

Negoziazione

Principi base

Seminario di formazione
UISP Modena Ottobre 2015

Docente: Dott. Christian Serra

La definizione di diplomazia data nel secolo scorso da André Maurois, (pseudonimo di Emile Herzog) : **la diplomazia è l'arte di esporre l'ostilità con cortesia, l'indifferenza con interesse e l'amicizia con prudenza.**

Il **mediatore** , così come il **diplomatico** moderno è cioè colui che si interpone in una questione come figura terza , autonoma e neutrale.

La **conciliazione** invece si basa sull'accertamento della (eventuale) violazione di un diritto e/o di una norma di legge, e di conseguenza di stabilire chi ha torto e chi ha ragione.

La negoziazione si basa sul trovare soluzioni alternative affinché ambo le parti in gioco ne possano trarre beneficio, piuttosto che attraverso un processo di tira-e-molla concentrato sulle posizioni.

Suggerisce che si miri, fin dove è possibile, al vantaggio reciproco.

No coercizione, No prevaricazione.

§

Scenari d'applicazione della negoziazione:

Barricamenti (con o senza ostaggi)

Suicidi

Rapimenti

Terrorismo

Operatori di sicurezza

Operatori socio-sanitari

Sicurezza personale

Conflitti

Cosa fece Achille Serra, senza formazione ma con il buon senso?

1. contenere e controllare il teatro (isolare lo scenario)
2. aprire subito un *dialogo* diretto con i perpetratori e tra questi individuare quello che appare il leader
3. *non mentire mai*
4. chiarire subito ciò che è negoziabile (la vita dei perpetratori e le condizioni della loro futura detenzione) e quello che non è negoziabile (l'impunità o il bottino)
5. non effettuare concessioni se non in cambio di ostaggi o altre utilità
6. mantenere il controllo degli ostaggi e verificarne lo stato di salute
7. *guadagnare tempo* per fare calare l'aggressività e gli effetti di eventuali sostanze psicotrope assunte dai perpetratori
8. preparare la resa e garantirne le condizioni

8 settembre 1975 Piazza Insubria Credito Commerciale

Negoziazione in situazioni di crisi

La negoziazione non è una necessità condivisa ma *una opportunità da far da condividere.*

Ne consegue che *gli attori* sulla scena si trovino, loro malgrado, a dover *inter-relazionarsi* con modalità e *schemi comportamentali propri del loro ruolo*, in questi frangenti, *strettamente dipendenti dalla loro posizione in quel momento* e in quel luogo e strettamente consequenziali dal proprio vissuto anteriore , dal ruolo sociale , dal lavoro che ciascuno svolge , dal vissuto , in generale da un passato che , pur presente viene tenuto fuori dello scenario del “barricamento”.

L'empasse in corso di crisi che sempre si genera, senza un elemento esterno che ne regoli la pressione, non può che risolversi in un mero piano di confronto di forze , anche autodistruttive.

(Dott. Giandomenico Torella)

Negoziazione in situazioni di crisi

1. La crisi incarna sia un pericolo che un'**opportunità** per la persona che sperimenta la crisi.
2. La crisi è di solito limitata nel tempo, ma può trasformarsi.
3. La crisi è spesso complessa e di difficile risoluzione.
4. Le esperienze di vita possono migliorare notevolmente la risoluzione delle situazioni di crisi.
5. La crisi contiene i semi della crescita e può essere un impulso al cambiamento.
6. Panacee o soluzioni rapide non sono applicabili alle situazioni di crisi.
7. La crisi pone le persone di fronte a delle scelte.
8. Il dis-equilibrio emotivo e la disorganizzazione accompagnano la crisi.

(Gilliland and James, 1997, p. 24-25).

Negoziazione in situazioni di crisi

Condizioni da evitare

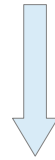
Attribuzione: *hai creato un problema ora devo risolverlo io;*

Somma fissa: *quello che io vinco tu l'hai perso, quello che tu hai vinto io l'ho perso;*

Incompatibilità: *io e te non troveremo mai una soluzione;*

Attori della crisi

Diade negoziale



Team di Negoziazione *S.I. (HT)*

Teatro operativo

Squadra d'intervento tattica

Zona di potere

Area negoziale (ZOona Possibile Accordo)

Zona di disinteresse

Team di Negoziazione

Agente Alfa (negoziatore principale/attore primario)

Agente Beta (negoziatore secondario funzione di supporto e rafforzamento/spalla, copertura)

Agente Alfa (negoziatore principale/attore primario)

Compiti: Dialogo, decisionale, trattare con le emozioni, stabilire una comunicazione, identificare l'evento scatenante, problem solving.

Agente Beta (negoziatore secondario funzione di supporto/spalla)

Compiti: Rafforzamento, supporto emotivo dell' *Agente Alfa*, controllo dell'operato dell'*Agente Alfa*, verifica delle risposte dell' S.I., copertura.

- 1. L'uso della forza è davvero inevitabile?*
- 2. L' utilizzo della forza è meno rischioso rispetto alle altre opzioni?*
- 3. Se si utilizza la forza, quali sono i limiti entro i quali è accettabile secondo le leggi in vigore e le nostre regole etiche?*

(Hancerli, 2005).

Fasi del negoziato

La preparazione

Non sempre c'è spazio per la negoziazione

Chiarire gli interessi

“Andare alla finestra”

Individuare le opzioni

B.A.T.N.A. (Best Alternative to a Negotiated Agreement)

M.A.A.N

Fai un passo dalla loro parte

La controparte ha sempre l'iniziativa

Approccio in prima persona “IO”

Bisogna chiarire quello che possiamo “fare”

Comprendere i “bisogni”

Le “scadenze”

Lo “scambio”

Il tempo

L'esito

Gestione dello stress e ansia

Il nostro caso

1. contenere e controllare il teatro (isolare lo scenario)
2. posizione degli agenti alfa e beta e prossemica
3. aprire subito un dialogo diretto con l'S.I. (CNV e CV)
4. verificare la BATNA dell'S.I.
5. proporre la nostra alternativa
6. proporre la nostra BATNA
7. chiarire ciò che è negoziabile
8. non effettuare concessioni se non in un regime di mutuo scambio
9. guadagnare tempo per fare calare l'aggressività e gli effetti di eventuali sostanze psicotrope assunte dall'S.I.
10. preparare la resa e garantirne le condizioni
11. essere pronti a mettere in essere la nostra BATNA

M.A.A.N. oppure **B.A.T.N.A.** (M.A.A.N. sta per “Migliore Alternativa a un Accordo Negoziato”, ed è la traduzione italiana di B.A.T.N.A., che sta per “Best Alternative To the Negotiated Agreement”).

