

La rivista trimestrale per l'Assistente di Direzione

ESTRATTO

Business Secretary *journal*

TIME MANAGEMENT

3 regole per governare il proprio tempo

NEGOZIAZIONE

La comunicazione negoziale e la gestione delle relazioni

SOCIAL MEDIA

Il ruolo dell'assistente di direzione come portatrice di innovazione social e digital in azienda

SPECIALE
Secretary Day
e Premio ADA 2017

a cura di

SECRETARY.IT
manager assistant network



LA COMUNICAZIONE NEGOZIALE E LA GESTIONE DELLE RELAZIONI

Barbara Demi

Titolare di ETLINE e Associati

È tra i massimi esperti del nostro Paese di comunicazione negoziale e gestione dei conflitti e di diversity management.

Coach, counsellor e formatrice transazionalista iscritta all'albo, è Grafologa professionista abilitata A.G.P. (Associazione Grafologi Professionisti). Coautrice dei libri "Il tuo curriculum vitae", "Il colloquio di lavoro" e "Fare stage in azienda" editi da Il Sole 24 Ore, del libro "Le nuove tecniche del coaching" edito da De Vecchi Editore e del "Manuale di scrittura per l'assistente di direzione" edito da Buffetti su progetto della community Secretary.it. Coautrice del libro "Business Coaching" edito per Arval. È presidente del comitato scientifico dei nuovi programmi formativi italiani e in lingua di ETLINE e Associati. Ha condotto diverse rubriche sulle tematiche del lavoro alla televisione all'interno delle trasmissioni "Village" di Italia Uno, "Okkupati" di Rai2 e "Tasklavoro" per Canale 5. Dal 1999 è stata ospite e relatrice in diretta con i radioascoltatori presso la trasmissione "Giovani Leoni", "Lavoro e Carriere" e "Job24" di Radio 24, Il Sole 24 Ore.

Autrice delle videopillole registrate per Il Sole24Ore – JOB24, relative ai seguenti temi: Emotional fitness, Diversity, Assertività e Well Being.



LA NEGOZIAZIONE

Ci piaccia o no siamo negoziatori perché negoziare è una realtà della vita, il modo per ottenere quello che si vuole dagli altri, trovando l'obiettivo comune e il vantaggio reciproco quando i vostri interessi in certi casi contrastano. La parola negoziazione infatti deriva

dal latino «*Negotium*» affare, «*no otium*»...darsi da fare!

Ampliando il significato di questa parola alla vita quotidiana, al di là dell'ambito commerciale, si indica un'interazione, un'attività che coinvolge due o più individui (o gruppi di persone) che comunicando tra loro ottengono un accordo comune in merito a qualcosa e

raggiungono i reciproci obiettivi.

Nel lavoro, in famiglia, con gli amici, nel sociale le persone arrivano alla maggior parte delle decisioni attraverso la negoziazione. Nonostante il negoziato si svolga ogni giorno della nostra vita non è semplice farlo bene.

Spesso si tende a considerare la trattativa negoziale come un conflitto, una competizione in cui le controparti entrano in un'ottica di "guerra", gioco di attacco e difesa con la conseguenza che si crea l'immagine e l'aspettativa di un vincitore e di un vinto.

Nella vita professionale dell'assistente di direzione l'abilità negoziale e la gestione delle relazioni è fondamentale per riuscire a svolgere bene il proprio lavoro: essere diplomatica con il capo, con il cliente interno ed esterno richiede continuamente abilità di mediazione e diplomazia. In realtà la negoziazione, per essere definita tale, è basata sulla **comunicazione assertiva** e la collaborazione (in quanto la responsabilità è suddivisa al 50% tra le due parti) ed **implica**, al di là dei contenuti trattati, che si entri in relazione con l'altro.

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

Un aspetto molto importante della comunicazione negoziale, che spesso viene sottovalutato, è la comunicazione non verbale, intendendo con questo termine tutto ciò che accompagna il nostro parlare e dialogare:

LA NEGOZIAZIONE COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- esplicitare intenzioni, dati, disaccordi
- esprimere le emozioni e comprendere quelle altrui
- concentrare l'attenzione su chi parla
- stare in silenzio, osservando e ascoltando l'altro
- chiedere chiarimenti o fare controdomande
- dare e chiedere feedback
- riassumere ciò che è stato detto, chiedendo conferma
- riformulare
- trattare con rispetto le informazioni altrui
- canalizzare le proprie emozioni mentre l'altro parla
- essere consapevoli della responsabilità condivisa
- verificare le intenzioni dell'altro

Non verbale: contatto visivo, voce ferma e accoglienza, postura morbida, annuire con la testa, gesti delle mani che sottolineino il discorso.

