SCHEDA DEL MODULO

# Tensioni nel team: disinnescarle sul nascere

Modulo adattivo | ~20 min

Il 43% dei dipendenti perde due settimane o più a rimuginare su un problema che non osa affrontare (Crucial Learning): la tensione silenziosa cresce fino al conflitto conclamato. Questo modulo si colloca prima dell'esplosione: quattro pratiche che preparano un terreno dove la tensione attecchisce meno, delle antenne per leggere i segnali deboli – più difficili da cogliere a distanza – e un disinnesco precoce, fino a saper passare la mano quando l'informale non basta più.

## OBIETTIVI DIDATTICI

01 Coltivare il terreno che previene le tensioni: pensiero divergente accolto, chiarezza, consultazione prima di decidere, coesione.

02 Individuare le tensioni latenti grazie ai segnali deboli, in presenza come a distanza.

03 Disinnescare presto e con delicatezza: favorire l'espressione a tu per tu, poi cercare insieme la soluzione.

04 Riconoscere i propri limiti e passare la mano – risorse umane, mediazione – quando la soluzione informale non basta più.

## DESTINATARI

Manager e collaboratori che vogliono un clima di team sereno e saper disinnescare una tensione finché è ancora piccola.

- **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

Élise, impiegata dell'ufficio acquisti, due anni fa ha introdotto l'archiviazione delle fatture per data. In riunione, il collega Bao propone di archiviarle invece per fornitore. Il team aspetta il parere di Élise. Che cosa dovrebbe rispondere Élise a Bao?

## 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

- Acas (Advisory, Conciliation and Arbitration Service) – privilegiare la risoluzione informale e tempestiva dei conflitti sul lavoro
- Disinnescare le tensioni in 3 gesti (agire presto, favorire l'espressione, cercare insieme una soluzione) – metodo Afthonios
- Prevenire i conflitti con 4 pratiche (accogliere il pensiero divergente, chiarezza/trasparenza, consultare prima di decidere, coesione) – metodo Afthonios

### FONTI & RIFERIMENTI


- Crucial Learning, «Costly Conversations» – il 43% dei dipendenti perde due settimane o più a rimuginare su un problema prima di osare affrontarlo
- Acas (servizio pubblico britannico di riferimento sui conflitti sul lavoro) – privilegiare una risoluzione informale e tempestiva delle tensioni prima di qualsiasi procedura formale
- Crucial Learning – i collaboratori hanno più del doppio delle probabilità di evitare di affrontare un problema quando lavorano da remoto rispetto a quando sono in presenza
- Weger et al. (2014) – ascolto attivo e sensazione di essere compresi



Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 18 novembre 2026