



**NEGOZIAZIONE**  
Strumenti e Strategie  
per Consulenti e Valutatori

**RUBRICA E-VALUATIONS**

Rubrica E-Valuations: **NEGOZIAZIONE: Strumenti e Strategie per Consulenti e Valutatori**

*A cura dell'Arch. Lorenzo Scaglione*

*Socio E-Valuations n.1207*

## **L'interazione col prossimo – Come esprimersi.**

Nel precedente articolo abbiamo, tra le altre cose, messo in evidenza che gli attori di una negoziazione sono sempre e quantunque delle persone fisiche, prima ancora di essere le parti coinvolte e imprescindibile deve essere la caratteristica di saper ascoltare infatti, il mediatore *deve ascoltare il doppio del tempo di quanto dovrà parlare*. Inoltre, affinché l'interlocutore possa essere il più dettagliato possibile nell'esprimere i propri pensieri, idee, giudizi sviscerando così le sue aspettative il negoziatore oltre che ascoltare attivamente deve saper anche porre le domande in maniera corretta, domande che devono sempre essere "aperte".

In questa fase, complementare a quella dell'ascolto attivo, bisogna comunicare – sia con il linguaggio verbale che paraverbale che con quello del corpo – non bisogna temere di fare "troppe domande" mentre bisogna mettersi in all'erta in caso di totale la mancanza – o scarsità – di domande da parte della controparte.

Ma a questo punto ... come esprimersi?

Adeguarsi al tipo di ascoltatore è la caratteristica chiave del negoziatore, a prescindere dal livello culturale, sociale e dalla capacità oratoria. Se si parla tra professionisti, è concesso utilizzare termini specifici e concetti complessi in quanto si parla tutti "la stessa lingua", ma se, come spesso accade, si negozia e interagisce con persone di differente formazione e preparazione culturale è d'obbligo semplificare e rendere il tutto il più comprensibile possibile evitando di usare "paroloni", citazioni e latinismi.

Certamente ci sono persone più predisposte di altre per qualità caratteriali, vocazione e abilità acquisite nel tempo (per esempio gli insegnanti o i commerciali), ma con un po' di esercizio e con qualche consiglio, tutti possono diventare dei validi comunicatori ... e quindi negoziatori.

Premessa fatta, vediamo ora quali sono i fondamentali da adottare in sede negoziale quando si parla: potrebbero sembrare indicazioni implicite, ma molto spesso possono essere ciò che condiziona il buon esito di una negoziazione a prescindere dalla qualità e capacità di esprimersi del negoziatore:

- **identificare i luoghi adatti** per una comunicazione negoziale;
- **individuare i possibili fattori di disturbo esterni** evitando, qualora presenti, di parlare;
- **utilizzare il lessico adatto** capendo in che contesto ci si trova e di conseguenza usare concetti/termini ecc. facilmente comprensibili agli ascoltatori;
- **mantenere l'attenzione degli auditori** adottando accorgimenti per agevolare l'ascolto quali discontinuità del tono vocale, pause di rafforzamento sui termini e concetti fondamentali, fare qualche battuta di spirito (se è nelle proprie corde!) ecc;
- **darsi un limite temporale** per la propria esposizione.

Per una corretta comunicazione verbale in presenza (... in parte applicabile in videoconferenza e in comunicazione telefonica) i “must” da tenere in considerazione sono:

- 1) **chiarezza e concisione:** utilizzare un linguaggio semplice e diretto per trasmettere il proprio messaggio in modo esplicito evitando di creare confusione;
- 2) **empatia:** cercare di mettersi nei panni dell'interlocutore, capire le sue emozioni, le sue prospettive e reazioni mentre gli si parla, per una comunicazione più efficace;
- 3) **cortesie e rispetto:** durante la propria esposizione trattare gli altri con educazione per creare la base per un ambito di discussione favorevole e costruttivo;
- 4) **scegliere le parole con cura:** selezionare le parole da utilizzare in base al contesto e a chi ci sta ascoltando ricordandoci (soprattutto noi tecnici) di evitare un linguaggio troppo tecnico e/o complesso, a meno che non sia in contesto appropriato;
- 5) **utilizzare esempi:** per rendere più chiari i punti del discorso è meglio utilizzare esempi concreti o storie reali che aiutino l'interlocutore a visualizzare meglio ciò che si sta esprimendo;
- 6) **non usare verbi al condizionale:** preferire verbi al futuro\*;

- 7) **attenzione ai soggetti e ai pronomi\*\***;
- 8) **parole vietate**: durante una discussione, il livello di stress spesso si alza in modo eccessivo e si può rischiare di pronunciare parole delle quali ci si pente immediatamente bisogna quindi ricordarsi che ci sono certe parole e modi di espressione (vedi allegato) che sono tassativamente vietati e a cui bisogna fare attenzione;
- 9) **parole ed espressioni da usare**: bisogna saper individuare quali termini utilizzare in funzione della tipologia di ascoltatore.