Non minacciare;

Conoscere la propria ed altrui BATNA;

Migliore è la BATNA maggiore è il potere nella negoziazione;

Non sottovalutare o sopravvalutare la BATNA;

Dimostrare che è reale e non un bluff;

Vantaggio di riserva.

“Fantasia”

I 10 elementi base della negoziazione

- 1) Empatia, i sentimenti e sensazioni sono universali le esperienze no*
- 2) Essere disponibili e flessibili di fronte alle richieste*
- 3) Essere pronti a proporre possibili alternative*
- 4) Lasciare che sia l' S.I. a fare la prima mossa*
- 5) Non dare consigli, non giudicare, “riposizionare”, non mentire mai*
- 6) Non giudicare mai banali le richieste del'S.I.*
- 7) Non fare riferimento agli ultimatum fissati*
- 8) Non tornare su vecchie richieste*
- 9) Cercare di ottenere sempre qualcosa in cambio per ogni richiesta accolta*
- 10) Non creare aspettative che non si possono mantenere.*

Abilità nella negoziazione (Skill)

1. Non Contrattare sulle Posizioni

2. Separare la Persona dal Problema

- Fare attenzione alla relazione
- Mettersi nei panni degli altri
- Comprensione delle percezioni
- Coinvolgere la persona nel processo
- Aiutare a salvare la faccia
- Riconoscere le emozioni non reagire agli sfoghi emotivi
- Consentire alla persona di sfogarsi
- Usare gesti simbolici
- Ascoltare attivamente
- Parlare di voi
- Costruire una relazione che funziona
- Affrontare il problema, non la persona

3. Focalizzarsi sugli Interessi, non sulle Posizioni

- Chiedere perché? Perché no?
- Riconoscere i diversi interessi/bisogni umani
- Rendere vivi i propri interessi
- Riconoscere gli interessi altrui
- Mettere il problema davanti alla risposta
- Guardare avanti, non indietro
- Essere concreti
- Essere duri sul problema, morbidi con le persone

4. Inventare Alternative per un Mutuo Guadagno

- Allargare le vostre opinioni/brainstroming
- Guardare con gli occhi di diversi esperti
- Inventare accordi di differente forza
- Cambiare lo scopo
- Identificare interessi comuni
- Chiedere le preferenze personali
- Rendere facili le decisioni personali.

5. Usare Criteri Oggettivi

- Giuste procedure
- Inserire tutto nel giusto contesto
- Ricerca comune di criteri oggettivi
- No avere pregiudizi, stereotipi e costruzioni culturali
- Non cedere mai alla pressione, solo ai principi

Negoziare significa gestire le diversità:

Opinione

Interessi

Obiettivi

Bisogni

Negoziare non vuol dire diventare uguali, collaborare, creare identità uguale, ed eliminare la conflittualità.

Sensazioni ed emozioni

Paura

Rabbia

Odio

Frustrazione

Depressione

Disperazione

Colpa

Polemica

Vendetta

Spavalderia

Orgoglio

Narcisismo

Effetti delle droghe

Sociopatico/Disturbato/Schizofrenia

SEQUESTRO EMOTIVO NEURONALE

(Zillmann)

Principio dell'handicap e il costo

L'etologo A.Zahavi di Tel Aviv (1975) affermò che animali in conflitto possono sviluppare dei comportamenti costosi per chi li attua cioè comportamenti che possono abbassare la probabilità di sopravvivenza.

L'animale mostrando che può sopportare un handicap mette in mostra la sua forza.

Il costo di quest'azione è il rapporto tra il rischio di attuarla e il risultato ottenuto.

Attuando un handicap allontanano la possibilità del conflitto.

Quindi non metto subito in atto la migliore competenza o comunque quella che mi può riuscire meglio.

Il negoziato

L'intervento negoziale comprende quattro fasi principali (Hammer e Rogan, 1997; Rogan, 1997; Womack e Walsh, 1997):

- 1) trattare con le emozioni;
- 2) stabilire una comunicazione;
- 3) identificare l'evento scatenante;
- 4) problem solving.

Il negoziatore è uno specialista che è stato specificatamente preparato nel campo della negoziazione (*Artista*).

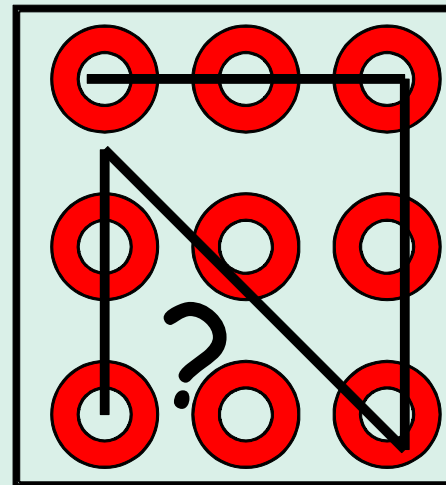
Rappresenta l'alternativa all'intervento armato (*Ruolo Critico*).

Un buon negoziatore dovrà avere *competenze sociali* e *competenze comunicative ed esperienza*, che gli permettano di relazionarsi con gli altri in modo efficace.

