

5 TECNICHE
per una
NEGOZIAZIONE
EFFICACE

JACK CAMBRIA



1. ETICHETTA LE EMOZIONI

È il processo che consiste nell'identificare e dare un nome alle emozioni provate dalla persona che hai di fronte. Durante una negoziazione, l'interlocutore agisce spesso in modo irrazionale, anziché da una prospettiva cognitiva. Quando "etichetti" gli stati d'animo della controparte stai valorizzando ciò che prova: comunichi rispetto, apertura e questo contribuisce a ristabilire l'equilibrio.

2. IL MIRRORING

Il mirroring, o rispecchiamento, consiste nel ripetere le ultime parole dette dall'altro. Dimostra che si è attenti e disposti ad ascoltare le sue istanze.

È particolarmente utile quando il tono di voce o la gestualità non corrispondono a quanto viene affermato. Ad esempio, se qualcuno dice: "Non preoccuparti, va tutto bene", nonostante sia evidente che non è così, verifica il suo stato d'animo chiedendo: "Va tutto bene, ma dal tono di voce mi sembra tu sia agitato, mi sbaglio?"

3. LE DOMANDE APERTE

È una tecnica particolarmente efficace perché meno "intimidatoria" rispetto ad una serie di domande dirette. Usando domande aperte comunichi interesse a comprendere la persona che hai di fronte, che si sentirà dunque riconosciuta e valorizzata. Invece di chiedere subito "perché", con le domande aperte puoi andare a indagare quali sono le ragioni complesse che hanno portato ad un esito negativo o a ostacoli che hanno interrotto la trattativa.

4. LE DOMANDE CHIUSE

Ammettono come risposte possibili soltanto "sì" o "no". Utilizzale per avere una comprensione immediata del problema. Si tratta di domande che vengono codificate ed analizzate velocemente dall'interlocutore e quindi ti permettono di ricevere un riscontro istantaneo. Non sottovalutarne però, la complessità: impostale in maniera precisa, ad esempio: "Sei...?", "Posso...?", "Hai...?", "C'è...?".

5. LE PAUSE EFFICACI

Il silenzio non è solo il segno che un dialogo si è interrotto. Può diventare uno strumento estremamente strategico.

Durante una negoziazione, usa le pause in maniera efficace per dare particolare enfasi a determinati concetti, per rafforzarli.

Facendo brevi momenti di silenzio, inoltre, darai modo alla controparte di rifocalizzare la sua attenzione sui punti più importanti che avete appena trattato.



**LA SCIENZA
DELLA NEGOZIAZIONE**

MILANO | VENERDÌ 18 OTTOBRE

IL PIÙ AVANZATO CORSO IN ITALIA

con **JACK CAMBRIA**

per 30 anni comandante della squadra di negoziazione ostaggi
della polizia di New York

COME PARTECIPARE!