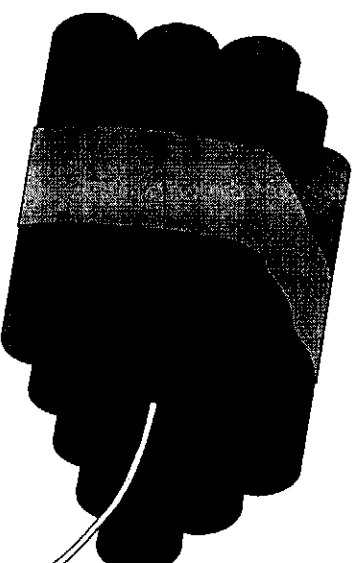


CONFLITTO E NEGOZIAZIONE

TIPOLOGIE DI CONFLITTO

CONFLITTI INTRAPSICHICI
di valenze
di ruolo

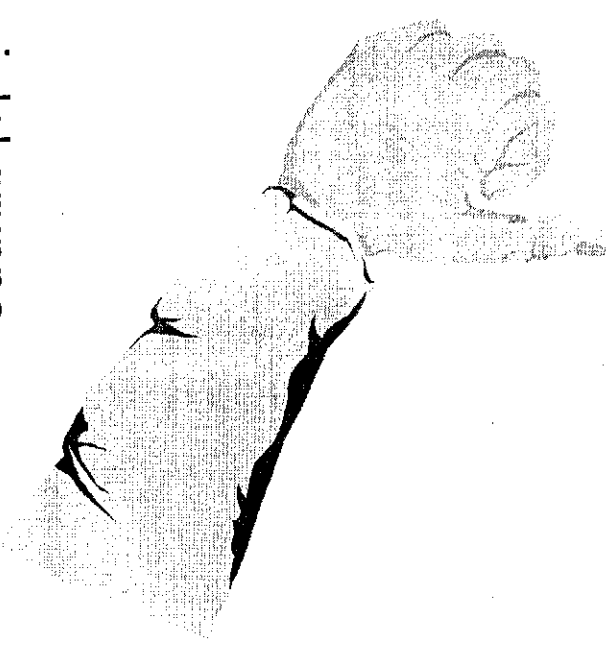
CONFLITTI INTERPERSONALI
obiettivi diversi
criteri di valutazione differenti
punti di vista diversi



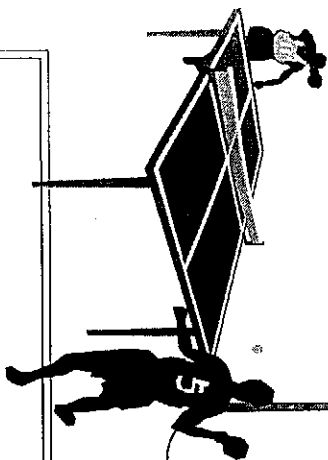
**DIVERSITA' INCONCILIABILI
DIVENTANO IL MOTORE
DEL CONFLITTO**

GESTIRE COSTRUTTIVAMENTE IL CONFLITTO

- Non cercare le colpe ma le cause
- Partire dai fatti più che dalle opinioni
- Valorizzare le differenze
- Cercare le intenzioni positive delle parti
- Chiarire e condividere i significati
- Cercare i punti di accordo
- Collegare le diverse posizioni agli obiettivi comuni del gruppo
- Non competere ma **NEGOZIARE**

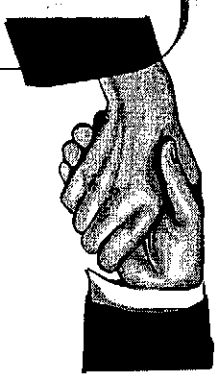


Caratteristiche della competizione



- ✓ Occorre leggere ed interpretare il contesto per cogliere i rapporti di forza
- ✓ L'obiettivo è sconfiggere la controparte
- ✓ La logica è "io vinco tu perdi"
- ✓ Si ricorre a tattiche di tipo "emotivo" (finte emozioni, minacce, rotture, far sentire in colpa, dilatazione del tempo per stancare)
- ✓ E' poco efficace se tra le parti esiste una relazione continuativa

