



Corso di formazione “Senior Service Worker”

Fare rete nelle strutture di comunità per gli anziani

Comunicazione nel networking

2014-1-CZ01-KA202-002058

4. Comunicazione nel networking

La comunicazione è considerata uno dei compiti fondamentali nel networking. Il compito principale del SSW è quello di gestire la comunicazione di rete. Essi collegano l'ampia gamma di attori del settore, le loro diverse risorse, interessi e priorità. L'obiettivo è dunque creare una cultura di comunicazione aperta che consente un processo di apprendimento insieme.

È caratteristico per le riunioni di rete che i grandi gruppi lavorano insieme. Di solito sono organizzati incontri interni come sessioni di discussioni e gruppi di scambio per un numero maggiore di membri. Per queste riunioni di rete sono adatti metodi speciali come "Open Space Technology", "Future Search Conference" e "World Café" che hanno dimostrato la loro efficacia.

4.1. Comunicazione come fattore di successo nel networking

La comunicazione è considerata come un compito fondamentale nel networking. Da una parte questo comprende la comunicazione esterna, la relazione pubblica e un'immagine pubblica efficace. Vari strumenti sono atti a rafforzare l'interesse pubblico e la massima consapevolezza delle attività di rete: attività di stampa attiva, siti web, marketing online, newsletter per i soggetti interessati, film d'immagine, campagne locali e eventi. La gestione della rete deve coordinare con estrema attenzione questa immagine pubblica tra tutti i partner di rete.

D'altra parte la comunicazione interna è molto importante per il successo, perché ha una forte influenza sull'identità della rete. E' ben noto che una buona atmosfera in cooperazione e una cultura di collaborazione rafforza l'identità delle reti. Anche vittorie veloci, immagini pubbliche positive e in particolare una situazione vantaggiosa per ogni partner sono importanti per l'identità di rete. La comunicazione interna è il fattore di successo più importante nel networking e il seguente testo è incentrato su questo argomento.

All'interno di una rete troviamo una grande varietà di punti di partenza, interessi e priorità. Queste diversità devono essere collegate per l'obiettivo comune. È ovvio:

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.
Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa

gli infermieri professionisti di una struttura religiosa hanno interessi diversi rispetto ai professionisti infermieri di un'azienda privata di assistenza. Un altro esempio: c'è una grande differenza tra l'aspettativa sulle infrastrutture tra un'organizzazione di auto-aiuto dei pazienti della demenza e l'amministrazione locale. Nonostante le differenze, contemporaneamente, tutti i partner hanno l'obiettivo comune di sostenere gli anziani e di offrire servizi per favorire la vita indipendente nella comunità. La gestione della rete deve individuare il più presto possibile i potenziali per la concorrenza (ad esempio, verso i clienti, i finanziamenti) e conformarsi alle regole di rete per affrontare conflitti e problemi all'interno della rete.

Se una rete comprende volontari questa particolare caratteristica deve essere considerata nella comunicazione. E 'necessario trovare il giusto equilibrio tra le loro conoscenze, idee e talenti e l'obiettivo della rete (vedi anche Modulo 7).

Le esperienze sul campo mostrano che le reti di successo hanno una buona struttura di comunicazione interna e contatti personali faccia a faccia. Se i partner di rete promuovono progetti comuni, sviluppano benefici sostanziali di sinergia

Abbildung 3: Mitglieder AK „Älter werden im Bremer Westen“



Ref: Netzwerk: Sozialesneugestalten (2008)



Il grafico sopra riportato è un esempio per la creazione di una rete basata sul lavoro nella comunità per anziani a Brema / Germania (Netzwerk: Sozialesneugestalten 2008). I membri di questo gruppo di lavoro chiamato "Invecchiare nella parte occidentale di Brema" hanno veramente un'ampia portata e comprendono istituti di assistenza sanitaria e ambulatoriale, alloggi per l'assistenza agli anziani, istituti per la salute, per attività sociali, culturali e ricreative, chiese locali, punti di consulenza, consigli locali e consigli di anziani, ecc. Tutti questi partner uniscono le loro forze per migliorare la qualità della vita degli anziani da parte di servizi comunitari. Questo gruppo di lavoro fa parte di una grande rete di stakeholder dell'economia sociale in Germania.

Riflessione: Dai un'occhiata ai membri della rete nell'immagine grafica: quali sono i diversi interessi?

