

# TRASFORMARE I CONFLITTI

Con il Metodo CASE©

Manuale “svelto” per i momenti duri

E-book omaggio

# Cosa trovi in questo e-book

1. Come guardare al conflitto efficacemente
2. Come ti aiuta il CASE©
3. L'importanza dei Fatti
4. Un paio di esempi sui possibili equivoci fuorvianti
5. Il ruolo delle emozioni
6. Cosa c'è alla radice dei conflitti: i Bisogni Essenziali
7. Trasformazione Vs Gestione del conflitto: vantaggi
8. L'esposizione sintetica del Metodo CASE©
9. Il diagramma di flusso sinottico che puoi già utilizzare
10. Fase per Fase, un motto per ricordare gli elementi

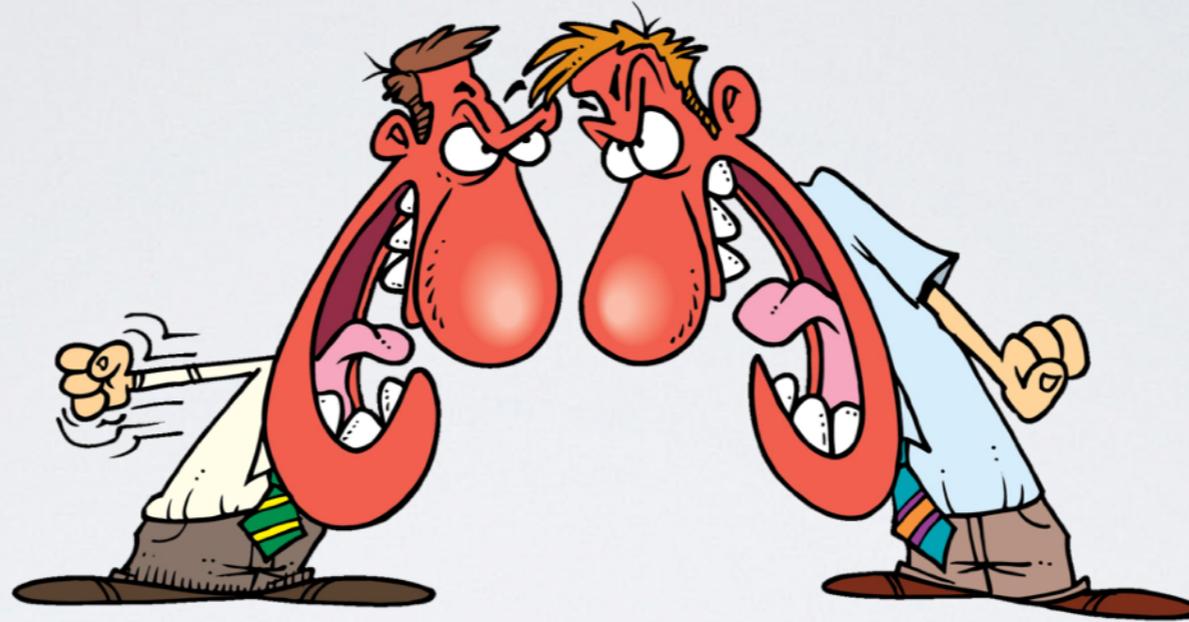
## Ricorda sempre:

In ogni situazione, tu sei padrone delle tue azioni e hai **SEMPRE** una possibilità di **SCELTA**.

La Vita ti dà in ogni caso due alternative: affrontare o allontanarti da una situazione.

Ognuna delle due è onorevole

# Il Conflitto è solo un sintomo, per quanto forte



Se in superficie è lo scontro tra persone che richiama subito l'attenzione, è importante sapere che confliggere è per l'Uomo un modo **innaturale** e **inefficiente** di risolvere le divergenze tra **obiettivi**, **priorità** e **bisogni**. Se lo usa è perché il contesto lo favorisce; possono esservi fattori interiori o esteriori, di solito entrambi. In ogni caso **è possibile agire** per risolvere la situazione alla radice e ripristinare condizioni d'efficacia.