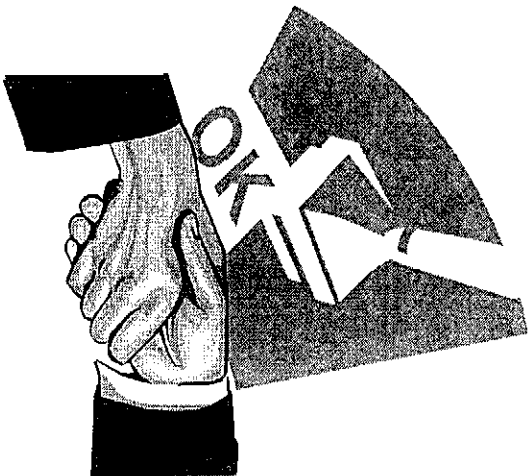
Caratteristiche della negoiazione



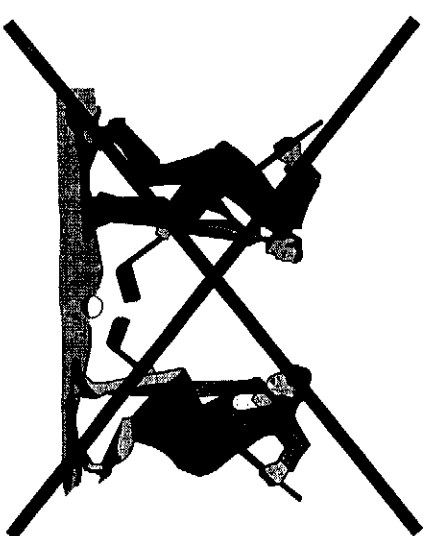
- ✓ Obiettivo è sconfiggere il problema
- ✓ La logica è "io vinco tu vinci"
- ✓ E' un sistema di interazioni sinergiche
- ✓ E' fondamentale un accordo vantaggioso per entrambe le parti
- ✓ Oltre al "che cosa" si tratta è importante il "come" si tratta
- ✓ Sviluppa un rapporto basato sulla fiducia
- ✓ Si sforza di soddisfare i reali bisogni al di là delle apparenze

LA NEGOZIAZIONE

CONSIGLIO



**CERCARE DI RAGGIUNGERE
IL PIÙ POSSIBILE I MIEI OBIETTIVI
PIUTTOSTO CHE**



**CERCARE DI IMPEDIRE ALL'ALTRO
DI RAGGIUNGERE I SUOI**

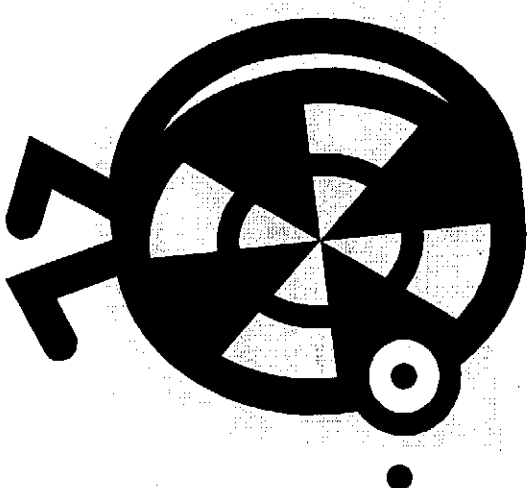
L'OBIETTIVO NEGOZIALE

☐ OBIETTIVO IDEALE

Il massimo risultato che si vuole ottenere

☐ OBIETTIVO MINIMALE (SOGLIA DI USCITA)

