SCHEDA DEL MODULO

# Malintesi al lavoro: quattro trappole e come uscirne

Modulo adattivo | ~20 min

Più l'intelligenza artificiale (IA) assorbe compiti, più la parte propriamente umana del lavoro si gioca nella qualità degli scambi – e l'86% dei conflitti sul lavoro nasce da una comunicazione carente, mentre il 30% del tempo di un manager se ne va a gestire malintesi evitabili. Questo modulo lavora sulle quattro trappole individuate da Marshall Rosenberg, ciascuna con la sua via d'uscita e le formulazioni esatte, poi collega la competenza alla sicurezza psicologica.

## OBIETTIVI DIDATTICI

01 Individuare le quattro trappole che sabotano la comunicazione: giudizio, convinzioni, pensiero binario e linguaggio deresponsabilizzante.

02 Uscire dal giudizio e dalle convinzioni: tornare ai fatti, nominare il proprio bisogno, verificare ciò che si dà per vero.

03 Passare dal «o… o» al «sia… sia», e dal «devo» allo «scelgo».

04 Chiarire ciò che l'IA non sostituisce: disinnescare una tensione, ascoltare con empatia, negoziare un compromesso.

## DESTINATARI

Chiunque voglia essere capito al primo colpo, e trasformare un disaccordo in una conversazione utile.

- **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

Théophile, nuovo manager della giurista Mia, risponde ai suoi messaggi con due parole e ha affidato l'ultimo dossier delicato a un'altra giurista. Mia ne deduce che lui non apprezza il suo lavoro, sul quale non ha ancora detto nulla. Giovedì hanno il primo incontro individuale. Che cosa deve fare Mia?

## 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

- Comunicazione non violenta – Marshall Rosenberg
- Sicurezza psicologica – Amy Edmondson (Harvard)
- Teoria X e teoria Y – Douglas McGregor (1960)
- Pensiero binario vs pensiero complementare («sì, e» vs «sì, ma») – metodo Afthonios

### FONTI & RIFERIMENTI


- Grammarly & Harris Poll – costo della cattiva comunicazione stimato in 1.200 miliardi di dollari l'anno per le aziende statunitensi
- Marlow et al., Organizational Behavior and Human Decision Processes (2018) – qualità della comunicazione e performance dei team
- Amy Edmondson (Harvard) – sicurezza psicologica, primo predittore dell'efficacia di un team
- Gallup – span of control medio passato da 8,2 collaboratori per manager nel 2013 a 12,1 nel 2025



Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 21 ottobre 2026