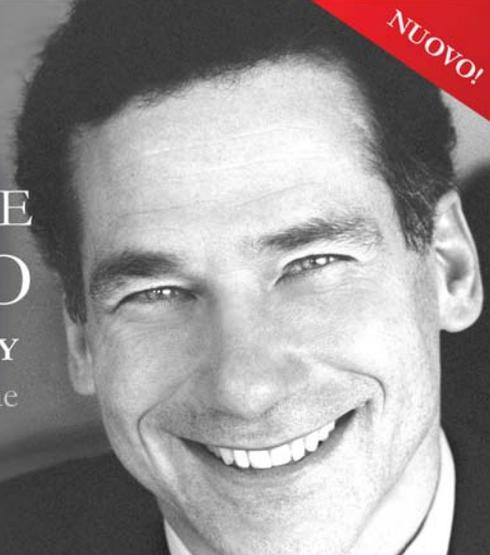


L'ARTE DELLA NEGOZIAZIONE & IL NO POSITIVO

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



Bentornato al 4° appuntamento con lo speciale dedicato a William Ury e all'Arte della Negoziazione. Nelle puntate precedenti abbiamo visto come è possibile, attraverso il metodo del No Positivo, dire No a richieste e/o comportamenti dell'altro senza "pagarne le conseguenze", anzi tutelando e migliorando persino le proprie relazioni professionali e personali. Per chi dopo la calura estiva avesse dimenticato in cosa consiste il metodo del No Positivo, ecco un nuovo approfondimento.

Buona Lettura!

A differenza del No secco e ordinario, il No Positivo è una formula che:

1) incomincia con un'affermazione (dici di Sì! ai tuoi interessi)

2) stabilisce un limite oltre il quale non sei disposto ad andare (esprimi il No alla richiesta/comportamento dell'altro)

3) termina con una proposta di mediazione (Sì? ovvero Troviamo una soluzione che sia vantaggiosa per entrambi?)

Se il primo Sì! della formula è l'affermazione dei tuoi interessi fondamentali e spiega all'altro perché stai per dirgli di No, il terzo ed ultimo punto, quello del "Sì?" è un invito esplicito ad una risoluzione positiva.

Nelle prossime pagine vediamo come applicarlo per migliorare la qualità delle tue relazioni personali e professionali.



SI?

**La ricerca di una soluzione
dopo aver detto**

No

Iniziamo con un esempio comune...

Mittente: I tuoi genitori

Destinatario: Mario

Oggetto: Vieni a trovarci quest'estate?



Caro Mario prenotiamo il solito ristorante per ferragosto? Quanti siete? Ci sono anche i ragazzi con voi?

Un abbraccio.

Mamma e Papà

Mittente: Mario

Destinatario: I tuoi genitori

Oggetto: RE: Vieni a trovarci quest'estate?

*Cari Mamma e Papà,
quest'anno a causa di nuovi progetti da seguire a lavoro ho pochi giorni di ferie. Con mia moglie abbiamo deciso di passarli all'estero quindi a differenza degli anni precedenti non posso trascorrere con voi il ferragosto. Vi abbraccio.
Mario*



Uno degli errori più comuni dopo aver detto di No, è fermarsi al No, trascurando l'opportunità di proporre un esito positivo che salvaguardi la relazione.

Quando dici di No e ti fermi al No inevitabilmente causi nell'altro un senso di frustrazione, tristezza, delusione rabbia, risentimento. Detto così, come pretendi che l'altro ascolti, comprenda e accetti il tuo No?

Quale soluzione?

La chiave secondo William Ury è uscire fuori dal tuo schema abituale e fare in modo che il No non sia percepito come rifiuto personale. Questo richiede un accorgimento in più: mentre dici No alla richiesta o comportamento dell'altro, devi dire Si? alla persona ovvero offrirgli una alternativa che sia vantaggiosa per entrambi. Ecco un consiglio per Mario e per tutti coloro che si trovano in simili circostanze:

APPLICARE IL METODO DEL NO POSITIVO

Mittente: Mario

Destinatario: I tuoi genitori

Oggetto: RE: Vieni a trovarci quest'estate?

Mamma, papà, quest'anno a causa di nuovi progetti da seguire a lavoro ho pochi giorni di ferie. Con mia moglie abbiamo deciso di passarli all'estero quindi a differenza degli anni precedenti non trascorrerò con voi il ferragosto. Che ne pensate se spostiamo il nostro pranzo per il compleanno di mamma il mese prossimo? Mi organizzerò con il lavoro al fine di avere la giornata libera.

Un abbraccio.

Mario



Offrire una terza proposta (si?) è come dare all'altro una via di scampo: non lo fa sentire messo con le spalle al muro...non lo lascia nella scomoda posizione di chi è stato appena respinto.

Fare una proposta positiva ha un altro grande merito: mostra rispetto per l'altro e per le sue esigenze. In questo modo, è molto più probabile che l'altro accetti il tuo No e sia disposto a rispettare i tuoi interessi, se riesci a prospettare una via per rispettare i suoi.

