SCHEDA DEL MODULO

Due collaboratori in conflitto: facilitare o decidere

Modulo adattivo · ~20 min

Davanti a un conflitto tra collaboratori, due riflessi opposti peggiorano la situazione: lasciare che «gli adulti se la sbrighino tra loro», o decidere d'autorità. Questo modulo dà al manager la postura giusta e due condotte distinte: aiutare ciascuno a passare dalla propria posizione ai propri interessi – una soluzione costruita insieme è accettata meglio di una imposta –, oppure decidere in quattro tempi, fino al monitoraggio della decisione.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Accogliere il conflitto come un fatto normale nel team, senza fuggirlo né viverlo come un fallimento del management.

02 Chiarire il proprio ruolo: un manager è coinvolto e responsabile del risultato, mentre un mediatore resta esterno e neutrale.

03 Aiutare due collaboratori a sciogliere da soli il loro disaccordo, facendoli passare dalle posizioni agli interessi.

04 Riconoscere quando serve una decisione del manager, poi prenderla in quattro tempi: disagree, agree, propose, commit.

DESTINATARI

Manager e team leader che vogliono che i disaccordi nel loro team sfocino in decisioni chiare.

- **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

Sei il manager di Liv e Franck, educatori in un orto botanico. Per l'accoglienza delle classi, Liv vuole mantenere la visita guidata; Franck vuole sostituirla con una caccia al tesoro. Ti chiedono: «Decidi tu, noi non ce la faremo.» Il programma va inviato tra un mese. Che cosa fai?

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

- Metodo di decisione arbitrale in 4 tempi (disagree, agree, propose, commit) – metodo Afthonios, liberamente ispirato al «disagree and commit»
- Negoziazione per posizioni o per interessi (negoziazione ragionata) – metodo Harvard, Fisher & Ury, Getting to Yes (1981)
- «Disagree and commit» – Andy Grove, Intel (anni Ottanta), reso popolare da Jeff Bezos in Amazon

FONTI & RIFERIMENTI

- Roger Fisher e William Ury – Getting to Yes, Harvard Negotiation Project (1981), negoziazione ragionata basata sugli interessi
- «Disagree and commit» – associato ad Andy Grove, cofondatore di Intel (anni Ottanta), reso molto popolare da Jeff Bezos in Amazon
- Acas (2014) – preparare e condurre le conversazioni difficili sul lavoro
- Weger et al. (2014) – ascolto attivo e sensazione di essere compresi

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 7 ottobre 2026