

## **PARLARSI PER CAPIRSI**

**-Le tecniche di negoziazione: utilità nella professione e nella vita-**

**Mercoledì 9 novembre 2022**

a cura di Silvia Cornaglia e Rosanna Chiesa  
componenti Gruppo di lavoro Persona e Professione – ODCEC Torino



Negli ultimi tempi si è assistito ad una crescita della conflittualità a volte anche per motivi che un osservatore esterno potrebbe definire futili.

## Cos'è il conflitto



In psicologia:

è lo stato di tensione e di squilibrio in cui l'individuo viene a trovarsi quando è sottoposto alla pressione di tendenze, bisogni e motivazioni fra loro contrastanti.

In diritto:

è una situazione giuridica caratterizzata da posizioni contrastanti e incompatibili proprie di soggetti diversi, pubblici o privati, rispetto al medesimo rapporto giuridico in senso lato, e per la quale l'ordinamento positivo predispone adeguati mezzi di composizione.

## Siamo circondati da conflitti



Contratti che non vengono rispettati

Liti in famiglia

Incompresioni con i Colleghi / Clienti / Soci ....

Stakeholder

# Di fronte al conflitto ognuno ha il suo stile

ASSERTIVITA'



COOPERAZIONE

## Qual è il vostro stile?



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSepDXG\\_KynjEHUzLenVEsjHoaLc6uLFFI4PwUOmzT\\_XizhPwQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSepDXG_KynjEHUzLenVEsjHoaLc6uLFFI4PwUOmzT_XizhPwQ/viewform?usp=sf_link)

# Guardiamo un conflitto



**forza**



**diritto**

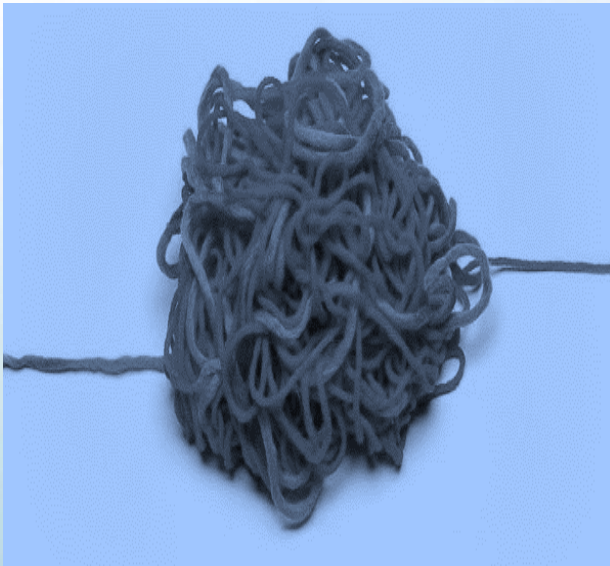


**negoziato**





# La gestione del conflitto



## Anche quando litighiamo in realtà negoziamo



*« Vi piaccia o no, siete un negoziatore.*

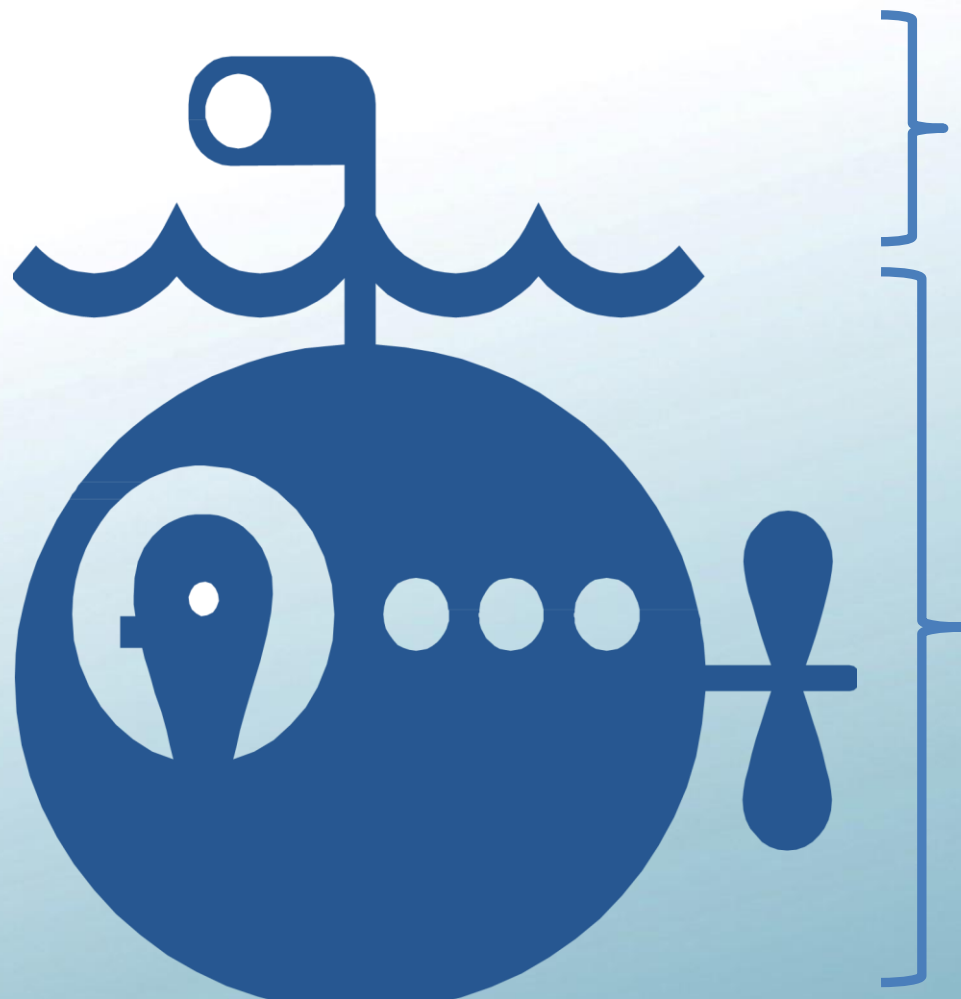
*Il negoziato è un fatto della vita. E' un mezzo fondamentale per ottenere dagli altri quello che si vuole.*

