

10 LA NEGOZIAZIONE

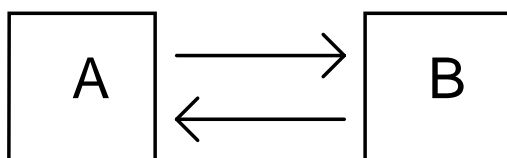
10.1 TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

Cos'è un negoziato

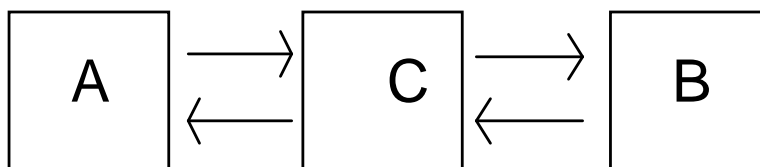
È un processo in cui due o più controparti, nessuna in grado di prevalere sull'altra, tentano di raggiungere un accordo che rappresenti una soluzione soddisfacente per tutti e che risolva le differenze riguardo ad un problema di comune interesse.

Esistono **vari tipi** di negoziato:

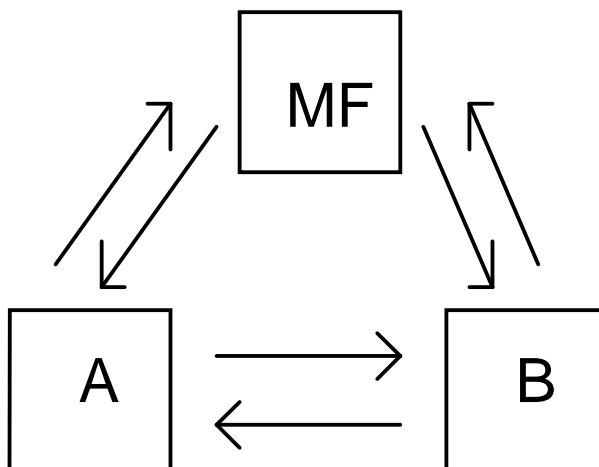
1. Nel **negoziato diretto e bidirezionale** le parti negoziano direttamente fra di loro.



2. Nel **negoziato attraverso un messaggero**, le parti negoziano attraverso un'altra persona, detta negoziatore. Ad es. l'avvocato può essere considerato un negoziatore, cioè chi è incaricato dalle parti a condurre la negoziazione al loro posto.



3. Nella **mediazione familiare**, chiamata anche "negoziazione assistita", il mediatore familiare assiste e aiuta la negoziazione che avviene tra le parti.



MEDIAZIONE E NEGOZIAZIONE

Mediatore familiare	Negoziatore
<ul style="list-style-type: none"> • Non è un negoziatore ma lo sono i genitori • Lavora sulla cooperazione, cerca la collaborazione • Non impone una propria strategia • Non impone obiettivi • Non ha interessi suoi • Facilita, non guida 	<ul style="list-style-type: none"> • Usa il compromesso • Ha un interesse personale perché si assume responsabilità del successo • Utilizza la fiducia e l'autorevolezza per indurre/indirizzare le decisioni • Utilizza strategie

Importante

Il mediatore familiare non deve essere un negoziatore, ma deve essere esperto della negoziazione e della comunicazione.

La negoziazione è caratterizzata da diverse fasi

- **1° fase** : passare dall'**antagonismo alla cooperazione**
- **2° fase** : creare un **clima di fiducia** attraverso l'ascolto attivo
- **3° fase** : cercare **alternative vantaggiose per entrambi**

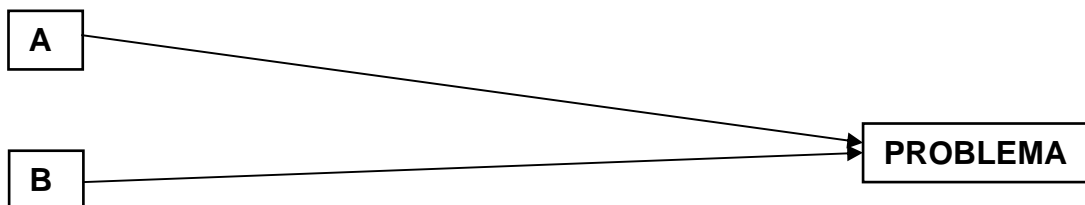
1° fase

Ogni prima fase ha come obiettivo il passare dall'**antagonismo** alla **cooperazione**. Bisogna far diventare le persone **protagoniste**: da genitori *contro*, che considerano l'*altro* come il problema, si passa a genitori *insieme*, che riconoscono di avere un problema in comune da risolvere e pensano all'altro come elemento utile per la soluzione.

