

# WORLD CAFÈ



## UNA GUIDA PRATICA PER CONDURRE RIUNIONI IMPORTANTI CON IL METODO DEL WORLD CAFÈ

Gennaio 2012



Adattamento, Sviluppo e Traduzione dell'Opera Originale:  
**“Café to go: a quick reference guide for putting conversation to work”**

© 2008 The World Café. <http://theworldcafe.com>  
Illustrazioni grafiche di Nancy Margulies

Adattamento Sviluppo e traduzione:  
Mario Gastaldi e Carla Galanti -  
[www.mariogastaldi.com](http://www.mariogastaldi.com)  
[info@braint.net](mailto:info@braint.net)

Fotografie: Brain Team Consulting [www.braint.net](http://www.braint.net)



<b><i>Introduzione</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>Cosa è il World Café?</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>A cosa serve il World Café?</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>Café to Go: guida pratica</i></b> .....	<b>4</b>
<b><i>Note</i></b> .....	<b>9</b>

© 2008 The World Café - <http://theworldcafe.com> .

Adattamento, sviluppo, traduzione : Mario Gastaldi, Carla Galanti - [www.mariogastaldi.com](http://www.mariogastaldi.com) [info@braint.net](mailto:info@braint.net)

# Introduzione

All'inizio del 2007, avevamo incontrato David Isaacs: lui e Juanita Brown hanno concepito e diffuso il World Café. Nei mesi successivi avevamo partecipato a un buon numero di World Café, insieme a lui, e altri facilitatori in Europa e Stati Uniti. Molti tra loro appartengono al nostro network europeo dell'Appreciative Inquiry.

Tra la fine del 2007 e l'inizio del 2008, anche io e Carla avevamo condotto un certo numero di eventi con il metodo del World Café in Italia, soprattutto con gruppi all'interno di organizzazioni.

Le esperienze di conversazione e comunicazione furono da subito illuminanti per noi e per i partecipanti. Loro scoprivano che erano

parte di un insieme organizzativo e trovavano facile comprendersi, coinvolgersi, emozionarsi, ed unire le forze per agire.

Noi scoprivamo sempre meglio come creare le vibrazioni giuste nel nostro ruolo di facilitatori con il format del World Café.

All'inizio del 2008, continuavamo a sviluppare l'approccio adattandolo alle diverse circostanze. Imparavamo sempre di più. Entusiasti, avevamo tradotto in Italiano, la guida sintetica al World Café, Café to Go già diffusa da The World Café in Inglese. Volevamo diffondere nel nostro paese, l'Italia, una pratica che crea comunicazione, senso di appartenenza, dialogo e iniziative concrete verso cambiamenti positivi.



Oggi sono passati quattro anni. Io e Carla, con amici, colleghi e clienti che ci accompagnano in questo viaggio meraviglioso, abbiamo organizzato e facilitato un gran numero di World Café per eventi pubblici, o per gruppi di un'unica organizzazione con obiettivi molto vari. In alcuni casi i gruppi erano piccoli, in altri casi erano grandi, fino a 270 persone.

Oggi vogliamo riproporvi alcuni cenni alle nostre esperienze, e la Guida Pratica - Café to Go. Vogliamo darvi l'opportunità di conoscere il World Café e considerarlo come strumento di dialogo, sviluppo, engagement per voi e le vostre persone, e per la competitività della vostra organizzazione.

# Cosa è il World Café?

**Il World Café** è un metodo efficace per dare vita a conversazioni informali vivaci, concrete e costruttive su questioni che riguardano il lavoro, la vita di un'organizzazione o di una comunità. La grande parte dei World Café sono basate sui principi e sul formato sviluppato da The World Café ([www.theworldcafe.com](http://www.theworldcafe.com)). Peraltro il format evolve e assume forme diverse in funzione delle circostanze e delle nuove esperienze che facciamo.

**Il World Café** è un format che permette a un grande numero di persone di dialogare insieme, sviluppare una comprensione condivisa delle situazioni che vengono trattate, e convergere verso iniziative che uniscono.

