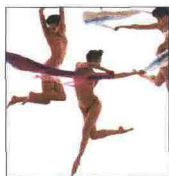


dossier

Imparare a negoziare



Lavoro

**Come
raggiungere**

un ac

100

© HOWARD SCHATZ/GRAZIA NERI

www.ecostampa.it

003600



Desiderate proporre un nuovo progetto al vostro superiore, chiedere un aumento di stipendio o un orario di lavoro più flessibile? Imparare a raggiungere i propri obiettivi è sempre possibile, assicura il coach Alfredo Cattinelli che ci spiega come fare in un percorso a quattro tappe

Da cinque anni lavoro come assistente marketing in un'azienda di sistemi informatici. Faccio il mio lavoro con passione e spesso, per senso del dovere, svolgo anche mansioni che spettano ad altri. Non ho mai chiesto nulla, ma dopo tanto tempo, vorrei un riconoscimento. Penso a un aumento di stipendio o una promozione", ci scrive Anna, 35 anni, assistente di direzione a Roma, in una lettera inviata alla redazione. E aggiunge: "Ho tentato più volte di parlare di questi aspetti al mio diretto superiore, ma non sono mai riuscita a raggiungere un accordo soddisfacente. Eppure una delle mie colleghe riesce con molta abilità a ottenere tutto quello che chiede". Che si tratti, come nel caso di Anna, di un generico desiderio di promozione, di un aumento di stipendio o di ridefinire la propria autonomia nello svolgimento dei propri compiti, è sempre possibile arrivare a un accordo. "L'arte di negoziare si può imparare", afferma infatti Alfredo Cattinelli, sociologo e coach a Milano. "Facendo chiarezza sui propri obiettivi, imparando ad ascoltare e a comprendere l'altro e con una buona dose di fiducia in se stessi, è possibile arrivare a un traguardo condiviso. Che farà stare meglio noi e gli altri". Ma quali sono i segreti di una buona negoziazione? Attraverso un percorso in quattro tappe, l'esperto ci mostra come raggiungere un accordo.

Mettere a fuoco i propri obiettivi

Una negoziazione di successo inizia ancora prima di incontrare il vostro interlocutore. Infatti, far chiarezza sui propri obiettivi è un requisito indispensabile per poter arrivare a ciò che desiderate veramente ottenere. Avere un obiettivo confuso rischia infatti di allontanarvi dalla meta facendovi sentire inutilmente frustrati. Per questa ragione è necessario ■■

cordo

soddisfacente

dossier

Imparare a negoziare



ALFREDO CATTINELLI

è sociologo, coach e direttore della Issgroup (www.issgroup.it), società che si occupa di formazione e consulenza strategica per le aziende. È autore di *Vendere, negoziare, consuadere. PNL e l'arte del Consuadere applicata agli affari* (Franco Angeli)

“Fare chiarezza sui risultati che si desiderano raggiungere, imparare ad ascoltare e a comprendere l'interlocutore, misurare la fiducia in se stessi. Sono questi i primi passi per arrivare a un equilibrio soddisfacente per tutti”



■ concentrarsi su un traguardo che sia concreto e misurabile: volere 500 euro in più in busta paga entro il 30 settembre è molto più efficace del desiderio di un generico aumento entro l'anno.

I consigli

– Per focalizzare i vostri obiettivi, avete a disposizione due alternative. La prima consiste nello stilare un elenco delle azioni che ritenete necessarie per arrivare alla meta. Accanto a ognuna, indicherete il tempo entro il quale desiderate portare a termine l'azione. Riprendendo l'esempio dell'aumento di stipendio, queste potrebbero essere le azioni: “Chiedere ai colleghi che hanno già raggiunto l'obiettivo come si sono mossi” (entro il 5 agosto), “Concordare un orario e fissare un appuntamento con il capo” (entro il 10 settembre)... L'altra strada è quella di associare a ciascun obiettivo una sensazione fisica. Una tecnica efficace e utilizzata da numerosi coach è questa: legatevi un elastico al polso e, ogni volta che non arriverete al vostro traguardo, tiratelo per ricordarvi che vi state allontanando dalla meta.

Sintonizzarsi con i bisogni dell'altro

Dopo aver valutato i vostri obiettivi, siete pronti a incontrare il vostro o i vostri partner. Rivolgete loro domande aperte lasciandoli liberi di parlarvi e di mostrarvi tutte le loro sensazioni più profonde. Mettete in campo la vostra empatia ascoltandoli in modo attento, attivo e partecipando alle loro emozioni. Conquerterete così la loro fiducia e potrete conoscere i loro bisogni reali. Che, a questo punto, deciderete se soddisfare. Se, per esempio,

il vostro capo fa un'affermazione del tipo: “Vorrei pensare a nuove strategie per migliorare il fatturato piuttosto che passare così tante ore a fare il budget”, voi potreste proporvi per aiutarlo. Mostrandovi disponibili nei suoi confronti, sarà più facile che lui vi aiuti a raggiungere l'aumento desiderato.

