SCHEDA DEL MODULO

Conflitti: una soluzione, non un colpevole

Modulo adattivo | ~20 min

In team più dispersi le tensioni si risolvono meno spesso da sole: si radicano, e la conversazione che dovrebbe scioglierle diventa un ping-pong di accuse. Questo modulo ne indica la conduzione precisa – le tre regole enunciate ad alta voce prima di entrare nel merito, il silenzio che lascia all'altro lo spazio per sfogarsi, le parole per nominare la propria emozione e un accordo finale sulla riparazione e sul seguito, mai sulle versioni del passato.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Definire il quadro della conversazione con tre regole esplicite: preservare la relazione, bandire la violenza verbale, arrivare fino all'accordo.

02 Accogliere la rabbia dell'altro senza difendersi, lasciandola esprimere e senza prendere le sue accuse sul personale.

03 Dare un nome all'emozione dell'altro per abbassare la tensione, senza giudicare né assumersi la responsabilità di ciò che prova.

04 Aprirsi a propria volta condividendo il proprio vissuto, poi guidare lo scambio verso un accordo sulla riparazione e sul domani.

DESTINATARI

Chiunque voglia portare un disaccordo fino a un accordo, e manager che vogliono sciogliere le tensioni del proprio team.

- **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

Sylvain e Mariam, guide in una grotta, preparano insieme ogni visita scolastica. Giovedì scorso nessuno aveva tirato fuori i caschi dei bambini: ognuno ricorda che doveva occuparsene l'altro. Sylvain e Mariam ne discutono da un po', senza trovare un accordo. Che cosa deve fare Sylvain?

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

- Quadro della conversazione che scioglie il conflitto (fissare il quadro / lasciare che l'altro si sfoghi / dare un nome all'emozione dell'altro / aprirsi / puntare sulla soluzione) – metodo Afthonios, ispirato alle tecniche di de-escalation e di negoziazione
- Dare un nome all'emozione dell'altro (tecnica di de-escalation)
- Cambio fisico = cambio mentale

FONTI & RIFERIMENTI

- Tecnica del «labeling» (dare un nome all'emozione dell'altro) nella negoziazione di crisi – resa popolare da Chris Voss, ex negoziatore dell'FBI
- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, «Difficult Conversations», Harvard Negotiation Project, 1999 – uscire dal «chi ha ragione» per accogliere il vissuto dell'altro, poi condividere la propria parte
- Marshall B. Rosenberg, Comunicazione Nonviolenta, 1999 – «osservare senza valutare»: distinguere i fatti dai giudizi
- Weger et al. (2014) – ascolto attivo e percezione di essere compresi

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 11 settembre 2026