E' una pratica di **Dialogo** che favorisce la trasmissione e l'evoluzione delle idee dei partecipanti che si influenzano reciprocamente, sentendosi parte di un insieme. (cross-pollination).

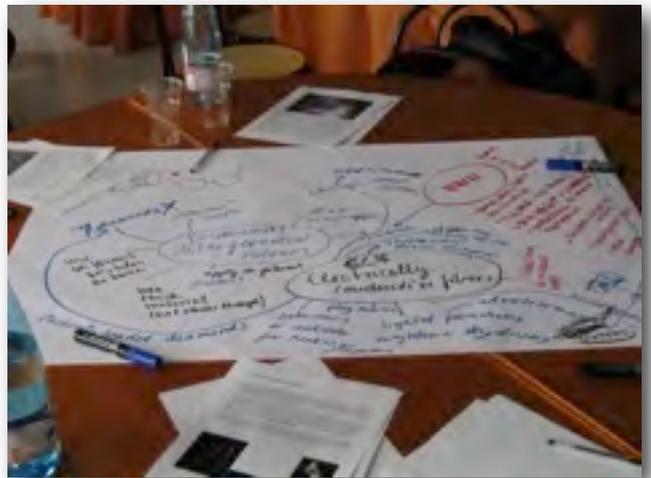
Raccoglie una diversità di punti di vista, ne incoraggia l'espressione e favorisce la comprensione e l'accettazione di ciò che non può essere cambiato e la concentrazione delle energie verso ciò che si può cambiare in meglio.

Riproduce in molti aspetti le dinamiche che si stanno affermando negli anni recenti nell'interazione umana grazie ai Social Media.

## A cosa serve il World Café?

Ecco, in sintesi, alcuni esempi di sfide e progetti in cui abbiamo inserito il World Café come strumento per la facilitazione di eventi importanti all'interno di processi di **Sviluppo e Cambiamento Organizzativo**.

- 🕒 **Fusione** tra Aziende: sviluppo ed evoluzione di una cultura ed un'assetto organizzativo condiviso (settore manifatturiero).
- 🕒 **Engagement** dei collaboratori: analisi e comprensione dei dati dell'Engagement Survey e progettazione di cambiamenti utili al miglioramento dell'Engagement. (Multinazionale farmaceutica)
- 🕒 Cambiamenti e **Miglioramenti** Organizzativi (multinazionali nei settori del software e manifatturiero)
- 🕒 **Innovazione** che scaturisce dalla diversità dei punti di vista e dei diversi approcci disciplinari (industria tessile Italiana)
- 🕒 **Eventi Aziendali periodici**, in cui si vuole creare una connessione tra l'Azienda e i collaboratori e sviluppare engagement. (molti diversi settori aziende medie o multinazionali).
- 🕒 **Motivazione della forza vendita** (settori del farmaco, software e manifatturiero-multinazionali).
- 🕒 **Cambiamento culturale** e sviluppo delle capacità di collaborazione in reti tra piccoli imprenditori (PMI in Brianza)



Il World Café è un approccio molto potente ed utile. Per utilizzarlo all'interno di Organizzazioni è necessario ragionare con una visione d'insieme delle dinamiche e dei processi sociali organizzativi e del clima e della cultura aziendale. Spesso è decisamente consigliabile, in altri casi è meglio preferire altri e diversi approcci.

Leggete pure di seguito la guida come proposta direttamente da The World Café e da noi tradotta.

© 2008 The World Café - <http://theworldcafe.com> .

Adattamento, sviluppo, traduzione : Mario Gastaldi, Carla Galanti - [www.mariogastaldi.com](http://www.mariogastaldi.com) [info@braint.net](mailto:info@braint.net)

# Café to Go: guida pratica

## SEI LINEE GUIDA DEL WORLD CAFE'

Condurre un'avvincente Conversazione al Caffè non è difficile - l'unico limite è la tua immaginazione! Il formato World Café è flessibile e si adatta a molte differenti circostanze. Quando queste Linee Guida sono utilizzate *insieme*, si sviluppa un dialogo collaborativo, coinvolgimento attivo e possibilità costruttive per intraprendere nuove iniziative.