I consigli

– Per saper ascoltare e cogliere i messaggi che l'altro vuole trasmettervi, allenatevi a utilizzare tutta la vostra empatia. Ricorrete al linguaggio del corpo assecondando i movimenti del vostro interlocutore e mantenendo con lui un contatto visivo. In questo modo, permetterete al vostro partner di specchiarsi un po' in voi e di riconoscersi. Così si sentirà più libero di esprimersi e si fiderà di voi comunicandovi i suoi bisogni. Non dimenticate di dare sempre un feedback al vostro partner, ripetendogli con parole vostre quanto vi ha appena detto. Gli dimostrerete di averlo ascoltato con interesse e, a questo punto, potrete esprimergli la vostra disponibilità o meno a soddisfare il suo bisogno.

Immaginare il futuro per renderlo presente

Ora che conoscete i bisogni del vostro interlocutore, riportate l'attenzione su voi stessi per capire se, alla luce dei nuovi elementi emersi dal confronto con l'altro, ritenete ancora conveniente procedere nella negoziazione. “Come cambierebbe la mia vita professionale se continuassi a fare il budget per conto del mio capo?” Immaginate il nuovo scenario in cui le vostre aspettative sono soddisfatte. E sondate il vostro stato d'animo in un possibile

scenario futuro. Scoprirete nuove abilità che non pensavate nemmeno di avere. E che ora, invece, potrete mettere in campo pianificando azioni concrete nel presente per raggiungere il traguardo desiderato.

I consigli

– Per immaginare il vostro futuro potete ricorrere a un esercizio di visualizzazione. Chiudete gli occhi e iniziate a guardare dentro di voi. Cominciate a vedere la vostra situazione professionale migliorata come desiderate. Fermatevi qualche minuto a “osservare” voi stessi mentre svolgete la vostra nuova mansione. Vi accorgete che siete capaci di farlo. E anche nel migliore dei modi. Ora riaprite gli occhi e riportate nel presente tutte le sensazioni e le emozioni che avete provato e visto. Come vi sentite? Com'è cambiata l'espressione sul vostro volto?

Raggiungere la meta con successo

Se ora è chiaro a tutti i partner che l'accordo si può raggiungere, non resta che concludere la negoziazione. A differenza del momento iniziale, in questa fase la conversazione con l'interlocutore sarà fatta di domande chiuse, cioè quesiti che prevedono un sì oppure un no. “Io mi occupo del budget lasciandoti libero di pensare a nuove strategie, quindi tu sei disposto a concedermi l'aumento di stipendio di 500 euro?”, chiederete, per esempio, a conclusione del vostro negoziato. Se avete ben chiari i vostri obiettivi e vi siete ben sintonizzati con i bisogni dell'altro, la negoziazione andrà a buon fine e la risposta alla vostra domanda sarà un sì. Ricordatevi, però, che questo non è un gioco dove qualcuno vince o perde, ma è una via per arrivare a un nuovo equilibrio.

I consigli

– La negoziazione non avviene solo a livello razionale e logico, ma è anche un processo emozionale che coinvolge gli interlocutori a livello inconscio. Imparate, perciò, a usare i termini giusti e a eliminare dal vostro vocabolario, in questa fase della negoziazione, i “ma” e i “però”. Per stringere un accordo è necessario terminare la frase con l'espressione: “E quindi tu cosa fai per me?”. Vi porrete così sullo stesso piano della controparte eliminando le differenze che, fino a un momento prima, potevano essere un ostacolo. **A.D.M.**

www.psychologies.it

I nemici di una buona negoziazione

Per portare a termine una mediazione con successo imparate a riconoscere ciò che vi potrebbe ostacolare. Negoziare è anche un'opportunità per fare luce dentro di voi ed eventualmente rivedere quegli aspetti che non vi fanno crescere o che non vi fanno raggiungere la meta desiderata. Nel lavoro e nella vita

– La mancanza di fiducia in voi stessi e negli altri.

Perché il negoziato abbia successo è necessario che i partner si trovino sullo stesso piano. Il sentimento di superiorità, o di inferiorità, nei confronti dei vostri interlocutori ha invece il potere di porvi su livelli diversi. Imparate a credere nelle vostre capacità e abilità e a conoscere i vostri limiti nel rispetto della diversità altrui. Dando a voi stessi il giusto valore, saprete negoziare alla pari.

– La sottovalutazione del contesto in cui ci si trova.

Non in tutti i contesti lavorativi si può arrivare facilmente a un accordo. Se la struttura è estremamente gerarchizzata (per esempio un'accademia militare o un'azienda molto verticistica) è necessario ricorrere a metodi diversi dalla negoziazione. Per esempio il consuetudine, una tecnica che si basa, soprattutto, sulla persuasione dell'altro.

– L'incapacità di saper ascoltare.

Chi parla senza prestare ascolto agli altri, perde tante opportunità di scambio e di condivisione. Mettete da parte tutte le vostre urgenze del momento e dedicate la massima attenzione ai vostri partner mostrando che li avete capiti e dando loro riscontri concreti con il linguaggio del corpo (attraverso, per esempio, un cenno con il capo) o a parole.

DA LEGGERE

■ *Negoziare in situazioni difficili*

di William Ury
Dal conflitto alla cooperazione: strumenti di pensiero e azione per raggiungere l'accordo negoziale
NLP Italy – pagg. 200, 21,90 euro

■ *La negoziazione*
di C. Aaron Marjorie
Come creare valore in una relazione di scambio
Sperling & Kupfer – pagg. 108, 7,50 euro

■ *Strateghi della negoziazione*

di G. Richard Shell
Storie, strategie e tattiche per avere successo negli affari e nella vita quotidiana
Il Sole 24 Ore Libri – pagg. 286, 32 euro