SCHEDA DEL MODULO

Come nasce un conflitto e dove intervenire

Modulo adattivo | ~20 min

Un manager può dedicare tra il 18 e il 26% del suo tempo alle tensioni del team, e ogni dipendente quasi tre ore a settimana. Questo modulo risale a monte, prima che il conflitto scoppi. Mostra in quale momento un disaccordo degenera, quali sono le sole due leve su cui si mantiene il controllo e come distinguere le fonti che si affrontano da quelle che si aggirano.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Distinguere il disaccordo, normale e spesso utile, dal conflitto, che nasce quando divergenza, interdipendenza ed emozioni negative si combinano.

02 Agire sulle sole due leve disponibili: chiarire la divergenza e calmare le emozioni, poiché l'interdipendenza non si elimina.

03 Scomporre il meccanismo interiore – presupposto, fattore scatenante, reazione – e intervenire sui due punti che dipendono da te.

04 Identificare la fonte del conflitto per sapere se occorre affrontarla – chiarire, negoziare, precisare – o aggirarla.

DESTINATARI

Colleghi che devono andare avanti insieme nonostante un disaccordo, e manager che vogliono gestire le tensioni prima che si radichino.

- **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

Lavori nella segreteria del reparto di cardiologia di un ospedale. Con Eshe, del reparto di diagnostica per immagini, giovedì devi proporre un'organizzazione migliore degli esami. Eshe ti dice: «Non vedo perché debba essere ancora il mio team ad adattarsi». Il fastidio cresce; vuoi rispondere punto per punto. 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

- Meccanismo presupposto -> fattore scatenante -> reazione – metodo Afthonios, ispirato al modello ABC di Albert Ellis
- Equazione del conflitto: divergenza + interdipendenza + emozioni negative (Jean Poitras, HEC Montréal)
- Separare i fatti dalla storia che ci raccontiamo, ispirato a Crucial Conversations (Patterson, Grenny, McMillan & Switzler)
- Due leve d'azione – chiarire la divergenza, calmare le emozioni – metodo Afthonios

FONTI & RIFERIMENTI

- Osservatorio francese sul costo dei conflitti sul lavoro (Observatoire du coût des conflits au travail; OpinionWay per All Leaders Initiative e Topics): 3,1 ore a settimana per dipendente, circa 152 miliardi di euro l'anno di costo salariale in Francia
- Jean Poitras (HEC Montréal), con F. Moisan e S. Pronovost, Gestion des conflits au travail : mythes et meilleures pratiques, 2018
- Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan & Al Switzler, Crucial Conversations
- Acas (2014) – preparare e condurre le conversazioni difficili sul lavoro

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 31 ottobre 2026