Il Si? ri-equilibra la partita dal punto di vista psicologico.

I 3 step del No Positivo

Ecco in sintesi le tre tappe fondamentali
per una corretta negoziazione.

1

SI

AI TUOI INTERESSI
*Voglio passare le ferie
all'estero con mia moglie*

2

NO

TRACCIA UN LIMITE
*Non trascorrerò il
ferragosto a casa*

3

SI?

OFFRI UN'ALTERNATIVA
*Posticipiamo l'incontro
ad una data certa e
salvaguardiamo il rapporto.*

**PARTI CON UN SI AFFERMATIVO.
PASSA AD UN NO OGGETTIVO,
E TERMINA CON UN SI? INVITANTE**

William Ury

Come proporre il Sì? ai comportamenti

Prima di esercitarti con questo terzo step del No positivo, occorre fare una distinzione: a seconda che tu debba dire No ad un comportamento che non condividi oppure una richiesta che non puoi accettare, ci sono alcuni dettagli da tenere in considerazione. Vediamoli insieme.

Situazione A:

Dire no ad un comportamento discutibile e proporre all'altro il Sì?

A tuo figlio: Non è concepibile che tu torni così tardi la sera se domani devi andare a scuola.

Al fornitore: Nonostante le ferie estive, non è accettabile che dopo 10 giorni non ci abbiate ancora consegnato la merce.

Soprattutto davanti a comportamenti intollerabili, **l'errore più comune è fermarsi al No**. Ci facciamo prendere dal nervosismo, dalla rabbia e così ci limitiamo a dire all'altro quello che secondo noi è sbagliato, quello non vogliamo che faccia; **mentre sarebbe più costruttivo ai fini del rapporto, spiegargli ciò che vorremmo facesse.**

Nel suo bestseller "Il No Positivo", William Ury racconta di una donna che si lamentò con il marito perché passava troppo tempo in ufficio.

"Non puoi pensare solo al lavoro..." fu la replica della donna al comportamento del marito.

Sai come andò a finire?

Il giorno dopo il marito si iscrisse a un torneo di golf per il fine settimana.

E la moglie? Quello che lei voleva in realtà, non era che il marito pensasse meno al lavoro ma che trascorresse più tempo a casa con lei e con i bambini!

Lei aveva espresso il suo no ma senza la richiesta positiva in cui specificava quello che voleva nel profondo.

Quando dici no ad un comportamento che non condividi, è bene che la tua proposta (quindi il tuo sì?) assuma la forma di una richiesta costruttiva per cambiare il comportamento/modo di fare che non va.

1) STEP Spiegare all'altro in modo pulito e semplice il comportamento che suscita problemi/fastidi.

2) STEP riorientare la sua attenzione verso quello che ti piacerebbe facesse.



Sii chiaro sul cambiamento specifico che ti piacerebbe vedere nell'altro invece di rimanere vago su quello che non va.

VOLTA PAGINA E LEGGI COME APPLICARE QUESTI CONCETTI IN PRATICA...

Esempi & Esercizi

Situazione A

Applicazione pratica del no positivo ai comportamenti:

Riprendiamo l'esempio della moglie...

"Venerdi scorso a cena, hai promesso ai bambini che almeno questo weekend li avresti accompagnato al parco. Ricordi? e invece anche questo fine settimana lo hai passato tra telefonate, e-mail". (SPIEGHI IN MODO OGGETTIVO COSA NON È ANDATO).

"Tutti noi rispettiamo il tuo lavoro e ti stimiamo come professionista, ma non puoi pensare solo al lavoro." (DICI NO AL COMPORTAMENTO E SI ALLA PERSONA)

"Che ne dici di acquistare sin da oggi i biglietti per il cinema così la prossima settimana non avremo scuse per andare tutti in famiglia? Tu puoi organizzarti in anticipo con il lavoro e i bimbi non ci resteranno male!" (PROPONI IL TUO SI?: UNA SOLUZIONE POSITIVA, CONCRETA E VANTAGGIOSA PER ENTRAMBI)

NB: Poichè l'altro può avere una visione molto diversa dalla tua, quanto più mantieni obiettiva la tua descrizione, e utilizzi un approccio basato sui fatti, tanto più difficile sarà per l'altro contestarla. **Entrambi ne trarrete beneficio!**

Ed ora tocca a te!

Descrivi un comportamento di un tuo amico/collaboratore che non riesci a tollerare:

Quali sono abitualmente le parole che usi per dire No a questo comportamento?

Che reazione ottieni poi? Come ti senti tu e cosa fa l'altro?

Alla luce di quanto letto sinora come formulerai il tuo (si! No? si?) a partire da oggi?

Come proporre il Si? alle richieste

Situazione B:

Dire no a una **richiesta** che non puoi accettare e proporre all'altro il Si?

Vediamo adesso come fronteggiare richieste difficili. Secondo William Ury **il si?, in questo caso consiste nell' offrire una terza opzione;** nel proporre all'altro una soluzione alternativa e positiva, che resti ferma sul No iniziale, ma che nello stesso tempo renda entrambi soddisfatti.