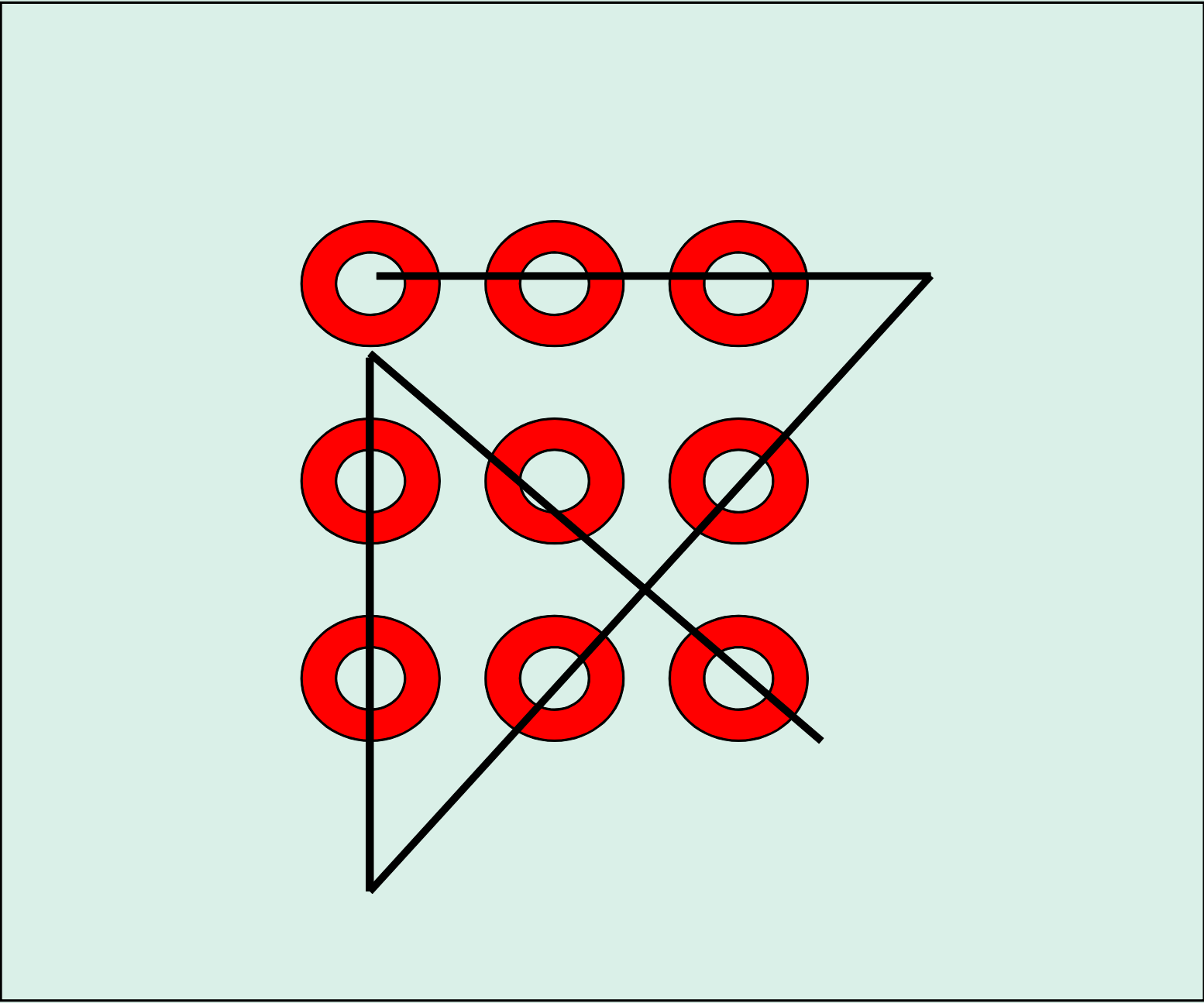
La competenza sociale è l'insieme di quelle capacità che servono per mettersi in relazione con gli altri in modo utile ed efficace, di capire l'altrui comportamento e di controllare il proprio.

IL RUOLO DELL'ESPERIENZA

Disegnare 4 linee rette che tocchino i nove punti senza ripassarci sopra e senza staccare la penna dal foglio.



Finchè vediamo i 9 punti come un quadrato (vincolo autoimposto) non risolviamo il problema.



(D'Zurilla e Goldfried, 1971; Goldfried e Davison, 1994):

- definizione del problema
- brainstorming delle possibili soluzioni
- eliminazione di soluzioni inaccettabili
- scelta di una soluzione accettabile sia per il negoziatore che per il soggetto
- programmare l'attuazione
- realizzazione del piano

Il soggetto ha **cognizioni distorte** nella percezione di sé e della situazione; esse influenzano la sua reazione agli eventi e il suo pensiero disfunzionale lo porta a stress emotivo. Queste **distorsioni incidono sulle prospettive** per la soluzione dei problemi e devono, quindi, essere affrontate dal negoziatore.

Esempio un tossicodipendente in crisi di astinenza che tenta una rapina in farmacia, la polizia, avvisata, circonda il luogo. Il soggetto diventa depresso, minaccia di uccidersi perché non vuole andare in carcere. Il suo pensiero distorto gli presenta solo due opzioni: essere libero o andare in prigione.

Il negoziatore gli **offre un'altra scelta**, andare in comunità. Questa proposta reindirizza il pensiero del soggetto, che ora vede una soluzione più accettabile.

Tattiche della negoziazione

Dare del LEI e non usare diminutivi (Miller ; 2005)

*Stabilire **empatia** per stabilire un contratto*

***Ascolto attivo** e parlare lentamente (Miller; 2005)*

Uniformarsi al “gergo” dell'S.I. (Miller; 2005)