# Come ti aiuta il CASE©

- Dandoti la traccia di un processo logico
- Aiutandoti a individuare le emozioni sottese
- Guidando la tua ricerca delle radici del conflitto
- Abbassandone la “temperatura”
- Rimettendo al centro i tuoi obiettivi
- Focalizzando l’attenzione sulle soluzioni
- Massimizzando il risultato della tua azione

FASE  
**CONOSCITIVA**

FASE DI  
**ANALISI**

FASE  
**STRATEGICA**

FASE  
**ESECUTIVA**

**SOLUZIONE!**

## Punto primo: sicuro di considerare i fatti?



Nel **90%** dei casi in cui le persone si scontrano ciò non avviene sulla base dei fatti, ma su interpretazioni degli stessi, o su attribuzione di intenzioni, più o meno nascoste. Per esempio:

- **È un fatto** *“Il direttore Marketing ha presentato un piano di sviluppo da 500.000 €”*, **NON lo è** *“Il direttore Marketing vuole farmi sfigurare agli occhi del CEO”*.
- **È un fatto** *“la concorrenza delle aziende cinesi rende meno competitivi i nostri prodotti così come sono oggi”* **NON lo è** *“I Cinesi ci stanno rubando il mercato”*

Il modo in cui osservi la tua situazione **DETERMINA** l'efficacia del tuo intervento per risolverla

# Perché sono importanti i fatti?

**Per agire efficacemente!**



Pensa al **primo esempio**: se ti focalizzi sul piano presentato dal collega, che temi comporti meno risorse per il tuo dipartimento, potrai **lavorare sulla realtà** delle cose, presentando a tua volta al CEO un piano attraente, oppure ragionando con il collega per integrare i vostri progetti.

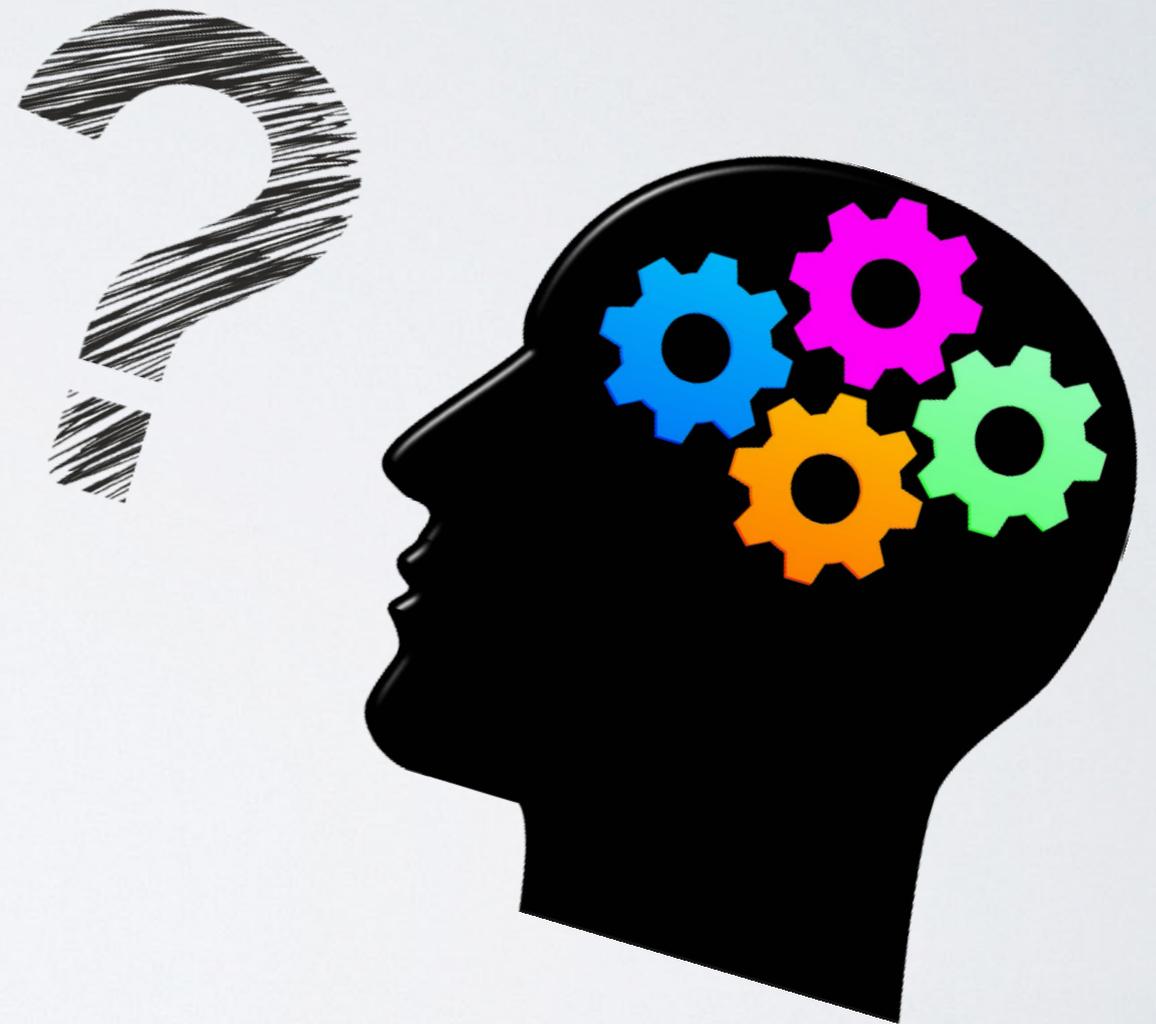
Se ti focalizzi su una ipotetica “aggressione” personale, **disperderai** le tue energie nel tentativo di contrastarla, o contrattaccare, perdendo di vista i tuoi obiettivi e mancando di proporre valide alternative

## E nel secondo esempio?

**Sempre per agire efficacemente!**

Intanto “I Cinesi” non sono una realtà per te, ma un concetto. Su un concetto **NON puoi agire**.

