LUCA BRAMBILLA

COMUNICAZIONE STRATEGICA

UN NUOVO APPROCCIO ALLE RELAZIONI

ACS
EDITORE

L'autore

Luca Brambilla è Direttore dell'Accademia di Comunicazione Strategica, società specializzata in Master One to One per Executive e consulenza su Comunicazione Strategica e Negoziazione.
È MBA Professor alla Rome Business School e Direttore dell'OPP in "Comunicazione Strategica e Negoziazione: il Metodo O.D.I.®" presso il POLIMI Graduate School of Management.
È membro del comitato scientifico e adjunct professor del corso executive "Strategic Relations. Comunicazione Strategica, dialoghi e Leadership Gentile"dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.
Insegna inoltre come docente nelle università e business school più importanti d'Italia.

Si ringrazia **Greta Mezzetti**, Responsabile della Didattica dell'Accademia di Comunicazione Strategica, per il contributo offerto nella stesura del libro.

© 2024 Accademia di Comunicazione Strategica
Foro Buonaparte 59 – 20121 Milano
accademia.comunicazionestrategica.it

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questo libro libro può essere riprodotta, memorizzata in un sistema che ne permetta l'elaborazione, né trasmessa, in qualsivoglia forma e con qualsivoglia mezzo elettronico o meccanico, né può essere fotocopiata, registrata o riprodotta altrimenti senza previo consenso scritto dell'editore, tranne nel caso di brevi citazioni contenute in articoli di critica o recensioni.

Progetto grafico e copertina: Enrico Guida
Finito di stampare nel mese di aprile 2024
presso New Press edizioni Srl, Lomazzo (CO) – Italia

Indice

Prefazione 9

Introduzione 11

0 What's the goal? 15

0.1 Obiettivi sfidanti in contesti complessi 15
0.2 La Piramide dei conflitti® 20
0.3 La matrice degli obiettivi strategici® 22

1 Un nuovo approccio alle relazioni 29

1.1 Watzlawick e la Pragmatica della comunicazione 30
1.2 Goleman e l'Intelligenza Emotiva 32
1.3 Kahneman e i bias cognitivi 33
1.4 *Hard skill* e *soft skill* 37

2 La matrice degli stili relazionali® 45

2.1 Comunicazione Efficace 48
2.2 Comunicazione Manipolatoria 50
2.3 Comunicazione Persuasiva 54
2.4 Comunicazione Strategica 58

3 Nuove relazioni per nuove organizzazioni 67

3.1 La Comunicazione Efficace 67
3.2 Dalla Comunicazione Efficace alla Comunicazione Strategica 70
3.3 Il Metodo O.D.I.® 74
3.4 I tre livelli del Metodo O.D.I.® 78

4 Osserva 83
4.1 Identificazione degli interessi dell'Io 86
4.2 Ipotesi degli interessi del Tu 87
4.3 Esplorazione del Contesto 89

5 Domanda 91
5.1 Verifica delle ipotesi dell'Io 96
5.2 Esplorazione degli interessi del Tu 99
5.3 Esplorazione ulteriore del Contesto 100

6 Intervieni 103
6.1 Sistemica della Vendita 107
6.2 Sistemica della Negoziazione Pura 110
6.3 Sistemica del Change Management 112

7 La Ruota del Comunicatore Strategico® 117
7.1 L'Arco dell'Osserva 120
7.2 L'Arco del Domanda 122
7.3 L'Arco dell'Intervieni 123
7.4 Il Centro della Ruota 125

8 L'Arco dell'Osserva 127
8.1 Individuazione degli interessi 127
8.2 Uso strategico delle emozioni 138
8.3 Uso strategico del tempo 158

9 L'Arco del Domanda 169
9.1 Tipologie di domande 169
9.2 Ascolto strategico 185
9.3 Arte delle domande strategiche 190

10 L'Arco dell'Intervieni 197
10.1 Decisioni strategiche 197
10.2 Stili relazionali 230
10.3 Leve motivazionali 247

Conclusione 259

Appendice. I livelli cognitivi 261

Glossario Strategico 265

Postfazione 273

Bibliografia 277