

Metodologia

CRE THINK

METODOLOGIA PER LA CO-CREAZIONE

Sviluppata per il progetto CRETHINK

CONTENUTO

Introduzione alla metodologia	3
Un buon inizio.....	4
come facilitare una buona cooperazione	5
come mantenere la motivazione.....	7
come mediare i conflitti interni	8
come diffondere la notizia.....	9
Attività virtuali per migliorare la collaborazione di gruppo.....	10
Strumenti CRETHINK.....	12
Modello di progetto di LivingL-lab.....	12
Modello di mappa dei problemi	13
Modello di mappa degli stakeholders	14



INTRODUZIONE ALLA METODOLOGIA

La metodologia CRETHINK - metodologia di co-creazione - fa parte di una visione che incoraggia un lavoro di squadra intersettoriale e interdisciplinare come risposta contemporanea a problemi complessi nel contesto urbano. L'innovazione e la creatività richiedono sia il pensiero individuale che quello collaborativo per avere successo e sono la parte essenziale del motore trasformativo all'interno delle dinamiche di un gruppo in azione.

L'obiettivo di questo documento è proporre metodi e tecniche che mettano in relazione momenti di pensiero creativo e dinamiche di gruppo, costruendo un processo di elaborazione condiviso dal singolo e dal gruppo per realizzare e gestire con successo progetti locali basati sul paradigma della co-creazione. I metodi e gli strumenti proposti sono elaborati sulla base del concetto di design thinking, che è un approccio alla soluzione dei problemi basato sulla soluzione e incentrato sull'utente, fornendo linee guida per la gestione appropriata di un gruppo di lavoro caratterizzato dalla coesistenza di competenze e capacità diverse.

La Metodologia CRETHINK è stata sviluppata insieme ad altri strumenti per il progetto CRETHINK. A complemento di questa metodologia, sono disponibili anche la Guida alla facilitazione del Living Lab CRETHINK e il CRETHINK Toolbox.

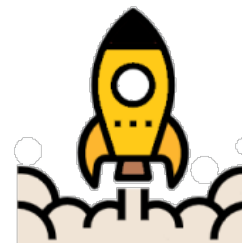
La metodologia CRETHINK è strutturata in base alle diverse fasi del lavoro di gruppo e alle dinamiche del processo di co-creazione, da come avviare le attività e facilitare la discussione, al miglioramento della motivazione e alla soluzione dei conflitti interni. Si presta attenzione anche all'importanza del coinvolgimento della comunità e del pubblico in generale. Per ogni fase, il documento fornisce approcci efficaci, strumenti pratici e indicazioni che integrano le linee guida e i principi di per la facilitazione dei processi dei living lab contenuti nella Guida alla facilitazione.

Questa metodologia è una versione prototipo, sviluppata per essere testata nell'ambito del progetto CRETHINK. Sappiamo che potrebbero esserci cose che ci sono sfuggite o che potrebbero essere migliorate; vi invitiamo pertanto a esaminare il documento e a fornirci un feedback sulla sua usabilità e suggerimenti, in modo da poterlo migliorare per l'uso futuro. Sul retro del documento sono riportate le informazioni di contatto dei partner del progetto CRETHINK di ciascun Paese partner.



UN BUON INIZIO

I processi di coinvolgimento di più stakeholder e le attività di co-creazione presentano notevoli vantaggi: producono risultati adeguati alla realtà dei partecipanti alla co-creazione e consentono quindi cambiamenti più sostenibili. Tuttavia, la co-creazione tra vari stakeholder non è un percorso facile e ha bisogno di un buon inizio per prosperare. Per questo motivo, è fondamentale costruire una comprensione comune del progetto locale e stabilire confini adeguati, creando uno spazio sicuro e rispettoso in cui le persone possano lavorare insieme in modo produttivo.



Un'adeguata pianificazione, organizzazione e documentazione sono elementi importanti per un efficace processo di lavoro in team. A tal fine, è consigliabile che le seguenti procedure suggerite siano completate dall'intero team:

Informazioni: Raccogliere le seguenti informazioni da ciascun membro del team e fornirle agli altri: nome, numero di telefono, indirizzo e-mail, orario e metodo di contatto preferiti e orari disponibili per le riunioni.

Competenze: Definire il background di ciascun membro per determinare la sua conoscenza dell'argomento e il contributo personale che può apportare, tenendo conto delle singole inclinazioni per costruire sulle conoscenze esistenti e aumentare la motivazione.