Se invece ti focalizzi sui fatti, puoi mettere in moto il **processo di innovazione** - di prodotto, di processo, di modello di business, di marketing... - che può **ridare competitività alla tua azienda**, indipendentemente da quel che fanno gli altri ma solo perché meglio rispondi ai **bisogni** dei tuoi **clienti**



# Va bene, ma le emozioni: cosa c'entrano?



Se ti trovi in un conflitto, la “benzina” che lo nutre sono le emozioni. Nel primo esempio fatto: **perché temeresti** di essere screditato agli occhi del CEO? Temi di perdere il posto? Oppure che il lavoro fatto per sviluppare il tuo dipartimento vada perso per mancanza di risorse, dirottate altrove? Oppure sei preoccupato per i tuoi collaboratori, per il raggiungimento del tuo budget annuale, per il servizio ai clienti che potrebbe peggiorare?

**E l'altro?** Prova a indagare cosa lo muove, invece di fare ipotesi.

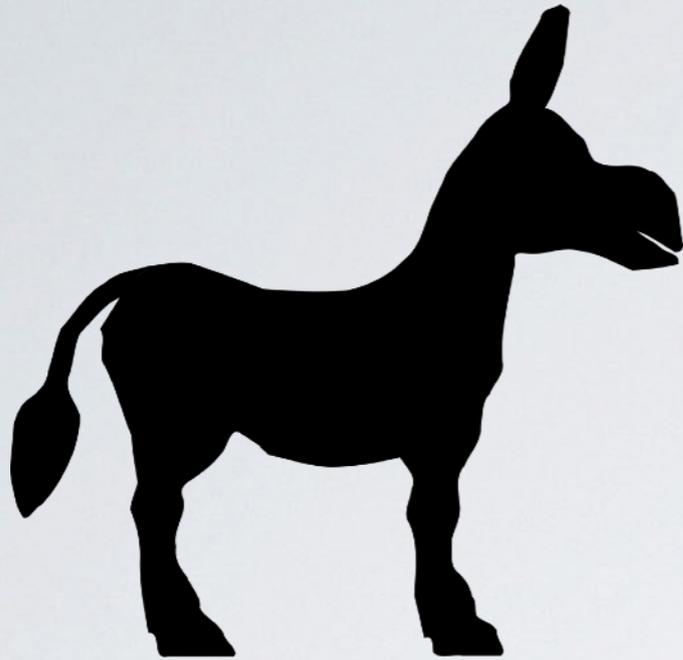
# Emozioni...

**...ignorarle  
non si può**



Le emozioni sono Pensieri Scritti nel Corpo

Shelly Rosaldo



## Cosa rende l'Uomo ostinato come un mulo?

Se ti emozionano per qualcosa, ti arrabbi, ti incaponisci tu o la tua controparte, vuol dire che c'è **qualcosa di forte** che vi motiva: In CASE© lo chiamiamo **Bisogno Essenziale**. È il punto focale della nostra ricerca.

Ma prima **indaghiamo**, con reale desiderio di conoscere, quali sono gli obiettivi che noi e la controparte cerchiamo di raggiungere mediante ciò che chiediamo, e che ci ha portati in contrapposizione. Sono i **Fondamenti**.

Questo primo passaggio **abbassa la "temperatura"** del conflitto, e permette di andare alla ricerca dei **Bisogni**. Ogni essere umano ha gli **stessi 4** e cerca di soddisfarli, a volte senza rendersi conto che la sua ricerca va a cozzare contro le necessità di altri. Non è una giustificazione: è una constatazione, e serve ricordarselo.