4.1.1. Cultura della rete

Una comunicazione interna di successo richiede una cultura comune di rete. Questa cultura della rete si basa sulla reciproca fiducia, impegno e trasparenza. È utile avere un accordo sulle nozioni fondamentali e sulle regole di cooperazione, in quanto migliora la rete e consente una continua auto-riflessione del partner.

Caratteristica per la cultura della rete è una combinazione di apertura e strutturazione. Ciò consente un impegno forte e allo stesso tempo una grande auto-organizzazione, una flessibilità e un'alta capacità di affrontare nuove sfide. Esperienze sul campo dimostrano che le emozioni come fiducia reciproca hanno un impatto maggiore rispetto alle regole formali.

Opportunità di comunicazione

I moderatori di rete dovrebbero creare diverse opportunità di comunicazione tra i partner di rete per migliorare la cooperazione. È importante:

- organizzare a turno riunioni regolari
- condividere informazioni continuamente
- mantenere un contatto personale all'interno della rete

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.
Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa

- garantire la continuità dei membri della rete
- avere una chiara delimitazione dei ruoli e delle responsabilità
- controllare regolarmente le regole e gli accordi

Per la comunicazione di rete sono adatti tutti i tipi di eventi che promuovono la cultura della rete speciale. L'apertura al dialogo e la volontà di compromesso garantiscono il successo delle reti. A volte il minimo denominatore comune migliora veramente il processo. I manager di networking dovrebbero considerare questo equilibrio tra lealtà al proprio conto e all'interesse comune della partnership.

Eventi di grandi gruppi

Gli eventi di rete si svolgono regolarmente o quando la situazione li richiede: riunioni di rete, riunioni di lavoro, conferenze, riunioni di gruppo o riunioni di partenariato, seminari, workshop. In reti di solito grandi gruppi di persone (30-100 persone) si riuniscono per riunioni. Il testo seguente descrive le basi per la moderazione di eventi di grandi gruppi.

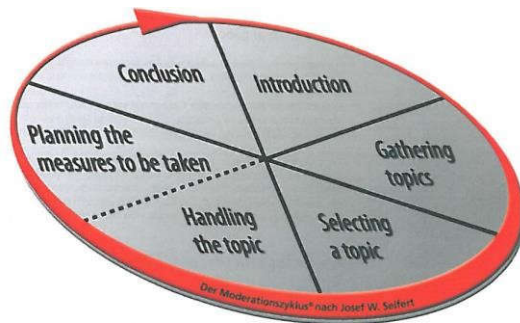
Il gestore di networking è responsabile dell'organizzazione, del contenuto, della struttura e della moderazione dell'evento. I vantaggi di questi grandi eventi di gruppo sono che tutti i partecipanti sono coinvolti simultaneamente e lavorano altamente auto-organizzati. Se esiste un'alta intensità di comunicazione tra i partner di rete, ci saranno grandi possibilità di implementazione di idee e progetti.

4.1.2. Ciclo di moderazione

Josef Seifert, che ha sviluppato il **"Six-StepModerationCycle"** (**Ciclo di moderazione in sei fasi**), è uno dei più famosi esperti di moderazione di grandi gruppi (Seifert 2014; Seifert 2015). Questo ciclo taglia "la gestione degli argomenti in piccole porzioni di tempo e le elabora" passo dopo passo " (Seifert 2014). Permette al moderatore di ridurre la complessità e di canalizzare le tendenze di auto-organizzazione da una parte e di focalizzare l'attenzione e l'orientamento delle soluzioni, d'altra parte.

Seifert disegna questo ciclo come "meta-regola" per l'organizzazione del lavoro comune. Ogni passo ha un proprio target e un insieme adeguato di metodi.

I metodi di moderazione del gruppo grande "Open Space Method", "Future Search Conference" e "World Café" si basano su questo ciclo di moderazione a sei



fasi.

Ciclo di moderazione a sei fasi di Seifert. Riferimento: Seifert 2015

Il senior service worker ha bisogno di una conoscenza specifica del metodo per moderare il processo di comunicazione nelle reti. Nella letteratura pertinente per la moderazione della rete si sottolinea che il moderatore di rete dovrebbe dedicare un'attenzione particolare all'atmosfera per promuovere la conoscenza reciproca, la consapevolezza e la comprensione. Pertanto la prima riunione deve essere pianificata attentamente perché è necessari più tempo per familiarizzare. Metodi adatti per la riunione kick-off sono "one-page-profile" o una matrice speciale. All'inizio del lavoro comune il moderatore deve illustrare le risorse dei partner di rete, le sovrapposizioni e le intersezioni. Il risultato della prima riunione dovrebbe essere una base di lavoro per concordare i compiti e le responsabilità nell'ulteriore processo di lavoro. A volte le reti usano una "lettera d'intenti" o sviluppano principi guida fondamentali per la rete.

