



a cura di Lorenzo Scaglione
Socio E-Valuations n.1207



NEGOZIAZIONE
Strumenti e Strategie
per Consulenti e Valutatori

RUBRICA E-VALUATIONS

23/03/2024

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

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

Lo svolgimento della negoziazione

Negoziare con l'impiego della INTELLIGENZA EMOTIVA (step1)

Con “Intelligenza Emotiva” ci si riferisce ad una tematica che, sviluppatasi negli anni '90 definisce la **capacità di usare le emozioni con intelligenza** ovvero identificandole, comprendendole e gestendole per riuscire ad affrontare al meglio la vita.

Esattamente come alla base dell'interazione umana, le emozioni sono alla base di qualsivoglia negoziazione... e sono anche contagiose!

Infatti siamo tutti consapevoli che spesso siamo tentati di reagire in modo simmetrico a arroganza, collera, rimproveri, diffidenza e quindi diamo il via ad un ciclo vizioso che non fa altro che alterare gli equilibri della discussione e pregiudicandone conseguentemente il buon esito del confronto.

Bisogna dunque imparare necessariamente a non reagire a certi comportamenti ed emozioni che ne scaturiscono e riuscire a **confrontarsi solamente sulle reali motivazioni di fondo che coinvolgono nella negoziazione l'interlocutore**. Così facendo si “placheranno gli animi” e si riuscirà a mantenere la negoziazione in un contesto rispettoso ed in ambito costruttivo utilizzando, in modo pratico, l'intelligenza Emotiva.

Per esempio, l'interlocutore al tavolo negoziale alza la voce ed è agitato e con questo approccio vuol palesare la sua solida convinzione per le proprie idee, spesso già dichiarando le sue soluzioni finali della negoziazione, coinvolto dalle sue emozioni che hanno preso il sopravvento, travolgendolo in uno sproloquio a volte poco coerente e immotivato.

A prescindere dal proprio “stile negoziale” il negoziatore dovrà necessariamente, in questo caso più che in altri dimostrare **EMPATIA**.

Ascoltando comunque l'interlocutore e dandone prova di aver recepito il suo **messaggio** non solo annuendo ma anche manifestando **comprensione, rispettando** le sue emozioni e la sua posizione, seppur non condividendo quanto da lui detto.

E' dunque solo con l'empatia che si "chetano gli animi" infatti se si sbaglia la tattica di comunicazione e non si riesce a dare all'interlocutore la sensazione di essere capito, lui si intesterà e sarà sempre più sulle sue idee e posizioni e ribadirà la propria posizione alzando la voce.

Ed il rischio per il negoziatore è quello di farsi coinvolgere: visto che le emozioni sono contagiose, come già scritto in precedenza, alzando conseguentemente anche lui la voce e quindi... appena ci si fa trascinare si cominciano a perdere sia la capacità di ascolto, che la lucidità di ragionamento e quindi, non si è efficaci in un processo di negoziazione.

E' necessario **disarmare la negatività emotiva** ed evitare di alimentare questi quattro specifici stati emotivi: Rabbia, Irritazione, Frustrazione e Disappunto.

Per disinnescare emotivamente la nostra controparte possono essere utili queste frasi:

"Se vedessi il problema da questo punto di vista, anche io mi sentirei molto arrabbiato (frustrato/irritato)." oppure *"Vista la situazione, capisco perché reagisce così."* meglio ancora *"Per quanto il mio punto di visione delle cose sia diverso dal suo, capisco le ragioni del suo disappunto"*, potendo altresì, qualora necessario, parafrasare le affermazioni della controparte per dimostrargli di averla ascoltata attentamente.

Una volta instaurato il rapporto empatico, è necessario utilizzare la tecnica del **RAFFRONTO** per evitare che ci sia il rischio di spingere sulla difensiva il nostro interlocutore che consentirà così di controbattere alle sue affermazioni in maniera costruttiva.

E' fondamentale **effettuare interventi che evitino espresse manifestazioni di dissenso** quando viene esposto un fatto, un'interpretazione o un parere personale di un evento legato alla negoziazione, e non si è d'accordo con quanto affermato: *"I dati forniti sono sbagliati..."* "anche *"Non sono d'accordo..."* o peggio *"NO, non è così..."*. Evitare di creare lo scontro e quindi necessariamente ricorrere al raffronto invece di rifiutare, le informazioni ricevute, respingendole!