***Rispecchiamento** (Camaleonte, Miller; 2005)*

Parafrasare/Riassumere

*Usare le **pause**/ascoltare sempre due volte*

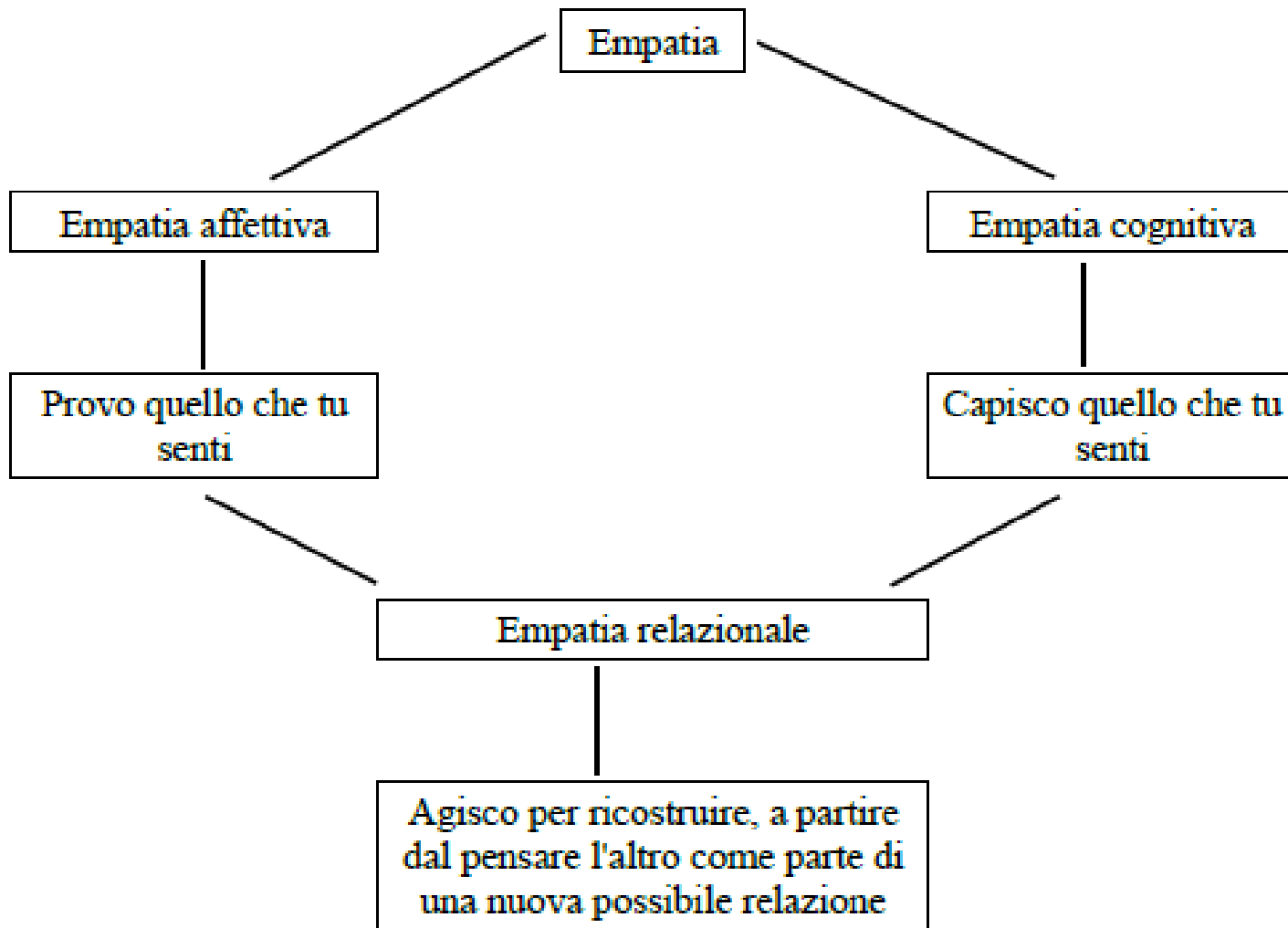
*Usare parole **potenzianti** (ok, giusto, continua, ecc...)*

*Domande **aperte***

***Ripetere** le ultime parole (mirroring, Candotti; 2011)*

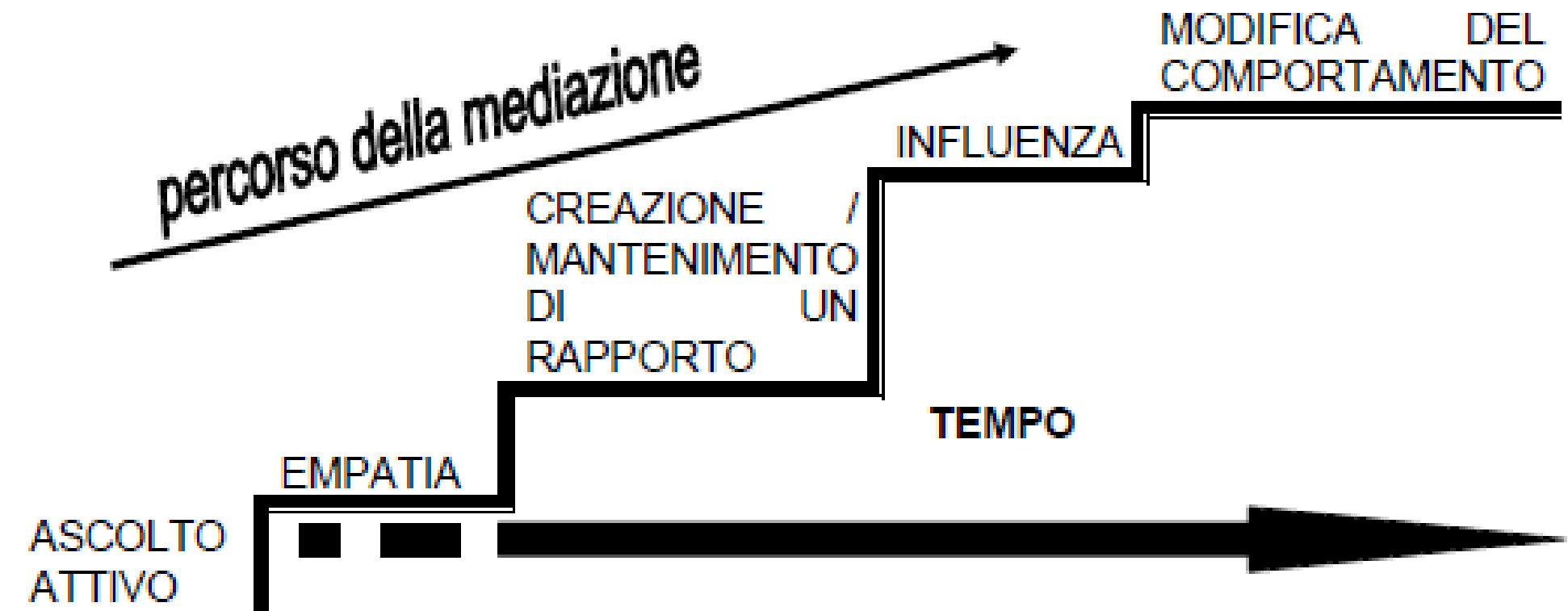
*Fornire l'opportunità di **salvare la faccia***

***Chiedere** sempre chiarimenti*



(Zara 2006)

(*BCSM*) Behavioral Change Stairway Model – F.B.I.



