2012: *Civic Fusion: Mediating Polarized Public Disputes*, ABA Publishing, Inc. Chicago, in uscita giugno
- Sclavi M., 2003. *Arte di Ascoltare e Mondi Possibili*, Bruno Mondadori, Milano.
- Sclavi M., 2006. "Il dialogo, senso comune democratico: intervista a Susan Podziba", in *Una città*, rivista di interviste, n. 140, Forlì.
- Sclavi M., 2008. "The position of Play and Humor in Creative Conflict Management" *Negotiation Journal*, Harvard Law School, aprile (anche in [ites.google.com/site/marianellasclavi/](http://ites.google.com/site/marianellasclavi/)).
- Sclavi M., 2012. "Incontrare il nemico, le parole per farlo", in [www.inGenere.it](http://www.inGenere.it), aprile.
- Zoja L., 2009. *Contro Ismene*. Considerazioni sulla violenza, Bollati Boringhieri, Torino.