SCHEDA DEL MODULO

Niente benzina sul fuoco: quando un attrito degenera

Modulo adattivo | ~20 min

La reazione più frequente a un disaccordo sul lavoro resta il silenzio – e il lavoro a distanza lo ha reso ancora più comodo, mentre la cooperazione si sgretola senza rumore. Questo modulo non affronta prima di tutto il problema di partenza, ma ciò che lo fa crescere: la distinzione di Jean Poitras tra la scintilla e la benzina, le quattro ragioni che spingono al silenzio e le parole esatte per aprire la conversazione.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Distinguere, in un conflitto, il problema di partenza dall'inflazione che lo alimenta, secondo la distinzione di Jean Poitras.

02 Riconoscere le quattro ragioni che spingono a evitare: negazione, inibizione, paura di perdere, illusione che il tempo sistemi tutto.

03 Aprire la conversazione evitata: rendere visibile il costo del silenzio, preparare le parole, esprimere un fatto, un vissuto, una richiesta.

04 Disinnescare le tre forme di escalation – competizione, ferita, processo alle intenzioni – con la negoziazione, l'ascolto o il ritorno ai fatti.

DESTINATARI

Colleghi, manager e team di progetto che vogliono affrontare un disaccordo presto, prima che danneggi la cooperazione.

- **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

Laurentiu, formatore di primo soccorso, condivide con i colleghi i manichini per le esercitazioni. Per due volte Ottavia, che insegna subito prima di lui, non li ha rimessi a posto: Laurentiu ha dovuto cercarli dappertutto. Martedì tiene di nuovo un corso subito dopo di lei. Che cosa deve fare Laurentiu?

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

- 4 motivi dell'evitamento (negazione, inibizione, paura di perdere, illusione del tempo) – metodo Afthonios, in continuità con il quadro di Jean Poitras
- Distinzione problema (scintilla) / inflazione (gas) – Jean Poitras (professore ordinario, HEC Montréal)
- Metodo fatto-sentimento-richiesta – vicino alla comunicazione nonviolenta (Marshall Rosenberg)

FONTI & RIFERIMENTI

- Jean Poitras (professore ordinario, HEC Montréal, specialista della gestione dei conflitti organizzativi) – distinzione tra il problema (la scintilla) e l'inflazione (il gas che la alimenta)
- Marshall Rosenberg – struttura osservazione-sentimento-bisogno-richiesta della comunicazione nonviolenta, a cui si ispira il metodo fatto/sentimento/richiesta
- L'evitamento è la reazione più frequente di fronte a un disaccordo sul lavoro – dato documentato nella letteratura sui conflitti
- Weger et al. (2014) – ascolto attivo e sensazione di essere compresi

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 7 ottobre 2026