SCHEDA DEL MODULO

Critiche e obiezioni: prima ascoltare, poi rispondere

Modulo adattivo | ~20 min

Un'obiezione accolta male non scompare: viene ripetuta alla macchinetta del caffè, lontano da chi potrebbe agire. Questo modulo parte da un cambio di sguardo – la critica sincera è un segno di interesse, un regalo a volte incartato male – poi fornisce i tre gesti per gestirla: ascoltare fino in fondo, riformulare fino al «sì, è così», rispondere. E insegna a distinguere l'attacco personale, che richiede tutt'altra risposta.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Cambiare sguardo sulla critica: vedervi un punto di vista e un segno di interesse, non un attacco.

02 Accogliere l'obiezione in tre gesti: ascolto silenzioso, riformulazione fedele, risposta chiara dopo aver ascoltato l'altro.

03 Riaprire il dibattito in riunione con le domande specchio, rilancio ed eco, per orientare lo scambio in modo costruttivo.

04 Riconoscere l'attacco personale e disinnescarlo senza giustificarsi né contrattaccare – aggirandolo o rinviandolo.

DESTINATARI

Chiunque voglia restare calmo e costruttivo quando il proprio lavoro o le proprie idee vengono contestati.

- **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.

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

- Disagree and Commit – Amazon (uno dei 16 principi di leadership)
- Ascolto ricettivo / riformulazione / risposta (3 gesti) – vicino alla comunicazione non violenta e all'ascolto attivo (Carl Rogers)
- Domanda specchio / domanda staffetta / domanda eco – metodo Afthonios

FONTI & RIFERIMENTI

- Amazon – «Disagree and Commit», uno dei 16 principi di leadership che strutturano il processo decisionale e la cultura del confronto interno
- Aneddoto di Socrate che risponde «come mi conosci bene» a un insulto – parabola molto diffusa nella crescita personale e nel coaching
- Effetto calmante della riformulazione empatica sulla carica emotiva – documentato nella letteratura sull'ascolto attivo e sulla comunicazione non violenta
- Weger et al. (2014) – ascolto attivo e sensazione di essere compresi

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 13 ottobre 2026