

Dialogo Strategico

Quante volte ci siamo resi conto che avremmo potuto raggiungere i nostri obiettivi se solo fossimo stati più convincenti con il nostro capo? Quanto spesso abbiamo desiderato di poter capire chiaramente le esigenze del nostro cliente in modo da poter formulare un'offerta a prova di bomba? E quel colloquio di feedback che abbiamo in programma di fare con il nostro collaboratore, siamo certi di riuscire a dargli il giusto input nel modo migliore, senza rischiare che si metta in difensiva?

Persuadere

L'organizzazione è un sistema complesso di strutture e persone in relazione fra loro, e il filo conduttore che le lega è un particolare collante chiamato comunicazione: elemento fondamentale dell'approccio strategico è l'utilizzo deliberato della comunicazione *persuasoria*, veicolo fondamentale per produrre cambiamenti ed effetti positivi nella realtà organizzativa e nell'approccio fra l'organizzazione stessa e la realtà a cui fa riferimento.

La tecnica

Il dialogo strategico è il mezzo raffinato con cui guidare il processo: l'intervento induce cambiamenti mentre esplora, conducendo l'interlocutore, attraverso la gestione e l'utilizzo delle sue stesse resistenze, a condividere contenuti e soluzioni modificando e arricchendo la propria percezione.

In sintesi il Dialogo Strategico fornisce strumenti concreti e immediatamente utilizzabili per sviluppare le capacità di persuadere e comprendere, e in particolare:

- La capacità di porre all'interlocutore domande che portino in modo più rapido ed efficace ad individuare le informazioni rilevanti
- La capacità di costruire e mantenere con l'interlocutore un positivo rapporto di comunicazione mantenendo la guida della relazione
- La capacità di individuare i bisogni dell'interlocutore e modificarne l'atteggiamento superandone le resistenze
- L'individuazione di strategie vincenti nella definizione delle alleanze e delle coalizioni in situazioni di gruppo

Ma come si fa a ottenere tutto questo? Gli elementi chiave del Dialogo Strategico sono:

1. Le domande a illusione di alternativa e la riformulazione.
2. Ristrutturazione, evocazioni, metafore e linguaggio suggestivo.
3. La gestione fluida e inapparente delle resistenze
4. La prescrizione finale attuata come scoperta congiunta

Applicazioni

Le possibilità di applicazione di questo strumento sono molteplici, così come molteplici sono le occasioni di comunicazione proprie dell'ambito organizzativo, e in tutte il dialogo strategico rappresenta una modalità relazionale risolutiva ed efficace: dalla comunicazione interna (colloqui con capi e collaboratori) a quella verso l'esterno dell'organizzazione (incontri con clienti e fornitori), da situazioni di colloquio a due (restituzione di un feedback) a quelle collettive (riunioni e presentazioni), da situazioni

in cui è necessario raccogliere informazioni chiare in tempi brevi (come in un colloquio di selezione), ad altre in cui è importante l'aspetto della persuasione, dell'accordo, della negoziazione, della ricerca di aree di intesa più ampie di quelle immediatamente e abitualmente disponibili. In tutti questi casi il Dialogo Strategico apre nuovi orizzonti *mai visti prima*.