*E' una comunicazione nei due sensi intesa a raggiungere un accordo quando voi e vostra controparte avete alcuni interessi in comune e altri in contrasto. Negli affari, in politica e in famiglia la gente arriva alla maggior parte delle decisioni attraverso il negoziato. **Ma benché il negoziato si svolga ogni giorno, non è facile farlo bene.**»*

*Fonte: L'Arte del Negoziato, Fischer-Ury-Patton, ed. Corbaccio*

- ❑ ***Personae***: separare le persone dal problema
- ❑ ***Ascolto***: mettersi in una condizione di disponibilità
- ❑ ***Interessi***: concentrarsi sugli interessi, non sulle posizioni
- ❑ ***Opzioni***: creare una gamma di opzioni vantaggiose per entrambi prima di decidere che cosa fare
- ❑ ***Criteri***: insistere affinché il risultato si basi su criteri oggettivi

## Le posizioni e gli interessi



**FATTI**  
**POSIZIONI**  
**NORME**

**INCOMPRENSIONI**  
**PERCEZIONI**  
**EMOZIONI**  
**INTERESSI**  
**IMPLICAZIONI**  
**SENTIMENTI**  
**PAURE**  
**BISOGNI**  
**VALORI**

## Tipologie di INTERESSI

- ✓ Interessi economici ed interessi di altra “natura”.
- ✓ Gli interessi contrapposti, compatibili e confluenti nella ZOPA (Zone Of Possible Agreement).

## Esplorare gli INTERESSI

- ✓ Finalità dell'attività di esplorazione degli interessi
- ✓ Negoziato distributivo e negoziato integrativo
- ✓ Il c.d. “allargamento della torta”



## Lavorare sugli INTERESSI



## Generazione e selezione di opzioni

- ✓ Obiettivo: generare opzioni vantaggiose per tutti (win-win solutions).
- ✓ Metodologia: far emergere più possibilità/opzioni, tra le quali scegliere in una fase successiva del processo decisionale
- ✓ Conoscere e prevenire i BIAS (errori/distorsioni) cognitivi



## Gli assiomi della comunicazione



1. È impossibile non comunicare
2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione
3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione
4. Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico
5. Gli scambi della comunicazione sono simmetrici o complementari

- Dove mi trovo?
- Con quale mezzo sto comunicando?
- Come mi sento?
- Chi sono gli interlocutori?
- Come mi sento rispetto a loro?
- Ci sono elementi di disturbo?
- Riesco a riconoscere il *rumore di fondo*?

## L'ascolto



Esistono tre principali forme di ascolto:

- ✓ l'**ascolto passivo**
- ✓ la **presa d'atto**
- ✓ l'**ascolto attivo**

## L'ascolto attivo



«partecipe disciplinata attività di esplorare e mettere alla prova le informazioni (...) per costruire una base solida di conoscenze che genera visioni e idee nuove»\*

L'ascolto è quindi un atto volontario di attenzione verso l'altro

\*Bernard T. Ferrari, articolo su McKinsey Quarterly, febbraio 2021

## 7 Regole per attuare l'ascolto attivo

1. Non avere fretta di arrivare alle conclusioni
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo devi assumere che abbia ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva
4. Le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprenderne il linguaggio
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale
7. Adottare una metodologia umoristica

*\*Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte.,  
Marinella Sclavi*

**GRAZIE**