Bene utilizzare le frasi tipo *"I dati di cui dispongo sono diversi..."* in altri casi *"Ho un ricordo differente di quanto successo..."* e sicuramente, da usare anche più volte *"Ho una opinione diversa in merito..."*.

N.B.: Usando la parola "**diverso**" in tutte le sue accezioni e forme, implicitamente non si attacca l'interlocutore, bensì si evidenzia la possibilità di avere una sua replica in merito che sia conciliativa, in quanto così facendo si concederà sempre all'interlocutore, qualora avesse omesso o modificato artificialmente a suo beneficio i dati e le affermazioni, potendo così sempre concedergli la possibilità di avere una via d'uscita senza perdere la faccia fargli dire *"...ah! ma io avevo altre informazioni!"*.

Ecco un altro fattore chiave della intelligenza emotiva: **aiutare sempre l'interlocutore a SALVARE LA FACCIA**. Questo riguarda sempre e da vicino il negoziatore!

Infatti spesso al tavolo negoziale le discussioni possono arrivare a punti nevralgici e determinanti in cui le controparti si trovano davanti a scelte fondamentali: o cedere, perdendo la faccia, o interrompere bruscamente le trattative o peggio terminando *de facto* la negoziazione stessa, con buona pace dell'amor proprio!

Il negoziatore attento e scrupoloso deve riuscire in questi casi a **dare sempre una terza opzione di scelta**, evitando di mettere colle spalle al muro l'interlocutore ponendolo davanti alle due possibili scelte summenzionate.

Concedete o richiedete una **PAUSA**: la pausa nella negoziazione allevia la tensione di dover dare una risposta a stretto giro (per poi solitamente pentirsene!).

Oltre a dare una possibilità all'interlocutore la possibilità di avere del tempo a disposizione per analizzare diverse proposte e i loro pro e contro, permette altresì di poter lavorare sui temi emersi in sede negoziale e acquisire più informazione in merito, lavorando sui dettagli, al fine di predisporre una eventuale soluzione alla ripresa della trattativa.

I passaggi dopo la pausa, per riprendere la negoziazione e poter concedere la via d'uscita all'interlocutore saranno necessariamente quelli di:

A- Presentare **proposte**

- a. come se fossero state ispirate da argomentazioni **dell'interlocutore**;
- b. **evitando** accuratamente di fare riferimento alle cause che hanno creato lo stop e alle posizioni dell'interlocutore prima della pausa;

B- Presentare **ipotesi di soluzioni condivise**

- a. necessariamente essere improntate sugli interessi dell'interlocutore,
- b. descrivendo minuziosamente quanto le proposte fatte potranno avvantaggiarlo e/o fargli guadagnare;
- c. Palesare che la pausa, ha concesso di poter vagliare più soluzioni che vengono ora proposte all'interlocutore che può scegliere. N.B. in questo caso il suo parere sarà determinante per il buon esito della negoziazione e toccherà a lui la scelta, così facendo si convincerà di avere avuto lui il peso sulla negoziazione e sarà convinto di non avere ceduto!

C- Riconoscere che l'interlocutore aveva le sue ragioni per rifiutare eventuali precedenti proposte in quanto la soluzione attuale e condivisa (emersa dopo la pausa) risolve al meglio la questione.

Il potenziamento e lo sviluppo delle capacità negoziali di un consulente parte dall'imparare e prevede necessariamente di dover apprendere ed utilizzare certe frasi "di rito", al pari dei termini da utilizzare e quelli da evitare (*N.d.R.* vademecum "le parole che non ti dico" allegato all'articolo di questa rubrica del 25/01/2024), soprattutto per instaurare empatia anche con le persone più emotivamente coinvolte e poco propense al dialogo e al confronto.

In ultima analisi, a seguito di esperienze maturate sul campo, alla frequentazione del corso di Abilitazione come Mediatore Civile Conciliatore (DL n.28 3/2010-DM n.180 18/10/2010 Ministero Grazie e Giustizia) e ai diversi testi tematici consultati, si vuole puntualizzare che le indicazioni riportate negli articoli di questa rubrica vogliono poter servire a dare gli strumenti o meglio elementi "pratici" da utilizzare quotidianamente anche a chi è chiamato a mediare in veste di professionista negoziatore, Consulente Tecnico di Parte o del Giudice, in ambito giudiziario.

Stay tuned on E-Valuations!