4.2. Metodi selezionati di moderazione di grandi gruppi

Metodi di grandi gruppi

Il testo seguente descrive metodi di intervento di grandi gruppi che sono stati dimostrati idonei nella pratica. La maggior parte dei grandi metodi di gruppo sono sviluppati in AngloAmerica e sono attualmente utilizzati per affrontare sfide in organizzazioni e comunità.

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.
Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa



Sono progettati per aiutare le persone a collaborare efficacemente pensando e agendo da una prospettiva di sistemi interi.

Scegliamo i metodi "Open Space Technology", "Future Search-Conference" e "World-Café" perché le esperienze pratiche dimostrano che sono particolarmente adatte alle impostazioni della comunità con diversi gruppi di interesse.

Grande gruppo come "sociotopo"

Questo formato si basa sul concetto di apprendimento partecipativo e autogoverno. Segue il principio di "più diverso": ciò significa che la dimensione e la diversità dei gruppi offrono potenzialità per idee creative, energia per l'innovazione e possibilità di attuazione. A questo proposito il gruppo è un "campo creativo" per individui, risorse e per modellare il futuro insieme.

Come gestire una banda jazz

La moderazione di grandi gruppi è paragonata alla gestione di una banda jazz (Burow et al., 2002). Una buona band ha bisogno di un direttore che sia in grado di sintetizzare molti pezzi individuali in un lavoro gigante e la più alta virtuosità di tutti i membri.

Se si segue questa metafora, il ruolo del moderatore può essere descritto come un responsabile che ha il compito di accordare sia gli individui che il gruppo. Dà impulsi all'azione, supporta e accompagna il gruppo per raggiungere gli obiettivi e i risultati. A volte il moderatore viene chiamato "rompi ghiaccio" o "motivatore". Egli è quello che amplifica la risonanza e assicura che il gruppo "stia alle regole".

I principi

Ci sono alcuni principi caratteristici per la moderazione e il controllo di grandi gruppi (Burow et al., 2002). Questi principi possono essere utilizzati come orientamento o linee guida per il moderatore e il gruppo e dovrebbero essere coordinati, rivisti e modificati durante il processo di lavoro:

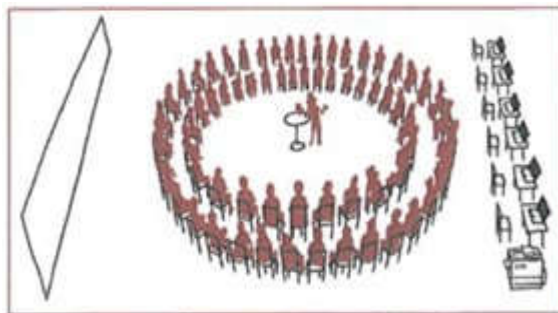
1. Volontarietà
2. Responsabilità

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.
Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa

3. Apprendere dall'esperienza
4. Auto-Supporto
5. Consapevolezza
6. Sinergia
7. Orientamento al processo
8. Trasparenza

4.2.1. Tecnologia Open Space

L'inventore della tecnologia Open Space è Harrison Owen che ha sviluppato questo metodo negli anni ottanta, ispirato a esperienze con il "villaggiopalaver" in



Liberia e il rito quotidiano delle pause di caffè nelle società occidentali. Questo metodo mette insieme tutti i partner di una rete per condividere idee e visioni. L'ambiente tranquillo liberamente strutturato li impegna per discutere vari argomenti gli uni con gli altri. L'impostazione dello spazio aperto miscela l'energia speciale che è inerente al gruppo. Il moderatore deve definire le regole, i principi ei confini di processo, con attento rispetto alla prospettiva dei diversi attori della rete.

Il successo di Open Space risiede nella semplicità di questo metodo. Ovunque da 30 a 1000 persone possono organizzarsi e produrre risultati che vanno ben oltre le aspettative iniziali. Nessun metodo per grandigruppi ha messo in pratica il principio dell'autoorganizzazione o la fede nel potenziale della gente in maniera così consistente come l'Open Space.

