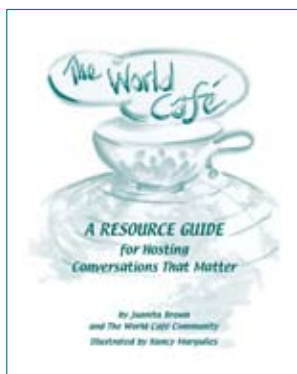


Juanita Brown e la World Cafè Community

IL WORLD CAFÈ



GUIDA PRATICA ALL'ORGANIZZAZIONE
E ALLA GESTIONE DI INCONTRI
CON LA METODOLOGIA WORLD CAFÈ



Un ringraziamento speciale a Ken Homer, David Isaacs, Nancy Margulies, Karen Speerstra, Kali Saposnick e Nancy Daugherty per la collaborazione data nella progettazione, scrittura e revisione di questa Resource Guide.

Titolo originale

TheWorld Café: "A Resource Guide for Hosting Conversations That Matter"
by Juanita Brown

2002 All rights reserved

Illustrazioni di Nancy Margulies

Traduzione ed adattamento

Gerardo de Luzenberger
Gisella Geraci
Adriano Pianesi

Grafica
Genius Loci
www.loci.it



Indice

Introduzione	3
Il potenziale delle conversazioni importanti	5
Cos'è un World Café?	6
Il World Café: un movimento globale	9
Principi guida per organizzare un World Café	10
■ Principio 1: chiarire il contesto	12
■ Principio 2: creare un ambiente di lavoro ospitale	13
■ Principio 3: formulare domande importanti	15
■ Principio 4: incoraggiare il contributo di tutti	17
■ Principio 5: collegare i diversi punti di vista	18
■ Principio 6: ascoltare per cogliere intuizioni e riflessioni profonde	20
■ Principio 7: raccogliere e condividere i risultati	21
Il ruolo del coordinatore del World Café e dei referenti dei tavoli (<i>table hosts</i>)	23
Ma il World Café è qualcosa di più di una semplice chiacchierata?	25
Rimaniamo in contatto!	26
Il World Café "in pillole": cosa serve per organizzare un World Café	27
■ Concetti chiave	27
■ Le "regole" di condotta dei partecipanti	27
■ Le domande	28
■ Allestimento di un World Café e materiali necessari	29

Introduzione

È con grande piacere che vi diamo il benvenuto alla Resource Guide del World Café tradotta in italiano. Lo scorso ottobre, insieme a Genius Loci e ad un gruppo di volontari abbiamo fatto uno dei primi World Café in Italia con risultati che sono andati al di là delle più rosee aspettative: tutti i partecipanti sono dichiarati interessati ad un approfondimento e questa guida è la nostra risposta a questo sentito interessamento.

Il World Café si fonda su una sfida: che succede se consideriamo le aziende come una rete di conversazioni importanti? Il lavoro del World Café cerca di promuovere una cultura del dialogo e nuove possibilità di sviluppo.

La cultura del caffè non ha bisogno di molte spiegazioni in Italia. I tavolini al caffè non hanno da noi certo l'appeal esotico che possono avere nel nord Europa o in America: l'idea di fare quattro chiacchiere davanti a un espresso o di parlare di qualcosa seduti ad un tavolino al bar è parte della vita di tutti i giorni. Eppure il World Café, proprio nel contesto italiano offre una interessante provocazione: che succede se trasferiamo la forza delle conversazioni informali dal bar alle organizzazioni? Che succede se utilizziamo le conversazioni informali per mobilitare un'organizzazione per creare un futuro diverso?

Il World Café è semplice. Il suo valore sta nella naturalità e semplicità: non ci sono metodologie complesse o una lunga serie di steps da seguire. (Ed infatti noterete in questa guida che molte indicazioni che possono apparentemente sembrare banali: "accogliete con gentilezza" o "apparecchiate la tavola".) Ci piace far notare però che dietro l'apparente semplicità di esecuzione si cela una efficace metodologia – anzi filosofia – del cambiamento organizzativo radicata nel pensiero dei Sistemi Complessi Adattivi e della teoria del caos. L'ingrediente necessario è sempre lo stesso: una sincera voglia di apprendere insieme qualcosa di nuovo, qualcosa che difficilmente sarebbe possibile capire individualmente, ma che possiamo imparare insieme.

Che può succedere nella vostra organizzazione se liberate l'energia collaborativa che si sprigiona dalle conversazioni informali? Attendiamo con ansia gli esiti della vostra esperienza del world cafe in nuovi contesti, che questa guida ha l'ambizione di sostenere attivamente.

Iscrivetevi alla comunità mondiale del World Café <http://www.theworldcafecommunity.org>, che comprende più di 3.000 persone in tutto il mondo ed un passato di successi che spazia dall'impresa alle organizzazioni non profit, alle associazioni, alle strutture governative.

Un caro saluto e ...accomodatevi!

David Isaacs e Adriano Pianesi

david@theworldcafe.com
a@pactionc.com





IL POTENZIALE DELLE CONVERSAZIONI IMPORTANTI



Sin da quando i nostri antenati si radunavano intorno al fuoco, parlarsi è stato fondamentale per affrontare questioni importanti. Un modo per condividere quel che si sa, ragionare sul futuro, coinvolgere e motivare singoli e comunità di persone.

Grandi cambiamenti ed invenzioni sono spesso nati da persone che, incontrandosi in salotti, bar, refettori, cucine e parrocchie, conversavano informalmente. La nascita della Repubblica Americana, ad esempio, è stata molto aiutata dalle conversazioni informali, così come Caffè e negozi di barbiere sono stati fondamentali nella Rivoluzione Francese. Il movimento per i diritti civili degli Stati Uniti è nato da conversazioni fatte nelle case e nelle chiese. I Circoli di Studio hanno giocato un ruolo fondamentale nella diffusione della cultura di apprendimento collaborativo e partecipazione democratica tipica della Scandinavia.

Oggi le comunicazioni informali sono la linfa vitale della nuova economia. Quando l'informazione è materia prima e le idee sono moneta di scambio, la capacità di conversare diventa cruciale per mettere in moto quell'intelligenza collettiva necessaria a sviluppare prodotti e servizi a forte valore aggiunto.

L'avvento di Internet ha portato al fiorire in tutto il mondo di network dinamici di persone che, in modo assolutamente volontario, si interrogano su come affrontare in modo innovativo le grandi sfide sociali, economiche, politiche ed ambientali che oggi abbiamo davanti.

Il fatto è che le grandi idee si diffondono, ed i cambiamenti si concretizzano, quando piccoli gruppi di persone, incontrandosi di persona o on line, cominciano a conversare, fanno proposte creative e lanciano azioni capaci di coinvolgere attraverso i network un numero sempre più grande di persone. L'era del "World Cafè" è in pieno svolgimento!

Il World Cafè ha una provata capacità di dare vita a conversazioni autentiche e alla condivisione di conoscenze tra persone provenienti da culture e situazioni estremamente diverse – anche quando non si conoscono o hanno condiviso solo un percorso formativo tradizionale.

COS'È UN WORLD CAFÈ?



IL WORLD CAFÈ È... un metodo semplice ed efficace di dar vita a conversazioni informali vivaci e costruttive su questioni importanti e concrete che riguardano la vita di un'organizzazione o di una comunità locale.