Ciò che si considera irrinunciabile



LA NEGOZIAZIONE STRATEGICA

1. STRATEGIA DELLA COOPERAZIONE

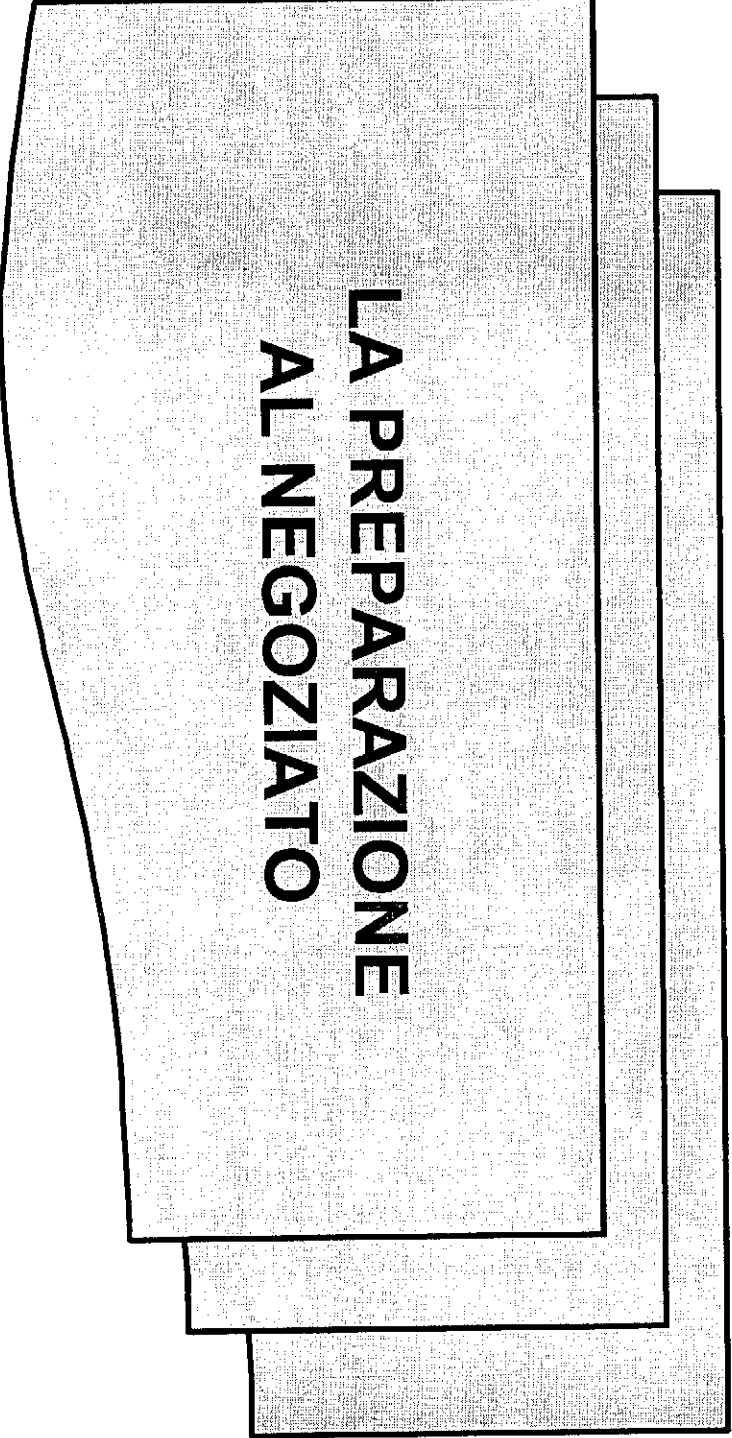
Obiettivo è un accordo equo e vantaggioso per tutti. La soluzione deve vedere vincenti tutti. Vi fidate della controparte. Siete pronti al compromesso. Puntate sull'interesse comune.

2. STRATEGIA DELLA LOTTA

Giocate la partita cercando di vincere a tutti i costi. Tenete coperte le vostre carte e non vi fidate di nessuno. Pretendete concessioni, mettete l'avversario alle strette. Non concedete nulla e pretendete tutto.

3. STRATEGIA DELL'ANALISI

Il negoziato è un Problem Solving per la ricerca delle soluzioni migliori per tutti. L'approccio è razionale.



LA PREPARAZIONE AL NEGOZIATO

LA NEGOZIAZIONE

MODELLO B.A.T.N.A.