Così per esempio, se sei un titolare d'azienda, puoi applicare i principi esemplificati in due step:

1) Al collaboratore che ti chiede un aumento di stipendio puoi replicare fermamente che il budget non è sufficiente al momento per far fronte alla sua richiesta.

(RESTI FERMO SUL NO).

2) Dal momento però che si tratta di una persona in cerca di maggiore riconoscimento e di più responsabilità puoi proporgli di far parte di un nuovo progetto ad alta visibilità e redditizio per il futuro dell'azienda. **(PRESENTI LA SOLUZIONE ALTERNATIVA, POSITIVA)**

Questo gli consentirà nel breve periodo un ritorno d'immagine e se il progetto otterrà il successo sperato anche un buon ritorno economico.

Dai all'altro l'impressione che stai formulando quell'opzione sul momento, insieme a lui spiegandone nel dettaglio i vantaggi. E fai in modo che l'altro cambi il suo umore e, alla fine, sia persino d'accordo con te.



RICORDA:

Il si? è una proposta specifica realistica e costruttiva. Sposta l'enfasi dal negativo al positivo, da quello che non si può fare a quello che può essere fatto.

Cercando di andare incontro agli interessi di entrambi.

ORA VOLTA PAGINA ED ESERCITATI SU COME APPLICARE QUESTI CONCETTI IN PRATICA...

Esercizio

Ora tocca a Te!

Situazione B

Applicazione pratica del no positivo alle richieste difficili.

Prendi carta e penna e scrivi qui sotto l'ultima volta in cui hai ricevuto una richiesta (da tua moglie, da tuo figlio, il tuo capo o collaboratore) alla quale hai dovuto rispondere di NO.

Quali parole hai utilizzato per dire di No?

Che reazione ha prodotto il tuo No negativo?

Su di te

Su chi l'ha ricevuto

Alla luce del metodo di William Ury , quale alternativa positiva, specifica e vantaggiosa per entrambi (si?) avresti potuto trovare?

I Trucchi del Mestiere

Strategie e accortezze per risultati più soddisfacenti

1) Poni domande chiarificatrici

Se non capisci bene perché l'altro fa una certa richiesta o persiste in un comportamento discutibile, prima di lanciarti nell'applicazione della formula sì! no sì?, un piccolo trucco sta nel porre domande chiarificatrici come:

PER LE RICHIESTE:

Mi può aiutare a capire meglio quali sono le sue esigenze?

PER I COMPORTAMENTI CHE NON TOLLERI:

Cosa la spinge a fare... ?

Fare domande ti consentirà di reperire maggiori informazioni sugli interessi dell'interlocutore, comprendere le sue esigenze nascoste e quindi di progettare una soluzione ad hoc (il sì?) che accomuni entrambi!

2) Preannuncia prospettive future positive

Prima di dire No, vediti come se stessi "invitando" l'altro ad una discussione costruttiva, quasi si trattasse di un amichevole incontro sportivo...

ECCO COSA POTRESTI DIRE AD UN TUO COLLEGA DIFFICILE:

"Mi piacerebbe affrontare con te una questione che penso ci farebbe lavorare meglio insieme".

OPPURE A TUA MOGLIE:

"Vieni che parliamo di una cosa che ci aiuterà ad andare più d'accordo in futuro".

Un approccio rispettoso aiuterà a predisporre l'altro ad ascoltarti e a far apparire prima il tuo No, e poi il Sì? come una soluzione davvero ragionevole, una proposta da prendere in considerazione.

In Conclusione...



NEGOZIARE È:

**...CAPIRE LE RAGIONI DELL'ALTRO,
E TROVARE ALTERNATIVE PER NON RINUNCIARE ALLE TUE!**



William Ury



You Tube
Broadcast Yourself™

Ti interessano questi temi?

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

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



**E ... in attesa del prossimo numero, esercitati con i consigli di William Ury
e raccontaci le tue negoziazioni migliori sul gruppo ufficiale
"Aspettando William Ury - il gruppo del No Positivo**



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





CLUB MONDIALE DELLA FORMAZIONE™

Il Club Mondiale della Formazione nasce dall'intuizione di **Nello e Mody Acampora**, fondatori di **Hi-Performance**, e **Mirco Gasparotto**, Presidente di **Arroweld** e si rivolge alle imprese italiane che si distinguono per apertura all'innovazione e la profonda convinzione che la formula **formazione + sviluppo personale = successo** sia la più efficace, specialmente in momenti di crisi, incertezza e turbolenza del mercato internazionale.

Giunto al suo 5° appuntamento internazionale, il Club ha organizzato eventi condotti da noti personaggi del panorama formativo mondiale (**Brian Tracy, Robert Cialdini, Jeffrey Gitomer, Jack Canfield**) che hanno visto la partecipazione di oltre 4.000 imprenditori, manager e professionisti di tutta Italia.

La Mission del Club:

Divulgare la cultura dello sviluppo personale e rendere facilmente fruibili tecniche, strategie e metodi di successo per migliorare la qualità della propria vita e professione.