# Di cosa siamo coscienti un un conflitto?

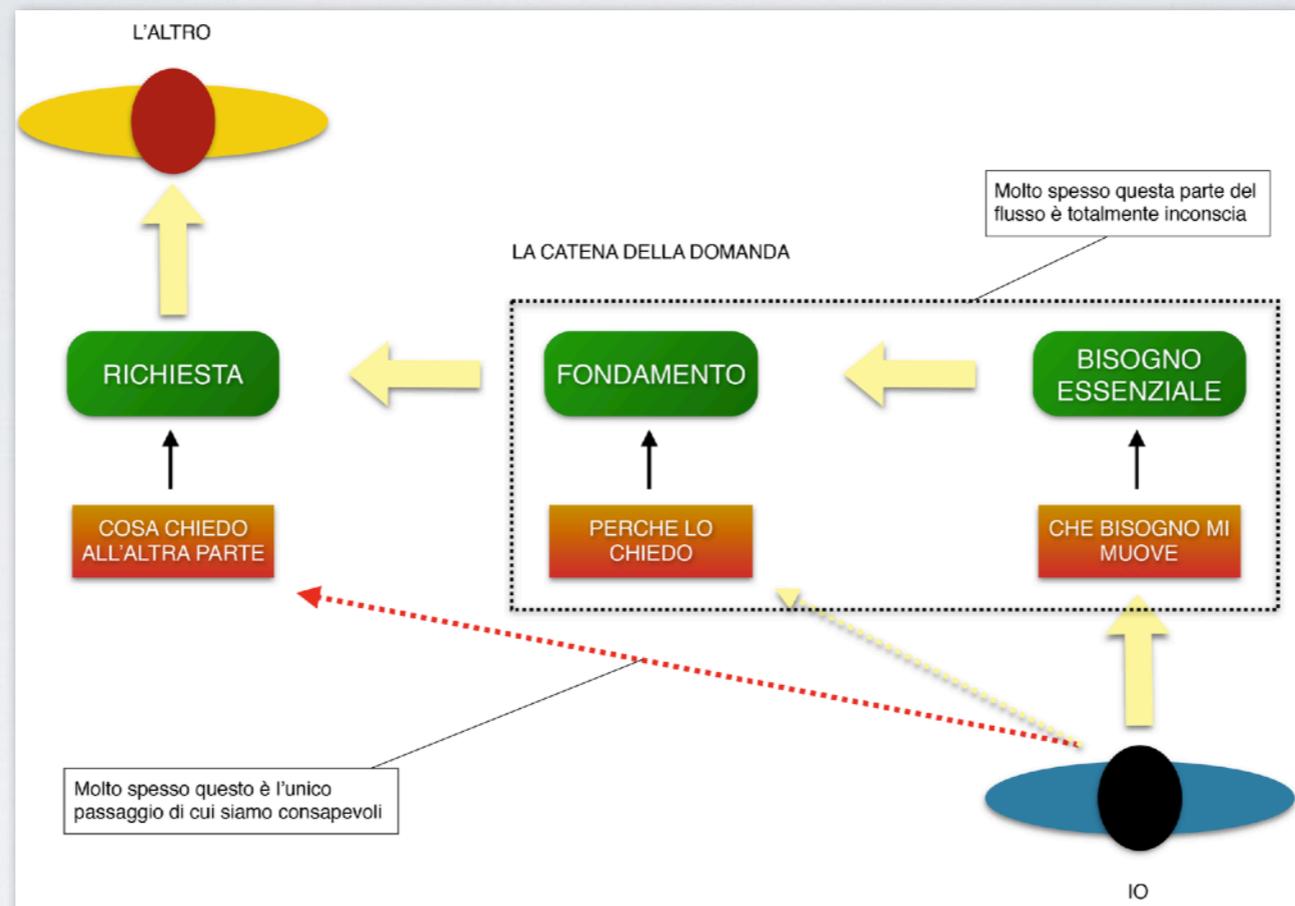


Grafico da "Leadership Sostenibile" di F. Fioretto, la meridiana, 2015

Più siamo dentro il conflitto, **meno siamo coscienti** delle ragioni profonde, cioè i Bisogni, che ci hanno portati alla situazione in cui ci troviamo, e del **perché** abbiamo determinate richieste.

Così è per tutti, dunque ricorda che anche per la tua controparte è normalmente così

Ogni Essere Umano sul Pianeta ha questi 4 Bisogni

SOPRAVVIVENZA

BENESSERE

IDENTITÀ

LIBERTÀ



# Questo devo dirtelo di persona

Ho iniziato la mia vita da imprenditore più di trent'anni fa. Un paio di volte sono uscito malconco da una relazione professionale, ma **nel 95% dei casi** le persone si sono comportate con me in **buona fede e correttamente**.

Questo mi ha portato a considerare che ognuno agisce **NORMALMENTE** in buona fede, secondo quel che pensa essere appropriato per **soddisfare** i propri **bisogni**, ed è focalizzato su quello, **NON** sul danneggiare l'altro; se capita, è involontario.

