SCHEDA DEL MODULO

Dopo il conflitto: una pace che regge e che insegna

Modulo adattivo | ~20 min

La maggior parte dei team crede che un conflitto sia risolto appena torna la calma – e passa ad altro, mentre la calma può nascondere braci pronte a riaccendersi più forti di prima. Da qui questo modulo, dedicato al dopo: verificare che la pace sia reale, consolidarla con una traccia scritta e un appuntamento di verifica, e trasformare la prova in opportunità – prospettive più ampie, intelligenza emotiva, relazione rafforzata.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Verificare che un conflitto sia davvero risolto grazie a tre domande: soluzione, relazione e durata.

02 Consolidare l'uscita dal conflitto con una traccia scritta, indicatori condivisi e un appuntamento di verifica.

03 Adattare la soluzione dopo la prova del campo, perché un accordo si ridiscute anziché incidersi nella pietra.

04 Valorizzare il conflitto per trarne prospettive più ampie, intelligenza emotiva e una relazione rafforzata.

DESTINATARI

Chiunque abbia appena risolto un conflitto sul lavoro e voglia assicurarsi che la pace regga.

- **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

Dopo alcune tensioni, Basma e Serena si sono divise le richieste di preventivo: Basma le inserisce, Serena calcola i prezzi. All'incontro di verifica, Serena dice che va tutto bene. Basma però ha notato che nessuno richiama i clienti la cui richiesta è incompleta. Che cosa deve fare Basma?

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 Afthonios: mettere a frutto l'esperienza a mente fredda con 4 domande – ispirato all'After Action Review (esercito statunitense)
- Passaggio da «vittima» a «corresponsabile» – ispirato al triangolo drammatico di Karpman (1968)
- Metodo Afthonios: 3 domande per verificare la fine del conflitto (soddisfazione reciproca, relazione ristabilita, tenuta nel tempo)
- Intelligenza emotiva – Salovey & Mayer (1990), resa popolare da D. Goleman (1995)

FONTI & RIFERIMENTI

- John Gottman (Università di Washington, «Love Lab»), 1999: le coppie felici non sono quelle con meno conflitti, ma quelle che sanno ricucire il rapporto e riprendersi in fretta
- S. Karpman, 1968 – triangolo drammatico
- Salovey & Mayer, 1990; D. Goleman, 1995 – intelligenza emotiva
- Amy Edmondson (1999) – sicurezza psicologica e apprendimento in team

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 7 ottobre 2026