



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



NEGOZIAZIONE
Strumenti e Strategie
per Consulenti e Valutatori

RUBRICA E-VALUATIONS

05/04/2024

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 (step2)

Come indicato nell'appuntamento precedente di questa rubrica, è attraverso l'impiego della “**Intelligenza Emotiva**” che si riesce a impostare una buona partenza per una negoziazione e poterla condurre con i giusti passaggi.

Il negoziatore attento e scrupoloso deve tenere, per tutta l'intera durata dello scambio di opinioni, di idee, di proposte e di interazione tra le parti, uno stato di calma e tranquillità che mantenga il *focus* sulla questione da risolvere cercando di evitare che il negoziato possa avere nel suo iter, divergenze inutili, se non dannose per il raggiungimento dell'intento finale.

Ci si potrebbe infatti trovare di fronte a un **interlocutore contestatore delle persone e non delle logiche** ovvero un interlocutore che nell'esprimersi argomenta le sue motivazioni e idee riferendosi a una tematica utilizzata come risposta a delle “critiche personali” sollevategli - magari in modo inconsapevole - nella trattazione in corso sia da terzi che dal negoziatore stesso.

Se si riconosce dalle espressioni e dalle modalità di esposizione dell'interlocutore l'instaurarsi di tale circostanza, bisogna immediatamente far sì che l'interlocutore capisca che le domande che gli si rivolgono di volta in volta non sono affatto delle osservazioni riferite alla Sua persona e alle Sue azioni, bensì domande rivoltegli per la conoscenza dei fatti accorsi, dei dati e delle logiche delle sue argomentazioni.

Attenzione! Non bisogna incappare nello stesso ciclo vizioso a nostra volta: le critiche personali che potrebbero venire attribuite al negoziatore in fase di discussione dovranno essere occasione di puntualizzazione e focalizzazione sulle logiche delle tematiche affrontate e non certo di divagazioni per rispondere a critiche e/o attacchi personali.

Ciò potrebbe accadere quando qualcuno nella discussione vorrebbe azzittire il negoziatore con la tipica espressione ... *“Ma cosa ne sa lei di queste cose?”* ...

In questo caso la tentazione di rispondere per le rime e sbugiardare l'interlocutore sulla nostra professionalità è quasi istintiva, ma a conti fatti ribadirla in quel momento non porterebbe ai risultati attesi!

Il trucco del negoziatore “smaliziato” sta nel rispondere facendo finta di non aver capito.

Infatti, palesando di non avere compreso le parole e ponendo una domanda evitando di affrontare direttamente la persona con cui si interagisce, il problema sembrerà da imputarsi al negoziatore alla sua capacità di comprensione.

Saranno dunque le risposte alle domande da noi rivolte a chi ci attacca personalmente che lo costringeranno a spiegarsi al meglio, ad argomentare e dover convincere il negoziatore delle proprie obiezioni, inducendolo così a soffermarsi di più sul tema, piuttosto che sugli attori, della negoziazione.

Fare le domande con semplicità e mantenendo l'attenzione sul focus, e non sulla persona, è proprio la capacità di usare le emozioni con intelligenza.

Riuscendo a porre **domande che possano ricondurre alle logiche della trattazione** e delle azioni compiute e da compiere, per trovare una soluzione condivisa, si rimanda all'interlocutore la decisione di dividere nettamente la persona dai fatti “spersonificando” così la tematica trattata.

Usare frasi del tipo: *“...questa logica mi sembra faccia emergere alcune contraddizioni ...”* al posto di: *“...la SUA logica sembra faccia emergere contraddizioni...”* confuta da parte del negoziatore “una logica in generale” evitando abilmente di accusare l'interlocutore e la sua personale logica.

A questo genere di frase necessariamente fa seguito una domanda “chiarificatrice” nel senso che pone la possibilità di confutare l'argomentazione dell'interlocutore pur senza accusarlo personalmente e inducendolo a trovare argomentazioni che siano condivisibili: *“... dato che Lei sicuramente ne sa più di me nel campo, potrebbe elaborare una proposta di soluzione che possa essere condivisa da ambo le parti?”*.

Oltre alla situazione appena esaminata – che si può presentare di frequente al tavolo negoziale – capita spesso, soprattutto in certi ambiti economici affini alla nostra specializzazione, che l'interlocutore tratti il negoziatore come se lui ne sapesse di più, fosse più bravo e capace e si dimostri altresì sprezzante nei confronti del negoziatore palesando così di essere un **interlocutore con il complesso di superiorità**.

In questo caso bisogna innanzitutto evitare di mettere in discussione la “loro” superiorità: ciò comprometterebbe irrimediabilmente la negoziazione stroncandola sul nascere, a seguito di attacchi personali reciproci, e magari sollevare il negoziatore stesso dall'incarico assegnatogli.

Come nel caso precedente bisogna sicuramente far leva sull'ego della persona **chiedendogli consigli e indicazioni grazie all'esperienza maturata** e alla posizione ricoperta, intervenendo nell'interlocuzione riportando sempre anche i successi dallo stesso ottenuti (vedasi gli articoli della presente rubrica sulla preparazione alla negoziazione *L'interazione col prossimo – Come esprimersi* del 27/01/2024 e *La conoscenza del tema da trattare - La preparazione alla negoziazione* del 16/2/2024) dai risultati maturati in altre situazioni analoghe utilizzando frasi come ad esempio: *“Di sicuro la sua esperienza potrà aiutare nella ricerca della soluzione: quali proposte vuole fare?”* o meglio ... *“Se ricordo bene Lei ha già affrontato con successo una situazione simile a questa: come intenderebbe procedere in questo caso?”*.

Ecco che grazie all'Intelligenza Emotiva, ricordando quindi che l'interazione umana si basa sulle emozioni, il nostro interlocutore avrà il riconoscimento sia di sé da parte del prossimo che dell'importanza della sua personale esperienza e si predisporrà, come per incanto, in maniera costruttiva a trovare una soluzione negoziale proprio grazie al suo contributo.

Bisogna però tenere presente che il potenziamento e lo sviluppo delle capacità negoziali non sono da intendersi come una “particina da studiare” o un “copione da ripetere”, bensì son la costruzione di un *modus operativo* proprio del negoziatore.

Il consulente deve essere capace di adattarsi alle più disparate situazioni, mantenendo sempre la professionalità e il rispetto delle parti e deve essere sempre chiaro, corretto e sincero. Le domande poste agli interlocutori devono essere sincere e non artefatte; bisogna evitare di essere troppo accondiscendenti e apparire come coloro che utilizzano la piaggeria per “imbonirsi” le persone.

Ogni negoziatore, con le sue personali caratteristiche, proprie anche della sua Intelligenza Emotiva, ha spesso un nutrito numero di strumenti, o meglio di elementi “pratici”, per poter affrontare le negoziazioni, strumenti che aumentano di volta in volta grazie al proprio bagaglio di esperienze e che sono utili al professionista per affrontare quelle che a volte possono sembrare, di primo acchito, negoziazioni impossibili!

Stay tuned on E-Valuations!