Genitori contro



Genitori insieme



Ed Brodow (*Negotiation Boot Camp: How to Resolve Conflict, Satisfy Customers, and Make Better Deals*, Random House Audio Assets - Dicembre 2006) consiglia alle parti

- a) non raccogliete l'ostilità altrui;
- b) concentratevi sul problema e non sulle persone;
- c) sentitevi partner e non avversari;
- d) invece di pensare a vincere, cercate di capire la posizione dell'avversario.

2° fase

La realizzazione della prima fase, che pone le basi per il negoziato, si ottiene con la creazione di un **clima di fiducia** attraverso **l'ascolto attivo**.

Per creare nella stanza di mediazione un ambiente di fiducia importante che il mediatore sia realmente in grado di ascoltare e attento a quanto i genitori riportano.

Le cinque regole dell'ascolto

1. ascoltare il 70% e parlare il 30% del tempo;
2. approfondire con domande per capire meglio;
3. non interrompere;
4. non contraddire l'interlocutore;
5. dare segnali (verbali e non verbali) che consentano all'interlocutore di capire che si capisce.

3° fase

In questa fase si realizza un **confronto di proposte**, si creano **soluzioni alternative**. L'accordo raggiunto deve essere soddisfacente per entrambe le parti.

I punti da tenere bene a mente in tutte le fasi

1. Concentrarsi sul problema da risolvere, neutralizzando così eventuali dislivelli gerarchici, economici, emotivi;
2. Cercare insieme le soluzioni, magari con un brainstorming generale;
3. Sviluppare attività di ricerca sulle soluzioni adottate da altri per analoghi problemi;
4. Dividere il percorso decisionale in tappe e costruire l'accordo per gradi.

Posizioni e interessi

Posizioni espresse dalle parti

- Minacce, soluzioni immutabili, proposte o punti di vista espressi nel corso del conflitto
- Ciò che le persone dicono di volere, richieste generiche poste alla parte avversa
- Ciò su cui le persone dicono di voler decidere
- Enunciazione di posizioni personali quasi sempre all'opposto di quella dell'altra parte
- L'insieme di quanto viene verbalmente dichiarato

Di solito le posizioni sono viste come l'espressione degli interessi e dei bisogni fondamentali che costituiscono ciò che i confliggenti vogliono realmente.

Il mediatore familiare ascolta le posizioni espresse dai genitori.

Interessi delle parti

- Bisogni sottostanti al dichiarato
- Elementi che spingono le persone a decidere
 - Sono spesso compatibili tra le parti in conflitto
 - Sono il non dichiarato

Il mediatore familiare deve lavorare sugli interessi, facilitando il passaggio dal confronto tra posizioni a quello tra interessi fino alla ricerca e all'individuazione degli interessi comuni. Questo richiede un'attenta analisi del conflitto e un esame accurato delle ragioni per cui le parti assumono certe posizioni. L'interrogarsi continuamente sul perché si vuole una certa soluzione, può portare in ultima analisi al bisogno fondamentale che è alla base della richiesta.

L'obiettivo, per trovare un accordo durevole, consiste nel soddisfare, per quanto possibile, gli interessi di entrambe le parti, nel puntare a un accordo **“win-win”** nel quale entrambe le parti risultano vincenti perché soddisfano i loro bisogni/interessi fondamentali, a differenza di quanto accade negli accordi **“win-lose”** (io vinco-tu perdi).

Una negoziazione basata sulle posizioni è un confronto tra punti di vista rigidi e opposti, e tende a portare a un nulla di fatto, a una prova di forza con un vincitore e uno sconfitto o a un compromesso che, non soddisfacendo gli interessi sottostanti alle posizioni, è quanto mai precario.