Il team di gestione saluta i partecipanti, che siedono in un cerchio e dà un'idea generale del tema centrale. Il facilitatore introduce poi l'argomento. L'ordine del giorno è da produrre su una tavola lunga 15 metri, in questa fase completamente vuota. È semplicemente diviso in sessioni separate. I partecipanti che vogliono sollevare un argomento relativo al tema centrale sono ora invitati nel centro del cerchio. Prendono il microfono e annunciano il loro tema. Poi lo scriveranno su un grande foglio di carta e lo appendono sulla bacheca. Successivamente, il mercato si apre. Tutti vanno alla bacheca e scrivono su cosa vogliono

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.
Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa



lavorare. Gli argomenti sono disponibili da scegliere in ciascuna delle sessioni di circa 90 minuti. Un argomento può interessare 50 persone, un altro solo 2 o forse anche nessuno. Le poche regole del gioco sono le seguenti: "Chiunque venga è la persona giusta". "Qualunque cosa succeda è la cosa giusta". "Ogni volta che inizia è il momento giusto". "Quando è finita, è finita". Ogni persona può venire e andare quando sente che è giusto per loro. I gruppi sono incoraggiati a mettere insieme un rapporto alla fine del workshop.

I seminari iniziano. Tutto è volontario e tutto è possibile. Ogni persona porta un contributo dove lo desidera. Chiunque decida di non contribuire o non apprende nulla nel gruppo scelto, va semplicemente ad un altro gruppo. Di regola i risultati del gruppo non vengono presentati in sessione plenaria. Piuttosto, gli iniziatori degli argomenti producono, durante la conferenza, una relazione scritta sui loro risultati. Una serie di computer portatili è stata creata a tal fine nello spazio plenario. Alla fine della conferenza saranno completate e copiate tutte le relazioni. I partecipanti alla conferenza leggono i rapporti e, a volte, assegnano loro una priorità. Spesso emergeranno gruppi di lavoro di persone disposti a lavorare ulteriormente su un argomento.

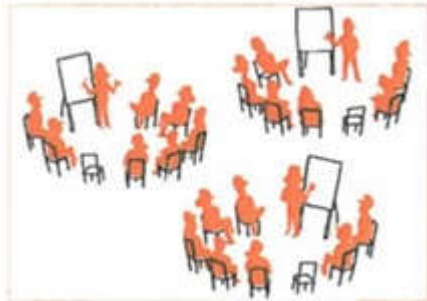
Adattato da: www.frischerwind.com/open-space-technology (01.09.2016)

Possibilità di applicazione

La tecnologia dello spazio aperto è particolarmente adatta all'inizio di un grande lavoro di gruppo. Di solito viene utilizzato come ingresso nel networking. Nelle strutture di comunità per gli anziani il metodo è abbastanza appropriato a causa della sua semplicità e della sua struttura aperta, soprattutto se si considera che a volte gli anziani hanno problemi per esprimersi o per parlare di fronte a un grande gruppo di persone.

Riflessione: *Hai intenzione di ospitare una riunione di rete su modalità di vita per gli anziani. Si prega di discutere i motivi per cui questa riunione di rete organizzata con la tecnologia Open Space potrebbe essere attraente per i volontari nel quartiere.*

4.2.2. Conferenza Future Search



Il metodo Future Search Conference (conferenza di ricerca del futuro) è stato sviluppato da M. Weisbord e S. Janoff all'inizio degli anni Novanta. Basato sul concetto di ricerca d'azione i partecipanti raccolgono e analizzano i dati del passato e del presente per definire una visione comune per il futuro desiderato. Questo metodo è ampiamente usato per costruire il futuro in organizzazioni e comunità. Il moderatore guida il gruppo attraverso un processo strutturato e consente al gruppo di avere discussioni significative e di assumersi la responsabilità dei risultati. La conferenza di ricerca futura è uno strumento ideale per gruppi con una composizione eterogenea che vogliano creare una base di conoscenze condivisa e, sulla base di ciò, pianificare il futuro. Il futuro può essere quello di un questione, di un'organizzazione o di una società, ma anche di una comunità o di una regione.