Dando per scontata la buona fede, è più facile cercare di comprendere quale Bisogno l'altro mira a soddisfare e **lavorare insieme** a soluzioni che permettano di **soddisfare anche i nostri**.



Per esperienza  
personale

# Cosa NON significa?



Prendere alla cieca  
tutto quel che arriva.

Tutt'altro!

**Mantieni il senso critico.**

Il processo del CASE©,  
anzi, **amplifica** la tua  
capacità di leggere  
la realtà e agire in modo  
da **raggiungere** più  
**efficacemente** i tuoi  
**obiettivi**

# INVECE...



La struttura del CASE© ti mantiene focalizzato sul **processo**.

Il processo, a sua volta, è finalizzato al raggiungimento degli **obiettivi**.

Questo doppio focus è il **segreto della trasformazione del conflitto con il CASE©**

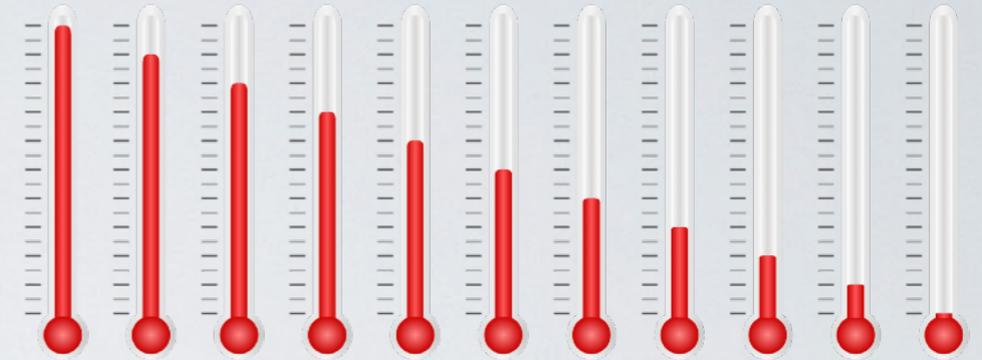
## Dai più forza ai tuoi SI

Imparare a dire un  
**gentile e fermo “No”**  
è uno degli atti più  
salutari per la  
**prevenzione** del  
conflitto.