Compiti e risultati: Pianificare tutti i compiti principali da portare a termine, come la ricerca, la generazione di idee, l'analisi e la sintesi, la scrittura, la redazione e la presentazione. Identificare, in ordine di priorità, i compiti secondari da completare immediatamente e determinare quali compiti secondari devono essere svolti dall'intero gruppo in una riunione di gruppo e quali possono essere svolti da singoli individui o sottogruppi in modo indipendente. Identificare i risultati desiderati del processo, per il team nel suo complesso e per ciascun membro del team. Se gli obiettivi dei membri del team sono divergenti, negoziate il modo in cui gli obiettivi individuali conflittuali possono essere conciliati e gli obiettivi generali del team raggiunti.

Tempistica: Stabilire tempi realistici per il completamento di ogni compito principale, lasciando il tempo necessario per eventi imprevedibili o incontrollabili, come malattie, risorse non disponibili, pandemia COVID-19, guasti al computer e determinare un ordine provvisorio di completamento.

Ruoli e responsabilità: assegnateli a ciascun membro in base ai suoi punti di forza. I partecipanti possono ricoprire più ruoli contemporaneamente, condividere i ruoli o operare in ruoli diversi

durante le varie fasi del progetto. Il numero di ruoli appropriati può variare anche in base alla complessità del progetto.

Creare fiducia: Lasciare che i partecipanti parlino/facciano domande uno per uno per farli sentire al sicuro e sostenerli nell'esprimersi (vedere gli strumenti della sezione "Iniziare la sessione" nella Guida alla facilitazione di Seeds for Change, disponibile nel Toolkit di CRETHINK).

La fiducia e le relazioni tra i partecipanti possono essere sostenute attraverso esercizi di costruzione della fiducia che mirano a evocare i partecipanti come individui (vedere "esercizi di costruzione della fiducia" nella Guida alla facilitazione di Seeds for Change, disponibile nel Toolkit di CRETHINK).

Legittimare le diverse prospettive dei partecipanti: È altrettanto importante, tuttavia, evocare e dare legittimità ai partecipanti per i loro interessi e prospettive sul caso. Un modo per rendere esplicite le differenze e gli interessi diversi è quello di affrontare le motivazioni e le agende dei partecipanti con domande come:

- 1) Qual è la motivazione che vi spinge a partecipare a questo progetto?
- 2) Quali sono le sue speranze e le sue preoccupazioni per questa collaborazione/questo progetto?

Stabilire regole di base inclusive: La chiarezza in termini di finalità e ruoli e un quadro che consenta ai partecipanti di esprimere dubbi e preoccupazioni favoriscono la collaborazione. Pertanto, è importante lavorare per allineare le aspettative dei partecipanti in termini di scopo e risultato desiderato della collaborazione, nonché i ruoli, ad esempio sviluppando un "contratto di collaborazione" tra i partecipanti. Lo sviluppo del contratto chiarirà a tutti i partecipanti su quale compito comune stanno lavorando e cosa ci si aspetta da loro durante la collaborazione. Il facilitatore del Living-Lab ha il compito di garantire che il contratto venga continuamente rinegoziato tra i partecipanti.

COME FACILITARE UNA BUONA COOPERAZIONE

Per facilitare la discussione, i partecipanti devono necessariamente imparare a confrontarsi e interagire in modo aperto ed efficace, superando incomprensioni, attriti e talvolta punti di vista diversi. Ciò significa che devono accettare la sfida di creare relazioni costruttive con gli altri membri.

Mentre i compiti del facilitatore relativi alla facilitazione di una buona cooperazione tra i membri del team sono esplorati e analizzati in una sezione dedicata della Guida alla facilitazione, le seguenti sono tecniche semplici ma efficaci che possono essere utilizzate per sfruttare al meglio la combinazione delle diverse competenze ed esperienze coinvolte e per promuovere lo scambio di informazioni e risorse:



Cerchio di apertura: far sedere i partecipanti in cerchio uno di fronte all'altro dà il tono di una sessione interattiva, in cui tutti possono sentirsi liberi di partecipare e di impegnarsi reciprocamente. L'aggiunta di un bastone per parlare al cerchio aiuta anche a trasmettere il messaggio che, sebbene i ruoli di guida siano condivisi, quando qualcuno ha la guida o ha chiesto di parlare, il gruppo deve prestare la massima attenzione a quell'individuo.