### Chiarisci lo scopo

Valuta da subito la ragione per cui stai riunendo le persone. Conoscere lo scopo dell'incontro ti aiuta a considerare quali partecipanti devono essere coinvolti e quali elementi sono importanti per realizzare lo scopo.

### Crea uno spazio accogliente

Crea uno spazio che dà sicurezza ed incoraggia. Quando le persone stanno a proprio agio, esse pensano, ascoltano e parlano nel modo più creativo. Considera in modo molto attento il modo in cui il tuo **Invito, e lo spazio fisico** (ambiente, arredi) aiutano a creare un'atmosfera accogliente.



### Tratta questioni Importanti

Scoprire e progettare *domande che sono importanti* per i partecipanti, è un aspetto in cui la tua profondità e attenzione possono produrre risultati significativi.

Il tuo Café può svilupparsi intorno ad un' unica domanda, oppure intorno a varie domande in una progressione logica attraverso vari turni nel dialogo. I World Café sono un'esplorazione e una scoperta di questioni importanti, e una ricerca di soluzioni efficaci.

## Incoraggia il contributo di tutti

Come Leader, siamo sempre più consapevoli dell'importanza di incoraggiare la partecipazione, ma la maggior parte delle persone, non vogliono limitarsi ad esserci, vogliono contribuire attivamente e lasciare una traccia. E' importante incoraggiare tutti a condividere le loro idee, prospettive e proposte; allo stesso tempo è opportuno dare libertà a chi vuole partecipare semplicemente ascoltando.



## Connetti le diverse prospettive

L'opportunità di muoversi tra i tavoli, incontrare diverse persone, contribuire attivamente con il proprio pensiero, e collegare l'essenza delle proprie scoperte a circoli di idee che si espandono continuamente è una delle caratteristiche distintive del Café. I partecipanti portano idee e temi nei diversi tavoli, scambiano prospettive, aumentando in modo importante le possibilità di scoperta e di nuove sorprendenti intuizioni.



## Ascolta le intuizioni e condividi le scoperte

Attraverso la pratica dell'ascolto condiviso, l'attenzione ai temi, agli schemi ricorrenti e alle intuizioni, iniziamo ad avvertire una sensazione di connessione con l'insieme più ampio. Dopo diversi turni di conversazioni, è necessario avviare una conversazione che coinvolge **il gruppo nel suo insieme**. Questo offre l'opportunità di connettere i temi generali e le domande che sono ora presenti.



## World Café in breve

- Fai accomodare **quattro o cinque persone intorno a piccoli tavoli**, in gruppi di conversazione. Ciascun gruppo, in ogni tavolo, nomina un referente per il tavolo. Chi facilita dirà se questa scelta deve essere fatta all'inizio o al termine di ciascun turno di conversazione.
- Progetta **turni progressivi di conversazioni** (solitamente tre) di circa 20/30 minuti ciascuno. Si potranno scegliere la durata e il numero dei turni in funzione delle circostanze specifiche e delle aspettative che si vogliono realizzare.
- In ciascun tavolo, i gruppi trattano **domande potenti e temi che sono realmente importanti** nella vita, nel lavoro o nella propria comunità, mentre gli altri piccoli gruppi, nei tavoli vicini trattano gli stessi temi.

© 2008 The World Café - <http://theworldcafe.com> .

Adattamento, sviluppo, traduzione : Mario Gastaldi, Carla Galanti - [www.mariogastaldi.com](http://www.mariogastaldi.com) [info@braint.net](mailto:info@braint.net)

