

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

A cura dell'Arch. Lorenzo Scaglione  
Socio E-Valuations n.1207

### Empatia e simpatia la pratica negoziale – Step 10 Simpatia personale, e il prossimo

Oggi, visti i periodi di politica internazionale che ci coinvolgono tutti e le grandi “negoziazioni” tra leader mondiali in merito a questioni geopolitiche e gli attori in scena, mi è venuto in mente di scrivere questo articolo, sulla effettiva e reale influenza della “simpatia” nella negoziazione più in generale ed il perché spesso, nelle questioni dibattute, non vince la proposta migliore, ma quella presentata meglio.

Come esseri umani tendiamo a dire sì più facilmente a persone che conosciamo, che ci piacciono e che percepiamo come simili a noi. Un principio apparentemente ovvio, ma che nella pratica negoziale produce effetti molto più profondi di quanto si sia disposti ad ammettere.

Significa, in concreto, che due proposte identiche per esempio per lo stesso immobile ovvero – stesso prezzo, stesse condizioni, stessi numeri – possono avere esiti completamente diversi a seconda di chi le presenta, di come vengono presentate e soprattutto del tipo di relazione che si è riusciti a costruire con l’interlocutore.

Nella negoziazione immobiliare questo accade ogni giorno e quindi in prima battuta in una proposta di accordo influisce *in primis* la relazione e solo poi il contenuto.

Nel lavoro del consulente, del valutatore o del negoziatore terzo indipendente, si tende a ritenere che la forza della proposta risieda nei dati: numeri, comparabili, analisi di mercato, scenari previsionali, e in linea di principio è corretto... ma a volte non sufficiente.

Ciò in quanto, volenti o nolenti, il “dato tecnico” non viene mai ricevuto e soprattutto recepito in modo neutro. Viene filtrato attraverso la percezione di chi lo comunica. Una valutazione può essere formalmente impeccabile, ma se presentata da un professionista percepito come distante, rigido o poco empatico, addirittura antipatico, incontrerà quasi inevitabilmente delle resistenze e dei dubbi e/o perplessità in chi la legge.

La stessa identica valutazione, presentata da un consulente capace di creare sintonia, empatia verrà accolta con maggiore apertura: pur non cambiando i numeri, cambia la disponibilità ad accettarli.

Questo principio introduce però un rischio duplice, spesso sottovalutato, ed il primo è quello di essere influenzati dalla simpatia altrui. In una negoziazione tra diverse parti, può accadere che una parte particolarmente abile nella relazione riesca a rendere accettabile una proposta meno conveniente, semplicemente perché genera fiducia, familiarità, prossimità e risulta simpatico a chi siede al tavolo negoziale.

Un esempio tipico si verifica nelle trattative di compravendita. Un acquirente particolarmente empatico, capace di costruire rapidamente un rapporto personale con il venditore, può ottenere condizioni migliori, quali allungamento dei tempi dei pagamenti, ottenimento delle chiavi prima del rogito, rispetto a un altro soggetto più freddo, pur a parità di offerta economica.

Il secondo rischio è speculare, e riguarda il professionista. Utilizzare la simpatia in modo inconsapevole, improvvisato, o peggio “artefatto” senza un metodo, può generare risultati nel breve periodo ma erodere la credibilità nel lungo fino a quando la relazione diventa uno strumento manipolativo, prima o poi si rompe. Nel contesto della negoziazione tecnica, la simpatia non deve essere né ignorata né assolutizzata, ma adottarla con un delicato equilibrio, pur non essendo ne’ un accessorio e nemmeno il fondamento della decisione.

Il consulente efficace è colui che riesce a costruire una relazione autentica senza compromettere il proprio ruolo, e nel caso di specie si pensi alla presentazione di una perizia immobiliare in un contesto delicato, ad esempio quando il valore stimato è inferiore alle aspettative del proprietario.

Un approccio freddo e puramente numerico può generare chiusura: *“Il valore è questo, lo dicono i dati.”*  
Un approccio relazionale, invece, può aprire uno spazio di ascolto: *“Capisco le aspettative, ma vediamo insieme cosa ci sta dicendo oggi il mercato.”*

La differenza non è nei dati ma, come spessissimo accade, nella modalità con cui vengono introdotti. Applicare consapevolmente questo principio consente di migliorare in modo significativo l'efficacia negoziale, per esempio, una trattativa per la revisione di un canone di locazione in un contesto urbano come Milano Lambrate. Il conduttore chiede una riduzione, il proprietario è inizialmente rigido.

Il consulente potrebbe limitarsi a presentare numeri e analisi di mercato oppure, come auspicabile, può lavorare anche sulla costruzione di un terreno relazionale, facilitando un dialogo più disteso tra le parti, riducendo le tensioni iniziali e creando un clima di maggiore disponibilità all'ascolto reciproco: ci sono tutti i presupposti per far trovare un accordo negoziato alle parti.

## I vantaggi concreti

Il vantaggio concreto è evidente: le parti non percepiscono la proposta come un'imposizione tecnica, ma come il risultato di un percorso condiviso. In questo contesto, la simpatia – intesa come capacità di creare affinità e fiducia – diventa un acceleratore del processo negoziale. Non sostituisce i dati, ma li rende più accettabili.

ATTENZIONE!: Esiste un limite chiaro: il consulente non può fondare la propria autorevolezza solamente sulla simpatia... come ricorda anche l'impostazione del consulente conciliatore, ben delineata dal geom. Paolo Frediani, il ruolo del professionista non è piacere alle parti, ma guidarle attraverso un metodo.

La relazione è uno strumento mentre è il metodo il vero fondamento. Allor quando la simpatia sostituisce il metodo, la negoziazione perde solidità, mentre quando invece lo accompagna, allora in un certo senso lo rafforza.

Nella negoziazione non vince sempre la proposta migliore in senso assoluto, bensì vince quella che riesce a essere compresa, accettata e fatta propria dagli interlocutori.

La simpatia, la somiglianza percepita, la qualità della relazione incidono più di quanto si sia disposti ad ammettere e conseguentemente il professionista consapevole non ignora questo aspetto, ma lo integra con disciplina, evitando sia la manipolazione sia l'improvvisazione: sentirsi dire *“ma sa che Lei è simpatico”* è completamente diverso dal sentirsi dire *mi sa che Lei vuol fare il simpatico”,* e le conseguenze inevitabili che ciò potrebbe comportare!

Se, come naturale, nella negoziazione efficace i numeri contano, conta anche – e spesso decisamente – chi li porta al tavolo.

Stay tuned on E-Valuations!