World Café: piccoli gruppi (da tre a cinque persone) si riuniscono attorno a tavoli e discutono di un argomento comune. Dopo la prima conversazione, qualcuno rimane al tavolo come "padrone di casa", mentre gli altri si spostano a un altro tavolo. Il conduttore riassume ciò che si è svolto a quel tavolo e i nuovi condividono le conversazioni precedenti. In questo modo si intrecciano i fili delle varie conversazioni.

Visualizzazione artistica: un'attività artistica pratica che incorpora i temi in discussione e aiuta a illustrarli.

Mappatura: consiste nel raccogliere verbalmente dai partecipanti informazioni su una determinata area tematica di interesse, per poi registrarle su una lavagna a fogli mobili o su un qualche tipo di "mappa" che il gruppo possa seguire logicamente. Ad esempio, potreste raccogliere informazioni su chi potrebbe essere interessato al vostro progetto e su dove o come raggiungerlo. Una mappa scorre meglio di un grafico standard (con colonne orizzontali e verticali) e permette di vedere meglio i collegamenti.

Prototipazione: È possibile utilizzare tecniche di prototipazione come la modellazione in scala, lo storyboarding, la simulazione, il gioco di ruolo o i disegni per condividere e testare il proprio pensiero e ottenere un prezioso feedback dalle parti interessate per decidere cosa fare in seguito. La prototipazione può aiutare a testare l'aspetto, la sensazione, il funzionamento o il comportamento di qualcosa, prima di effettuare un test nella vita reale.

Creare uno spazio per prospettive e opinioni diverse: Una trappola comune nel facilitare i processi co-creativi è l'impulso a ridurre le complessità e a escludere le voci per raggiungere un risultato rapido. Questo è controproducente per ottenere risultati innovativi. Pertanto, un compito importante del facilitatore è quello di trattare la diversità come un punto di forza e di lasciare tempo e spazio per il suo sviluppo. Si tratta di un aspetto psicologicamente importante: le persone che sperimentano rispetto e reattività saranno più pronte a rispettare e ad accogliere le prospettive altrui, portando infine a una comprensione e a un risultato condivisi. Trattare le differenze come un punto di forza significa lavorare con la differenziazione (esplorare e riconoscere le differenze) tra i partecipanti prima di iniziare a lavorare con l'integrazione (trovare un terreno comune).



Sviluppare un'immagine olistica della sfida: il facilitatore deve aiutare i partecipanti a sviluppare un'immagine condivisa e olistica della sfida, "raccolgendo il puzzle" costituito da tutte le diverse prospettive.

Gli strumenti specifici per ottenere questo risultato potrebbero essere:

- 1) Utilizzare i go-around per condividere le prospettive.
- 2) Disegnare una linea temporale condivisa della sfida invitando tutti i partecipanti a contribuire individualmente con la propria storia.
- 3) Lavorare a una mappa mentale condivisa della sfida, che illustri le problematiche e le domande importanti: questo darà ai partecipanti un'immagine condivisa del compito che li attende.

Parlare apertamente di programmi e motivazioni: Evitare agende nascoste e accogliere le differenze in termini di interessi e prospettive tra i partecipanti è una parte importante della gestione delle asimmetrie di potere. Ciò può essere fatto invitando i partecipanti a parlare apertamente delle motivazioni che li spingono a partecipare e degli obiettivi che sono importanti per loro nella collaborazione. Inoltre, si possono affrontare esplicitamente le questioni di potere, ad esempio esplorando i diversi tipi di potere nella collaborazione (strutturale, personale, discorsivo).

COME MANTENERE LA MOTIVAZIONE

Sentirsi parte di un team è un processo che va costruito passo dopo passo. Per guidare e sostenere questo processo, si possono utilizzare i seguenti accorgimenti a seconda del contesto e delle dinamiche interne al gruppo di lavoro:



Chiarire gli obiettivi da raggiungere: il primo passo per capire come motivare un team è la definizione precisa degli obiettivi. L'errore più comune è quello di fissare gli obiettivi senza condividerli con il team e, soprattutto, senza spiegare le ragioni che spingono a raggiungere quel traguardo. Per motivare i partecipanti e spingerli a dare il meglio di sé, è importante farli sentire parte essenziale del progetto. Il successo dell'iniziativa dipenderà molto dalla chiarezza di questo messaggio.