Per quali motivi non ho raggiunto l'accordo negoziato?

La nostra reazione (attacco/contrattacco)

L'emotività nostra e della controparte (rabbia, paura, ostilità, orgoglio, egocentrismo, superiorità culturale, pregiudizio...)

La posizione rigida della controparte

L'insoddisfazione della controparte per le proposte di negoziato

L'esercizio di potere della controparte (se ho potere perché devo negoziare?)

Ritenere di dover ottenere sempre dei vantaggi

Trascurare il clima della area negoziale

Essere competitivi e non cooperativi

Essere evasivi (ancorati alla posizione) anziché flessibili ed esplorativi

Avere fretta

Le 3 funzioni della comunicazione

1 Proposizionale (elaborare, computare dedurre/abdurre/addurre, organizzare, trasmettere)

2 Relazionale (genera, mantiene, estingue, restaura e cambia)

3 Espressiva (funzione soggettiva/personale per declinare senso e significato ad altri) Creatività, emozioni, seduzione e ironia.

TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Essere assertivi (riconoscere i sentimenti, comunicare sentimenti, riconoscere i propri diritti e quelli altrui, elevato grado di autostima, capacità di autorealizzazione);

Postura (aperta, rilassata, eretta, frontale)

Prosemica (distanza fra gli individui legata al contesto)

Espressioni del volto (coinvolta, interessata, onesta)

Occhi (contatto oculare diretto)

Voce (chiara, amichevole, calibrata al contesto, non forzata)

Gestualità (coerente, amichevole, aperta, mani altezza gomiti, rafforzativa)

Ascolto attivo (interessato, silenzio, pause, comprensione)

- 1) mai scimmiettare***
- 2) essere “naturali”***
- 3) empatia***

La comunicazione passa attraverso

Aspetto esteriore (conformazione fisica, abbigliamento: Esempio divisa)

Volto (sguardo e contatto visivo, espressioni del volto, CLEM, funzione vettrice, captazione, espressione, regolatore, sguardi frequenti, evitamento o sottrazione, si esprime sicurezza, interesse, controllo del nervosismo)

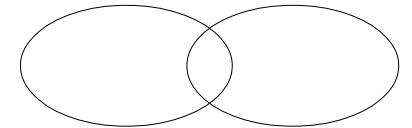
Comportamento "prossemico" (bolla invisibile, intima, personale/amicale, sociale contatto uditivo e visivo e pubblica contatto prevalent. visivo)

Comportamento cinestetico (movimento di busto, braccia, gambe e capo)

Segnali vocali (verbali, non verbali, silenzio)

Elementi base della comunicazione

Comunicazione = Condivisione



Emittente -----Canale del messaggio----- Ricevente

Codifica -----Codice----- Decodifica

Noises (disturbo di ricezione e l'ambiente)

Feedback (il ritorno)

Noi siamo sia emittenti che riceventi (doppio ruolo fluido)

Contesto della comunicazione (favorente o sfavorente)

Decodifica:

- Prestare attenzione a tutto il messaggio
- Non dare nulla per scontato
- Non pensare già alle risposte (anticipazione)
- Distinguere i fatti dalle interpretazioni
- Sintonia/Empatia
- Non avere fretta

- Strumenti: *ripetere con parole proprie, assicurare di aver compreso, mostrare interesse, valorizzare, domande chiuse (dove la risposta è sì o no) domande aperte per ampliare l'area di comprensione, andare sempre al cuore del problema.*

Cosa succede “*banalmente*” nella comunicazione:

Emittente vuole comunicare **100**

Emittente comunica in realtà **80**

Ricevente riceve **50**

Ricevente capisce **30**

Ricevente ricorda **20**

Quindi è una comunicazione efficace?

Un utilizzo congiunto delle diverse modalità comunicative produce i risultati più efficaci. L'apprendimento varia al variare delle tecniche comunicative e dunque dei diversi canali di percezione.

Tecniche di comunicazione	Canale di percezione	% di apprendimento
verbale	solo udito	20%
grafica, gestuale, iconica	solo vista	30%
mista	udito + vista	50%
mista	udito + vista + discussione	70%
mista + sperimentazione	udito + vista + discussione + uso	90%

La comunicazione non verbale è la più importante:

- Tra il **75** e l'**80%** delle informazioni che raggiungono la corteccia passano attraverso gli occhi;
- Solo il **15%** passa attraverso l'orecchio

Efficacia comunicativa:

- L.N.V. **55%**
- Tono di voce **38%**
- Parole **7%**

Linguaggio verbale usare parole e frasi non ambigue

Parole potenzianti (sì, sicuramente, posso farlo, utilizzo del verbo coniugato al presente) a livello inconscio fornisco una connotazione positiva

Parole de-potenzianti (ma, no, forse, però, utilizzo del verbo coniugato con un tempo condizionale, ecc...) a livello inconscio fornisco una connotazione negativa

Segnali vocali

Paralinguistica (la qualità della voce)

Timbro, intensità/volume, estensione, tono, controllo dell'articolazione e velocità.

Segnali vocali non verbali (indipendenti dal discorso) è un “impronta” che può essere data da fattori sociali, personali, biologici e emotivi (Metalinguistici).

