



NEGOZIAZIONE
Strumenti e Strategie
per Consulenti e Valutatori

RUBRICA E-VALUATIONS

04/03/2025

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

A cura dell'Arch. Lorenzo Scaglione

Socio E-Valuations n.1207

La negoziazione – strumenti necessari

Lo strumento unico e distintivo: la nostra voce

La voce è il principale strumento di comunicazione dell'uomo.

Essendo esseri umani, usiamo la nostra voce in maniera automatica e in modo inconsapevole. Infatti, solitamente ci guardiamo allo specchio per controllare che il nostro aspetto alla vista del prossimo sia gradevole, ma nulla facciamo per quanto concerne la nostra voce per capire in effetti che conseguenze possa scaturire sui nostri interlocutori.

Premettiamo che, quando ci ascoltiamo parlare, la nostra voce non arriva all'orecchio interno soltanto tramite il canale uditivo, ma anche attraverso le ossa del cranio. In pratica, quello che sentiamo, è dovuto a un mix tra conduzione esterna (aerea) e interna (ossea) e questo è il motivo per cui, quando ci riascoltiamo magari registrati su messaggi vocali, NON ci riconosciamo; quindi la ragione per cui percepiamo la nostra voce diversa è di natura fisiologica: quando ci ascoltiamo mentre parliamo, parte del suono che sentiamo è dato dalla trasmissione della voce attraverso le nostre ossa (conduzione ossea), che aggiunge delle frequenze più basse, mentre la voce che esce dal registratore viene trasmessa solamente nell'aria (conduzione aerea) e quindi al riascolto, questa ci appare inevitabilmente più acuta, mentre con molta probabilità i registratori tendono a modificare il suono emesso, ma solo marginalmente.

Quando ci accingiamo ad ascoltare attentamente altre persone, alle volte diciamo a noi stessi: *“Quella persona dice cose giuste, ma è talmente stridula la sua voce che non riesco a starle dietro nei discorsi”!*

Quante volte abbiamo provato sgradevoli sensazioni ascoltando qualcuno che ci si rivolge con voce poco piacevole?

Per fortuna della voce si possono modulare il **tono**, il **ritmo**, il **volume** e l'**intensità** per parlare in modo gentile, magari con una persona cara, o alzandola quando si è arrabbiati, o utilizzarla correttamente in sede di presentazione di un progetto. E' quindi possibile rimodulare la **propria voce** e riuscire ad adeguarla alle diverse situazioni affinché questa risulti efficace nel contesto in cui serve.

E' come una sorta di "jolly" per i professionisti coinvolti nelle negoziazioni, se impiegata e in modo appropriato, in quanto strumento proprio di ognuno di noi, e imprescindibile per comunicare.

Nelle negoziazioni, quello della voce è uno dei ruoli fondamentali, quando due o più interlocutori contrattano qualcosa che deve portarli a raggiungere un accordo che possa soddisfare entrambi. In particolare durante i tre momenti principali della negoziazione: 1) apertura-conoscenza, 2) argomentazione e 3) chiusura; se durante questi passaggi la voce, non viene impiegata e modulata al meglio, si rischia di inasprire il rapporto tra le parti determinando o acuendo un conflitto.

La voce, caratterizzata da tono, ritmo, volume e intensità produce nell'ascoltatore delle reazioni, spesso inconsapevoli, di maggiore o minore gradimento.

Il suo impatto è influenzato da molteplici fattori sui quali è possibile esercitare una sorta di controllo. Prendendo consapevolezza del grande supporto che possiamo avere dalla nostra voce durante le relazioni, bisogna allenarla per modularla al meglio, al fine di gestire in maniera ottimale, le emozioni e conseguenti implicite reazioni che suscita nei nostri interlocutori.

La voce si emoziona e fa emozionare!

Inevitabilmente quando ascoltiamo una voce mono tono, questa risulta essere da noi percepita come "piatta" e priva di emozioni, oltre che spesse volte tediosa... (come quella di certi professori che abbiamo avuto tutti nel nostro percorso di studi che definivamo "pallosi") mentre quando ascoltiamo delle belle voci emesse da bravi oratori, la loro voce emoziona e comunica al meglio, arrivando a veicolare il messaggio in modo più diretto ed efficace, mantenendo vigile e attento l'ascoltatore.