Le conversazioni in stile World Cafè sono uno strumento pratico e creativo per migliorare la capacità delle persone di pensare insieme, che si ispira ad un movimento globale che promuove un uso crescente delle "comunicazioni informali" nel mondo degli affari, delle pubbliche amministrazioni, della sanità, dell'istruzione, e delle comunità locali. Organizzando un World Cafè, volutamente si dà vita a forme di comunicazione informali che promuovono apprendimento e condivisione delle conoscenze ed aprono nuove possibilità di azione.

Immaginate di unirvi a tre o quattro persone che siedono attorno ad un tavolo simile a quelli dei Caffè, o ad un piccolo gruppo di discussione per ragionare su temi e questioni in cui il pensare insieme può veramente fare la differenza. Vicino a voi, altre persone stanno conversando in piccoli gruppi di quelle stesse cose, e mentre lo fanno prendono nota delle idee più significative e dei diversi punti di vista. Dopo un po' di tempo, immaginate di passare in un altro gruppo o unirvi ad un altro tavolo, dialogare con altre persone e arricchirvi di altre idee e punti di vista. L'incrocio delle diverse conversazioni invita ad esplorare nuovi territori, porta a nuove scoperte, apre nuove opportunità. Con il crescere e l'evolversi di una conoscenza comune, si concretizza il senso di appartenenza a qualcosa di più grande, e tutti hanno modo di sentire la forza e lo spirito del gruppo.



IL WORLD CAFÈ È ANCHE... una metafora della nostra vita, che ci aiuta a riflettere sull'importanza che conversazioni e sistemi di relazione hanno sulla nostra capacità di apprendere e costruirci un futuro. Vivendo, lavorando, partecipando alla vita della nostra comunità non facciamo che muoverci, conversando, da un "tavolo" all'altro, esattamente come facciamo in un World Cafè.

Proprio come i pesci non vedono l'acqua in cui nuotano, raramente ci rendiamo conto della grande influenza sistemica delle conversazioni a cui partecipiamo. Eppure le idee che condividiamo e gli impegni che assumiamo in questi momenti di scambio influenzano il nostro futuro in modo imprevedibile. Rendendoci conto della loro forza, possiamo utilizzarla in modo più efficace per il nostro mutuo beneficio.

Vivere l'esperienza di conversare in un World Cafè ci aiuta a scegliere consapevolmente come essere coinvolti nel flusso continuo di conversazioni che caratterizzano tutta la nostra vita.



Il World Cafè, sia visto come metodologia sia come metafora della vita, ha immediate implicazioni pratiche per la progettazione di incontri e conferenze, la definizione di nuove strategie, lo sviluppo delle organizzazioni, la creazione di conoscenza, e più in generale per tutti i cambiamenti su larga scala della nostra vita.



IL WORLD CAFÈ: UN MOVIMENTO GLOBALE



Migliaia di persone, in cinque continenti, hanno sperimentato il World Café in situazioni molto diverse – da 1200 partecipanti stipati in una sala da ballo a poco più di una dozzina di persone sedute in un salotto accogliente. In un'azienda multinazionale di prodotti di consumo, dirigenti provenienti da oltre 30 paesi hanno usato i principi del World Café per sviluppare a livello globale una nuova strategia integrata di marketing. Molte aziende hanno usato il World Café per sviluppare scenari futuri da utilizzare nella programmazione strategica. I rappresentanti delle comunità locali di oltre di 60 paesi hanno partecipato a diversi World Café durante la Stockholm Challenge, una sorta di premio Nobel assegnato a chi sviluppa tecnologie che promuovono il benessere dell'umanità.



I *Knowledge Café* hanno permesso a coloro che si occupavano di ricerca e sviluppo in un'importante società di telecomunicazioni di far emergere e valorizzare il patrimonio di conoscenze diffuse in quella organizzazione e, in questo modo, rispondere meglio alle esigenze della clientela. Docenti universitari sia negli Stati Uniti sia in Europa stanno utilizzando dei *Knowledge Café* virtuali per sviluppare dei programmi di apprendimento on-line.



In Nuova Zelanda, Svezia e Stati Uniti il World Café ha ispirato la progettazione di luoghi specificamente dedicati ad ospitare conversazioni su argomenti chiave come il futuro delle imprese, lo sviluppo sostenibile e la cooperazione tra comunità. I principi del World Café hanno permeato i *Conversation Cafés* ed i *Commonway Cafés*, due iniziative chiave promosse da semplici cittadini che invitano persone diverse ad esplorare temi di attualità.



Un esempio particolarmente significativo di applicazione del World Café è *Four Directions: People Everywhere Leading the Way*, un'iniziativa finalizzata a mettere in rete e far dialogare nei diversi continenti leader di tutte le età. Grazie ad Internet ed altre tecnologie, in questa rete singoli circoli locali possono lanciare conversazioni su temi che vengono poi ripresi da altri circoli della rete, rendendo questo network un importante promotore di innovazione sociale.



PRINCIPI GUIDA PER ORGANIZZARE UN WORLD CAFÈ

Il WC è basato su sette semplici principi che, se combinati fra loro, favoriscono lo sviluppo di conversazioni coraggiose e l'emergere di una intelligenza collettiva.

Progettare un World Cafè non è difficile - l'unico limite è quello della vostra immaginazione! Il format World Cafè è infatti flessibile e può essere utilizzato in situazioni molto diverse.

I SETTE PRINCIPI GUIDA

- 1 Chiarire il contesto
- 2 Creare un ambiente di lavoro ospitale
- 3 Formulare domande importanti
- 4 Incoraggiare il contributo di tutti
- 5 Collegare i diversi punti di vista
- 6 Ascoltare per cogliere intuizioni e riflessioni profonde
- 7 Raccogliere e condividere i risultati



"CONSIGLI" PER ORGANIZZARE UN WORLD CAFÈ

Gruppi di quattro o cinque persone siedono a tavolini come in un Caffè, o in piccoli gruppi. Ogni gruppo esplora argomenti o temi veramente importanti per la propria vita, lavoro o comunità locale. I partecipanti sono incoraggiati a mettere alla prova la propria capacità di ascolto e ad usare le tovaglette di carta per visualizzare le proprie idee. Ogni tanto le persone sono invitate a spostarsi da un tavolo all'altro. Così facendo traggono intuizioni, spunti e questioni da una conversazione all'altra. Un partecipante per tavolo non si sposta ed accoglie ogni volta i nuovi ospiti, che continuano la discussione appuntando idee e spunti su fogli di carta. Alla fine i partecipanti condividono in una sessione plenaria ciò che hanno imparato e/o scoperto. In questo modo la conoscenza maturata da tutto il gruppo diventa visibile ed si creano, in modo naturale, le premesse per nuove opportunità d'azione.

QUANDO USARE IL WORLD CAFÈ



Il format World Cafè è flessibile e può adattarsi a molte situazioni diverse. In questi anni sono stati organizzati sia World Cafè brevi della durata complessiva di un'ora e mezza sia, nell'ambito di seminari e lavori di natura strategica, della durata di diversi giorni. Un World Cafè può essere

anche incorporato, come sessione specifica, in convegni e conferenze.

