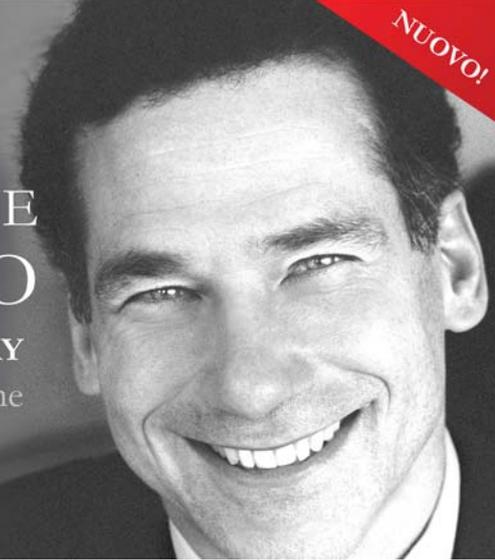




L'ARTE DELLA NEGOZIAZIONE & IL NO POSITIVO

Aspettando **WILLIAM URY**
esperto mondiale di negoziazione e mediazione



Ogni giorno ciascuno di noi si confronta con delle scelte, piccole e grandi, nelle quali dire di si a qualcuno significa inevitabilmente dire No ad altri...
Come possiamo gestirle con successo, limitando stress ed incomprensioni?
Buona Lettura!

2



Il 12 ottobre 2012
William Ury sarà a Vicenza in esclusiva per il Club Mondiale della Formazione con il corso **IL NO POSITIVO**
Strategie per condurre negoziazioni efficaci

SAPER DIRE DI NO è fondamentale perché solo imparando a dire di No a richieste che limitano il tuo tempo e le tue energie puoi creare spazio nella tua vita per dire Si alle persone e alle attività che veramente contano per te.

Nel numero precedente hai scoperto insieme a William Ury, il massimo esperto di mediazione e negoziazione a livello mondiale che a ottobre ospiteremo a Vicenza, che è possibile dire No all'altro, in modo positivo: **il No positivo di William Ury** è un vero e proprio esercizio di persuasione che ti consente di definire le tue priorità senza danneggiare i rapporti con l'altro, anche se dici No alle sue richieste.

Nella sezione esercizi, hai esaminato i 3 step del no positivo (Si! No Si?) applicandoli nei diversi ambiti della tua vita...

ORA, la tua prossima sfida è rendere più facile per l'altro, accettare il tuo No e quindi rispettare le tue esigenze.

Con alcuni piccoli accorgimenti...

NO: Maneggiare con cura

Non ti posso aiutare: ho tanto da fare per terminare il mio progetto

Non ti posso accompagnare alla cena di lavoro

Non puoi giocare perché devi fare i compiti

LA PAROLA PIÙ SEMPLICE PER FISSARE UN LIMITE È INEVITABILMENTE IL NO.

Come lo stesso Ury afferma nel suo bestseller¹ **"Il no secco, ordinario ci guadagna in chiarezza e franchezza"**. Il fatto è che questa parola, pur senza volerlo, respinge l'altro. Il No viene percepito con una natura per così dire "bellicosa" e quindi genera **resistenza immediata** da parte di chi lo riceve. Può anche non essere la tua intenzione eppure è assai probabile che l'altro colga nel tuo No, un messaggio implicito, di rivalsa personale: "Ti dico di No perché penso a me: tu e i tuoi interessi passano in secondo piano."

Ecco perché, per evitare simili fraintendimenti è necessario che questa parola venga utilizzata con parsimonia: **il che non significa non dire di No, bensì utilizzare altri termini per comunicare lo stesso messaggio!**

Nelle prossime pagine ti presentiamo una serie di parole chiave specifiche o intere frasi da poter usare per dire No alle richieste dell'altro in modo che il tuo No venga ascoltato e soprattutto compreso (!) come essenzialmente positivo.

Curiosità

Centinaia di tavolette d'argilla, **recanti la scritta NO!** sono state recentemente trovate in una tomba babilonese. Il termine è un acronimo che significa **"Nessuno Osi"**, attribuito al re babilonese Saddamhurrabi I, per allontanare il nemico storico: gli americani. Insomma il No è la parola che "mette i limiti" per eccellenza.