Mostrare apprezzamento e fornire feedback: una volta che gli obiettivi sono chiari e i partecipanti sono motivati a raggiungerli, non esitate a informarli del raggiungimento di un obiettivo e a festeggiarlo insieme, mostrando il vostro apprezzamento per il loro contributo, anche se minimo. Lavorare in un clima positivo e stimolante spinge le persone a continuare a migliorare e a impegnarsi per un'etica del lavoro efficiente e di qualità.

Concentratevi sull'empowerment: ascoltateli e date loro voce nel processo decisionale. La partecipazione facilita e stimola la discussione, aiutando tutti i membri del team, soprattutto gli agenti del cambiamento, a trovare soluzioni nuove e più creative. La fiducia e l'ascolto sono due pilastri fondamentali di un team: se le persone sanno di essere considerate, saranno più propense a inventare, creare innovazione e proporre idee. Per motivare un team, iniziate ad ascoltarlo. Se qualcuno sbaglia, non fatelo sentire in colpa. Tutti commettiamo errori. L'importante è trarre lezioni preziose da questi errori per non commetterli di nuovo.

Creare un ambiente di lavoro sano: un passo importante è la creazione di uno spazio in cui sia piacevole lavorare e trascorrere la giornata. Rispettare la privacy, controllare il rumore, la qualità dell'aria e la luce naturale. È importante anche prevedere aree per il relax. Si creerà un utile diversivo per staccare la spina e rilassarsi, che migliorerà l'umore e rafforzerà la coesione tra i membri del team.

COME MEDIARE I CONFLITTI INTERNI

Non è improbabile che i risultati desiderati non vengano raggiunti a causa di conflitti che sorgono tra i partecipanti guidati dal desiderio di esprimere le proprie idee e farle prevalere sugli altri. Possono anche essere determinati da incompatibilità personali o da differenze nell'approccio alla risoluzione dei problemi. Queste circostanze si verificano perché i gruppi multidisciplinari sono caratterizzati da visioni e comportamenti diversi, legati al background formativo ed esperienziale dei membri del gruppo, e l'interazione innesca un confronto che, se non ci sono punti di convergenza, può trasformarsi in uno scontro.



Il conflitto può essere gestito e contenuto se i facilitatori hanno la capacità di identificare una situazione potenzialmente "esplosiva" e di disinnescarla o, se ciò non è possibile, di mitigare i danni e ricostruire l'armonia del gruppo. I facilitatori, quindi, devono analizzare attentamente il conflitto, cercando di capirne lo stadio di sviluppo (è già in corso? potrebbe scatenarsi da un momento all'altro?) e l'impatto potenziale. Sulla base di questa valutazione, possono agire in due modi diversi:

Indifferenza: se il conflitto è banale e può essere risolto tra le parti coinvolte, senza danni per il gruppo. A volte i conflitti sono fisiologici ai processi decisionali e possono essere interpretati in modo costruttivo.

Intervento: si deve intervenire se il conflitto può compromettere l'intero progetto e la coesione del gruppo. Quando gli Change Agents decidono di intervenire, devono focalizzare l'attenzione sull'obiettivo comune, incoraggiando le persone a cooperare per raggiungere il risultato. Possono

anche "negoziare" per raggiungere un compromesso o coinvolgere persone esterne al conflitto per allentare le tensioni.

Condividere sentimenti: La riduzione dei conflitti può essere ottenuta lasciando spazio alla condivisione di sentimenti tramite incontri o colloqui durante la collaborazione (vedi "incontro di sentimenti" nella guida alla Facilitazione "Semi per il cambiamento", che si trova nel Toolkit CRETHINK), permettendo ai partecipanti di parlare dei sentimenti legati alla collaborazione. Spesso, la possibilità di articolare i sentimenti e di essere ascoltati riduce le frustrazioni e i conflitti.