Invero in questi casi ad arrivare a colpire l'ascoltatore sono la voce, l'energia, il corpo, ovvero molteplici fattori vengono veicolati in quanto la voce è la temperatura sonora della nostra energia, e come sappiamo, i gesti sono importanti e fondamentali a corollario e rinforzo della voce per un messaggio chiaro, forte e concreto.

E' giusto dunque indicare, qui di seguito dei consigli pratici per rendere la nostra voce più "malleabile".

E' consigliabile effettuare un *training vocale* un esercizio conosciuto come "la virgola": a bocca chiusa emettere prima la nota-suono/frequenza più bassa possibile e poi una nota-suono/frequenza alta, e poi da nota alta a nota bassa, per riuscire a eseguire una sorta di massaggio alle corde vocali.

Questo esercizio va eseguito per 2 minuti in maniera prima veloce, e per altri 2 minuti svolto piano per eseguire molto lentamente il passaggio di tutte le tonalità.

Questo è il tipico esercizio svolto dai legali, prima delle arringhe in tribunale, e anche dai docenti che si rivolgono ai discenti nella didattica nelle aule.

Provate a esporre una semplice frase e poi eseguite l'esercizio; alla fine ripetete la frase iniziale: noterete con stupore anche voi, proprio grazie all'esercizio della "virgola", che la vostra voce sarà più chiara e comprensibile!

Per intervenire correttamente sull'espressività vocale, nel suo specifico, è necessario essere capaci di variare toni, ritmo, volume e colori della voce.

TRE TONI: appoggiature di testa, di petto e di pancia



TONO DI TESTA: è il tono da utilizzare quando bisogna essere perentori, esporre dei dati, dei numeri, nonché formule ed enunciati, e dare autorevolezza alle proprie parole. Solitamente una voce squillante e scandente le parole con ritmo e continuità, poche pause e corte.

TONO DI PETTO: è da preferire per creare empatia, è la cosiddetta voce che parla al cuore. E' una voce lenta, bassa, coinvolgente e morbida (quella solitamente utilizzata dai terapeuti e in sede di meditazione) volume contenuto, parole pronunciate lentamente, sintassi puntuale, pause, sentimento, intensa.

TONO DI PANCIA: è il tono della passione, quello della volontà e della passione. E' la voce calda, motivazionale, di incitamento e inevitabilmente energica. A volte molto alta come urlo di gioia e giubilo, spesso parole veloci e appassionate.

Un esercizio necessario per aver padronanza dei toni e della propria espressività vocale, è quello di esercitarsi a ripetere la stessa identica frase, ma con l'utilizzo dei tre diversi toni utilizzando, volta per volta, volume, pause e "colore" della voce diversi.

Provate ad usare la semplice frase:

"Sono io, e vi voglio aiutare a utilizzare al meglio vostra la voce" ... noterete tre diversi effetti scatenanti su chi vi ascolta, proprio in funzione del tono della voce usato caso per caso.

Importante è respirare correttamente! Ora provate ad esercitarvi utilizzando la frase:

"Alessandro nella perizia che hai preparato i loghi che hai inserito non sono quelli aggiornati, potresti rivederli e correggerli?" ... ma utilizzando solamente nel primo pezzo il tono di testa e nel secondo solo il tono di petto, e poi ripetendo la stessa identica frase semplicemente invertendo i toni, ovvero prima quello di petto e poi quello di testa (ovvero due tonalità completamente differenti), lasciando aria tra le parole, svolgendo la sequenza in maniera corretta per riuscire a passare tra i due toni per essere diretti e, a seconda della sfumatura che si vuole dare alla comunicazione, essere più incisivi o empatici.

Noterete, a parità di parole utilizzate, due espressività vocali a tutti gli effetti molto differenti tra loro.

L'esempio summenzionato seppur semplice è molto utile, in quanto in sede negoziale si possono di sovente formulare delle richieste ed è necessario saper utilizzare delle diverse tonalità di voce dato che queste suscitano differenti emozioni: il talento del negoziatore è sapere in quali contesti usarle, essendo necessario "entrare e uscire" nei diversi toni così da tenere tutti attaccati al filo del discorso.

Consiglio: basta registrarsi e riascoltarsi...e poi ci si migliora di volta in volta!

Stay tuned on E-Valuations!