

IL BONDING E LE TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

Che la negoziazione costituisca una componente quotidiana della nostra vita lavorativa (e non solo) è un dato di fatto. Anche se spesso non è istituzionalizzata, siamo costretti a negoziare in continuazione, elemento questo che a livello emotivo può risultare un po' complesso da gestire e che rischia di farci sentire (in qualche periodo) esausti e demotivati. Possono quindi sorgere spontanee domande, alle quali è complesso dare risposte univoche. Quante volte abbiamo pensato che sarebbe bastato un po' di buon senso per gestire in modo semplice situazioni che sono poi divenute un problema complesso e che gli esseri umani hanno la strana capacità di creare criticità anche dove in teoria non dovrebbero esistere? Quanto tempo abbiamo sprecato per far passare concetti a nostro avviso ovvi, e quanta energia abbiamo speso per trattenere la nostra rabbia di fronte ad atteggiamenti che con un eufemismo si potrebbero definire scorretti?

A tutti possono essere capitate situazioni del genere, ed ognuno ha cercato di far fronte agli eventi con gli strumenti e la capacità di cui disponeva. In questo caso però stiamo parlando di eventi normali, non straordinari. Stiamo parlando di negoziazioni di "routine", più o meno pianificate, più o meno istituzionalizzate. Eppure anche in questi casi le difficoltà sono tante, ma soprattutto il rapporto costi/benefici non sempre ci consente di fare un bilancio positivo degli eventi.

Esistono però negoziazioni di ben altra natura, negoziazioni che hanno una posta in gioco veramente alta e nelle quali quello che possiamo offrire sul tavolo non sempre verrà considerato sufficiente. Si tratta delle negoziazioni che riguardano la liberazione di ostaggi. Questa disciplina è relativamente recente, infatti è a Harvey Schlossberg che ne viene attribuita agli inizi degli anni 1970 la paternità. Da allora molte teorie si sono succedute e sono state perfezionate diverse tecniche, ma un elemento interessante è la percentuale di successi che supera il 90%.

In pratica il negoziatore, riesce a far cambiare idea ad un "perfetto sconosciuto" dotato di pessime intenzioni, con un *background* non sempre "favorevole" alle circostanze, molto più spesso di quante un *manager* medio riesca con il proprio *staff* in un'azienda qualsiasi.

Certo i due contesti sono molto differenti e non si prestano ad una similitudine a 360°. Ma sicuramente se i negoziatori che si occupano della liberazione di ostaggi riproducessero le dinamiche che spesso si incontrano in azienda probabilmente le percentuali di successo subirebbero una drammatica regressione.

Alcune frasi che spesso si sentono pronunciare sono uno specchio sufficientemente preciso di atteggiamenti visioni e modalità "normali", ma non per questo

meno critiche: “tanto non cambierà mai niente, d'altronde è così, è inutile che io mi impegni in questo perché i problemi sono ben altri, dovrebbe cambiare la testa della dirigenza (o dei dipendenti) perché le cose possano cambiare...ecc; sono sintomatiche e rappresentative di quello che possiamo definire come “la sindrome dell’elefante da circo”. L’elefante da cucciolo viene legato con una zampa ad un paletto, ed apprende in questo modo che è impossibile scappare, tanto che da adulto raramente proverà a farlo, anche se sarebbe probabilmente in grado di abbattere anche un palo della luce.

Spesso infatti i primi ad essere ostaggi o a sentirci ostaggi delle situazioni che stiamo vivendo siamo proprio noi, soprattutto quando siamo inseriti in un contesto da lungo tempo.

Siamo noi a non vedere una via d’uscita alle situazioni, a non creare un legame con gli altri, a non interessarci a quelle che sono le motivazioni dei loro comportamenti...tanto non c’è nulla da fare,... non cambierà mai niente!

Samantha Gamberini – docente senior CTC