Silenzio (dare spazio, silenzio di parole e di pensiero, silenzio emotivo, silenzio gestuale, silenzio “giudicante”)

Elementi paralinguistici

Qualità dell'eloquio (pause, esitazioni, velocità/lentezza)

Fluenza e difetti di fluenza (balbuzie, contrazioni diaframmatiche)

Pronuncia e difetti di pronuncia

Inflessione dialettale o straniera

Manifestazioni organiche (tossire, sbadigliare, schiarirsi la voce)

Elementi metalinguistici (non riguardano il contenuto)

Intercalari

Espressioni volgari

Espressioni gergali, burocratiche, ecc...

Espressioni relative al grado d'istruzione

Espressione dello stile (teatrale, mimato)

Ascoltare è comunicare.

La *competenza di ascolto* riguarda la comprensione letterale delle idee e delle informazioni trasmesse con il linguaggio e la competenza che occorre per capire in modo critico le idee e le informazioni trasmesse.

Il negoziatore deve essere in grado di esercitare un *controllo sulle emozioni*, nel contempo, deve essere in grado di riconoscerle e, per esempio, cogliere l'ansia o la minaccia; anche la voce può essere un potente rivelatore di stati d'animo da riconoscere, valutandone la fermezza o l'incertezza, il tono, l'intensità, il timbro, o le vocalizzazioni come i sospiri.

L'uso della voce influenza anche la possibilità di *persuasione e la credibilità* di un interlocutore, il negoziatore deve essere abile

I gesti emblematici (o simbolici)

Atti non verbali che non sono traducibili immediatamente in verbali ma che potrebbero essere sostituiti da parole o frasi senza alterare il significato stesso dell'informazione.

Sono codificati, intenzionali e consapevoli, culturalmente strutturati (salutare con la mano, ecc...)

Movimenti illustratori

Sono direttamente collegati al discorso, illustrano ciò che viene detto verbalmente, rafforzano, ripetono, contraddicono, e sostituiscono l'informazione verbale.

Deittici (indicatori, puntatori)

Movimenti spaziali (descrivono una relazione spaziale)

Cinetografici (delineano un'azione del corpo)

Adattatori

Definiti così perché sono appresi per soddisfare esigenze psichiche o fisiche, spesso appresi nell'infanzia, servono a scaricare tensione e ansia nel corso di una interazione.

Autoadattatori (grattarsi, toccarsi, giocare con la lingua in bocca, ecc...)

Etero-adattatori (toccare l'interlocutore)

Oggetto-adattatori (giocare o muovere oggetti mentre si parla)

Regolatori

Movimenti che **regolano** appunto l'alternanza discorso-ascolto. **Segnalano** a chi parla di affrettarsi, ripetere, di attendere, di voler prendere la parola, di parlare, di prestare attenzione (cenni con la testa, movimenti oculari ecc...).

Sono **indipendenti** da ciò che si sta dicendo e dal significato verbale, ma sono dipendenti dal contesto in cui si svolge la conversazione.

Quindi non hanno significato proprio ma ***regolano la buona riuscita di una comunicazione, tendono a influenzare l'interlocutore.***

Indicatori emozionali (agitare i pugni in segno di rabbia, oppure far vedere i palmi in segno di calma)

Segnali corporei

Faccia a faccia

Lateralizzazione

Spostamento del baricentro

Spostamento del capo

Deglutizione

Respirazione/Raschiarsi la voce

“Aggrottamento”

Sguardo

Immobilizzazione/irrigidimento

Mani aperte/chiose

Braccia aperte/chiose

Sudorazione

Indicatori non verbali della menzogna

Sbattere le palpebre;

Avere le pupille dilatate;

Essere contraddittori fra L.N.V. e V.;

Parlare in maniera esitante;

Sorridere con gli occhi: arricciature attorno a gli occhi (Ekman, 1985)

Le espressioni facciali devo essere contestualizzate.

Spazio

La gestione è data da 4 situazioni.

- 1) *Distanza interpersonale*
- 2) *Contatto corporeo* (reciproco, individuale può denotare
assimmetria)
- 3) *Orientazione frontale e laterale* (faccia-faccia/fianco-fianco)
- 4) *Postura* (ostentazione/sfida, chiusura/disagio,
apertura/gradimento)

LA PROSSEMICA

HALL (1963-66)

È la scienza dello spazio umano.

Le distanze interpersonali:

Intima contatto fisico;

da 15 a 40 cm;

Personale piccola sfera di protezione che un individuo crea attorno a sé;

da 45 a 120 cm;

Sociale

da 120 a 210 cm, fra persone che lavorano insieme;

da 210 a 360 cm, fra persone che non lavorano insieme;

Pubblica

da 360 a 750 cm, fuori dalla cerchia che riguarda il soggetto;

da 750 cm, personaggi ufficialmente di rilievo.

Macro aree della comunicazione non verbale

Ripetizione (rinforza/integra; assentire con il capo)

Contraddizione (in contrasto con quanto verbalizzato; espressioni di tranquillità associate a gesti bruschi oppure messaggi di accoglienza associate a espressioni corruciate)

Sostituzione (diniego con il capo piuttosto che espresso verbalmente)

Accentuazione (sgranare gli occhi, aprire la bocca)

Regolazione e relazione (impazienza, cenni con il capo, sospiri ecc...)

Cinesica

Prossemica

PNL

Acronimo

PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA

Programmazione: lavoro mentale che avviene nell'individuo nel momento in cui riceve un'informazione.

Neuro: l'esperienza è filtrata ed elaborata dal nostro sistema nervoso attraverso i cinque sensi.

Linguistica: risposta agli stimoli ricevuti o emersi internamente, che danno vita alla relazione con l'esterno avente come effetto il linguaggio verbale e del corpo.

La PNL **nasce in America negli anni '70** (John Grinder e Richard Bandler)
Si tratta di una **Neuroscienza** che pone le proprie basi sull'evoluzione dei concetti della psicologia moderna degli anni '70 (Psicologia Cognitiva di Chomsky) che già sottolineavano la forte capacità della mente degli esseri umani di elaborare ciò che viene percepito attraverso i **5 sensi e quindi decidere una reazione.**

Fonte: Andrea Mini "Comunicare con la PNL"

VERBALE – il contenuto, le parole con cui trasferiamo le informazioni e i dati

PARAVERBALE – la forma, il modo in cui pronunciamo le parole, il tono, il volume, il ritmo, la velocità, le pause

NON VERBALE – l'interpretazione, la mimica, i gesti e i movimenti, la postura, lo sguardo.

