



NEGOZIAZIONE
Strumenti e Strategie
per Consulenti e Valutatori

RUBRICA E-VALUATIONS

24/04/2024

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 (step3)

Nei precedenti articoli abbiamo avuto modo di vedere che uno dei fattori preponderanti per una buona negoziazione è rappresentato dall'impiego della "Intelligenza Emotiva" da adottarsi dall'inizio e fino al compimento della stessa e ... anche dopo!

L'importanza e la naturalità per gli esseri umani di usare le emozioni, e quindi la capacità dell'individuo di saperle sfruttare e applicare ad attività come pensare e risolvere problemi nonché comprenderne le variazioni e l'evoluzione nel tempo, è tale da dover ineluttabilmente prevedere diversi articoli di questa rubrica per la sua giusta valorizzazione e riconoscimento, al fine di aiutare al meglio i colleghi che dovranno necessariamente adottarla.

Il negoziatore, sa bene che dovrà avere un atteggiamento positivo – sempre! – nell'interazione con il prossimo coinvolto al tavolo negoziale.

La parte difficile è, lo anticipo subito, cercare di lasciare "fuori" dalla negoziazione i propri stati d'animo, preoccupazioni, questioni personali ecc.

Sono consapevole che ciò è veramente difficile e, personalmente, se mi torvo in situazioni emotive particolari e non bendisposte alla buona pianificazione, sviluppo e conclusione di una negoziazione... appena posso riuscire ad evitarlo "non negozio".

La percezione delle emozioni è un aspetto fondamentale dell'intelligenza emotiva, intesa, in questo caso, come la capacità di rilevare e decifrare non solo le proprie emozioni, ma anche quelle altrui siano esse sui volti delle persone, nelle immagini (nelle fotografie dei volti), nel timbro e volume della voce ecc.

È altresì importante anche il "come" le emozioni vadano gestite nella capacità di interazione tra le emozioni proprie e altrui, sia positive che negative, gestendole in maniera tale da riuscire a far raggiungere sempre delle soluzioni condivise sugli gli obiettivi prefissati.

Conseguentemente diventa necessario conoscere bene, già prima di sedersi al tavolo negoziale, tutte le strategie da adottare – perché di ciò si tratta – che possano far sì che, si instauri il tipico atteggiamento positivo e propositivo per il quale, per esempio, se si guarda e si fa guardare (notare bene) un bicchiere riempito esattamente a metà di acqua, questo agli occhi del negoziatore e del suo interlocutore, oltre ad essere per metà pieno di acqua avrà anche l'altra metà ... piena d'aria, anziché contrariamente vedere, far vedere e percepire un bicchiere più semplicemente mezzo vuoto.

Un esempio calzante, se si vuole utilizzare l'intelligenza emotiva che coinvolga da subito gli attori della negoziazione, è quello di mostrare agli interlocutori cosa loro guadagnerebbero con la condivisione di un eventuale accordo tra le parti, evitando invece di sottolineare ciò che non potranno ottenere dallo stesso accordo.

È dunque sempre utile cercare di aiutare le persone con le quali interagiamo a resettare il loro atteggiamento, quando negativo, e cercare di spostarlo in uno pieno di spirito positivo certamente e che sia anche propositivo.

Infatti, la psicologia insegna che è la prima impressione che una persona ha su un determinato argomento/situazione che ne condiziona il comportamento per il resto della discussione: se percepisce di poter guadagnare qualcosa sarà implicitamente e inconsapevolmente più collaborativo nel trovare un accordo, viceversa qualora percepisse di dover perdere qualcosa sarà sulle difensive, diffidente e “chiuso” a possibili soluzioni: è nella nostra indole di persone.

Alcune accortezze da adottare sono ad esempio quella di ricordare, nell'iter di tutta la negoziazione, i progressi che si stanno ottenendo, sottolineando i punti di accordo raggiunti e ciò che si rischia di perdere qualora non si raggiungessero accordi nei punti ancora da affrontare e in sospeso, oppure in ambito di scambio di pareri e proposte quella di dimostrare agli interlocutori che non si rifiutano i loro punti di vista, ma che si stanno gettando le basi per una discussione propositiva e costruttiva con l'intento finale di raggiungere un accordo tra tutti.

È dunque corretto ribadire la volontà di trovare una soluzione ancor prima di controbattere ad una proposta degli interlocutori.

Altrettanto utile è impostare le argomentazioni parlando degli interessi delle parti coinvolte, affinché tutti i partecipanti alla negoziazione abbiano sempre ben presente e percepiscano senza indugio che le intenzioni del negoziatore sono principalmente quelle di prestare ascolto a loro e ai loro reali interessi per riuscire a trovare un accordo attinente a quanto emerso e quando si teme-prevede un imminente stop alle trattative ecco che viene spesso in aiuto al negoziatore proprio l'intelligenza emotiva.

Altra questione importantissima, da prendere in considerazione, è il rovescio della medaglia dell'intelligenza emotiva; infatti, se non saputa giustamente dosare e gestire, potrebbe ritorcersi contro al negoziatore stesso e, per esempio, far palesare le preoccupazioni e l'ansia da prestazione del negoziatore ovvero un eccesso di quello percepito come “falso altruismo” agli occhi degli interlocutori che siedono con lui al tavolo negoziale.

Tali circostanze spesso non contribuiscono certo al raggiungimento di un buon accordo e, men che meno ad uno ampiamente condiviso, in quanto mettono sulla “difensiva” gli interlocutori.

Inoltre, se non si ha la padronanza delle proprie emozioni, difficilmente si potrà avere la capacità di percepire e gestire correttamente le emozioni altrui: a volte la “forzatura” di utilizzo delle emozioni per raggiungere determinati obiettivi può essere considerato come un aspetto eticamente scorretto e non propriamente positivo, poiché tale capacità potrebbe essere percepita da chi ci circonda in maniera impropria come un’arguzia per manipolare il pensiero e l’azione degli altri a proprio favore.

Il consulente deve essere capace di farsi percepire sempre come corretto, rispettoso e come colui che adotta un’etica corretta come regola fondamentale, mantenendo sempre la professionalità e il rispetto delle parti.

Durante la conversazione, ad esempio, l’utilizzo del nome e/o cognome o di titoli degli interlocutori non deve essere un intercalare costante (tipico approccio negoziale dei venditori di scope porta a porta degli anni ‘80) bensì un uso puntuale di termini scelti a seconda dell’argomentazione/discorso in questione a seconda che si tratti di questioni serie, prefazioni, divagazioni ironiche e di spirito ...queste ultime da usare – sempre – per “alleggerire” e distendere i toni quando la negoziazione raggiunge punti cruciali.

In questo ultimo dei 3 articoli proposti sull’intelligenza emotiva si è voluto ancora una volta sottolineare quanto sia importante predisporre a livello di interazione emotiva con il prossimo in maniera duttile, propositiva e resiliente: affrontare le negoziazioni con successo parte anche dall’essere predisposti positivamente noi *in primis!*

Stay tuned on E-Valuations!