Provare per credere



# È la “temperatura” che determina il dialogo

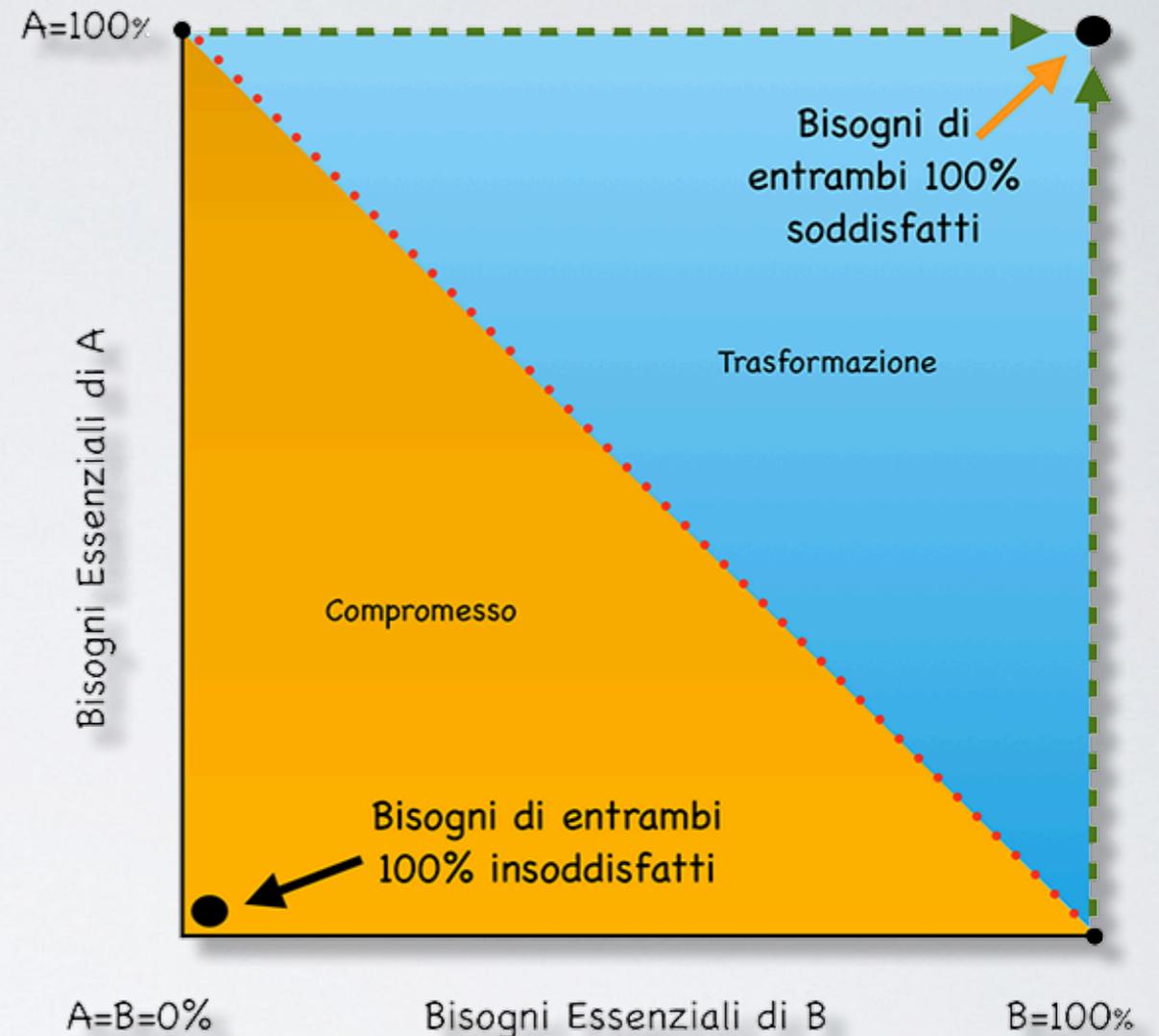


Quando il “termometro” scende ognuno torna **libero** di focalizzarsi sui propri **obiettivi**, e di perseguirli **accanto** all’altro, che non è più controparte ma, spesso, si trasforma in **alleato prezioso**.

# Trasformare, cioè

Mentre la gestione del conflitto prevede la lotta **estenuante** all'interno della zona gialla la **Trasformazione** è l'esplorazione creativa della **zona blu**.

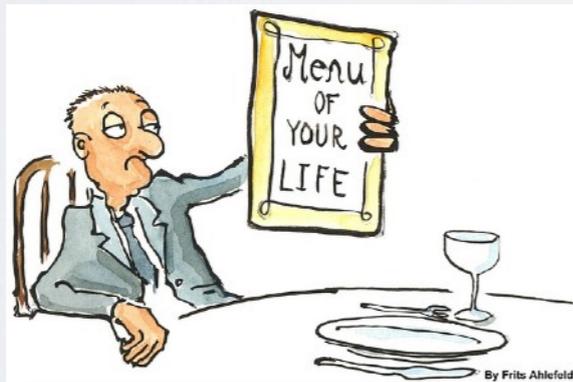
Verso il risultato ideale della mutua **soddisfazione al 100%**



*Per esperienza  
ti dico che è possibile*

# Te l'hanno detto mille volte:

Se ti concentri sul **problema**, non farai altro che ingrandire il problema,  
Focalizzarti sulle **soluzioni**, è il solo modo per essere sicuro che le **troverai!**



**Lo so, ma cosa posso farci:  
è proprio così!**

# Ecco come il CASE© ti porta alla Soluzione

Un percorso in **Quattro Fasi**, che danno il nome al metodo:

FASE  
**CONOSCITIVA**

FASE  
**ANALITICA**

FASE  
**STRATEGICA**

FASE  
**ESECUTIVA**

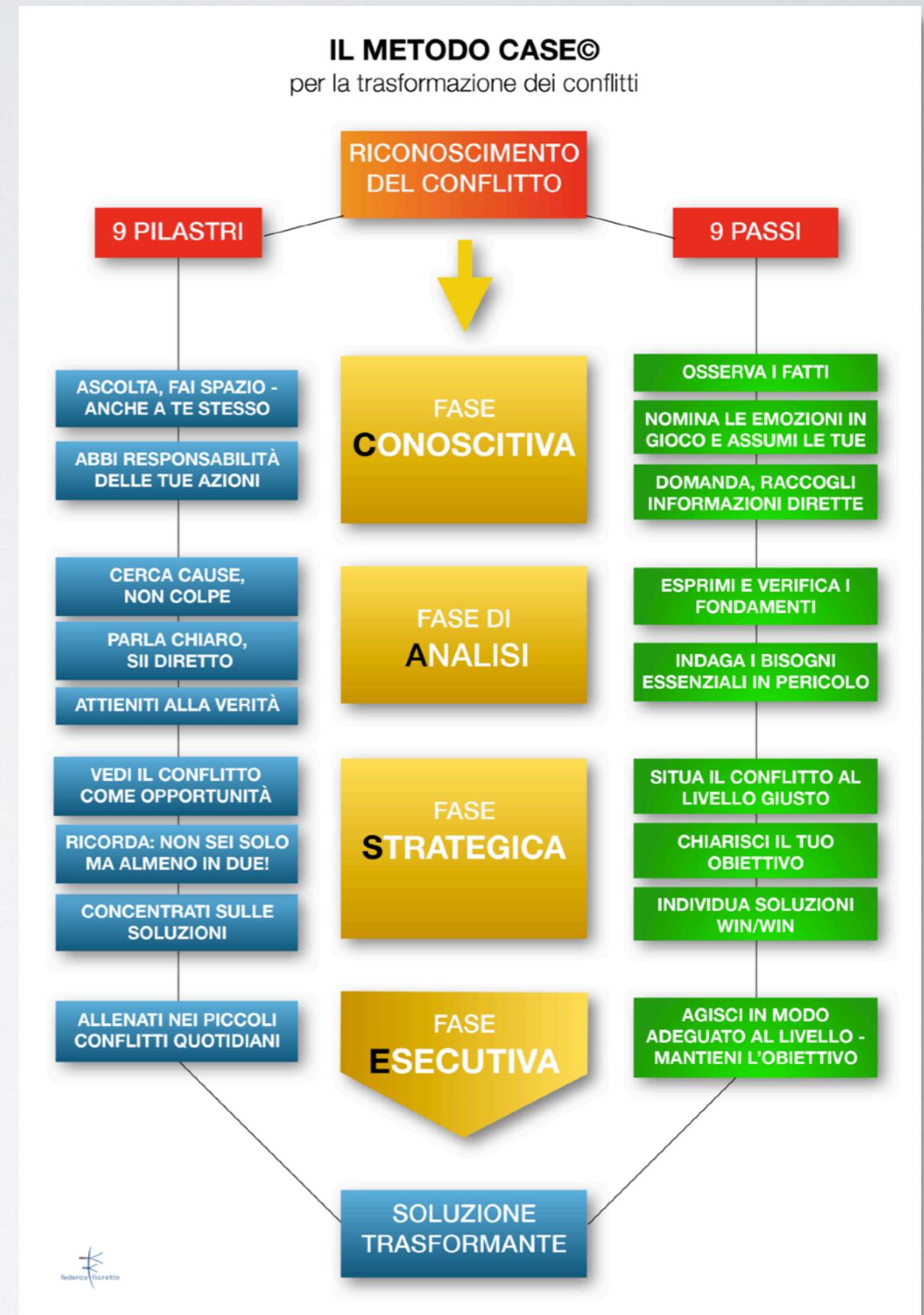
**Nove** attitudini, i **Pilastri**, e **Nove Passi**,  
per muoverti a tuo agio lungo il processo  
conseguendo la **massima efficacia**.

# Detto in una pagina

Ecco il diagramma di flusso del Metodo CASE© per trasformare i **Conflitti**.

Varianti sono sviluppate per il **Decision Making** e altri problemi della **Leadership**

Come primo approccio puoi provare a vedere cosa significano per te, e applicarli a qualche caso concreto.



## In ogni caso

### Prenditi momenti per abbassare la **tua** “Temperatura”

- Datti in ogni circostanza delle piccole pause durante la giornata. Aumenteranno la tua produttività e la qualità del tuo lavoro.
- Alzati in piedi e fai due passi: ossigenerai il corpo e il cervello, aumentando la tua lucidità
- Guarda fuori dalla finestra, un albero o una pianta e osserva. Ci sono studi che ne hanno rilevato l'effetto positivo sull'attività cerebrale
- Mangia ogni tanto un frutto, che sia naturale/biologico, fresco, saporito e di tuo pieno gusto. Dai sana gratificazione ai tuoi sensi
- Tieni sott'occhio una foto delle persone che ami - anche dei quattro zampe della tua famiglia, per ricordare cosa è veramente importante
- Metti spesso attenzione al tuo respiro. È troppo facile dimenticare di respirare profondamente e lentamente, cioè la base della salute.

# Fase per Fase con un **MOTTO** per ricordare:

Conoscere per decidere

FASE  
**CONOSCITIVA**

Ascolta, fai spazio  
anche a te stesso

Sii responsabile  
delle tue azioni

Osserva i nudi Fatti

Nomina le emozioni  
in gioco, assumi le tue

Domanda, raccogli  
informazioni dirette

# Fase per Fase con un **MOTTO** per ricordare:

**Dritto alle Radici**

**FASE  
ANALITICA**

Cerca cause  
Non colpe

Parla chiaro, sii  
esplicito e diretto

Attieniti alla verità

Esprimi e verifica i  
Fondamenti

Indaga i Bisogni  
Essenziali in Pericolo

# Fase per Fase con un **MOTTO** per ricordare:

## Obiettivi Chiari e Condivisi

### FASE STRATEGICA

Vedi il conflitto come  
Opportunità

Ricorda che non sei  
solo: almeno in due

concentrati sulle  
soluzioni

Situa il conflitto al  
livello appropriato

Chiarisci il tuo  
obiettivo

Cerca e Individua  
Soluzioni Win/Win

# Fase per Fase con un **MOTTO** per ricordare:

Coerenza, Costanza, Flessibilità

FASE  
**ESECUTIVA**

Allenati ogni giorno  
nelle piccole cose

Agisci in modo  
adeguato al livello e  
mantieni l'obiettivo

La Soluzione è a  
portata di mano!