I Canali Sensoriali:

VISTA - UDITO - TATTO – GUSTO – OLFATTO

I Sistemi Rappresentazionali

VISIVO (V) ciò che vediamo (respiro superficiale)

UDITIVO (A) ciò che ascoltiamo

CENESTESICO (K) ciò che percepiamo attraverso la comunione del gusto, dell'olfatto e del tatto (respiro profondo)

VAKOG

VISIVO (V) sono riconoscibili per la postura eretta, per l'orientamento degli occhi prevalentemente verso l'alto, per la respirazione alta, voce acuta, frasi brevi e veloci con periodi meno letterari, una gestualità evidente; tenderà inoltre a dare molta importanza all'aspetto estetico.

Mentre parla utilizzerà: vedo..., mi è chiaro..., guarda se puoi, bello, lampante.

UDITIVO (A) durante una conversazione muove gli occhi lateralmente, ha una respirazione più toracica, impara ascoltando e rispetto al visivo ha maggiori capacità riflessive.

La voce è melodica o monotono, racconta più lentamente e lungamente.

Gli avverbi che utilizzerà sono: mi suona bene, ascolta...,

CENESTESICO (K) ha una respirazione addominale, ama il contatto fisico e tutto ciò che ha a che vedere con tatto, gusto e olfatto; ha una gestualità lenta, meno considerazione dell'aspetto esterno delle cose rispetto ai contenuti; memorizza facendo pratica. La voce è profonda e spesso parla poco e lentamente. Si focalizza sull'altro!

Attraverso il rispecchiamento rimandiamo all'interlocutore, con il nostro atteggiamento, lo stesso comportamento che appartiene al suo modello del mondo. (Emulazione, affinità, somiglianza).

Il simile si avvicina al simile, meccanismo basilare della sopravvivenza.

Lo scrittore e uomo politico Francese "Mirabeau" di fine '800 scrisse:

***"La parola è stata data all'uomo
per nascondere il suo pensiero"***

Ricalco Posturale

Principio: modificare la nostra postura

Scopo: imitare in maniera speculare con naturalezza ed eleganza, non plateale (il tutto a specchio) Spesso avviene inconsciamente anche nella vita quotidiana.

Ricalco Verbale

Principio: tattica comunicativa verbale che si accomuna al nostro interlocutore.

Scopo: domande aperte.

Ricalco delle affermazioni

Principio: su una affermazione riferita a noi mettere una “*pausa*” poi riproporre la stessa affermazione all'interlocutore.

Scopo: dare attenzione, comprendere appieno quello che ci viene detto.

Ricalco Ritmico

Principio: modificare il nostro respiro quindi il nostro ritmo in relazione a quello del nostro interlocutore.

Scopo: percepire il ritmo respiratorio dell'interlocutore, armonizzarci al suo (versione sincrona) oppure rispondere quando il nostro interlocutore espira (versione fuori sincro). Essere più decisi nell'espirazione e più calmi nell'inspirazione.

Ricalco Tensionale/Emotivo

Principio: modificazione del nostro stato emozionale

Scopo: assumere uno stato emozionale simile (empatia)

Ascolto attivo

Occhi e orecchie;

Silenzio e comprensione;

Ospitare (ti ascolto, ti capisco, rafforzare con i gesti...);

Incoraggiare;

Defnire i punti d'accordo;

Capacità di scusarsi riconoscendo i propri errori;

Potenzianti

Dimmi, spiegami, voglio capire, sento, comprendo, forza, dai, continua, sono qui, ti vedo, esisti, ecc...

Suicidio comunicativo

Vorrei, mai, sì però, ma, perdere, purtroppo, sempre, ognuno, tutto, niente, problema, casino, carenza, sacrifici, rubare, sottrarre, carenze, difficoltà, tu sei, io sono, non devi, non fare ecc...

Accessi Oculari

Visivo Ricordato: guardiamo in alto a sx

Visivo Costruito: guardiamo in alto a dx (immagine costruita deve ancora accadere oppure la immaginiamo)

Auditivo Ricordato: guardiamo laterale sx pensiero ricordato

Auditivo Costruito: guardiamo laterale dx pensiero costruito

Dialogo Interno: guardiamo in basso a sx

Nota: per i mancini circa il 15-18% hanno gli accessi invertiti (speculari a noi)

La negoziazione

Tattiche comunicative

Abbandonare

Attaccare

Cambiare argomento

Concordare

Costruire

Difendersi

Dissentire

Domandare

Esporsi

Incoraggiare

Interrompere

Ironizzare

Lamentarsi

Ordinare

Proporre

Riassumere

Rimandare

Rimproverare

Scusarsi

Sdrammatizzare

Tacere

Verificare la comprensione

Tipologie dell'S.I. (Call 1996)

- 1) emotivamente disturbati
- 2) estremisti politici
- 3) fanatici religiosi
- 4) criminali
- 5) carcerati
- 6) categoria di combinazione

(Maniaci, borderline, antisociali, sociopatici, paranoici, suicidi, drogati, ecc...)

Le caratteristiche delle richieste

- nessun obiettivo chiaro;
- mancanza di richieste sostanziali da parte dell'autore;
- mancanza di un pensiero razionale;
- “Suicide-By-Cop”; (Miller, 1980), (Lord, 2000).
- attenzione diretta contro la persona “presa”

(Call 2003)

TIPOLOGIE DI RICHIESTE	DESCRIZIONE
Strumentali	Richieste definite oggettive come, ad esempio, denaro, trasporti, cibo, alcolici, droga.
Espressive	Richieste definite soggettive; ad esempio, l'autore vuole parlare ad un familiare, vuole fare una dichiarazione alla stampa per quanto riguarda le sue motivazioni.
Sostanziali	Le vittime sono state minacciate al fine di ottenere concessioni da una terza parte; le richieste possono essere strumentali o espressive.
Non sostanziali	Non si sono avanzate richieste o, se si sono avanzate, sono banali e non correlate al motivo per cui la vittima è minacciata.