COME DIFFONDERE LA NOTIZIA

La co-creazione implica un lavoro efficace con le persone e richiede un grande sforzo per coinvolgere la comunità e il pubblico in generale. Qui vengono evidenziati alcuni approcci che possono essere utilizzati per coinvolgere le parti interessate:



- **Aggiornamenti sullo stato del progetto:** sono un riassunto conciso che consente a chiunque voglia informarsi sul progetto di comprenderne rapidamente gli elementi chiave. Gli aggiornamenti sullo stato di avanzamento sono il cavallo di battaglia del coinvolgimento interno e degli stakeholder che possono essere direttamente coinvolti in un progetto, e dovrebbero essere resi disponibili online per chiunque.
- **Narrazione del progetto:** lo sviluppo di una narrazione del progetto è importante per comunicare l'oggetto del progetto, la sua storia, le sue motivazioni e il suo futuro. Questa può essere utilizzata sia per una mostra o un evento che per un intervento specifico una volta completato.
- **Social media:** l'utilizzo di diversi social media come mezzo per coinvolgere il pubblico è molto efficace quando il mix di contenuti, pubblico e contesto ha senso per determinati progetti. L'opzione migliore è quella di combinare la potenza delle immagini con un testo scritto che spieghi la logica dell'intervento o semplicemente contestualizzi le attività.
- **Blog di progetto:** mantengono un canale aperto di coinvolgimento con il pubblico interessato, quando le risorse lo consentono. Tuttavia, questi blog dovrebbero essere visti come un impegno continuo piuttosto che una tantum. I blog potrebbero essere combinati con i social media, come Facebook o Twitter.
- **White paper:** questo documento è una relazione persuasiva, autorevole e approfondita su un argomento specifico che presenta un problema e fornisce una soluzione. Può essere un modo molto efficace per coinvolgere alcuni tipi di stakeholder del progetto con un alto profilo.
- **Eventi:** possono essere utilizzati per aumentare la visibilità dell'iniziativa, costruendo nuove reti e consolidando quelle esistenti. Gli eventi sono particolarmente efficaci nel contesto dei progetti

sostenibili perché danno la possibilità al grande pubblico di sperimentare in prima persona i benefici dell'iniziativa e di stabilire un contatto diretto con i co-creatori, finendo per creare consenso intorno all'idea del progetto e aumentare il sostegno.

ATTIVITÀ VIRTUALI PER MIGLIORARE LA COLLABORAZIONE DI GRUPPO

I grandi team hanno l'abitudine di riflettere sui progetti, sui processi di gruppo e sul modo in cui lavorano insieme come squadra. Le discussioni non strutturate su argomenti come i processi di lavoro o le dinamiche di squadra possono degenerare nella direzione sbagliata se non sono inquadrati e facilitati in modo adeguato. L'uso di esercizi o attività per facilitare il processo di riflessione del team può aiutare a garantire che il team proceda in modo produttivo e impieghi il tempo in modo efficace. In un ambiente online, cogliere l'opportunità di riflettere come gruppo è fondamentale per creare legami e migliorare la consapevolezza di ciascun membro del team.

VOLETE MAGGIORI INFORMAZIONI?

Su [sessionlab.com](https://www.sessionlab.com) potete trovare anche altri esercizi e processi di grande utilità, ad esempio per migliorare lo sviluppo del team o la comunicazione di gruppo, quando si lavora online.

<https://www.sessionlab.com/>

Ecco alcuni esempi:

Esercizio di rafforzamento: Con l'Esercizio di rafforzamento, incoraggerete la positività, l'apprezzamento reciproco e il rispetto tra i vostri collaboratori e contribuirete a costruire una cultura di squadra produttiva. Questo metodo è ottimo per stimolare l'energia positiva e creare uno spazio per il vostro team virtuale per celebrare l'un l'altro e costruire un gruppo sicuro e consapevole di sé. Fonte:

<https://www.sessionlab.com/blog/remote-team-building-activities/#strength-building-exercise>

9 dimensioni: L'attività di team building 9 dimensioni è un ottimo approccio a distanza per strutturare una discussione di gruppo. Fonte:

<https://www.sessionlab.com/blog/remote-team-building-activities/#9-dimensions>



Trust Battery: Con Trust Battery, invitate il vostro team a riflettere sulle relazioni reciproche, ad aprirsi e a crescere insieme. In un ambiente online in cui il tempo a disposizione è limitato, il controllo e l'incoraggiamento di una riflessione onesta e costruttiva sono essenziali per la salute dei team. Fonte:

<https://www.sessionlab.com/blog/remote-team-building-activities/#trust-battery>

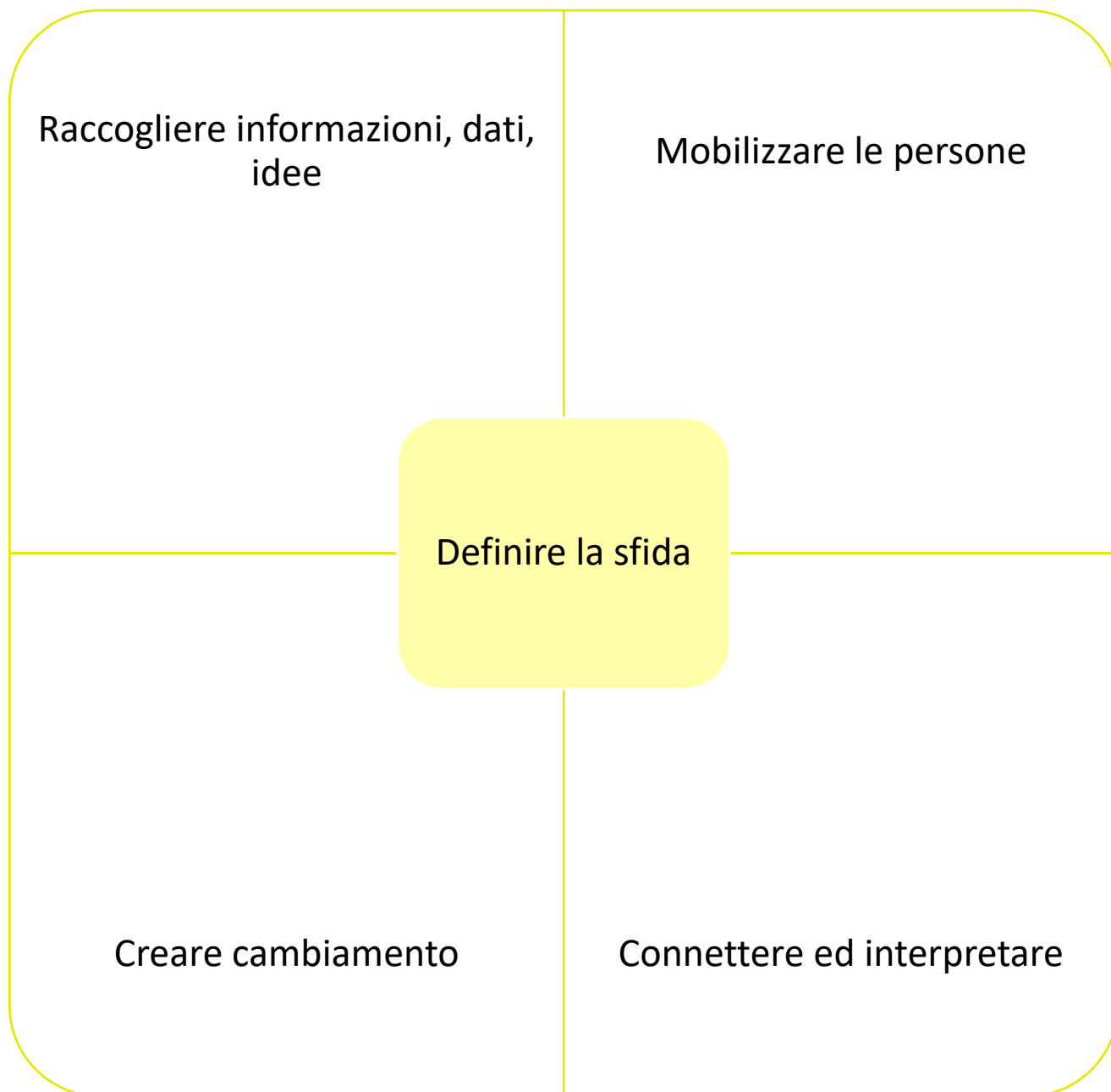
Stemma della leadership: l'utilizzo di un esercizio a distanza come lo Stemma della leadership è un ottimo modo per incoraggiare un'esplorazione creativa dell'argomento, creando spazio per idee diverse. Fonte:

<https://www.sessionlab.com/blog/remote-team-building-activities/#leadership-coat-of-arms>