## E ora?

Non ti lascio solo/a. Se hai domande o dubbi puoi **contattarmi direttamente** qui:



[federico@federicofioretto.biz](mailto:federico@federicofioretto.biz)



+39 345 4669446



C'è anche la possibilità di richiedere il servizio **SOS Conflitti**: un intervento breve e **cost-effective** per inquadrare una situazione critica nella tua organizzazione e indicarti i passi essenziali per trattarla.

**Contattami** per saperne di più

# E puoi fare anche altro:

Leggere “Leadership Sostenibile”

Lo trovi qui, con anteprima gratuita: <http://goo.gl/Dm6T6i>

Partecipare a un **Corso CASE©**

Per il quale trovi tutte le informazioni sul mio **sito web**: a questo indirizzo

Chiedere un incontro presso di te:

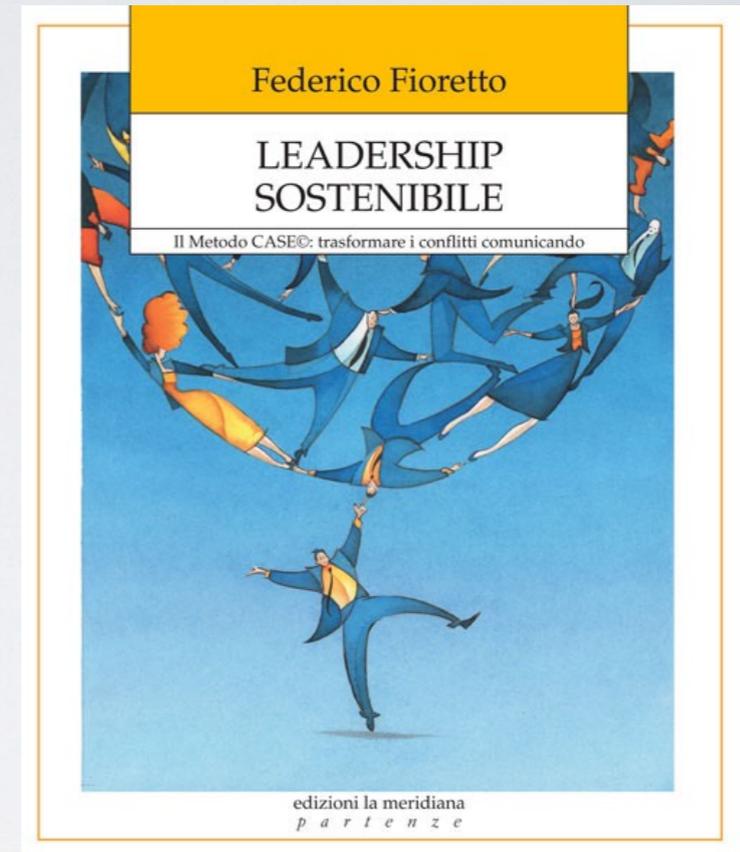


[federico@federicofioretto.biz](mailto:federico@federicofioretto.biz)



+39 345 4669446

Seguire le mie attività sul Web



N.B. puoi condividere, copiare, diffondere questi contenuti a una sola condizione: cita la Fonte

# Prima di lasciarci, due parole su di me...



Ho più di **trent'anni di esperienza**, in **Italia** e nel **Mondo**, come **imprenditore e manager** in molteplici settori, poi come formatore e consulente nel campo della **leadership strategica**, della **sostenibilità** e della **trasformazione dei conflitti**.

Partecipo a diverse **Società Scientifiche** internazionali e rappresento **l'Italia** nel direttivo di **EACH**, la maggiore SS internazionale per la comunicazione in Sanità.

Nel 2015 sono stato uno dei soli due esperti **Europei** selezionati dal programma **YALI** (Young African Leaders Initiative) del **Presidente USA Barack Obama** per la formazione di una **nuova classe dirigente** per l'Africa.

La mia passione è **ispirare una nuova generazione di leaders** che sappiano favorire la **liberazione dell'enorme energia** che c'è nelle persone che lavorano al loro fianco.