SCHEDA DEL MODULO

Mediare tra colleghi: il ruolo del terzo facilitatore

Modulo adattivo | ~20 min

I conflitti interpersonali non affrontati costano cari: minano in silenzio il clima e la performance, oppure arrivano al manager in mancanza di meglio. In team più autonomi, saperli sciogliere tra pari diventa prezioso. Né riservato ai manager né questione di mediazione professionale: il modulo fa del ruolo di terzo un atteggiamento accessibile a tutti – con un metodo concreto e la lucidità di sapere dove finisce questo ruolo.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Assumere il ruolo di terzo facilitatore – neutralità, ascolto, fiducia – senza decidere al posto delle persone in conflitto.

02 Svolgere colloqui individuali per lasciare uscire l'emozione e far emergere la priorità reale di ciascuno.

03 Condurre l'incontro comune mantenendo il quadro e guidando entrambi verso una soluzione vantaggiosa per tutti e due.

04 Riconoscere i limiti del ruolo: evitare il falso facilitatore e passare la mano quando il conflitto va oltre la mediazione tra pari.

DESTINATARI

Ogni collega pronto ad aiutare due membri del team in conflitto, senza attendere l'intervento del manager.

- **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

Henrik e Nino, istruttori in una palestra di arrampicata, da un mese si contendono la piccola sala di riscaldamento. Insieme hanno scelto Athina, addetta all'accoglienza, perché li aiuti a trovare un'intesa. Oggi le chiedono: «Tu che ci vedi tutti i giorni, come faresti?» Che cosa deve fare Athina?

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

- Passare dalle posizioni agli interessi e puntare a una soluzione vantaggiosa per entrambi – secondo Fisher & Ury (L'arte del negoziato, 1981)
- Procedura di risoluzione in 3 fasi: tra i due -> terzo di fiducia -> panel – ispirata a Morning Star (Frédéric Laloux, 2014)
- Le 2 domande chiave del terzo facilitatore – metodo Afthonios
- Atteggiamento di ascolto attivo e di neutralità – ispirato a Carl Rogers

FONTI & RIFERIMENTI

- Fisher & Ury, L'arte del negoziato (1981, Harvard)
- Rogers & Farson, Active Listening (1957)
- Gary Hamel, «First, Let's Fire All the Managers», Harvard Business Review (2011) – il caso Morning Star
- Weger et al. (2014) – ascolto attivo e sensazione di essere compresi

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 31 ottobre 2026