*“La forza contrattuale dipende in grande misura dal possedere la
Migliore Alternativa all’Accordo (B.A.T.N.A.)”*

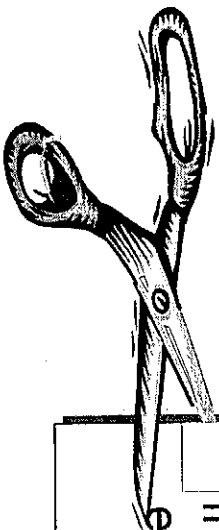
Best Alternative To Negotiated Agreement

Conoscere la vostra **B.A.T.N.A.** significa conoscere cosa farete o cosa accadrà se non riuscirete a raggiungere un accordo soddisfacente con la negoziazione in corso

I TRE PRINCIPI DELLA NEGOZIAZIONE

SCINDERE LE PERSONE DAL PROBLEMA

Il portatore del problema non è il problema occorre essere "duri" nell'affrontare il problema e "morbidi" nella relazione con le persone

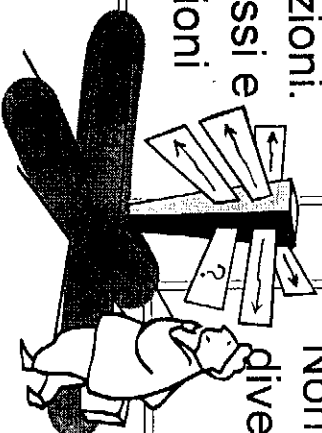


CONCENTRARSI SUGLI INTERESSI REALI PIUTTOSTO CHE SUI PRINCIPI

Evitare di arroccarsi sulle posizioni. Esaminare invece i reali interessi e verificare l'esistenza di soluzioni

TROVARE SOLUZIONI VANTAGGIOSE PER ENTRAMBE LE PARTI

Non irrigidirsi e concentrarsi su ipotesi diverse. Evitare l'atteggiamento "devo vincere"



LA COMUNICAZIONE

3 PROBLEMI

le persone non si parlano
le persone non si ascoltano
le persone si fraintendono

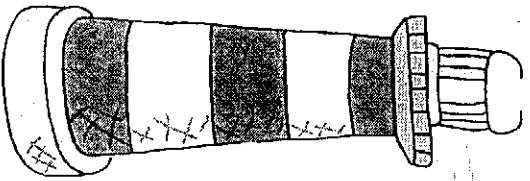
CHE FARE?

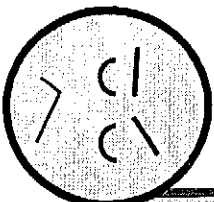
ASCOLTARE attentamente ciò che viene detto

PARLARE per essere capiti

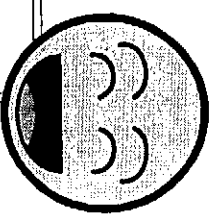
PARLARE di se stessi non degli altri

PARLARE a proposito evitando dispersioni



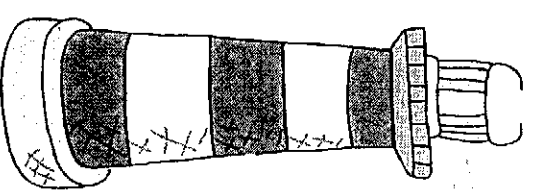


L'EMOZIONE



Le sensazioni possono essere più importanti delle parole

CHE FARE?



RICONOSCERE e COMPRENDERE le emozioni
ESPLICITARE le emozioni
PERMETTERE all'altro di sfogarsi
NON REAGIRE agli sfoghi emotivi
COMPORTARSI in modo da provocare emozioni positive

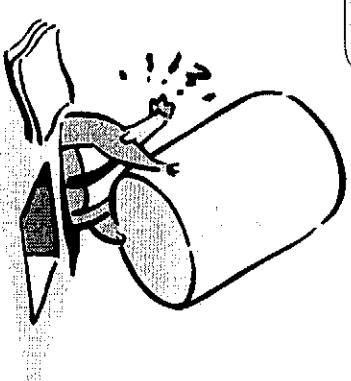
TROVARE SOLUZIONI VANTAGGIOSE PER ENTRAMBE LE PARTI



OSTACOLA PRODURRE IDEE:

GIUDIZIO PREMATURO

il giudizio ostacola l'immaginazione e la creatività



RICERCA DI UNA SOLA RISPOSTA

si restringe prematuramente la gamma delle opzioni possibili a due sole ipotesi
(la mia e quella dell'altro)

ASSUNZIONE DELLA TORTA COME FISSA

non si riescano a vedere possibili alternative che accrescano la torta prima di dividerla

PENSARE CHE IL LORO PROBLEMA NON E' AFFAR MIO

non si tiene conto degli interessi dell'altra parte e non si sviluppano soluzioni vantaggiose per entrambi

LE TRE FASI PER NEGOZIARE EFFICACEMENTE

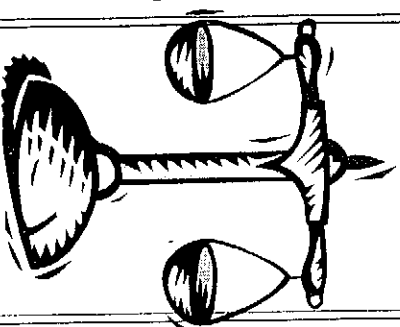
1) CONSULTAZIONE

obiettivo: ricercare e fornire informazioni per una comprensione approfondita del problema
comportamenti: ascolto, domande, riformulazioni, disponibilità, accessibilità, sintesi



2) CONFRONTO

obiettivo: proporre e discutere punti di vista
comportamenti: spiegare il proprio punto di vista, argomentare e rifiutare, evidenziare convergenze e contraddizioni

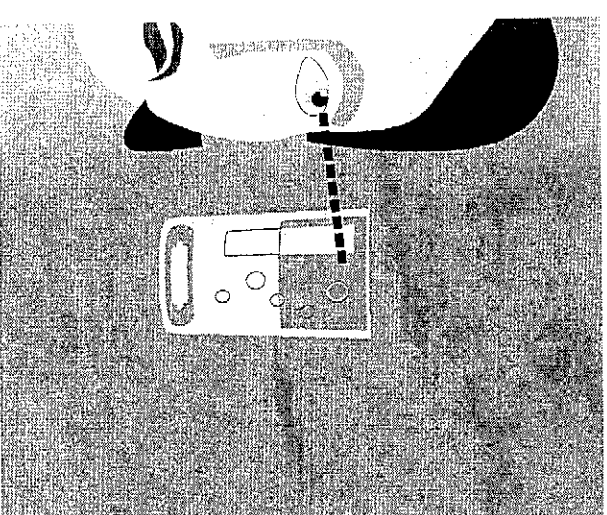


3) CONCRETIZZAZIONE

obiettivo: ricercare un accordo che riduca lo scarto tra le parti
comportamenti: ricerca di punti di accordo, precisazioni di aspetti non negoziabili, proposizione e accettazione di soluzioni di avvicinamento, mantenimento o rinforzo della relazione

COME TRATTARE IL PESSIMISTA

- ☐ Parlare il suo stesso linguaggio
(es. utilizzare termini simili, modalità di comunicazione simili, ...)
- ☐ Metterlo sul piedistallo
(es. rinforzare il suo punto di vista, evidenziare gli aspetti positivi della sua tesi, ...)
- ☐ Chiedergli consigli
(es. coinvolgerlo nel vostro processo decisionale, fargli esprimere la sua opinione, ...)

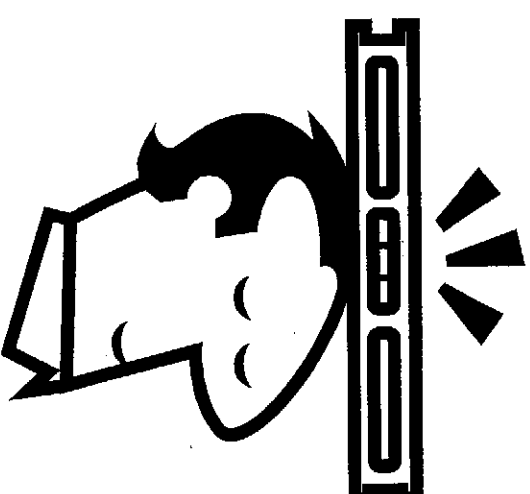


L'APPROCCIO METODOLOGICO DI TIPO RAZIONALE

Sottolinea l'aspetto pragmatico, logico, oggettivo della negoziazione utilizzando dati, fatti e numeri. Non offre giudizi né utilizza pregiudizi, è preciso e preparato. Può risultare distaccato, freddo e logico, fin troppo obiettivo e troppo auto-controllato.