- Incoraggia sia i referenti di ciascun tavolo che i componenti il gruppo a **scrivere, scarabocchiare, o disegnare le idee** sulle tovaglie di carta, o su larghi fogli di carta che sono disponibili in ogni tavolo.
- Al termine del turno iniziale di conversazione, chiedi al referente di rimanere al tavolo, **mentre gli altri si spostano nel ruolo di “ambasciatori di significato”**. Chi si sposta porta con se le idee, i temi e le domande nelle nuove conversazioni in cui si unisce.
- Chiedi al referente del tavolo di dare il benvenuto ai nuovi arrivati e di condividere brevemente le idee principali, i temi e le domande già trattate. Incoraggia gli ospiti a **collegare e connettere le idee** che vengono dalle precedenti conversazioni - ascoltando attentamente e sviluppando sui contributi di ciascuno.
- Dando a tutti l'opportunità di muoversi in diversi turni di conversazione, **le idee, domande, e temi iniziano a collegarsi e connettersi**. Alla fine del secondo turno, tutti i tavoli, o gruppi di conversazione, saranno “impollinati” con le intuizioni profonde emerse nelle conversazioni precedenti.
- Nel terzo turno di conversazione i partecipanti possono rientrare “a casa”, il loro tavolo originario, per **riassumere le loro scoperte**, o possono continuare a viaggiare verso nuovi tavoli e gruppi, lasciando lo stesso referente del tavolo, o scegliendone uno nuovo. Qualche volta una nuova domanda che aiuta l'**approfondimento dell'esplorazione** viene proposta per il terzo turno.
- Dopo diversi turni di conversazione puoi iniziare e facilitare una **conversazione che coinvolge insieme l'intero gruppo**” per condividere le scoperte e le intuizioni. E' in queste conversazioni, in stile town-meeting, che gli schemi ricorrenti possono essere identificati, la conoscenza collettiva cresce, e nuove possibilità per l'azione emergono.

Una volta che sai cosa vuoi realizzare, e di quanto tempo disponi, puoi decidere in modo appropriato la lunghezza e il numero dei turni, l'utilizzo più efficace delle domande e i modi più interessanti di collegare, trasferire/ far si che le conversazioni siano influenzate dalle idee di tutti i partecipanti.

**Gioca,  
sperimenta, e  
improvvisa!**

### **Regole di Etichetta per il World Café**

**Concentrati** su ciò che è importante;

**Condividi** le tue idee;

**Parla** con la mente ed il cuore;

**Ascolta** per comprendere davvero;

**Collega** le idee;

**Ascolta insieme agli altri** alla ricerca di intuizioni, scoperte e domande più profonde;

**Scrivi, scarabocchia, disegna**, - scrivere sulle tovaglie va benissimo;

**Divertiti!!**

# L'importanza delle domande al Café

Le domande che scegli per il tuo World Café, sono determinanti per il successo. Il tuo World Café può funzionare con una singola domanda, o con varie domande in una progressione logica di scoperte attraverso vari turni di dialogo.

## Una domanda potente

- E' semplice e chiara
- Genera pensiero
- Produce energia
- Stimola l'indagine
- Fa emergere ipotesi e assunti di cui si è inconsapevoli
- Apre nuove possibilità

## Ricorda ...

- Domande ben progettate attraggono energia e attenzione verso ciò che realmente ha importanza.
- E' importante utilizzare domande aperte, che non si prestano a risposte con "sì o no".
- Buone domande non implicano l'immediata definizione di piani e azioni, o processi di problem solving. Dovrebbero incoraggiare curiosità, indagine e scoperta a discapito di "affermazione competitiva".
- Una buona domanda avvia un processo che fa emergere continue nuove idee e possibilità.
- E' bene verificare le domande che si stanno considerando con le persone chiave che parteciperanno per vedere se le domande creano interesse ed energia.

## Modi di rendere visibile la conoscenza collettiva

### Usa un facilitatore grafico

In alcuni World Café, la conversazione di tutto il gruppo viene descritta da un grafico che disegna le idee del gruppo su fogli, o sulle pareti, combinando testo e grafica.

### Una galleria con i fogli

I fogli che i partecipanti usano ai loro tavoli vengono affissi al muro così le persone possono andare a visitarli e leggere;

### Post-it

I partecipanti possono usare grandi post-it con le idee chiave e affiggerli in aree specifiche alle pareti;

### Raccolta di idee

Si possono raggruppare le idee secondo affinità, così che le idee simili sono aggregate ed utili per pianificare le tappe successive

### Storybook

I contenuti prodotti vengono spesso raccolti per riassumere idee, soluzioni, decisioni

### Altre modalità.

Si stanno diffondendo approcci nuovi per rendere visibile la conoscenza: per esempio con l'utilizzo di software per mappe mentali che vengono riprodotte su grandi schermi in tempo reale.