Le conversazioni di un World Cafè sono particolarmente utili:

- ✓ Per raccogliere spunti di riflessione, condividere conoscenze, stimolare idee innovative utili ad affrontare questioni concrete ed importanti;
- ✓ Per condurre un'analisi approfondita delle principali sfide ed opportunità strategiche;
- ✓ per coinvolgere persone, che magari si incontrano per la prima volta, in una conversazione autentica;
- ✓ per approfondire e far sentir propri i risultati di un lavoro di gruppo;
- ✓ per promuovere un dialogo significativo tra qualcuno che parla e il suo pubblico;
- ✓ quando partecipano più di 12 persone (il record è 1.200!) e si vogliono creare le condizioni perché ognuno

possa contribuire attivamente ai lavori. Il World Cafè è particolarmente adatto a coniugare la dimensione intima del dialogare in un piccolo gruppo con l'entusiasmo, il divertimento e le conoscenze che si mettono in circolo quando molte persone si incontrano;

✓ quando si ha almeno un'ora e mezza per lavorare, compreso il tempo necessario alla sessione plenaria finale di raccolta ed approfondimento dei risultati, ma alcuni World Cafè sono durati anche diversi giorni.

QUANDO UN WORLD CAFÈ È MENO UTILE

Sebbene il World Cafè possa essere utilizzato per raggiungere obiettivi molto diversi, si sconsiglia di utilizzarlo quando:

- ✗ si è già orientati ad una soluzione o ad una "risposta" specifica;
- ✗ si vogliono semplicemente informare i partecipanti di qualcosa e non si è interessati a conoscere cosa ne pensano;
- ✗ si deve sviluppare un piano operativo e assegnare dei "compiti";
- ✗ si ha meno di un'ora e mezza di tempo;
- ✗ il numero di partecipanti è inferiore a 12 persone. In queste situazioni meglio usare altre tecniche, come ad esempio il dialogue circles, o anche altri approcci.





PRINCIPIO 1: CHIARIRE IL CONTESTO

È importante chiarire lo scopo del World Cafè che si vuole organizzare, chi siano i partecipanti che si vogliono coinvolgere e tutti i diversi aspetti che possono influenzare questo lavoro in modo da essere capaci, attraverso un invito, di sollevare l'interesse e la curiosità delle persone.

SCOPO

I motivi per cui si organizza un World Cafè possono essere tanto diversi quanto le persone che vi partecipano. A volte ad un World Cafè si può dare un nome particolare per evidenziarne l'obiettivo specifico, come ad esempio *Leadership Cafè*, *Strategy Cafè*, *Cafè della Creatività*, o *Knowledge Cafè*.

Prima di organizzare un World Cafè è utile chiedersi:

- Perché questo incontro è importante? Perché stiamo mettendo insieme tutte queste persone?
- Quale focus, temi o aree di approfondimento interessano coloro che verranno? Dare un nome particolare al World Cafè può aiutarci a catturare l'attenzione dei partecipanti?
- Qual è il risultato più interessante che può uscire dall'incontro? Non sempre è bene aspettarsi una "risposta", o una "soluzione" immediatamente utilizzabile.
- È più utile capire quali siano le questioni veramente importanti da approfondire, o su cui semplicemente confrontarsi con gli altri per la prima volta.

PARTECIPANTI

Visto che il World Cafè serve a mettere in circolo e collegare il maggior numero possibile di idee e proposte creative, è importante chiedersi: considerando l'obiettivo che ci si è dati, chi è importante coinvolgere nel World Cafè?

- Quali altre persone e punti di vista potrebbe essere utile coinvolgere per rendere più interessanti le conversazioni?
- Cosa sappiamo delle persone che parteciperanno (o che stiamo invitando), quali sono i loro bisogni, interessi, e interrogativi?



VINCOLI

Sono i "dati di fatto", le cose con cui ci si deve necessariamente misurare - tempo disponibile, spazi, questioni "politiche" e budget. C'è una qualche possibilità, volendo, di verificarne la reale consistenza e renderli, possibilmente, meno stringenti? Ad esempio, non è possibile lavorare per più tempo in modo da avere la possibilità di fare delle conversazioni qualitativamente migliori? Si può cambiare location in modo da lavorare in un ambiente più accogliente?

PRINCIPIO 2: CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO OSPITALE



L'esperienza maturata nell'organizzazione di World Cafè insegna, in qualsiasi parte del mondo ci si trovi, a non sottovalutare l'importanza di creare un ambiente di lavoro accogliente, rassicurante e che inviti a lavorare. Quando le persone si sentono a proprio agio, migliora anche il loro modo di pensare, ascoltare e parlare.

INVITO

La creazione di un ambiente ospitale comincia dal modo in cui invitano i partecipanti. Ecco alcune cose da considerare:

- ✓ L'invito deve, per lanciare la discussione, contenere una domanda o un tema (mai una proposta o un problema) che gli invitati hanno veramente a cuore.
- ✓ La domanda o il tema devono essere semplici, capaci di suscitare curiosità e non contenere implicitamente già una risposta.
- ✓ La gente deve capire che li si sta invitando a qualcosa di speciale - non ad un incontro come tanti altri. Partecipare ad un World Cafè può essere un'esperienza estremamente piacevole, coinvolgente e creativa - è proprio il modo in cui la gente partecipa che fa la differenza.
- ✓ Se si predispone un invito scritto, che sia informale, creativo e personalizzato. Già dal testo deve esser chiaro che un World Cafè non è un incontro di tipo convenzionale.

SPAZIO FISICO

Che partecipi qualche decina o qualche centinaia di persone, è fondamentale allestire un ambiente di lavoro confortevole che comunichi informalità ed intimità. Quando gli ospiti arrivano, devono immediatamente capire che quello a cui stanno per partecipare non è un incontro come tanti altri.

Sono stati fatti World Cafè in sale riunioni, centri congressi, sale da ballo, soggiorni di case private, aule scolastiche, chiese, università, bar di quartiere, centri anziani, e anche sotto delle tende! Quel che conta è trovare uno spazio che aiuti a creare l'atmosfera di un World Cafè.

Come allestire un World Cafè?

Se possibile, è bene fare in modo che lo spazio in cui si lavora assomigli ad un vero e proprio Caffè, con tavoli rotondi o quadrati adatti a far sedere comodamente non più di quattro o cinque persone. Con meno di quattro persone ad un tavolo si corre il rischio di non avere abbastanza punti di vista diversi, con più di cinque si rischia di limitare la possibilità dei partecipanti di interagire tra loro.

- ✓ L'ideale è lavorare con tavoli tondi di circa un metro di diametro, ma anche dei piccoli tavoli da gioco possono funzionare benissimo. È importante che, stando seduti, i partecipanti siano in grado di ascoltare gli altri e vedere ciò che scrivono sulle tovagliette.

✓ Meglio disporre i tavolini in modo sfalsato e casuale, piuttosto che in file ordinate, in modo non dissimile dal modo rilassato ed accogliente in cui si trovano sul marciapiede i tavolini di un Caffè dopo qualche ora dall'apertura.

✓ Aggiungete delle tovaglie colorate, fiori e candele se lo stile del luogo lo consente.

✓ Sistemate sulla tovaglia di ogni tavolo almeno due grandi fogli di carta ed una tazza piena di pennarelli colorati. Carta e pennarelli invitano le persone a scrivere, scarabocchiare e disegnare, e così facendo a collegare idee e pensieri.

✓ Se possibile, meglio lavorare con luce naturale, che ci sia della musica quando i partecipanti entrano in sala, come riproduzioni di opere d'arte e/o delle piante sistemate qua e là nella stanza.

