SCHEDA DEL MODULO

Affrontare un conflitto senza improvvisare

Modulo adattivo | ~20 min

Molti rinunciano ad affrontare una tensione, e chi osa spesso lo fa a caldo, partendo da un giudizio anziché da un fatto – e allora lo scambio danneggia più di quanto ripari. La scelta di questo modulo è trattare tutto a monte: isolare il fatto, preparare una soluzione che dipende solo da sé, verificare con due domande che l'altro sia pronto, scegliere il momento, il luogo e la durata.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Distinguere il fatto dal giudizio e nominare il vero problema prima di affrontare la persona.

02 Riconoscere la propria emozione, calmarsi e immaginare in buona fede la versione dell'altro.

03 Preparare almeno tre strade, tra cui una soluzione autonoma da applicare anche se l'altro rifiuta il confronto.

04 Verificare in due domande che l'altro sia pronto, poi fissare l'incontro: momento, luogo, durata.

DESTINATARI

Chiunque voglia affrontare un disaccordo arrivando preparato, con soluzioni in tasca e il momento giusto scelto.

- **Prerequisito:** nessuno

SVOLGIMENTO DEL MODULO

In autonomia, con un allenamento adattato a chi apprende.

1. **Autovalutazione**: su 9 dimensioni, per fare il punto sulle proprie pratiche e orientare l'allenamento.
2. **Video dell'esperto**: di 10 minuti, con 3 pause di riflessione.
3. **Casi pratici**: 2 primi casi scelti in base all'autovalutazione, poi altri 16 facoltativi. Ogni risposta riceve un riscontro didattico: i suoi effetti e una pista per migliorare.
4. **Impegno con una data**: un'azione da provare, scritta dal partecipante o scelta tra le proposte.
5. **Scheda promemoria da scaricare**: punti chiave, domande, impegno, note personali e checklist.

UN ESEMPIO TRA I CASI PRATICI PROPOSTI

Saad, vicino di scrivania di Ambroise, fa le chiamate ai clienti in vivavoce: il pomeriggio Ambroise non riesce più a concentrarsi. Ambroise non sa perché Saad non abbia le cuffie. C'è una sala silenziosa, ma è libera solo alcuni pomeriggi. Che cosa prepara Ambroise per parlarne con Saad?

VALUTAZIONE E COMPLETAMENTO

Soglia: 80%

Il punteggio tiene conto delle risposte ai casi pratici, dell'impegno formulato e, se previsto, delle attività di apprendimento complementari. Per completare il modulo servono un impegno e un punteggio di almeno 80%.

METODI & MODELLI

- Distinzione fatti / giudizi – secondo la Comunicazione Nonviolenta di Marshall Rosenberg.
- Separare la persona dal problema – metodo Harvard, Fisher & Ury (Getting to Yes, 1981).
- Soluzione autonoma di ripiego – vicina al BATNA (Fisher & Ury).
- Preparazione e organizzazione dell'incontro – metodo Afthonios.

FONTI & RIFERIMENTI

- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen – «Difficult Conversations» (Harvard Negotiation Project, 1999), modello delle tre conversazioni
- Roger Fisher & William Ury – Harvard Negotiation Project, principio del BATNA (migliore soluzione di ripiego)
- Marshall Rosenberg – Comunicazione Nonviolenta (CNV), distinzione fatti / giudizi
- James Gross (1998) – i processi di regolazione emotiva

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 7 ottobre 2026