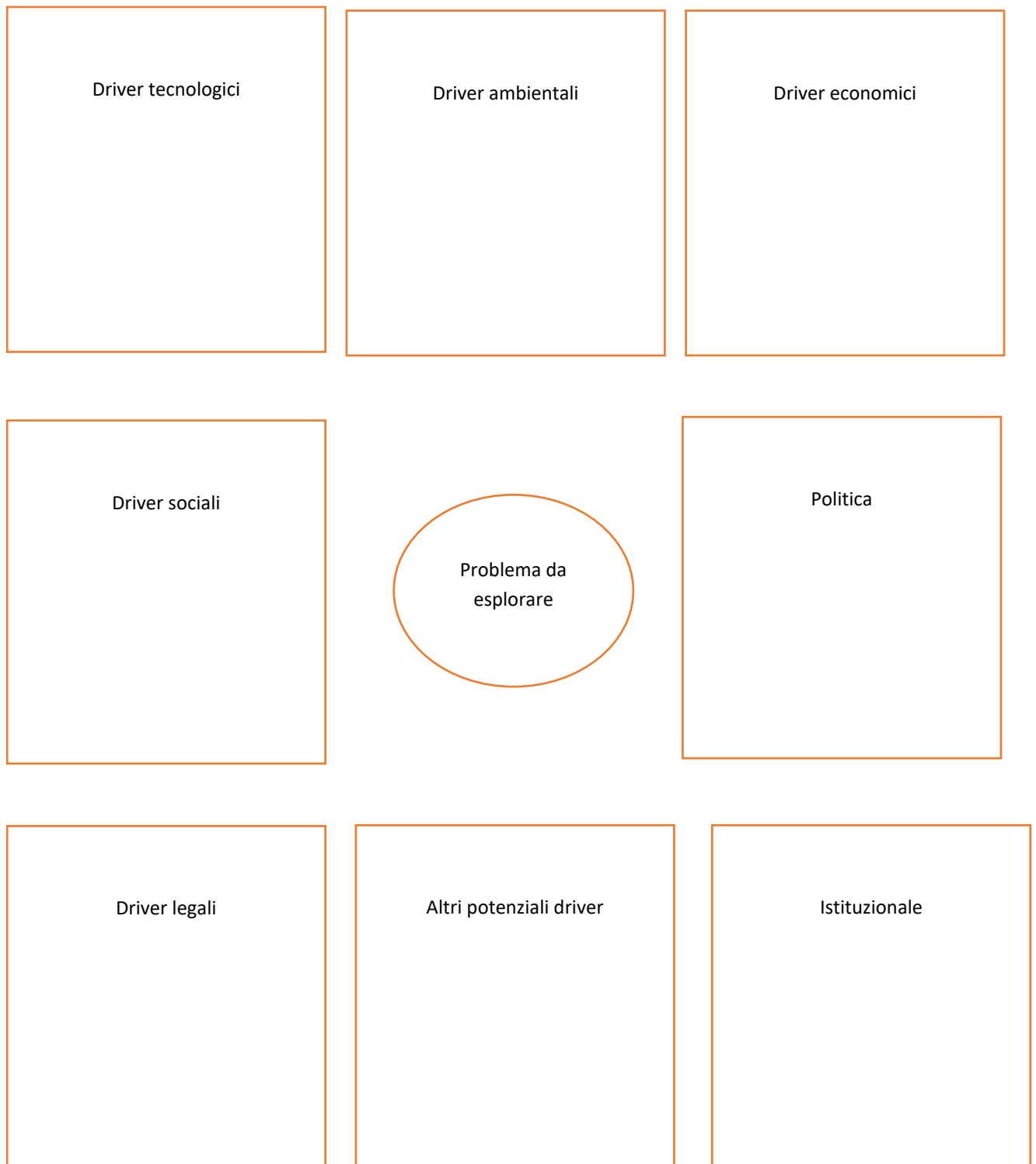
STRUMENTI CRETHINK

MODELLO DI PROGETTO DI LIVINGLAB



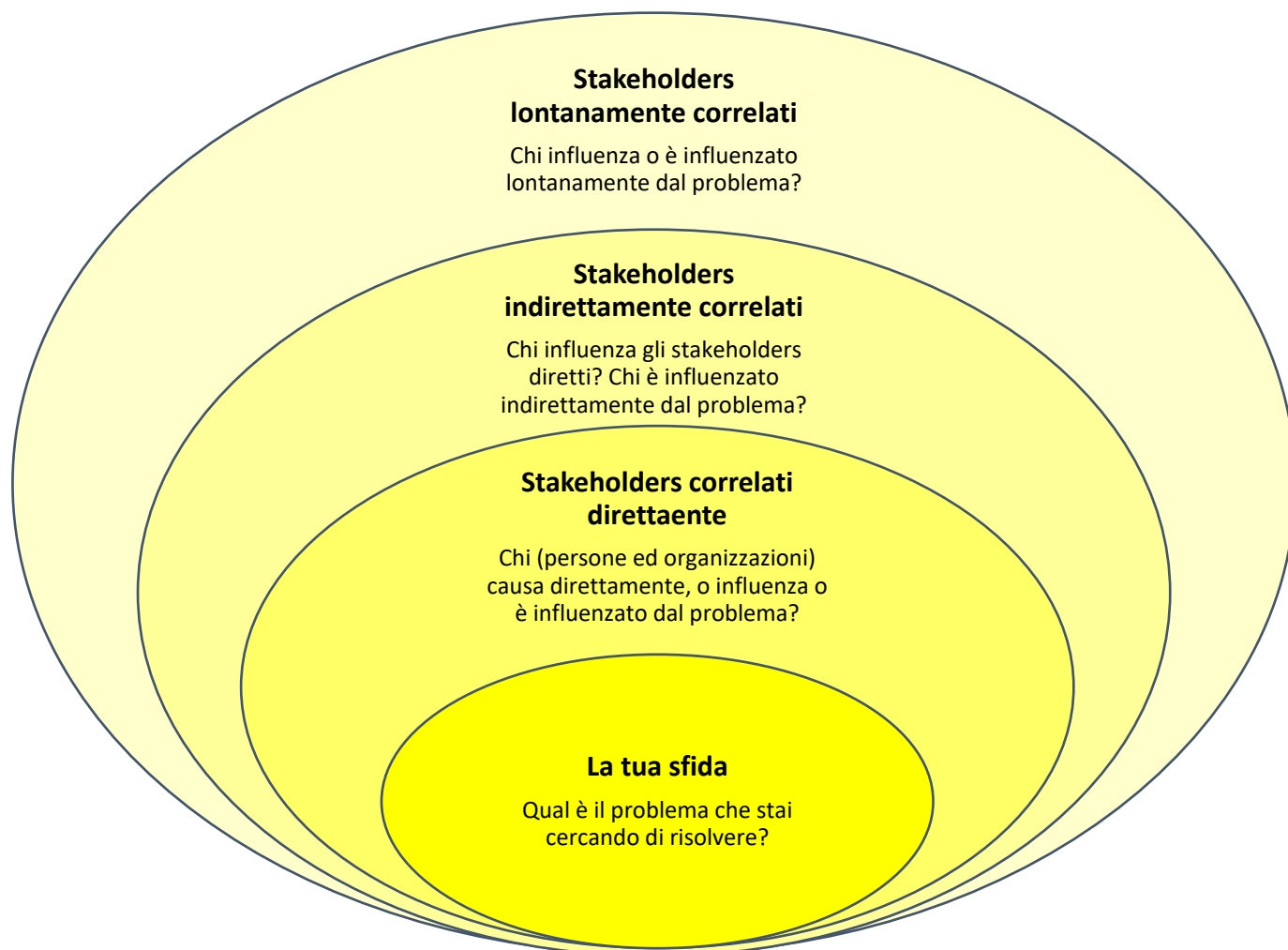
Fonte: Nesta - the collective intelligence design playbook, Kathy Peach, Aleks Berditchevskaia, Theo Bass.

MODELLO DI MAPPA DEI PROBLEMI



Fonte: Nesta - the collective intelligence design playbook, Kathy Peach, Aleks Berditchevskaia, Theo Bass.

MODELLO DI MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS



Fonte: Nesta - the collective intelligence design playbook, Kathy Peach, Aleks Berditchevskaia, Theo Bass.

IL SITO WEB DI CRETHINK

www.crethink.eu

I PARTNER

Green Forum, Comune di Vejle, Danimarca

Sito web: www.vejle.dk

Responsabile del progetto:

Maren Pilegård Andersen, mamaa@vejle.dk

Centro per il dialogo con i cittadini, Danimarca

Sito web: www.centerforborgerdialog.dk

Responsabile del progetto:

Anne Tortzen, anne@centerforborgerdialog.dk

CESIE, Italia

Sito web: www.cesie.org

Responsabile del progetto:

Manfredi Trapolino, manfredi.trapolino@cesie.org

SASS, Islanda

Sito web: www.sass.is

Responsabile del progetto:

Ingunn Jónsdóttir, ingunn@hfsu.is

DRPDNM, Slovenia

Sito web: www.nevladnik.info/si/

Responsabile del progetto:

Kaja Jenkole, kaja.jenkole@drpdnm.org

CRE THINK