Risultati del negoziato

1) Resa (Surrender)

2) Fuga (Escape)

3) Suicidio (Suicide)

4) Aggressione (Killing)

Riassunto per giocare

Contatto visivo;

Prosemica;

Postura;

Gesti;

Gestione stress ed emotività;

Ascolto attivo;

Empatia;

Riassumere o parafrassare;

Parole “potenti”

Incoraggiare;

Eliminare le parole e frasi “suicidio”;

Eliminare i giudizi di valore, e i qualificatori universali (sempre, tutto, mai, ecc...)

Prova pratica 1 - speed negotiation

Mettersi in coppia in piedi o seduti distanza fissa 2 metri.

Argomento: argomento libero.

Ruoli: SN e SSE (Soggetto Negoziazione, Soggetto Sequestro Emotivo)

Cercare il dialogo empatico tramite domande aperte contatto visivo ed ascolto attivo.

Fase 1 Non gesticolare.

Fase 2 Usare la gestualità.

Verifica dell'esercizio l'SN deve ripetere tutto ciò che gli è stato detto dal compagno.

Tempo 120 sec.

Prova pratica 2 - speed negotiation

Mettersi in coppia in piedi o seduti distanza fissa 2 metri

Argomento: discussione per un parcheggio.

Ruoli: SN e SSE

Riconoscere l'emozione del SSE, cercare il dialogo empatico tramite domande aperte, ascolto attivo, contatto visivo, ricalco delle affermazioni.

Fase 1 Non gesticolare, non modificare la prossemica.

Fase 2 Gestualità

Tempo 180 sec.

Prova pratica 3 - speed negotiation

Mettersi in coppia in piedi o seduti distanza fino ad 1 metro

Argomento: discussione per un parcheggio.

Ruoli: SN e SSE

Riconoscere l'emozione del SSE, riconoscere il tipo di richiesta, cercare il dialogo empatico tramite domande aperte, ascolto attivo, ricalco delle affermazioni, riassumere/parafrasare.

Fase 1 Non gesticolare

Fase 2 Gestualità, possibilità di modificare la prossemica fino ad 1 metro (entrambi).

Tempo 180 sec.

Prova pratica 4 - speed negotiation

Mettersi in coppia in piedi o seduti distanza fino ad 1 metro

Argomento: discussione per un parcheggio.

Ruoli: SN e SSE

Riconoscere l'emozione del SSE, riconoscere il tipo di richiesta, cercare il dialogo empatico tramite domande aperte, ascolto attivo, ricalco delle affermazioni, riassumere/parafrasare, ricalco posturale.

É possibile gesticolare ma seguendo solo i movimenti dell'SSE, possibilità di modificare la prossemica fino ad 1 metro (entrambi).

Tempo 240 sec.

Prova pratica 5 - speed negotiation

Mettersi in coppia in piedi o seduti distanza variabile.

Argomento: discussione per un parcheggio.

Ruoli: SN e SSE

Riconoscere l'emozione del SSE, riconoscere il tipo di richiesta, cercare il dialogo empatico tramite domande aperte, ascolto attivo, ricalco delle affermazioni, riassumere/parafrasare, ricalco posturale, ricalco emotivo.

É possibile gesticolare ma seguendo solo i movimenti dell'SSE, possibilità di modificare la prossemica a piacimento (entrambi), possibilità di usare la voce liberamente, gioco libero.

Tempo 240 sec.

Prova pratica 6 - speed negotiation

Mettersi in coppia in piedi o seduti distanza variabile.

Argomento: discussione a sorpresa.

Ruoli: SN e SSE

Gioco libero, risoluzione del oggetto della disputa, FANTASIA.

Tempo 240 sec.

Quando la negoziazione fallisce...

Messa in opera della BATNA

Combattimento

Cenni bibliografici

Bower, D. L., & Pettit, W. G. (2001). The Albuquerque police department's crisis intervention team: A report card. *FBI Law Enforcement Bulletin* February, 70(2), 1-6.

Aston, C. C. (1982). *A contemporary crisis: Political hostage-taking and the experience of Western Europe*. London: Greenwood Press.

Coombs, W. T. (1995). Choosing the right words: The development of guidelines for the selection of the appropriate crisis-response strategies. *Management Communication Quarterly*, 8(4), 447-476.

Davidson, T. N. (2002). *To preserve life: Hostage-crisis management*. Indianapolis, IN: Cimacon.

Dolnik, A. (2004). Contrasting dynamics of crisis negotiations: Barricade versus kidnapping incidents. *International Negotiation*, 8, 495-526.

Gilliland, B. E., & James, R. K. (1997). *Crisis intervention strategies*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.

Hancerli, S. (2005). *Toward successful negotiation strategies in hostage situations: Case study approach and future recommendations*. Master's thesis, University of North Texas.

Hare, A. (1997). Training crisis negotiators: Updating negotiation techniques and training. In Rogan, R. G., Hammer, M. R., & Van Zandt, C. R. (Eds.). *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research and practice*. (151-160). Westport, CT: Praeger.

L. Miller, *International Journal of Emergency Mental Health*, 2005, 7(4), pp. 277-298

Lipetsker, A. (2004). Evaluating the hostage barricade database system (HOBAS). *Journal of Police Crisis Negotiations*, 4(2), 3-27.

NEGOTIATION, COMMUNICATION, AND DECISION STRATEGIES USED BY HOSTAGE/CRISIS NEGOTIATORS Suleyman Hancerli, B.A., M.S. UNIVERSITY OF NORTH TEXAS May 2008

Www.Slideshare.net Comunicazione.

Slatkin, A. A. (2005). *Communication in crisis and hostage negotiations: Practical communication techniques, stratagems, and strategies for law enforcement, corrections and emergency service personnel in managing critical incidents*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher.

Womack, D. F., & Walsh, K. (1997). A three-dimensional model of relationship development in hostage negotiations. In Rogan, R. G., Hammer, M. R., & Van Zandt, C. R. (Eds.), *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research, and practice* (57-76). Westport, CT: Praeger.

Conclusioni

“DOMANDE?”

Grazie per la vostra partecipazione