Per trattare con il pragmatico è necessario:

- ☐ Essere sintetici e pragmatici (dritti al punto, pochi "giri di parole", elementi concreti,)
- ☐ Dimostrare ciò che si dice con un supporto oggettivo (ad esempio con dati, documenti, testimonianze,...)
- ☐ Essere precisi
- ☐ Fare esempi (contestualizzare la situazione,)



TECNICHE NEGOZIALI CONVENZIONALI

1. FARE DOMANDE CON GAMMA DI RISPOSTE APERTE

2. PARAFRASARE

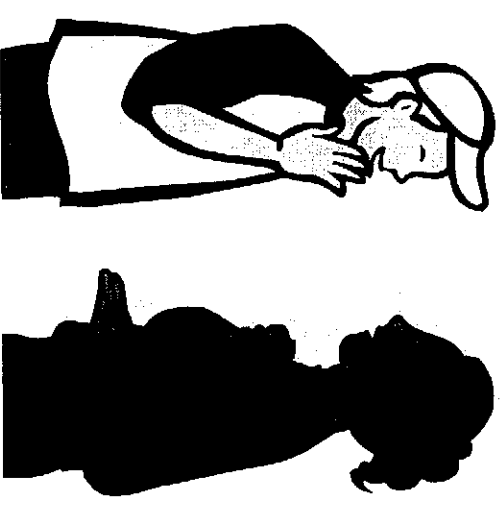
“Allora se ho ben capito, state dicendo...”, ribalta il pensiero come se fosse vostro

3. USARE IL SILENZIO

Obbliga a continuare a parlare, proporre, concedere

4. RIEPILOGARE

“Allora, proviamo a sintetizzare quanto fin qui deciso”,



5. DIMOSTRARE SENSIBILITÀ AI SENTIMENTI E ALLE EMOZIONI

“Mi preoccupa che ci troviamo così distanti su questo punto”,

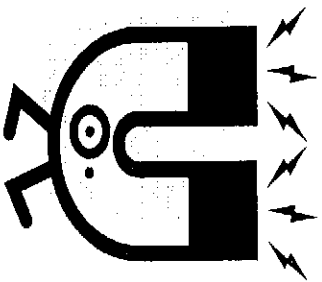
ERRORI NEGOZIALI

1. Giudizio prematuro
2. Atteggiamento prevenuto
3. Ricerca di una sola risposta
4. Restrizione del campo di azione
5. Assunzione delle risorse in gioco come assolutamente limitate
6. Mancanza di considerazione per gli interessi della controparte



ERRORI!

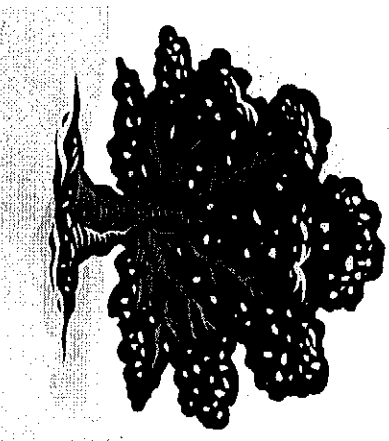
TRAPPOLA DELLA CALAMITA



Consiste nel fare troppo affidamento sulle prime idee o alternative che ci vengono in mente.