✓ Si possono anche appendere dei fogli di carta (anche di lavagna a fogli mobili) sulle pareti con frasi che richiamano il tema che si vuole discutere.

✓ Offrite bevande e snack. Un World Cafè non è un World Cafè senza cibo o bevande.

✓ Date spazio alla fantasia! Siate creativi!



Cosa fare se non è possibile fare un vero e proprio World Cafè?



Se non avete abbastanza tavolini per far sedere tutti coloro che vogliono partecipare, o se ci sono altri problemi, non disperate! Potete velocemente aggiungere altre sedie unendo più tavolini, e pazienza se ciò potrà limitare la capacità di chi siede ai tavoli di essere seguito mentre scrive le sue idee sulla tovaglietta. Fatelo con l'attenzione di lasciare il più possibile i tavoli sfalsati in modo da non far perdere ai partecipanti la sensazione di essere in un Caffè.

Se non è possibile usare dei tavolini da Caffè, si possono dividere i partecipanti in piccoli gruppi disponendo le sedie in circolo a gruppi di 4 o 5. Quando è il momento di cominciare la conversazione, le persone possono semplicemente girarsi e discutere la domanda che viene posta, scrivendo idee e risultati della conversazione su dei cartoncini mentre siedono al proprio posto.

PRINCIPIO 3: FORMULARE DOMANDE IMPORTANTI

La scelta della domanda o delle domande da discutere è cruciale per il successo di un World Cafè. È importante non sottovalutare questo aspetto e dedicare molta attenzione a formulare delle domande che possano effettivamente essere interessanti per coloro che parteciperanno. Un World Cafè può essere dedicato a discutere una sola domanda, oppure una sequenza logica di domande che invitino progressivamente i partecipanti ad approfondire un argomento, tema o problema conversando con una serie di persone diverse. Nel World Cafè, esplorare argomenti e porsi domande che contano è tanto importante quanto capire come rispondere a quelle stesse domande. È più facile aspettarsi risultati innovativi da un World Cafè che da lavori fatti con tecniche di problem solving e progettazione più tradizionali.

Quando le persone si concentrano su questioni che hanno a cuore, cominciano a sviluppare un pensiero comune piuttosto che argomentare sulle diverse idee. Invece di cercare di convincere gli altri delle proprie idee, le persone assumono un atteggiamento esplorativo orientato alla comprensione e guidato dalla curiosità. Ai tavoli si respira grande entusiasmo ed ognuno, contribuendo attivamente alla discussione, impara dagli altri.



COSA RENDE UNA DOMANDA IMPORTANTE?

Abbiamo chiesto a centinaia di persone in vari continenti, "Che cosa rende importante una domanda?" Ecco quello che ci hanno risposto:

Una domanda importante:

- È semplice e chiara
- È stimolante
- Mette energia
- Invita ad approfondire ed indagare
- Rende visibili le cose che si danno per sottintese
- Apre nuove possibilità di ragionamento

COME USARE EFFICACEMENTE LE DOMANDE

- ✓ Le domande ben formulate catalizzano energie e invitano a concentrarsi su ciò che veramente conta.
- ✓ Gli esperti di World Cafè consigliano di fare domande aperte – cioè che non implicano un “sì” o un “no” come risposta. Troverete esempi di possibili domande negli allegati a questa Guida.
- ✓ Una buona domanda non implica necessariamente una riflessione su cosa sia necessario fare, o la soluzione di un problema. Incoraggia l’analisi e l’approfondimento, non la difesa di posizioni ed opinioni personali.
- ✓ Da una buona domanda scaturiscono nuove idee e possibilità. Sempre meglio verificare prima di fare il World Cafè. Le domande con un campione rappresentativo di partecipanti, per vedere se funzionano – cioè se suscitano interesse e sono capaci di mobilitare energie.
- ✓ Se c’è un relatore, coinvolgetelo nella formulazione di domande che, se discusse, potrebbero contribuire a risolvere le questioni che stanno veramente a cuore ai partecipanti.

Le nostre domande sono capaci di rompere gli schemi mentali ed aprire nuove prospettive. Sanno di risvegliare la forza creativa delle nostre menti e far emergere una nuova conoscenza.

Verna Allee
The Knowledge Evolution

Quando le domande aprono nuove possibilità

Durante un World Cafè in Danimarca, insegnanti, amministratori, studenti e genitori si riunirono per ragionare su come migliorare il funzionamento della loro scuola. L’organizzatore, invece di fare la domanda più ovvia *Quali sono i principali problemi della nostra scuola?*, cominciò formulando la seguente domanda: *Che cos’altro potrebbe essere una buona scuola?* In tal modo, piuttosto che far discutere i partecipanti dei problemi della scuola così com’era organizzata, li ha invitati a esplorare creativamente la possibilità di creare una scuola migliore.

PRINCIPIO 4: INCORAGGIARE IL CONTRIBUTO DI TUTTI

Sia che siate il coordinatore di un World Cafè, o semplicemente il referente di un tavolo (table host), dovete cercare di incoraggiare al massimo la partecipazione di tutti alla discussione, pur rispettando coloro che preferiscono essere una presenza silenziosa. Proprio per permettere a ciascuna voce di essere ascoltata si consiglia di non far sedere più di quattro o cinque persone ad un tavolo. Chi non ama parlare in pubblico spesso offre contributi ricchi e stimolanti in situazioni più intime.

In un World Cafè, una volta lanciata la domanda, le persone cominciano a conversare approfondendo e condividendo idee ed è proprio quello di cui hanno bisogno. Spesso le persone si sentono più libere di parlare, ed ascoltano più attentamente, se c’è un qualcosa – un *talking stick* – cioè un oggetto simbolico – che aiuta a regolare la discussione. Si può usare qualsiasi oggetto che abbia un valore simbolico – anche un sasso, un bastoncino, una penna o un cucchiaino. L’uso dei *talking stick* viene da una lunga tradizione. Per secoli, ad esempio, i popoli indigeni hanno usato un *talking stick* per discutere di questioni importanti e prendere decisioni in un clima di reciproco sostegno e profondo ascolto.



COME USARE UN TALKING STICK

Se si decide di usare un *talking stick*, invitate coloro che vogliono intervenire a prendere in mano l’oggetto quando vogliono parlare, e a riporlo al centro del tavolo quando hanno finito.

Il *talking stick* può girare, oppure chi ha finito di parlare può offrirlo in dono a chi desidera. Chi lo riceve ha l’opportunità di parlare se vuole, o può passarlo se non ha nulla da dire.

Chi ha in mano l’oggetto parla, gli altri ascoltano.

Nessuno interrompe chi ha in mano il *talking stick*. Si può anche suggerire di osservare qualche momento di silenzio tra un intervento e l’altro, cosa che incoraggia la riflessione.

Spetta a chi facilita il World Cafè il compito di capire quanto tempo dare alla riflessione e all’ascolto, piuttosto che lasciare che la discussione fluisca liberamente.



PRINCIPIO 5: COLLEGARE I DIVERSI PUNTI DI VISTA

L'opportunità di spostarsi da un tavolo all'altro e incontrare persone nuove, che favorisce fortemente la riflessione e aiuta a connettere la dimensione individuale con quella collettiva, è una delle caratteristiche distintive del World Cafè. Nel portare da un tavolo all'altro le proprie intuizioni ed idee, le idee dei partecipanti si contaminano reciprocamente, favorendo lo scambio di riflessioni. Emergono nuove proposte, si aprono nuove prospettive, creatività ed intuizioni si combinano in modi che era assolutamente impossibile prevedere.