Continua a leggere...

1 - William Ury, 2007 - IL NO POSITIVO - Tea Editore

Strategia n. 1

“HO UNA REGOLA”

NEL PRIVATO: *Non posso proprio darti l'importo che mi ha chiesto perché mi sono imposto come regola di non prestare più tanti soldi agli amici.*

NEL BUSINESS: *Non posso delegare il mio socio a firmarti questo contratto ed inviartelo via fax perché è mia abitudine consolidata firmare e consegnare personalmente i contratti di investimento superiori a 50.000 euro*

Quando dici che hai una regola, rendi noto che il tuo no, non è episodico ma è parte di una linea di condotta più ampia, di una tua decisione sulla quale hai meditato a lungo.

La “regola” ha inoltre il vantaggio di far sapere all'altro che il tuo No non ha niente di personale. È essenzialmente positivo. **Non dici no a lui, piuttosto continui a dire di Si ai principi e ai valori ai quali hai deciso di essere fedele.**



ESERCIZIO

PRATICO

Prendi carta e penna e dedica qualche minuto a questo esercizio...

Immagina di trovarti a gestire una delle situazioni precedenti: quali parole useresti per esprimere la tua regola?

Ovviamente questa strategia non deve essere usata alla leggera o in modo tale da essere scambiata per una rigida posizione avversa. Per esempio, se il tuo collega ti invita ad un aperitivo dopo l'ufficio e tu preferisci restare a casa, come pensi che la prenderà se gli rispondi che “la tua regola” è non fare mai aperitivi dopo l'ufficio? ;-)

RICORDA:

Questo principio funziona solo quando il No è davvero legato ai tuoi valori e ad un tuo stile di vita!

Strategia n. 2

“NON ORA”

Secondo William Ury, un altro modo per “ammorbidire il colpo del No” è di collocarlo nel tempo, usando la frase magica “non ora”

Il “non ora”, ha un duplice vantaggio: fa sentire l’altro ascoltato e lascia la porta aperta al futuro.

Ecco un esempio di vita reale. Senti come cambia l’effetto se la tua risposta cambia:

FORMULA ERRATA: *Non ti posso aiutare: ho tanto da fare per terminare il mio progetto.*

FORMULA CORRETTA: *Non ti posso aiutare ora. Che ne dici di lavoraci insieme dopo che avrò terminato il mio progetto?*



ESERCIZIO

Prendi spunto dagli esempi e

PRATICO

scrivi 2 o 3 frasi con il “non ora”...

Non ti posso accompagnare alla cena di lavoro

Non puoi giocare perché devi fare i compiti.

Non posso darti l’aumento di stipendio che mi chiedi.

Non posso ORA. Ti raggiungo per il dopocena.

Non ORA. Giocheremo insieme dopo che avrai finito i compiti.

Non è possibile ORA. A fine anno valuteremo la tua richiesta in base al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

NB: il “non ora” vale per quei casi in cui esiste una reale possibilità di soddisfare in futuro i bisogni dell’altro. Pertanto se sei sicuro che questo non sarà mai possibile, di solito è meglio che lo sappiano da subito. E se l’altro è talmente insistente da metterti alle strette per una risposta immediata? Se sei in dubbio è meglio restare sulla linea del Non Ora, e quindi rispondere: **“Se ti serve proprio una risposta, ora come ora, la risposta è no”.**

RICORDA:

È meglio non dare false illusioni all’inizio e più tardi trasformare la tua risposta in un Si, che dire Si per paura di rovinare la relazione e tentare più tardi di cambiarlo in un No.

Strategia n. 3

“PREFERISCO RINUNCIARE PIUTTOSTO CHE... (fare un cattivo lavoro)”

Mi dispiace, ma non siamo in grado di procurare il tipo di soluzione che ci chiede. Le posso consigliare chi fa questo sul mercato piuttosto che offrirle un servizio che non sia all'altezza degli standard a cui è abituato con noi.

Quando rifiuti un incarico perché sai di non poterlo svolgere al meglio è evidente che non solo affermi i tuoi interessi ma attribuisce anche un gran valore alla persona che ti sta facendo quella richiesta .

