

CARTA DEI PRINCIPI DI PAN

Premessa

La seguente Carta dei Principi, approvata e sottoscritta dai fondatori e dagli appartenenti alla lista PAN, rappresenta un insieme di regole co-create e condivise che costituiscono la base dei principi fondamentali, ai quali si dà piena adesione, per permettere il buon funzionamento e mantenimento delle relazioni intercorrenti fra tutti gli associati e per la prevenzione e/o gestione costruttiva di eventuali conflitti che dovessero insorgere.

Ciascun membro si impegna a rispettare la Carta dei Principi, che potrà essere anche integrata e modificata nel caso emergessero nuove esigenze, previo accordo degli appartenenti. I PAN si impegnano a proporla, opportunamente co-creata secondo le esigenze specifiche, all'interno delle negoziazioni, quale strumento per favorire il necessario e prodromico processo partecipato utile al buon funzionamento della negoziazione stessa.

Principi generali

I PAN si impegnano a:

- 1) reciproco rispetto, trasparenza, lealtà, sincerità, gentilezza, condivisione e collaborazione fra gli associati;
- 2) utilizzare il Metodo O.A.S.I.¹ come base delle competenze necessarie per un buon funzionamento e mantenimento delle relazioni;
- 3) motivare i propri punti di vista, richieste, proposte, rendendo visibili bisogni, interessi, preoccupazioni, timori, desideri, aspettative, ecc.;
- 4) comprendere le opinioni/punti di vista di ciascuno, salvaguardando sempre, come prima cosa, il dialogo e la relazione, usando tecniche di ascolto attivo² prima di entrare nell'area del dissenso;
- 5) ascoltare, rispettando i tempi di parola di ciascuno, convenuti in anticipo, senza interrompere, prendendo appunti per eventuali repliche che potranno essere esposte durante il proprio turno;
- 6) utilizzare una comunicazione non giudicante, offensiva o lesiva della persona;
- 7) distinguere ed individuare nelle comunicazioni intercorrenti le tre verità;³
- 8) accogliere il punto di vista di ciascuno e integrarlo con il punto di vista di tutti gli altri, cercando così di trovare una nuova visione comune;
- 9) nel caso si sia in disaccordo, motivare il proprio dissenso, avendo cura di non attaccare le persone, di non fare prevalere il proprio punto di vista e di non andare alla ricerca dell'alleato, attivandosi al fine di integrarlo e armonizzarlo con gli altri punti di vista. Nell'ipotesi in cui tale modalità non dovesse portare ad un risultato integrativo per una nuova visione, colui che dissente sceglierà di *auto-sospendere* il suo punto di vista e astenersi dalla partecipazione alle decisioni relative all'argomento oggetto di discussione;

¹ Il metodo O.A.S.I. è progettato per favorire il passaggio dalla sterile contrapposizione alla visione integrativa di tutti i punti di vista, l'integrazione tra le competenze tecniche e quelle relazionali, al fine di gestire costruttivamente i conflitti e negoziare con il modello integrativo.

² L'ascolto attivo presuppone la visione integrativa e l'uso degli strumenti dell'ascolto, quali le parole chiave, la parafrasi e le domande aperte, esplorative e non giudicanti.

³ Verità storica, ovvero quella attinente ai fatti oggettivi, incontrovertibili, che sono effettivamente accaduti o esistenti. fatti cioè che non possono essere messi in discussione; verità costruita, ovvero l'attribuzione di significato che ciascuno dà alla propria versione dei fatti; la verità dialogica, ovvero i fatti così come vissuti e percepiti dalle persone. che si forma su una ricostruzione delle percezioni e dei sentimenti in chiave essenzialmente soggettiva.

- 10) non far prevalere le proprie idee di soluzione dei problemi. A tal fine potrà essere utilizzata la tecnica del brainstorming per generare più opzioni⁴ prima di decidere quale soluzione si riveli la più efficace e possibilmente anche integrativa delle idee di tutti;
- 11) laddove non sia possibile trovare soluzioni integrative, neanche con lo strumento del brainstorming, accettare la persona dell'altro nella sua diversità, mettendo altresì in rilievo gli aspetti positivi di ciascuno, e lavorare insieme per smussare eventuali atteggiamenti/comportamenti che possano essere di ostacolo per la soluzione dei problemi;
- 12) redigere e mostrare la scheda abilità/difficoltà-link/conoscenze⁵, riconoscendo e valorizzando le abilità e accettando le difficoltà di ciascuno, secondo il principio: si accetta la persona ma non eventuali suoi comportamenti.

