



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 –

La capacità di ascolto e comprensione delle reali necessità, e desiderata, delle singole parti.

Gli attori della negoziazione sono sempre e quantunque delle persone fisiche, prima ancora di essere le parti coinvolte.

Conseguentemente, a prescindere dal proprio carattere e predisposizione all'empatia, se si interviene **fra** gli interessi di entrambe le parti - sia come professionisti della materia trattata che come “mediatori” - per il raggiungimento di una soluzione equa ed efficace, bisogna necessariamente saper trattare, capire e interagire proprio con le persone.

Infatti, i primi due testi consigliati da questa rubrica, riguardano fondamentalmente come trattare le persone, farsele amiche e come comunicare correttamente con il prossimo.

Potrebbe sembrare un “non senso”, ma chi media e funge da agevolatore degli accordi, deve ascoltare il doppio del tempo di quanto dovrà parlare!

Esattamente così: la prima qualità del mediatore è la capacità di ascolto e comprensione di quello che le parti vogliono comunicare, filtrando le negatività e sviscerando i reali interessi e necessità dei singoli oltre che parlare in maniera chiara semplice, efficace e riuscire ad avere un feedback di comprensione dalle parti.

E' d'obbligo dunque saper porre le domande in maniera corretta: le domande devono sempre essere “aperte”, affinché nel rispondere, l'interlocutore sia più dettagliato possibile e riesca lui stesso a palesare i propri *desiderata*.

Nell'arte dell'ascolto ci sono importanti elementi da individuare nei singoli modi di esprimersi degli interlocutori ai quali dover porre attenzione: quali sono le parole più utilizzate, quali quelle più efficaci e quali sarebbe meglio non utilizzare e pronunciare.

Nello specifico si identificano **3 pilastri dell'ASCOLTO ATTIVO** che sono come 3 punti nello spazio che permettono la delimitazione di un unico e solo piano: se ne manca uno, i possibili piani saranno infiniti e non si raggiungerà un risultato univoco. Essi sono:

1. i **pregiudizi** che è sempre necessario cancellare,
2. l'**ascolto controproducente** che è da evitare,
3. l'**ascolto produttivo** che è necessario adottare.

I pregiudizi

Percezione selettiva: l'ascoltatore tende a considerare e fissare solo quegli elementi che perorano e ricalcano il suo giudizio iniziale;

Bias di proiezione: un negoziatore potrebbe proiettare il suo interesse, o i suoi sentimenti al prossimo, come se fossero i suoi, trascurando gli elementi critici che le parti possono avergli comunicato;

L'idea che comprendere l'altro significa essere già d'accordo: è necessario che il negoziatore palesi a entrambe le parti di aver capito quanto le parti gli hanno comunicato e quindi dimostrare di aver compreso i singoli punti di vista tenendo ben presente che capire non significa necessariamente essere d'accordo.

L'ascolto controproducente

Ascolto respingente: caratterizzato da messaggi non verbali chiari quali braccia incrociate, ferma espressione professionale, occhi “fissi” sull'altro ecc.;

ATTENZIONE! questa modalità non aiuterà quasi mai a costruire una relazione empatica perché non invoglia l'altro a condividere più informazioni temendo un giudizio.

Ascolto distratto: distrarsi con il telefono, guardare altrove mentre l'altro parla ecc. è palese disinteresse della persona e degli argomenti esposti;

ATTENZIONE! la mancanza di rispetto e di giusto riconoscimento delle persone è la prima causa di “chiusura” e conseguente non raggiungimento di alcun accordo.

Ascolto reattivo: non appena gli altri iniziano a dire qualcosa, intervenire interrompendo, obiettando, contraddicendo ecc.

ATTENZIONE! limitare la libera espressione è un'altra forma di mancanza di rispetto, causa di “chiusura” e conseguente non raggiungimento di alcun accordo.

Ascolto fallace: quando si ascolta, ma si interrompe per fare domande tipiche – anche se pertinenti – in modo da condurre la conversazione in una direzione prestabilita;

ATTENZIONE! sembrerebbe un'arguzia-trucco, soprattutto per i bravi oratori, ma questa modalità è spesso controproducente perché, chi sta parlando si sente sotto esame, giudicato e spesso volte anche sminuito, se non addirittura manipolato, il che lo porta a mettersi conseguentemente in un atteggiamento “di chiusura”.

L'ascolto produttivo

Ascoltare palesando chiari segnali di attenzione guardando spesso negli occhi l'altro mentre sta' parlando, non con sguardo inquisitorio, ma con sincero interesse, annuendo col capo - in maniera naturale (ma senza esagerare) - sospendendo il proprio giudizio interno e senza mai interrompere e/o obiettare;

Porre **attenzione a cosa e a come viene detto** in particolare quali concetti vengono ripetuti e sottolineati con più frequenza, quali gesti eloquenti li sottolineano, il tono e il volume della voce di come vengono espressi;

Prendere appunti con la dovuta riservatezza del caso;

Riformulare quando possibile le affermazioni chiave dell'oratore, utilizzando frasi come "se ho capito bene hai detto ...", "permettimi di verificare se ho ben compreso..." invitandolo così eventualmente a correggersi ed essere più chiaro ed esplicito nell'esposizione dei concetti evitando che ripeta le stesse frasi con le stesse identiche parole e il medesimo tono.

Ecco un piccolo *vademecum* esemplificativo per il corretto e proficuo ASCOLTO:

1. Ascoltare veramente ciò che l'oratore ha da dire richiede la tua piena attenzione: molto utile prendere appunti;
2. Cogliere le sfumature, lessicali, paraverbali e di postura dell'oratore;
3. Non interrompere l'interlocutore: le domande esplicite e le richieste di chiarimenti si fanno se possibile alla fine dell'esposizione;
4. Non correggere l'oratore, né sulle parole né sui concetti, né sui fatti riportati - anche qualora palesemente sbagliati - e neanche sulle minuzie;
5. Empatizzare già nell'ascolto e nel porre le domande di chiarimento: guardare l'oratore e incrociare il suo sguardo;
6. Se l'ascolto è condiviso con un'altra parte coinvolta nella negoziazione, capire se anche la stessa ha ascoltato attivamente ovvero se ha ascoltato con interesse, se ha posto o meno domande, se ha interrotto l'oratore ecc.;
- 6a. cercare di filtrare ed evitare eventuale scontro tra le parti;

- 6b. porre attenzione ai pronomi usati dai singoli oratori, al lessico, al coinvolgimento personale nell'esposizione orale (per poi "disinnescare" le parole da non utilizzare (*));
 - 6c. accertarsi di far mantenere le distanze formali tra gli interlocutori e fare da "mediatore" *de facto* anche nel condurre le singole esposizioni orali (sincerarsi di evitare l'insorgenza di un conflitto diretto tra le parti ed eventuali prevaricazioni) ed essere riconosciuto come parte terza;
7. Cogliere eventuali divagazioni dall'oggetto dell'esposizione e quindi dalla volontà di negoziare attivamente;
8. Cogliere la possibilità dell'oratore di trattare sulle logiche, ovvero sulle possibilità di ragionamento obiettivo per raggiungere uno scopo, che non si soffermi solo sulla propria posizione ovvero solamente sullo scopo (...solitamente il proprio!).

(*) Un elenco di parole "da utilizzare ed efficaci" e altre da "evitare di utilizzare e pronunciare" saranno riportate in uno specifico allegato nel prossimo articolo della rubrica sul "come esprimersi".

Stay Tuned su E-Valuations!