È questo il momento in cui le discussioni fanno un salto ulteriore. Coloro che hanno cominciato la conversazione affermando delle certezze - dei punti fissi - spesso sono proprio quelli più aperti al contributo degli altri: a volte le persone scoprono di essere accomunate da uno stesso percorso e ciò porta ad andare oltre la domanda iniziale, altre volte qualcuno suggerisce un punto di vista opposto che apre un filone d'indagine del tutto nuovo.



COME FUNZIONA LA COSIDDETTA CROSS POLLINATION (SVILUPPO INCROCIATO) DELLE IDEE?

■ Nel definire il contesto del World Cafè, condividetene brevemente le regole di base (si veda l'allegato a questa Guida).

■ Prevedete una serie di round (normalmente tre) di conversazioni di circa 20-30 minuti ciascuno.

■ Incoraggiate sia i referenti dei tavoli sia i partecipanti a scrivere, scarabocchiare, fermare i principali risultati della discussione sulle tovaglie, o ad annotarli su dei grandi fogli di carta o su delle "tovagliette" sistemate al centro del tavolo.

■ Una volta completato il primo round di conversazione, chiedete ad una persona di rimanere al tavolo in qualità di referente ed agli altri di fare i "viaggiatori", o meglio gli "ambasciatori di idee". I "viaggiatori" si siedono agli altri tavoli, portando con sé le idee, le riflessioni, o le domande più significative emerse dalla discussione del gruppo che hanno lasciato.

■ Chiedete a ciascun referente di accogliere i nuovi partecipanti di condividere brevemente con loro gli aspetti più significativi della conversazione che si è tenuta precedentemente a quel tavolo.

■ Incoraggiate i "viaggiatori" a confrontare e collegare le idee emerse nelle conversazioni ai tavoli che hanno lasciato con quelle del tavolo in cui sono arrivati ascoltando con attenzione e valorizzando i contributi degli altri.

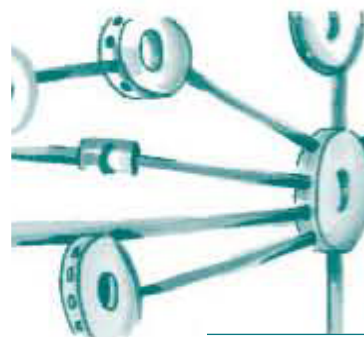
■ Per la fine del secondo round, tutti i tavoli o gruppi di conversazione saranno stati contaminati dai risultati delle conversazioni precedenti.

■ Al terzo round di conversazione, le persone possono decidere di tornare al loro tavolo di partenza per confrontarsi sulle nuove cose che hanno imparato, oppure possono continuare il viaggio unendosi a nuovi tavoli - lasciando il loro primo tavolo nelle mani dello stesso o di un nuovo referente. A volte il terzo round è anche il momento migliore per lanciare una



nuova domanda, che possa invitare i partecipanti ad approfondire le cose che si sono detti fino a quel momento.

■ Dopo diversi round è il momento di condividere in una sessione plenaria - normalmente in una modalità simile a quella dei *Town Meetings* statunitensi (assemblee cittadine aperte al pubblico) - quel che si è imparato e le scoperte fatte durante le conversazioni. A seconda della durata del World Cafè, ci possono essere molti modi diversi di raccogliere ciò che emerge dalle discussioni.



Il lavoro da fare è per molti aspetti simile a quello che si fa giocando con il Meccano, quando collegando i diversi pezzi si creano delle costruzioni uniche.

Questo modo di lavorare, che consente di mantenere il focus della discussione pur lasciando liberi i partecipanti di intervenire, prende il nome di "designing for emergence".

La possibilità di muoversi tra i tavoli, di incontrare nuove persone, di contribuire attivamente con le proprie idee e di collegare le proprie scoperte a sistemi di pensiero più ampi, è la caratteristica distintiva del World Cafè.

Una volta definiti i risultati che si vogliono raggiungere e la quantità di tempo a disposizione, si può decidere il numero e la durata dei diversi round di conversazione, come formulare efficacemente le domande, i modi migliori per favorire il collegamento e la contaminazione delle idee.

Usate la vostra immaginazione. Giocate, sperimentate e improvvisate!

Come far circolare le idee nel gruppo senza far spostare le persone?

È possibile che in un World Cafè non siano le persone a muoversi, ma le loro idee. Per esempio, chi facilita i lavori può chiedere a ciascun partecipante di scrivere una cosa che lo ha colpito particolarmente, un'idea o un tema emerso dalla conversazione avuta al proprio tavolo su un cartoncino o su un Post-it®. Fatto questo, ogni partecipante si gira in una direzione diversa e scambia il suo cartoncino con quello di una persona a un tavolo vicino - in questo modo si fanno circolare in modo casuale le idee tra i diversi tavoli. I partecipanti leggono ad alta voce i cartoncini che hanno ricevuto e poi comincia un nuovo round di conversazione.



PRINCIPIO 6: ASCOLTARE PER COGLIERE INTUZIONI E RIFLESSIONI PROFONDE



In spagnolo la parola *el meollo* significa “la natura essenziale” oppure “la profonda essenza di una cosa”. Le conversazioni World Cafè danno a tutti i partecipanti, sia individualmente che collettivamente, la possibilità di ascoltare e arrivare scoprire *el meollo* – le possibilità cioè di fare chiarezza e trovare significati profondi in cose che inizialmente possono sembrare caotiche come uno scambio disordinato di idee e punti di vista.

L'identificare percorsi e logiche è una delle caratteristiche del processo di apprendimento, e l'ascolto dinamico è una delle leve principali per facilitarlo. Chi organizza un World Cafè deve quindi incoraggiare questo tipo di ascolto, perché così facendo aumenta la probabilità che dai partecipanti possano venire intuizioni generali e idee creative.

COME INCORAGGIARE L'ASCOLTO DINAMICO?

- **Ascoltare per imparare:** invitate i partecipanti a darsi l'obiettivo di imparare qualcosa da ogni persona che siede al loro tavolo. Fate notare come le persone spesso tendano a non ascoltare, visto che normalmente mentre l'altra persona parla si pensa a come convincerla delle proprie opinioni. Così facendo limitiamo la nostra capacità di apprendere.
- **Ascoltare per cambiare punto di vista:** invitate le persone ad essere curiose e ad approfondire soprattutto ciò che sentono come diverso, sorprendente e tutto quello che mette in discussione le nostre idee. Aiutatele a considerare i punti di vista diversi come un dono; anche quando ci mettono a disagio, le idee diverse dalle nostre sono una occasione unica per imparare qualcosa.
- **Ascoltare per aiutare:** è più facile che nuove idee e modi di pensare nascano quando incoraggiamo un altro a sviluppare ulteriormente il suo pensiero. Invitate le persone ad ascoltarsi reciprocamente con attenzione, e per farlo suggeritegli di lavorare collegando e sviluppando le idee portate da ciascun partecipante.
- **Ascoltare per collegare:** per scoprire il significato profondo delle cose è necessario praticare l'ascolto reciproco – ascoltarsi per esplorare i collegamenti tra le cose, ciò che accomuna le persone, gli spunti a cui difficilmente un membro del gruppo potrebbe arrivare da solo. Ricordate ai partecipanti di cercare insieme, con l'ascolto, gli spunti, le logiche, o gli elementi caratterizzanti ciascun punto di vista. Un facilitatore di World Cafè scandinavo ha chiamato questi elementi profondi “la magia che ci accomuna”. Essa può emergere ai singoli tavoli, o successivamente nel momento in cui tutto il gruppo discute in sessione plenaria i risultati delle diverse conversazioni.
- **Ascoltare per riflettere:** a volte è utile fare intenzionalmente una pausa. Essa facilita la nascita di nuove idee e spunti. Incoraggiate ogni tavolo a fermarsi, durante il loro lavoro, per riflettere domandandosi “Quali sono gli elementi caratterizzanti della nostra conversazione?”