Principi per la gestione delle riunioni

Ogni riunione avverrà, previa convocazione via mail (contenente l'ordine del giorno e cercando, per quanto possibile, di garantire la presenza di tutte le persone che possano fattivamente contribuire al motivo per cui la riunione viene indetta), nei tempi preventivamente concordati dal gruppo. Ciascuno si impegna a comunicare in modo sintetico, evitando ripetizioni, senza sovrapporsi e senza interrompere, a mantenere un flusso di comunicazione vivo ed attivo, al fine di far circolare fra tutti i membri del gruppo, nessuno escluso, informazioni, opportunità, novità, incontri, ecc., in materia di gestione dei conflitti e negoziazione. Durante le riunioni e discussioni, i partecipanti si impegnano a rispettare i principi generali e ad adottare, per i turni di parola, la tecnica del bastone⁶, impegnandosi al rispetto dei tempi e della coerenza degli argomenti trattati con l'ordine del giorno. La verbalizzatore, in forma sintetica, compete, a rotazione, a ciascun membro partecipante alla riunione. Il principio ispiratore per l'assunzione delle decisioni è quello dell'unanimità dei consensi, applicando, come regola generale, l'integrazione dei punti di vista. Qualora qualcuno dissenta su una questione di particolare importanza, spetta a costui prendere una posizione in merito, eventualmente discostandosi dal gruppo (vedi secondo capoverso punto 9 dei principi generali).

Per consentire il migliore funzionamento della riunione, prima di iniziare verranno attribuiti ai partecipanti, a turno, i Ruoli di:

- a) Moderatore della parola;
- b) Custode del Tempo;
- c) Detentore del Bastone della Parola.

Principi per la gestione dei Conflitti

Nel caso dovessero sorgere tra i PAN eventuali conflitti, ogni appartenente si impegna a:

⁴ Il Brainstorming è una tecnica che serve per generare più opzioni, attraverso la creatività, prima di decidere quale si riveli la migliore per il caso concreto. Come prima cosa si invitano le persone a separare l'atto creativo da quello critico, ovvero inventare prima più opzioni e decidere dopo quali di quelle indicate si rivelino utili alla soluzione del problema, verificando anche la loro sostenibilità. Si utilizza tutte le volte in cui le persone coinvolte in un conflitto arrivano già con la loro soluzione e, ritenendo che sia l'unica e la migliore, cercano di convincere l'altro ad aderire alla loro proposta, ma anche, e soprattutto, per sviluppare la creatività.

⁵ La scheda abilità/difficoltà-link/conoscenze è uno strumento per mettere in rilievo le abilità, saperi, talenti, difficoltà, ma anche link, conoscenze e quant'altro riguarda ciascun appartenente all'Associazione PAN. La scheda è messa a disposizione di tutti gli aderenti per favorire la circolazione delle informazioni e scambi di saperi e conoscenze.

⁶ Antica usanza degli Indiani d'America per cui in una riunione parla chi detiene il bastone (o qualunque altro oggetto a cui attribuire questo significato) e tutti gli altri ascoltano senza interrompere o sovrapporsi.

- 1) comportarsi secondo i dettami dei principi generali;
- 2) chiarire, il prima possibile, equivoci e fraintendimenti, che possono essersi verificati o aver costituito la causa dei problemi/conflitti, al fine di *pulire* la situazione che si è venuta a creare. Se si riscontrano difficoltà/fastidi, o sorge un problema con un membro del gruppo, a parlare immediatamente con la persona interessata, evitando di coinvolgere gli altri membri del gruppo per non creare alleanze e separazioni, e poi, all'occorrenza, a condividere la questione con il gruppo;
- 3) mettere a disposizione eventuali documenti, informazioni o elementi, comunque ritenuti utili a chiarire i termini del problema, senza riserva alcuna e a semplice richiesta;
- 4) assumersi la responsabilità di essere stati co-costruttori del conflitto. Nel caso emerga evidentemente e pacificamente che la responsabilità è da imputarsi solo ad una parte, a non colpevolizzare inutilmente chi ha causato il problema, ma cercare di trovare possibili soluzioni;
- 5) gestire costruttivamente il conflitto, utilizzando il Metodo O.A.S.I., cercando di trovare una soluzione. In caso di insuccesso, al fine di dirimere la questione ci si potrà avvalere dell'aiuto del *Conflict Navigator*⁷ a ciò incaricato.

Milano, _____

Firma.....

⁷ Il *Conflict Navigator* è un appartenente all'Associazione PAN, individuato a turnazione trimestrale, opportunamente formato a comprendere il funzionamento dei conflitti e alla gestione costruttiva degli stessi che, attraverso la "stanza dell'ascolto", permette l'emersione dei conflitti sommersi e manifesti che, inficiando le relazioni, creano caos improduttivo, al fine di aiutare le persone coinvolte a riconoscere il nucleo del conflitto e a ripristinare la capacità di comunicare e di negoziare per arrivare a soluzioni costruttive. Egli fornisce il suo supporto basandosi sull'approccio integrativo del Metodo O.A.S.I. Il suo scopo è sia prevenire, sia gestire i conflitti quando si presentano.