\* “*Dovremmo*” è un condizionale ... che viene condizionato! Ovvero lascerebbe la scelta teorica di compiere o meno un’azione, mentre “*dovremo*” è futuro che implicitamente non lascia alternative.

\*\* “*Io sono chiamato a risolvere la questione, grazie all’aiuto delle parti*”: lo stesso concetto, ma meglio esposto e coinvolgente come parti attive gli ascoltatori è “*Dobbiamo risolvere la questione in concerto*”.

## TIPOLOGIA DI ASCOLTATORE

È importante riuscire a identificare la tipologia dell’individuo con cui ci si trova a comunicare e che ci ascolterà partendo dal modo in cui lui si esprime, parla e comunica affinché il negoziatore attento e preparato sappia trovare i termini più adatti per una comunicazione efficace, comprensibile ed empatica.

Ci sono tre macro gruppi:

- 1) VISIVO
- 2) AUDITIVO
- 3) CINESTETICO.

Il **VISIVO** è un individuo dinamico che ragiona per immagini ed elabora i propri pensieri e le proprie riflessioni come se fossero veloci sezioni di un filmato. Lo si riconosce perché gesticola spesso, usa le braccia all’esterno quasi a disegnare in aria concetti, spesso rivolge lo sguardo verso l’alto, sovente ha un timbro di voce alto e accelerato con pochissime pause.

Ha tante immagini in testa e cerca di spiegarle tutte, associando parole che non tralascino alcun dettaglio. Le persone visive si toccano spesso gli occhi, sono estroverse, brillanti, inclini alla competizione e amano immaginare, progettare e a volte sono impulsive. Dispongono di un alto livello di energie e colgono tutti i dettagli, comprese le minuzie che le altre persone non noterebbero neppure. Le espressioni tipo degli individui di questo gruppo sono: *“avere chiare idee in testa”, “mettere a fuoco”* o *“combinarne di tutti i colori”*.

L'**AUDITIVO** ha una memoria capace di registrare la sonorità attorno alla loro vita. L'ascolto per questo genere di persone è fondamentale e danno molta importanza al dialogo, alle discussioni, al significato e all'utilizzo delle parole. Il tono è armonioso con una cadenza ritmata, le parole usate sono scelte con oculatezza facendo le pause nei giusti momenti e ha una respirazione regolare. Questi individui amano dialogare e si ricordano esattamente le parole che hanno ascoltato, solitamente introversi e riflessivi utilizzano gesti eloquenti quali lo schiocco delle dita e mani sul volto o a conca sui padiglioni auricolari, utilizzano espressioni quali *“necessario dirlo chiaro e forte”* o *“prestare orecchio”, “bisogna sentire bene cosa dicono”*.

L'individuo **CINESTETICO** percepisce tutto ciò che lo circonda attraverso l'uso dei sensi più tangibili ovvero tatto, gusto e olfatto. Un soggetto cinestetico lo si identifica in quanto compie respiri lunghi e profondi, nel parlare utilizza numerose pause, solitamente ha un tono di voce basso e gesticola in maniera rilassata e lenta. E' emotiva, socievole e non nutre molto interesse per i dettagli; solitamente spontaneo e quando espone cerca il contatto fisico con l'interlocutore toccandogli la mano, la spalla o cercando un abbraccio ecc., usando espressioni come *“tagliare corto”* o *“pelle d'oca”, “lascia l'amaro in bocca”*.

Qualora in sede negoziale ci fossero auditori delle diverse tipologie i concetti dovranno necessariamente essere veicolati con termini e modalità di espressione ripetuti in maniera mirata per ogni tipologia di ascoltatore. Per esempio, a conclusione della propria esposizione, si potrà concludere con:

*“Come vedete questa soluzione? (visivo)    Come vi suona la proposta? (uditivo)    Ve lo sentite vostro questo obiettivo? (cinestetico)”*.

Come promesso, in allegato lo specifico vademecum intitolato **“Le parole che non ti dico”** (parafrasando il romanzo e celebre film *le parole che non ti ho detto*) di rapida consultazione e all'occorrenza facilmente ricordabile.

Stay Tuned su E-Valuations!