PRINCIPIO 7: RACCOGLIERE E CONDIVIDERE I RISULTATI

TOWN MEETINGS - UNA RIFLESSIONE COLLETTIVA

Praticando insieme l'ascolto e riflettendo su spunti, percorsi logici e intuizioni che emergono dalla conversazione, le persone cominciano a percepirsi come parte di un qualcosa di più grande. Per questo dopo una serie di round di conversazione, è importante discutere tutti insieme su ciò che complessivamente emerge dalle conversazioni – facendo quella che in America si chiama una discussione in stile *Town meeting*. Non

un momento di presentazione formale dei risultati dei gruppi, né una sintesi analitica delle discussioni. Ma uno spazio dedicato alla riflessione collettiva, che consente ai partecipanti di identificare i significati profondi, i temi o le questioni più importanti che sono emerse durante i lavori. Spesso da un World Cafè emergono risultati sorprendenti ed inaspettati.



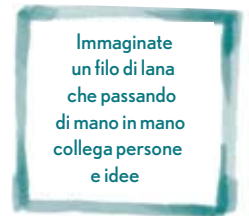
COME ORGANIZZARE LA SESSIONE IN STILE TOWN MEETING DI UN WORLD CAFÈ?

Se avete tempo a disposizione, invitate prima di aprire la discussione i partecipanti a riflettere, magari prendendo appunti, scrivendo sulle tovagliette. È dal silenzio che spesso nascono riflessioni profonde, nuovi spunti interessanti o nuova conoscenza.

Chiedete poi se qualcuno in sala ha voglia di condividere con gli altri un'idea, un tema, o una questione che, rispetto alle cose discusse, ritiene particolarmente significativa.

Invitate gli altri partecipanti ad ascoltare quello che la persona sta dicendo e ad intervenire se dovessero vedere delle analogie con le conversazioni che hanno avuto durante il World Cafè. Man mano che gli interventi si succedono, il punto di vista degli altri partecipanti aggiunge nuove tessere al mosaico che il gruppo, tutto insieme, sta costruendo.

Il momento di discussione in plenaria non serve a fare un report dettagliato delle singole conversazioni di ogni tavolo, ma ad approfondire quello che ne esce fuori. Se invece vi interessa raccogliere dei risultati specifici, potete chiedere ai partecipanti di trascriverli su dei Post-it® o di elencarli su dei fogli di carta, che possono poi essere esposti e utilizzati nella fase di *action planning*.



DARE VISIBILITÀ ALL'INTELLIGENZA COLLETTIVA

Nella maggior parte degli incontri World Cafè, i partecipanti, mentre discutono, scrivono o disegnano su delle tovagliette di carta. In questo modo i partecipanti possono letteralmente “vedere” quello che è stato detto. Si crea uno spazio fisico condiviso in cui sviluppare, connettere ed approfondire le proprie idee. Annotarle sulla carta può essere liberatorio, ed aiutare i partecipanti a ripercorrerle rapidamente nel momento della riflessione in gruppo sui temi della conversazione.

CINQUE MODI PER DARE VISIBILITÀ ALL'INTELLIGENZA COLLETTIVA

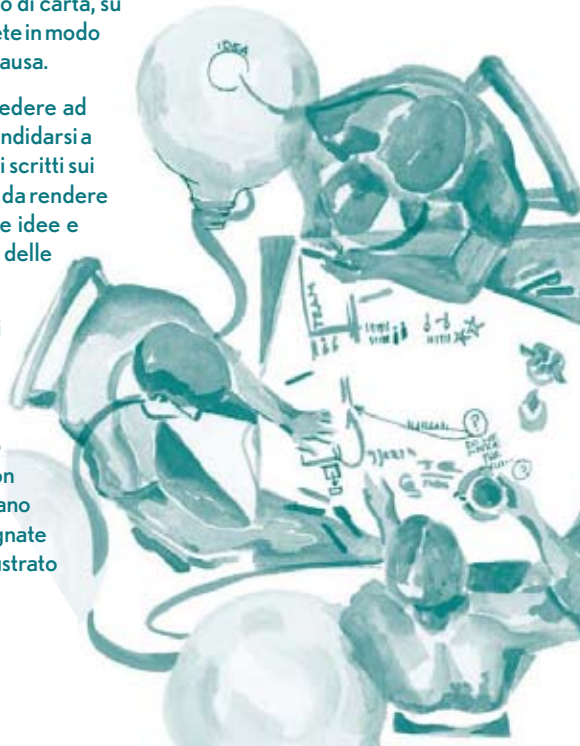
1. Utilizzare in plenaria un *visual-recorder*, cioè un illustratore che visualizza con dei disegni ciò che viene discusso: in alcuni World Cafè, un *visual recorder* si occupa di annotare la discussione plenaria del gruppo letteralmente disegnando le diverse idee su una lavagna a fogli mobili o su un grande foglio attaccato al muro. Riportare graficamente parole e immagini consente a tutti di visualizzare le relazioni tra i concetti espressi ed i temi che emergono dalla discussione. Queste illustrazioni, normalmente realizzate su un grande foglio di carta sistemato su una lavagna o su una parete, rappresentano nei fatti la grande tovaglia di tutto il World Cafè su cui si raccoglie la discussione dei partecipanti.

2. Organizzare una *poster session*: in alcuni casi i partecipanti possono attaccare i fogli di lavoro di ciascun tavolo al muro. In questo modo i partecipanti hanno l'opportunità, magari durante un break, di fare un “tour” degli spunti e delle idee emerse dal lavoro di ciascun tavolo.

3. Far conoscere le proprie idee: ogni partecipante può scrivere una cosa che lo ha particolarmente colpito su un Post-it® (possibilmente grande) e attaccarlo su un ampio foglio di carta, su una lavagna o direttamente su una parete in modo che tutti possano leggerle durante la pausa.

4. Raggruppare le idee: si può chiedere ad alcuni dei partecipanti che vogliono candidarsi a farlo di raggruppare le idee e gli spunti scritti sui Post-it® in gruppi omogenei, in modo da rendere più visibili i collegamenti tra le diverse idee e facilitare il lavoro di programmazione delle fasi successive di lavoro.

5. Scrivere una storia: in alcuni World Cafè al termine dei lavori, per poter facilmente condividere i risultati raggiunti con un pubblico più ampio, viene redatto un piccolo notiziario o un racconto. In altri casi, con l'aiuto di un *visual recorder*, si preparano una serie di illustrazioni che, accompagnate dal testo, compongono un “libro” illustrato che documenta i risultati dei lavori.