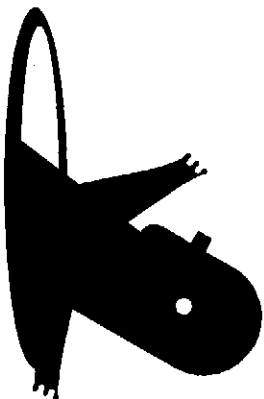
- ☐ Osservate il problema da punti di vista diversi
- ☐ Pensate al problema da soli prima di consultare altri
- ☐ Siate ricettivi alle idee altrui
- ☐ Non influenzate le persone cui chiedete consigli

TRAPPOLA DELLA QUERCIA



Scatta quando vogliamo proteggere scelte pregresse.

- ☐ Chiedete idee, consigli e suggerimenti a chi non è stato coinvolto nella decisione presa in precedenza
- ☐ Chiedetevi quanto vi costa ammettere di “aver sbagliato”

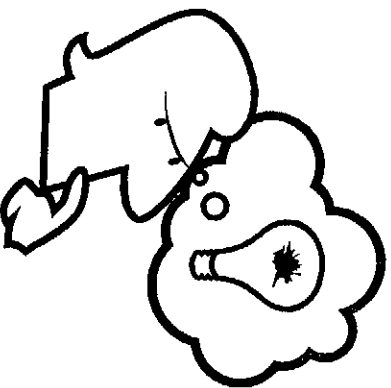


TRAPPOLA DELLA SICUMERA

Colpisce le molte persone che, riponendo troppa fiducia nell'accuratezza delle loro previsioni o in sé stesse, restringono eccessivamente il campo delle possibilità e rifiutano di considerare ulteriori alternative.

- ☐ Non rimanete legati all'analisi iniziale
- ☐ Chiedete a degli esperti di svolgere il ruolo di "avvocati del diavolo"

TRAPPOLA DELLA PRUDENZA



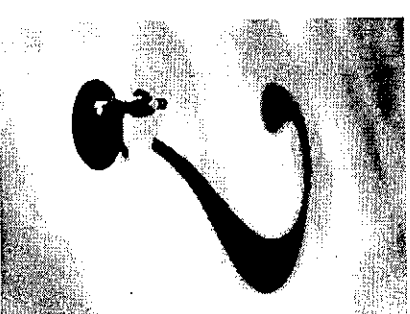
Trappola negoziale, quella del “tanto per essere sicuri”, che può sviare molte valutazioni corrette.

- ☐ Definite le probabilità ed effettuate le valutazioni onestamente
- ☐ Documentate il processo seguito (vi consente di non ripercorrere passaggi già effettuati)
- ☐ Sottolineate a chi vi fornisce un contributo di non eccedere in prudenza

DOPO LA NEGOZIAZIONE

DOMANDE DA PORSI AL TERMINE DELLA NEGOZIAZIONE

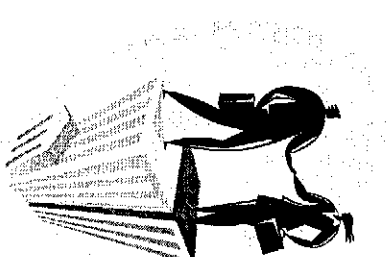
- ☐ Se ricominciassi la stessa trattativa che ho appena concluso, farei esattamente lo stesso? Oppure cambierei qualcosa?
- ☐ Avrei potuto fare qualcosa di diverso?
- ☐ Ci sono stati momenti che mi hanno messo in crisi? Quali? Perché? Come ho reagito?
- ☐ Ho riconosciuto il momento in cui sono stati utilizzati trucchi e stratagemmi?
- ☐ Ho dovuto (voluto) utilizzare anch'io trucchi e stratagemmi?
- ☐ Devo migliorare qualcosa? ... La mia comunicazione, il mio ascolto, il mio atteggiamento?



DIVENTARE UN BUON NEGOZIATORE

Inseguite la COOPERAZIONE se:

- ☐ Avete pari forza contrattuale
- ☐ Volete mantenere una relazione costruttiva
- ☐ C'è abbastanza tempo per risolvere il problema
- ☐ Avete trovato obiettivi comuni verso cui tendere



Fate nascere la COMPETIZIONE se:

- ☐ Siete sicuri di avere ragione
- ☐ Siete i più forti
- ☐ Non vi interessa mantenere una buona relazione
- ☐ Sono in discussione principi fondamentali