Il principio centrale della conferenza di ricerca del futuro è semplice come è drastico, profondo: portare l'intero sistema aperto in una stanza. Il sistema aperto significa innanzitutto quelle persone che hanno qualche connessione con il problema. L'intero sistema, tuttavia, include anche una dimensione temporale. I partecipanti, che vanno da 30 a 200 o ancora di più, esaminano congiuntamente e contemporaneamente la loro questione nel tempo, dal passato al presente in futuro. In questo modo "tutto il sistema" diventa tangibile e comprensibile. Le interrelazioni diventano chiare e emergono visioni condivise e una base emozionale condivisa. Nella fase finale del convegno, la soluzione si avvicina e sono sviluppati passi verso un futuro che tutti desiderano su questa base. Nella futura conferenza di ricerca, gli interessi che sono apparentemente largamente divergenti possono essere combinati in un tempo molto breve e trasformati in una base utile per il futuro.

Un motivo per il successo della conferenza è il metodo di lavoro. I partecipanti lavorano da 1 giorno e $\frac{1}{2}$ a 2 giorni e $\frac{1}{2}$ in gruppi di otto in continuo cambiamento, nella stessa stanza. A volte vengono messi insieme in un mix casuale, talvolta raggruppati in modo mirato. Lavorano ai loro compiti passo dopo passo e presentano e discutono i loro risultati nella sessione plenaria. Essi imparano l'uno dall'altro con le loro teste e con i loro cuori. Attraverso le fasi strutturate sviluppano un senso di ciò che è veramente importante.

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.

Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa



Adottato da: <http://www.frischerwind.com/it/future-search-conference>, (01.09.2016)

La conferenza Future Search è strutturata in sei fasi:

1. Da dove proveniamo? (Guardando indietro nel passato)
2. Quali nuovi sviluppi dobbiamo aspettarci? (Analisi del campo)
3. Siamo particolarmente orgogliosi di ... Siamo spiacenti che ... (Valutazione del presente)
4. Qual è la nostra visione? Cosa vogliamo creare, sviluppare insieme? (Creazione di unavisionecomune del futuro)
5. Quali sono le nostre somiglianze essenziali? (Definizione della base comune)
6. Qual è il nostro obiettivo immediato? Quali misure vogliamo prendere? (Implementazione)

Possibilità di applicazione

L'esperienza pratica mostra che questo metodo è abbastanza adatto per il lavoro basato sulla comunità con gli anziani. In retrospettiva, gli anziani possono parlare delle loro esperienze, dei loro alti e bassi nella vita quotidiana e della loro visione su questioni della comunità. Questa prospettiva consente una panoramica generale della comunità. A volte i partecipanti portano alcune cose che hanno un significato personale e memorabile per loro, veri cimeli personali (foto, documenti, ecc.). Così vengono stimulate le memorie individuali e vengono scoperte esperienze congiunte. Sulla base della storia condivisa il gruppo è abilitato a pianificare un futuro comune.

Riflessione: *Volete organizzare una Future Search Conference nel quartiere in cui la vostra casa di riposo esiste da 20 anni. Questa conferenza di ricerca del futuro ha l'argomento "Il futuro del nostro quartiere". Quali attori locali inviterete? Perché scegliete questi attori come persone chiave?*

4.2.3. World Café

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.
Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa

Il World Café è stato sviluppato da J. Brown e D. Isaacs negli anni '90. È un formato semplice, efficace e flessibile per riunire un vasto gruppo di persone, per promuovere un dialogo aperto e intimo e per collegare tutte le idee che sono in sala. Il metodo si basa sull'idea dell'atmosfera di un Caffè: le persone si riuniscono in un'atmosfera informale e libera, hanno una tazza di caffè e chiacchierano.

Gli eventi del World Café sono progettati in base a 7 principi (The World Café Community Foundation 2015):



1. Determinare il contesto
2. Creare spazio ospitale
3. Esplorare le questioni che contano
4. Incoraggiare il contributo di tutti
5. Collegare diverse prospettive
6. Ascoltare insieme i modelli e

le intuizioni

7. Condividere scoperte collettive

Nel World Café un problema specifico può essere chiarito in tempi brevissimi in gruppi da 20 a 200 o più persone. La breve durata (da 2 a 3 ore) e risultati spesso sorprendenti ottenuti spiegano la popolarità di questo metodo. Il metodo ha una struttura di base semplice. I partecipanti siedono ai tavoli, di solito con sei posti, coperti da tovaglie di carta. Sui tavoli sono forniti pennarelli colorati. Ogni partecipante ha uno dei due ruoli: opadrone di casa (host) o ospite viaggiatore (guest). Durante tutti i cicli di discussione gli host rimangono seduti ai loro tavoli e fanno disegnare gli ospiti, disegnare o scrivere i loro pensieri e opinioni sulla tovaglia e fanno rete tra di loro. Alla fine di ogni discussione i gli ospiti viaggiatori cambiano tavolo. Facendo seguito a ogni cambiamento di posto, gli host riassumono per i loro nuovi ospiti l'essenza di quello che è emerso al loro tavolo nella sessione precedente.

