Sessione

La negoziazione

INTRODUZIONE

Il presente modulo formativo ha lo scopo di aiutare il manager a riesaminare le dinamiche interpersonali e le tecniche che caratterizzano una negoziazione di tipo win-win, qualsiasi sia l'oggetto della negoziazione.

La conoscenza concettuale (formazione), fungerà da base per lo sviluppo di abilità specifiche, attraverso l'utilizzo del LIAD come palestra per imparare ad affrontare negoziazioni con un approccio win-win.

La negoziazione win-win

Contesto della negoziazione

L'ambito Negoziale

… è lo spazio che intercorre tra gli obiettivi degli interessati che hanno la volontà di trattare su qualcosa che uno possiede e l'altro vuole avere, essendo disposto a dare in cambio all'altro qualcosa che lo interessa (si è sempre in presenza di una relazione **cliente - fornitore**).

La negoziazione win-win

Un tipo di negoziazione è quella win-win.

Essa si basa sui seguenti presupposti:

- vanno considerati i vantaggi comuni per le due parti, affinché vincano entrambe (creazione di valore per …) ;
- La negoziazione è impostata all'origine come un rapporto costruttivo con uno scambio di informazioni che porti all'apertura e alla chiarezza, il tutto in una dimensione "creativa" (ricerca di soluzioni nuove/originali);

Tre momenti per una **negoziazione** … win-win

1. Prima della … negoziazione

- Definire l'obiettivo (o gli obiettivi) della negoziazione;
- Sviluppare la strategia;
- Definire quale dovrà essere "**il tono**" della negoziazione (es. collaborativo se win-win);
- Analizzare la situazione ed il contesto (es. esistono Valori comuni su cui costruire?);
- Specificare e raccogliere le informazioni utili;
- Valutare i rapporti di forza/debolezza;
- definire le tattiche da adottare;
- Disporre di un "**mandato negoziale**" (aver concordato i margini della trattativa) ;
- **Ti senti pronto a negoziare?** ;

2. Durante la … negoziazione

- Creare e mantenere le condizioni per una comunicazione aperta e costruttiva (**wording positivo**) ;
- Attuare un **ascolto** empatico per "sentire" parole e stati d'animo dell'interlocutore ;
- Fare il più possibile domande aperte per rac_cogliere il maggior numero di elementi utili e, se necessario, rivedere la propria strategia e/o le tattiche decise in precedenza;
- Valutare costantemente se i rapporti di forza si mantengano equilibrati (win-win);
- Cercare di trovare **soluzioni "creative"** ;

3. Dopo la … negoziazione

- Esplicitare quanto si è concesso all'altro (concessioni o rinunce) per un interesse comune (es. costruire la relazione);
- Riconoscere all'altro con onestà ciò che ha fatto di positivo nella negoziazione;
- Documentare l'accordo raggiunto;
- Dare seguito rispettando gli impegni presi (piccoli o grandi che siano);
- In futuro, in analoghe situazioni, adottare il medesimo approccio (continuità comportamentale, coerenza);

Alcuni concetti utili …

- In una negoziazione il più forte è … colui che riesce a generare consenso nell'altro per arrivare ad un accordo win-win;
- A volte, le negoziazioni sono condizionate dalla "posizione" assunta da una delle due parti. Una "posizione" è una soluzione pre-determinata che limita la creatività nel trovare soluzioni alternative;
- Gli "interessi" delle parti sono tutto ciò che rende importante qualcosa per qualcuno. Oppure sono: bisogni, convinzioni, valori espressi nelle "posizioni";
- Saper cogliere i reali "interessi" dell'altro, significa: andare al cuore delle questioni, trovare la via per la cooperazione, ri-considerare il tutto, trovare nuove soluzioni …

Filmato

(Tratto dal film "Insider")

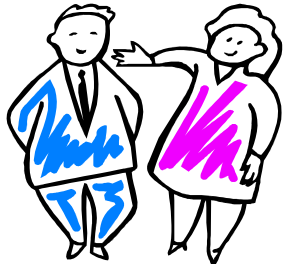
Il mandato negoziale

(MARGINI DELLA TRATTATIVA)

Una negoziazione può essere compromessa in partenza se non si ha chiaro:

- l'alternativa più vantaggiosa da conseguire nell'accordo negoziale;
- l'alternativa meno vantaggiosa da conseguire nell'accordo negoziale;
- l'alternativa auspicabile da conseguire nell'accordo negoziale;

Il tono



Nella negoziazione una comunicazione corretta ci aiuta a partire nel modo giusto ed a trovare la sintonia migliore con il nostro interlocutore.

Questo si ottiene se ci poniamo in un **atteggiamento mentale** che favorisca l'Ascolto e l'utilizzo di un linguaggio che non crei barriere alla comunicazione.

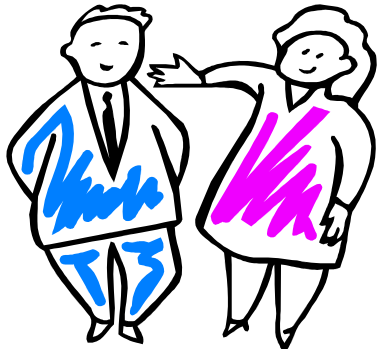
Sei pronto a negoziare?