IL RUOLO DEL COORDINATORE DEL WORLD CAFÈ E DEI REFERENTI DEI TAVOLI (TABLE HOSTS)

Il coordinatore deve sempre assicurarsi che, anche se l'organizzazione e lo stile del World Cafè possono essere molto diversi, i sette principi guida siano rispettati. Ma ancora più importante è che i principi del World Cafè siano vissuti durante tutto l'evento.

Organizzare un World Cafè richiede molta riflessione, una certa vena artistica e molta cura. È il lavoro del coordinatore che può fare la differenza tra una conversazione interessante, ma ordinaria, ed una in cui le persone mettono in gioco se stesse e le proprie conoscenze in uno sforzo collettivo di approfondimento e ricerca autentica.



SERVONO FACILITATORI?

Né il coordinatore del World Cafè né i referenti di ciascun tavolo sono dei facilitatori nel senso tradizionale del termine. In un World Cafè le conversazioni sono fondamentalmente auto-gestite ed auto-organizzate. Anzi, abbiamo imparato che dare formalmente ad ogni tavolo un facilitatore riduce l'efficacia delle conversazioni e spegne l'entusiasmo di chi partecipa al world cafè.

Utilizza creativamente i sette principi guida del World Cafè per interpretare le esigenze specifiche della situazione in cui stai lavorando.

Quel che è fondamentale infatti è curare con grande attenzione tutti i diversi aspetti del World Cafè:

- Dare istruzioni chiare su come partecipare e sulla logistica.
- Avere una gestione del tempo non fiscale e flessibile.
- Lavorare per sostenere la capacità di raccogliere, tessere modificare e collegare le diverse idee nella parte plenaria (*town meeting*) del World Cafè.
- Se è necessario raccogliere ciò che è stato specificamente discusso ai singoli tavoli, è possibile usare i referenti di tavolo, il cui compito è di presidiare il tavolo durante i diversi round di conversazione per riportare, al termine dei lavori o durante una pausa, ciò che è stato detto in una riunione in cui con il contributo dei diversi referenti si elabora una sintesi dei risultati.

COSA FA IL COORDINATORE DEL WORLD CAFÈ?

- Lavora con il gruppo di progettazione per definire lo scopo del World Cafè e decidere chi deve essere invitato all'evento.
- Se necessario, da un nome al World Cafè che possa aiutare a comunicarne gli obiettivi (ad esempio, *Knowledge Cafè*, *Leadership Cafè*, *Strategy Cafè*, *Discovery Cafè*).
- Aiuta ad abbozzare l'invito.
- Collabora a creare un ambiente ospitale, accogliente e informale.
- Accoglie i partecipanti quando arrivano.



- Spiega gli obiettivi dell'evento.
- Lancia le domande o i temi dei diversi round di conversazione, e si assicura che la domanda sia sempre ben visibile a tutti usando una lavagna luminosa, una lavagna a fogli mobili o dei fogli di carta su ogni tavolo.
- Spiega come funziona il World Cafè e scrive le istruzioni su una slide, o un foglio di lavagna a fogli mobili (vedi Cosa serve per organizzare un World Cafè e Allestimento di un World Cafè e materiali necessari).
- Descrive come funziona l'evento, compreso il ruolo del 'referente di tavolo'.
- Mentre le persone conversano, gira tra i tavoli e risponde alle eventuali domande.
- Incoraggia tutti a partecipare.
- Ricorda a tutti di annotare le idee chiave sulle tovagliette.
- Quando è il momento di riassumere le conversazioni e prepararsi per il prossimo round, lo comunica gentilmente ai partecipanti. Ad esempio, alzando la mano e incoraggiando gli altri a fare lo stesso quando si accorgono che lo sta facendo. Alcuni coordinatori usano un campanello per lo stesso scopo.
- Si assicura che gli spunti principali siano registrati graficamente o riassunti ed evidenziati.

COSA FA IL REFERENTE DI UN TAVOLO (TABLE HOST)?

- Ricorda alle persone del tavolo di prendere nota dei collegamenti chiave, degli spunti, e delle questioni più profonde che emergono.
- Rimane al tavolo quando gli altri si alzano ed accoglie i partecipanti degli altri tavoli.
- Condivide brevemente con i nuovi venuti gli spunti principali emersi nella conversazione precedente in modo che possano collegarsi con quanto emerso nei tavoli da cui provengono.

MA IL WORLD CAFÈ È QUALCOSA DI PIÙ DI UNA SEMPLICE CHIACCHIERATA?



Chi ha sperimentato il World Cafè per discutere di questioni importanti racconta normalmente di aver visto i partecipanti lavorare in modo completamente nuovo.

La comunicazione informale è un aspetto fondamentale di questo nuovo modo. Quando su delle questioni importanti le persone acquisiscono un livello di comprensione diverso e condiviso è più facile che poi si impegnino per cambiarle. Quando i partecipanti costruiscono insieme una conoscenza comune spesso vedono possibilità di azione che prima non credevano nemmeno esistessero. Al termine di un World Cafè i partecipanti sono spesso stupiti dei risultati raggiunti, anche con tempi relativamente brevi - una sensazione difficile da provare in normali riunioni.

Non c'è niente di meglio per condividere conoscenze e trovare soluzioni innovative di un gruppo di persone che considerano veramente importanti. Prendete una sedia, accomodatevi e parlate. Ascoltate e ragionate su ciò che state imparando. Organizzate anche voi un World Cafè. Sarete sorpresi dai risultati che potrete raggiungere!



RIMANIAMO IN CONTATTO!

Come lo stesso World Cafè, anche questa Guida è in continua evoluzione. Quando comincerete a fare dei World Cafè ci piacerebbe sapere cosa avete imparato e cosa suggerite, in modo da poter rendere questa Guida sempre più utile.

I pionieri del World Cafè, in ogni parte del mondo, condividono storie e casi di applicazione, imparano insieme e lavorano per creare una grande comunità per sostenere conversazioni informali intorno a domande importanti. Scriviamo insieme un libro che racconta di esperienze di World Cafè. Sul sito Web World Cafè è possibile raccontare storie e casi di applicazione. Fateci sapere che cosa ha funzionato (e cosa meno) quando avete organizzato un world Cafè.

Inviare le storie, idee e commenti a: info@theworldcafe.com.



DOVE TROVARE ALTRE INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni, tra cui casi di applicazione del World Cafè, consigli su come organizzarlo, approfondimenti utili e libri, visita il sito <http://www.theworldcafe.com>.

IL WORLD CAFÈ "IN PILLOLE"

COSA SERVE PER ORGANIZZARE UN WORLD CAFÈ

CONCETTI CHIAVE

Tutte le conoscenze ed i saperi necessari sono già in possesso, o comunque a portata di mano, delle persone che partecipano. Una visione comune si sviluppa:

- Valorizzando i contributi dei singoli.
- Collegando idee diverse.
- Ascoltando al fine di evidenziare ciò che accomuna le persone.
- Lavorando per scavare in profondità e far emergere temi e questioni importanti.

L'intelligenza collettiva si sviluppa quando le idee si collegano in modo innovativo e creativo.

LE "REGOLE" DI CONDOTTA DEI PARTECIPANTI

- Concentratevi su ciò che vi sta a cuore.
- Contribuite con le vostre riflessioni.
- Fate parlare mente e cuore.
- Ascoltate attentamente per capire il punto di vista degli altri.
- Collegate le diverse idee.
- Ascoltate per cercare spunti, ragionamenti e questioni profonde.
- Scherzate, scarabocchiate, disegnate, scrivete sulle tovaglie.
- Divertitevi!

