SCHEDA DEL MODULO

Comunicazione non violenta: dire le cose senza ferire

Modulo adattivo | ~20 min

Al lavoro, la maggior parte delle tensioni non nasce da ciò che si dice, ma dal modo di dirlo. La Comunicazione Nonviolenta non è una semplice formula da recitare: questo modulo le restituisce la sua vera forza, quella di un atteggiamento che sente il bisogno dietro un attacco. La applica alla situazione più delicata, il feedback tra colleghi, senza un'autorità che decida. E ricorda che vale solo se l'intenzione è sincera.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Distinguere l'atteggiamento «sciacallo» che giudica e accusa da quello «giraffa» che disinnesca, per affrontare diversamente i temi difficili.

02 Esprimere un messaggio difficile con la grammatica OSBR – osservazione, sentimento, bisogno, richiesta – senza scivolare nel giudizio né nella pretesa.

03 Ascoltare da giraffa per sentire il bisogno dietro una critica, riformulando i fatti e facendo domande anziché tirare a indovinare.

04 Dare un feedback tra pari, critico o positivo, partendo dall'«io» anziché dal «tu» che accusa.

DESTINATARI

Manager e collaboratori che devono trasmettere messaggi delicati e tengono a preservare la relazione.

- **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

Marlène, sarta, condivide una macchina da cucire con il collega Célian. Appena arrivata, Marlène scopre che Célian ha cambiato l'ordine di lavorazione delle commesse senza dirle niente: le sue slitteranno oltre la data promessa ai suoi clienti. Célian la raggiunge alla macchina. Che cosa dice Marlène a Célian?

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

- Le 3 pratiche di ascolto giraffa e i quattro passi del feedback tra colleghi – metodo Afthonios, sulla scia della comunicazione non violenta di Marshall Rosenberg
- Comunicazione non violenta e grammatica dei quattro passi (osservazione, sentimento, bisogno, richiesta) – Marshall Rosenberg
- Ascolto empatico – ispirato a Carl Rogers; messaggio in prima persona («io») – Thomas Gordon

FONTI & RIFERIMENTI

- Marshall Rosenberg – comunicazione non violenta, sviluppata dall'inizio degli anni Sessanta (dottorato 1961, Università del Wisconsin, allievo di Carl Rogers)
- Marshall Rosenberg, «Le parole sono finestre (oppure muri)», 1999
- Manfred Max-Neef – bisogni fondamentali; Carl Rogers – ascolto empatico
- Weger et al. (2014) – ascolto attivo e sensazione di essere compresi

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 12 ottobre 2026