Osservare l'interlocutore (il capo ad esempio) e cogliere da questi aspetti non verbali delle intuizioni sul suo stato d'animo, emozioni e motivazioni può aiutare ad entrare in empatia con lui e creare una situazione favorevole al confronto, individuando la strategia negoziale efficace in quel momento.

A volte per creare affinità con il nostro interlocutore o per evitare uno scontro diretto in un momento critico, sdrammatizzare aiuta molto, “**l'ironia neutrale**” e **l'autoironia** diventano un mezzo e una modalità di relazionarsi all'altro che crea leggerezza negoziale, coglie l'altro di sorpresa e creando stupore, la relazione diventa positiva e con essa cambiano tono anche i contenuti che sono trasmessi.

Questa modalità di affrontare la situazione conferma il “legame-sintonia tra le parti”, ristabilisce familiarità appor-tando leggerezza e freschezza, intese come scelta consapevole e non casuale. Potremo in questo modo con il sorriso “**essere d'accordo di non essere d'accordo**”, anche se nel rispetto e mantenendo il “legame” relazionale con l'altro. Pensando ad un'immagine che possa descrivere la negoziazione

possiamo pensare ad una danza tra due persone che ha un obiettivo preciso a cui tendere, che oscilla tra dare più spazio in certi momenti alla relazione e altri ai contenuti, in cui a volte si conduce e a volte “si lascia che l'altro conduca” per andare insieme all'obiettivo che vogliamo.

Questa modalità di affrontare la situazione appare semplice e condivisibile, ma nella vita quotidiana e nel mondo



del lavoro cosa vuol dire concretamente utilizzare la comunicazione negoziale efficace?

LA COMUNICAZIONE NEGOZIALE EFFICACE

È necessario innanzitutto avere un **obiettivo** concretamente chiaro, costruito con parole che mettano in risalto la direzione dove si sta andando e non i problemi che si vogliono evitare, con tempi definiti e completamente desiderato.

- CONCRETEZZA - DATI
- COSTRUZIONE POSITIVA
- CADENZA TEMPORALE
- COMPLETAMENTE DESIDERATO

È sempre funzionale e importante **essere flessibili e essere pronti a proporre opzioni e alternative valide**, vantaggiose per entrambe le parti. Essere collaborativi, sapendo quali siano gli obiettivi che vogliamo



raggiungere e cosa si è disposti a concedere all'altro per ottenerli, diventa la strada per riuscire ad arrivare alla comunicazione negoziale mantenendo la relazione in modo positivo.

Durante la negoziazione, un aspetto molto importante come già accennato all'inizio, è quello di creare sintonia con l'altro, mettendolo a proprio agio: non è solo importante cosa diciamo, ma come lo diciamo e ricordarsi sempre che **“l'altro non è il problema”** e che bisogna quindi separare la persona dai contenuti negoziali per poter essere **“duri con il problema”** e **“morbidi con la persona”**.

Ci si può domandare allora perché le persone tendono a “farsi la guerra” piuttosto che utilizzare la comunicazione negoziale gestendo le relazioni in modo positivo?

Questo nasce dal fatto che la modalità relazionale “dello scontro-fuga” è più facile da intraprendere ed istintiva, è innata e porta alla difesa e alla chiusura. Per utilizzare la comunicazione negoziale in modo positivo è importante essere consapevoli del proprio agire/pensare/sentire (comportamenti, parole ed emozioni) e scegliere, desideran-

do intensamente di modificare alcuni aspetti, dove necessari, per migliorare il modo di relazionarsi con gli altri, vivendo e lavorando meglio generando giornate che tendono al benessere personale e organizzativo. Questo richiede **allenamento**, occorre lavorare su ciò che si desidera migliorare, ma la buona notizia è che grazie alla neuro plasticità cerebrale, con un impegno di 5 minuti al giorno, la meta dell'apprendimento può essere raggiunta in 21 giorni! Per attuare la strategia migliore rispetto alla situazione, una volta appresi gli strumenti della comunicazione negoziale, è fondamentale quindi essere pazienti e aperte sempre a nuove opportunità e strategie. Mettendosi in gioco come assistenti ogni giorno, credendo in voi, in quello che direte e farete sarete più efficaci come negoziatrici.

Per la mia esperienza di oltre 25 anni di negoziatrice e trainer/coach, posso dirvi che qualunque utilizzo farete dei suggerimenti contenuti in questo articolo o di tutte le formazioni fatte sul tema, non portatele come se indossaste i vestiti di un'altra.

Tagliate e rucite quello che avete appreso finché non trovate un approccio

che abbia senso per voi sentendovi a proprio agio.

*“Niente è più visibile di quello che è nascosto”
Confucio*

Questo può necessitare di un periodo di allenamenti e prove “non riposante”, anche se alla fine riuscirete a valorizzare la vostra potenza negoziale; credendo in voi e credendo in quello che direte, direte quello in cui credete e con molta probabilità potrete raggiungerlo!