LE DOMANDE

Le domande da usare in un World Cafè possono essere tanto diverse quanto le persone che lavorano con questo metodo.

Devono essere specificamente formulate per illuminare la situazione in cui sono utilizzate.

Ecco alcune domande standard, che opportunamente adattate possono essere usate in un'ampia gamma di situazioni diverse.

Alcune possono essere più utili per lanciare un singolo round di conversazione. Altre possono essere più adatte alla discussione "plenaria" di un World Cafè.

DOMANDE PER FOCALIZZARE L'ATTENZIONE SU CIÒ CHE SI STA DISCUTENDO

- A quale domanda sarebbe necessario rispondere per far cambiare il futuro della nostra situazione specifica?
- Che cosa è per voi importante rispetto alla nostra situazione specifica e perché vi sta a cuore?
- Quali opportunità potete intravedere nella nostra situazione specifica?
- Che cosa sappiamo/abbiamo bisogno di sapere della nostra situazione specifica?
- Quali sono i dubbi/opportunità della nostra situazione specifica?
- Quali sono le ipotesi che dobbiamo verificare o mettere in discussione nel riflettere sulla nostra situazione specifica?
- Che cosa direbbe della nostra situazione specifica qualcuno che ha un modo di pensare molto diverso dal nostro?

DOMANDE PER COLLEGARE IDEE E APPROFONDIRE LA CONOSCENZA

- Che cosa emerge e sta prendendo forma?
- Cosa fa da sfondo alle diverse opinioni che sono state espresse?
- Cosa c'è realmente al centro della discussione?
- Cosa bolle in pentola?
- Cosa sta emergendo secondo voi?
- Quali nuovi collegamenti vi sono venuti in mente?
- Tra tutte le cose che avete sentito quale per voi ha un particolare significato?
- Cosa vi ha sorpreso?
- Che cosa vi ha sfidato/messo alla prova?
- Che cosa manca tra le cose dette fino a questo momento?
- Su cosa c'è bisogno di fare maggiore chiarezza?
- Qual è stata fino a questo punto la cosa principale che avete/abbiamo imparato, intuito o scoperto?
- Qual è il prossimo approfondimento da fare?
- Che cosa non è ancora stata detto che potrebbe aggiungere qualcosa di importante alla discussione?



DOMANDE PER INVITARE A GUARDARE AVANTI

- Che cosa sarebbe necessario per promuovere un cambiamento su questo argomento?
- Che cosa dovrebbe accadere per permetterci di sentirci pienamente impegnati e caricati rispetto alla questione che stiamo discutendo?
- Come possiamo aiutarci vicendevolmente nel programmare i prossimi passi? In che cosa consiste il contributo specifico di ognuno di noi?
- Quali sono le sfide che potremmo incontrare e come possiamo affrontarle?
- Quale conversazione, se avviata oggi, potrebbe aprire nuove possibilità per il futuro della nostra situazione specifica?

ALLESTIMENTO DI UN WORLD CAFÈ E MATERIALI NECESSARI

SISTEMAZIONE DELLA SALA

La sistemazione della sala descritta in questa Guida è quella ideale. L'ambiente in cui lavorerete potrebbe essere molto diverso tuttavia, con un pò di immaginazione ed improvvisazione, si può fare un World Cafè in qualsiasi situazione rispettando i sette principi guida – anche senza disporre di tovaglie rosse a quadri!

- Una stanza con luce naturale e con vista sul verde. Se ciò non fosse possibile, mettete piante o fiori nella stanza per dare al World Cafè un tocco di natura.
- Tavoli tondi o quadrati di piccole dimensioni (circa un metro di diametro) a cui possano sedere non più di quattro o cinque persone. Vanno bene anche dei tavoli da gioco, anche se i tavoli tondi sono più evocativi dell'ambiente di un Caffè. Tavoli più grandi possono rendere meno agevole la comunicazione tra le persone, perciò in questi casi meglio dividere i partecipanti in sottogruppi.
- Una sala abbastanza grande in modo che le persone possano muoversi comodamente tra i tavoli e gli organizzatori possano spostarsi senza disturbare chi è seduto.
- Tavoli disposti in modo leggermente disordinato, non per file. La distribuzione nella stanza deve essere casuale.
- Tovaglie a quadri o di foggia informale. In alternativa andranno bene anche delle semplici tovaglie bianche. Si può lavorare anche senza tovaglie, mettendo direttamente sui tavoli dei grandi fogli di carta o fogli di lavagna a fogli mobili.
- Su ogni tavolo sistemate una tazza o un calice da vino riempito con pennarelli di vari colori (ad es. rosso, verde, blu e nero).
- Mettete su ogni tavolo un piccolo vaso di fiori freschi, facendo attenzione che non impedisca alle persone di guardarsi. Se il luogo lo permette, potete aggiungere una piccola candela.
- Nella parte anteriore della sala sistemate un tavolo per l'organizzatore e per le presentazioni di eventuali relatori.



- Sistemate su un piccolo tavolino su un lato della sala caffè, tè, acqua e altre bevande per i partecipanti.
- Fate in modo che ci siano sedie sufficienti per tutti i partecipanti e relatori (con possibilità di togliere se necessario le sedie in più).
- Due fogli di carta bianca per lavagna a fogli mobili su ogni tavolo (come in un bar dove la gente possa scrivere sulla tovaglia). Mettetene di più se volete poi raccogliervi ed esporli in giro per la stanza man mano che la conversazione andrà avanti.
- Un grande foglio di carta o dei fogli di lavagna a fogli mobili per la fase di raccolta dei risultati della discussione.
- Una parete (o parte di essa) libera o due grandi

lavagne scorrevoli su cui appendere i fogli prodotti dal *visual recorder*. Dello spazio sulle pareti è utile anche per appendere i fogli prodotti dai singoli tavoli.

ATTREZZATURE E MATERIALI DI CONSUMO

Le seguenti attrezzature non sono obbligatorie. La scelta se usarle o meno dipende dal numero di partecipanti e dagli obiettivi del World Café:

- Un proiettore, uno schermo, e un tavolo sufficientemente grande per poggiarci dei lucidi.
- Un sistema audio per riprodurre musica all'arrivo dei partecipanti.
- Microfoni ed amplificazione per gli organizzatori.
- Due microfoni senza fili per la sessione plenaria.
- Da due a quattro lavagne a fogli mobili con blocchi nuovi.



- Due o più lavagne scorrevoli o carta bianca in fogli da 120 x 180 o 240 x 120 centimetri.
- Una scatola con materiali di consumo di base: cucitrice, fermagli, elastici, pennarelli, nastro adesivo mascherante, penne, matite, puntine e Post-it®.
- Cartoncini (12 x 20 centimetri), se possibile colorati, in quantità sufficiente perché ogni partecipante possa usarli per prendere appunti o condividere idee e spunti e riflessioni durante l'incontro.
- Post-it® grandi (10 x 15 centimetri) di colore vivace in blocchetti da 25, uno per ogni tavolo. Ne avrete particolarmente bisogno se avete intenzione di chiedere ai partecipanti di scrivere le idee ed attaccarle al muro.





NOTE