Per usare le parole dello stesso Ury: “Il tuo No è in realtà un Si all’efficienza e ai criteri di qualità”

Nel ricevere una risposta simile, il cliente potrebbe sentirsi in un primo momento spaesato ma certo d’ora in avanti ti riconoscerà come una persona onesta e soprattutto professionale. Pensa alle conseguenze negative per ambedue se per avere quella commessa a tutti i costi, dicessi sì, realizzando poi lavoro insoddisfacente e penalizzante. **In altre parole, individuare i propri limiti, ammetterli apertamente e investire il proprio tempo per ciò che si sa fare meglio consente di proteggere la qualità del lavoro e la relazione futura con il cliente**



ESERCIZIO

PRATICO



Rifletti e prendi spunto da una tua situazione vissuta

Riformula il tuo rifiuto usando il “preferisco rinunciare”...

RICORDA:

per ottenere l’effetto desiderato il tuo tono e l’intenzione sottostante devono essere coerenti con le tue parole, altrimenti rischi di essere percepito come lavativo e poco flessibile.

Strategia n. 4

“NO, GRAZIE.”

“...Lo so che trattare questa questione non è stato facile per nessuno dei due. Per questo ti voglio ringraziare per l'impegno che hai messo e che metterai nel rispettare le mie esigenze e spero di aver ancora modo di confrontarmi con te in futuro.”

Molte volte, per porre fine a situazioni “imbarazzanti”, può bastare aggiungere al No un semplice grazie. **Il NO protegge i propri interessi, e il GRAZIE unisce perchè mostra rispetto e riconoscenza per l'altro.** In altri termini riconoscete che ci sono state delle difficoltà, ringraziate la persona e spostate l'attenzione su un futuro positivo.

All'inizio di questa newsletter abbiamo detto che il No secco è sinonimo di chiarezza e franchezza. Due qualità che devono esistere perché il messaggio arrivi dritto all'altro...ricordandoci di esprimerle con “grazia”.

ESERCIZIO

4

PRATICO



Analizza la situazione e formula il tuo “No, grazie”.

E' l'ennesima proposta che ricevi da una persona a cui tieni. Gli hai già spiegato più volte le reali motivazioni che ti spingono a rifiutare ma lui insiste... Esprimi ora le tue esigenze applicando il “No, Grazie”.

RICORDA:

per ottenere l'effetto desiderato è necessario seguire questi tre passaggi:

- 1) Riconoscere in modo obiettivo***
- 2) Ringraziare***
- 3) Lasciare la porta aperta verso un futuro positivo.***

In Conclusione...

ESSERE DIRETTI E CHIARI, EVITANDO GLI ERRORI PIU' COMUNI

Spesso, per chiudere definitivamente una situazione di lavoro, o una storia, ci arrampichiamo sugli specchi cercando un modo originale per dire di No.

Cerchiamo una risposta che non offenda la persona né pregiudichi il rapporto. Pensiamo e ripensiamo alla risposta da dare e finiamo per caricare il nostro No di un bagaglio emotivo pesante: rabbia timore, senso di colpa, vergogna. **Ma quanto tutto questo influenza entrambi?**

IMPARARE AD ESPRIMERE IL NO IN MODO POSITIVO E' UN SUPPORTO PREZIOSO IN OGNI AMBITO DELLA VITA.

**Guarda il video in cui
William Ury presenta il
suo prossimo seminario
in Italia.**



**E a Luglio non perderti il prossimo numero
"L'Arte della Negoziazione e il No Positivo"**

Ti stai appassionando al No Positivo e vuoi approfondire?

Continua a seguirci anche su FB: iscriviti al gruppo
"Aspettando William Ury: il gruppo del No Positivo". **CLICCA QUI.**



Evento in esclusiva

ONE DAY SEMINAR

William Ury in Italia

VICENZA 12 OTTOBRE 2012



Strategie pratiche e innovative per condurre negoziazioni efficaci

Corso con William Ury

un'esclusiva per l'Italia del Club Mondiale della Formazione™

Per informazioni e iscrizioni:

HI-PERFORMANCE srl info@hiperformance.it www.hiperformance.it



William Ury
Vicenza 12 OTTOBRE 2012