- hai una strategia ben definita?
- hai tutti gli elementi e le informazioni che reputi necessarie?
- conosci i tuoi interessi e le opzioni possibili (mandato negoziale)?
- hai definito tono e tattiche con cui affrontare la negoziazione?
- …

Ascolto

Ascoltare veramente significa...

concentrarsi sull'interlocutore.



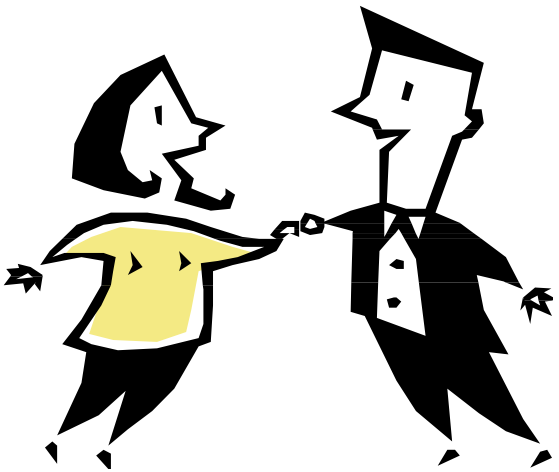
... porta a:

- empatia e rispetto reciproco;
- comprensione e fiducia reciproca;
- comprensione di cosa è importante per l'altro;
- sinergia e produzione di idee;

Wording positivo

Comunicare correttamente
in negoziazione

Qualche spunto!



Il messaggio "io"

… è un modo per descrivere i propri bisogni, valori ed emozioni in modo diretto ed onesto, valorizzando la parola "io" si prende la totale respons-abilità di ciò che si esprime.

Esempio:

"… io sono alquanto preoccupato perché non ho la percezione del vostro reale pensiero sulla mia proposta. Per me è importante che questo progetto abbia la vostra attenzione perchè è determinante per il raggiungimeto degli obiettivi che ci siamo posti."

Il messaggio “tu/voi”

… si focalizza sulle altre persone tendendo a scaricare la respons-abilità ad altri; invece di aprire la comunicazione la chiude.

Esempio:

“… ho presentato un progetto e non l’avete ancora guardato. Vi ricordo che se il progetto non andrà avanti avrete dei problemi!”

Affermazioni produttive

Sono affermazioni che muovono le parti verso un comune interesse allontanandole dalle loro "posizioni".

Esempio:

"Sono molto interessato a questo progetto perché darà sicuramente risultati positivi per tutti noi. Sono, allo stesso tempo, proccupato per la posizione che hai preso al suo riguardo, perché un atteggiamento troppo duro, potrebbe far venire meno il contributo di qualche collega, compromettendo così il risultato globale del lavoro".

Affermazioni di "affronto"

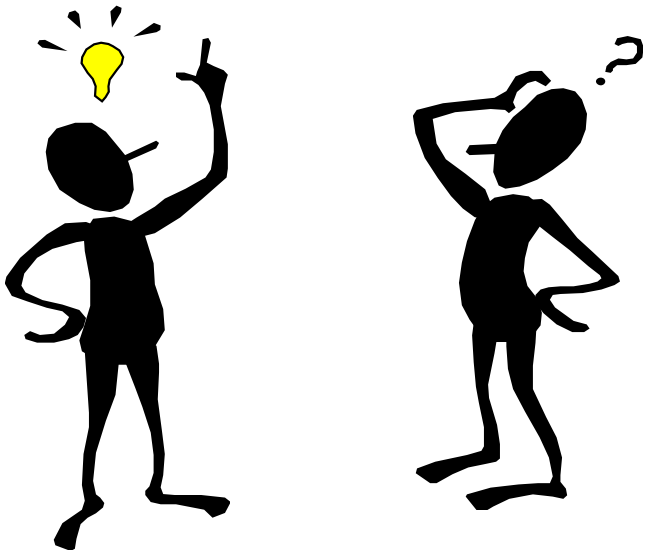
Sono sempre affermazioni dove la responsabilità viene attribuita ad altri. Possono essere "accusatorie" fino ad esprimere un giudizio alla persona e/o al suo carattere. Cristallizzano le posizioni senza portare nessuna soluzione.

Esempio:

"Il progetto è molto interessante però mi preoccupa quel tuo solito atteggiamento di diffidenza perché potrebbe far venire meno il contributo di qualche collega, compromettendo così il risultato del lavoro.

Soluzioni "creative"

Esistono dei presupposti alla base di un approccio negoziale orientato alla ricerca di soluzioni creative …



"verso" … la negoziazione

- Pensare che la torta è abbondante;
- Sapere che la soluzione migliore è dividere la torta;
- Win-win 🚹❤🚹 è possibile;
- Win-lose 🚹↯🚹 (porta ad altri conflitti in futuro);
- Tutti guadagnamo qualcosa;
- …

"via da" … la negoziazione

- Sentirsi in una condizione svantaggiata;
- Possedere informazioni inesatte o incomplete;
- Frustrazione da parte di una delle parti per eventi passati;
- Mancanza di chiarezza su come affrontare la situazione;
- …