SCHEDA DEL MODULO

Conversazioni difficili: affrontale prima che il problema cresca

Modulo adattivo | ~20 min

Far notare una mancanza, negare una promozione, annunciare una decisione delicata: il 69% dei manager si dice a disagio nel comunicare con i collaboratori (sondaggio Interact e Harris Poll), e il colloquio rimandato è come un debito che matura interessi. Il modulo unisce il modello delle tre conversazioni dell'Harvard Negotiation Project – i fatti, le emozioni, l'identità – a un metodo in cinque fasi e affronta le realtà del 2026: il colloquio a distanza, l'esercitazione con l'intelligenza artificiale (IA), il momento di coinvolgere le risorse umane.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Comprendere quanto costa evitare un colloquio difficile, sia per il rapporto sia per il team.

02 Distinguere le tre conversazioni che si svolgono contemporaneamente – i fatti, le emozioni, l'identità – per non spendere tutte le energie su una sola.

03 Condurre il colloquio in cinque fasi: preparare, aprire in modo diretto, ascoltare prima di tutto, parlare in prima persona, concludere con degli impegni.

04 Adattare il colloquio alle situazioni di oggi: a distanza, esercitandosi con un'IA e coinvolgendo le risorse umane quando la situazione lo richiede.

DESTINATARI

Manager che vogliono affrontare con metodo i temi sensibili, da una mancanza da far notare a una decisione delicata da annunciare.

- **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 un asilo nido. Paola, assistente all'infanzia affidabile e apprezzata, questa settimana ha dimenticato due volte di annotare che un bambino non aveva fatto il riposino. La sera i genitori non sono stati avvisati. Vedi Paola stamattina, ma temi di ferirla. Come procedi?

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

- Modello delle tre conversazioni (fatti / emozioni / identità) – Stone, Patton & Heen, «Difficult Conversations», Harvard Negotiation Project, 1999.
- Metodo Afthonios in 5 fasi: preparare, aprire, ascoltare, formulare, concludere.
- Messaggio-io – Thomas Gordon.
- Allenamento con un assistente di IA – preparazione contemporanea.

FONTI & RIFERIMENTI

- Interact/Harris Poll – il 69% dei manager si dice a disagio nel comunicare con i propri collaboratori (ripreso dalla Harvard Business Review)
- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, «Difficult Conversations» (Harvard Negotiation Project, 1999) – modello delle tre conversazioni (fatti, emozioni, identità)
- Harris Poll per Cornerstone OnDemand – quasi il 70% dei manager statunitensi dichiara di avere paura di parlare con i propri dipendenti
- Acas (2014) – preparare e condurre le conversazioni difficili sul lavoro

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 9 novembre 2026