## Come creare l'ambiente giusto per un World Café

Che si tratti di un World Café con alcune decine di persone, o centinaia, è importante creare un ambiente che trasmetta un senso di informalità ed intimità. Quando i tuoi ospiti arrivano devono percepire subito che non si tratta della solita riunione.

- 👤 Se possibile usa uno spazio con luce naturale, e una vista verso l'esterno;
- 👤 Arreda lo spazio in modo che sembri realmente un bar, con tavoli piccoli per 4 o 5 persone. Meno di 4 partecipanti per tavolo sono insufficienti per la scarsa diversità di prospettive; più di 5 limitano il tempo di interazione di cui ciascuno può fare uso.
- 👤 Distribuisci i tavoli nello spazio in modo casuale, apparentemente disordinato, piuttosto che in linee perfette. I tavoli di un bar aperto da alcune ore si presentano più accoglienti e rilassanti.
- 👤 Usa tovaglie colorate sui tavoli, e magari dei fiori, o anche una candela. Piante e verde arricchiscono e rendono piacevole lo spazio.
- 👤 Disponi almeno tre foglioni bianchi per scrivere su ciascun tavolo, con pennarelli colorati. Carta e pennarelli incoraggiano i partecipanti a scrivere e disegnare per raccontare o collegare le proprie idee.
- 👤 Valuta la possibilità di aggiungere quadri, o posters alle pareti, anche molto semplici, e assicura che una musica adeguata renda piacevole l'ambiente.
- 👤 Come buona tradizione di ospitalità rendi disponibili degli snacks e bevande.

## Materiali necessari

- \* Tavoli da 90 o 100 cm.
- \* Sedie sufficienti per i partecipanti e i facilitatori.
- \* Tovaglie colorate.
- \* Foglioni per lavagna da disporre sui tavoli.
- \* Pennarelli colorati ad acqua (per non sporcare).
- \* Vasi di fiori nei tavoli.
- \* Bevande e snacks.
- \* Pareti per appendere i foglioni e scotch di carta o pattafix per appenderli.

*Opzionali, in funzione degli obiettivi e delle necessità*

- \* Proiettore e uno o più schermi.
- \* Sistema audio.
- \* Musica adeguata in background.
- \* Microfoni da indossare per il/i facilitatore/i e microfoni "gelato" da porgere ai partecipanti per i loro interventi.
- \* Lavagne con i foglioni mobili.
- \* Cancelleria di base.
- \* Bloc notes per appunti per i partecipanti.
- \* Post-it in grande quantità - dimensioni cm. 12.5 x 7.5

**Usa la tua  
immaginazione!**

## Sono il facilitatore e il conduttore del World Café. Cose da fare.

- Lavora con il Gruppo Organizzatore (Clienti, o altri) per aiutare a definire lo scopo e le opportunità dell'Evento e stabilire chi è opportuno invitare.
- Dai un nome all'evento che sia attraente ed appropriato.
- Aiuta nella preparazione dell'Invito.
- Lavora insieme agli altri per creare un ambiente accogliente.
- Accogli i partecipanti mentre arrivano.
- Introduci le attività e spiega lo scopo che si vuole realizzare.
- Poni le domande che avviano i dibattiti e assicurati che queste siano visibili per tutti.
- Spiega le linee guida del World Cafè, e le regole di Etichetta e rendile visibili.

- Spiega il funzionamento del World Café, includendo il ruolo del referente a ciascun tavolo. Decidi in anticipo se la scelta del referente sarà fatta all'inizio o alla fine di ciascun turno.
- Durante le conversazioni passeggia per i tavoli.
- Incoraggia tutti a partecipare.
- Ricorda a tutti di annotare, disegnare, scrivere.
- In modo cortese, avvisa quando è il momento di cambiare tavolo e iniziare un nuovo giro di conversazioni.
- Assicura che le scoperte e le intuizioni principali siano annotate e rese disponibili visivamente.
- Sii creativo/a e adatta le sei linee guida del World Café per la tue specifiche circostanze.

## Note

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....