Generalmente, i partecipanti si impegnano in discussione per circa 20 minuti alla volta e cambiano tavolo tre volte. Il contesto stabilito in anticipo determina se ci sono tre questioni correlate o è posta una singola domanda. La cosa importante è che le questioni dovrebbero

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione europea.

Questa comunicazione riflette solo le opinioni dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in essa



essere semplici e aperte. Dopo tre giri di discussioni, i risultati più importanti di ciascuna tavola vengono raccolti e raccontati nella sessione plenaria, se necessario scritti e resi prioritari in un elenco centrale o registrati altrimenti. La rapida natura dei cambiamenti e la creazione di reti da parte dei partecipanti comportano che le risposte praticabili si definiscono in un tempo molto breve.

Adottato da: <http://www.frischerwind.com/it/world-cafe> (01.09.2016)

Sul sito <http://www.theworldcafe.com> trovate informazioni dettagliate e strumenti speciali per organizzare eventi di World Café.

Possibilità di applicazione

Gli eventi World Café sono molto adatti se un grande gruppo di partner di rete si riunisce. Questo metodo non può essere usato per risolvere problemi nell'attuazione di misure concrete perché l'obiettivo di un evento World Café non è quello di concordare un elenco di determinate misure. In pratica ne è già stato dimostrato l'uso per conferenze. Dopo una conferenza, il pubblico può essere stimolato entrando in contatto e discutendo l'argomento.

Riflessione: *ospitate un evento World Café nel quartiere. L'argomento dell'evento è "Coabitazione delle generazioni nel quartiere". Quali sono le questioni che contano?*

Conclusione

Il successo della rete richiede una comunicazione efficace tra i vari attori e partner. Per promuovere e aumentare la comunicazione di rete, vengono utilizzati metodi di gruppo di grandi dimensioni. La buona pratica dimostra in particolare che sono appropriati quegli approcci che consentono un processo di apprendimento aperto e garantiscono il reciproco vantaggio. Il Senior Service Worker aumenta la comunicazione in rete se coltiva la cultura speciale della rete e ospita incontri con metodi che promuovono i contatti faccia a faccia.



Letteratura di studio

BUROW, O.-A. et al. (2002) Aktuelle und bewährte Konzepte zur Gestaltung und Moderation von Großgruppenveranstaltungen - Ein Wegweiser, in:

<http://www.uni-kassel.de/fb1/burow/theorien/neuemethode.htm>, 22.07.2016

Future Search Conference. <http://www.frischerwind.com/en/future-search-conference>
<http://www.frischerwind.com/en/future-search-conference> 01.09.2016

Open Space technology. www.frischerwind.com/open-space-technology, 01.09.2016

Seifert, J.W. (2014): Moderation & Facilitation: Two different brothers!?: Whitepaper
"Moderatio Notice 20". <http://www.facilitation.com>, 01.09.2016.

Seifert, J.W. (2015): Moderation Note 1. Moderation: What is it?
<http://www.facilitation.com/our>
<http://www.facilitation.com/our>
<http://www.facilitation.com/our-approach/> 01.02.2016

SONG Netzwerk: Soziales neugestalten (2008): Themenheft 2: Gemeinsam mehr erreichen –
Lokale Vernetzung und Kooperation. in: [http://www.netzwerk-](http://www.netzwerk-song.de/fileadmin/user_upload/Themenheft2.pdf)
[song.de/fileadmin/user_upload/Themenheft2.pdf](http://www.netzwerk-song.de/fileadmin/user_upload/Themenheft2.pdf)
[song.de/fileadmin/user_upload/Themenheft2.p](http://www.netzwerk-song.de/fileadmin/user_upload/Themenheft2.pdf)
[df](http://www.netzwerk-song.de/fileadmin/user_upload/Themenheft2.pdf), 21.07.2016

The World Cafe Community Foundation (2015): Una guida rapida per ospitare WorldCafé.
<http://www.theworldcafe.com>
[http://www.theworldcafe.com/](http://www.theworldcafe.com) 02.09.2016