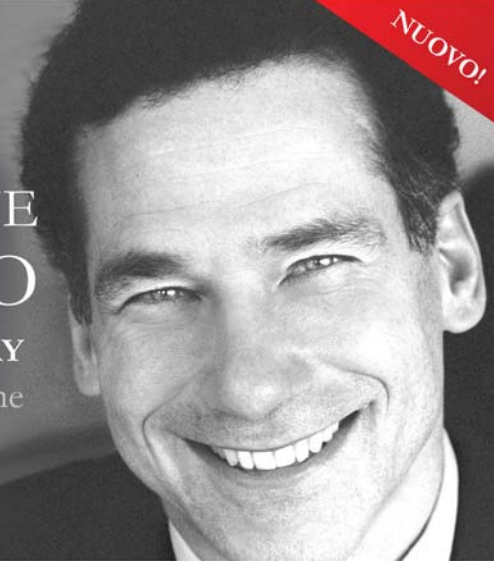


NUOVO!



# L'ARTE DELLA NEGOZIAZIONE & IL NO POSITIVO

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



**B**envenuto a questo nuovo ciclo di newsletter, incentrate sui contenuti di uno dei massimi esperti di mediazione e negoziazione, a livello mondiale e autore del recente best seller **IL NO POSITIVO: William Ury**. Che cos'è il NO POSITIVO? pensi che sia un controsenso? In questo primo numero parleremo proprio di quali sono le principali barriere che impediscono alle persone di dire No e della formula in 3 step per superarle.

**Buona Lettura!**



**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*

**WILLIAM URY** - Autorità mondiale nel campo della negoziazione, Ury opera da oltre trent'anni come **consulente e mediatore in** ambito aziendale e politico in tutto il mondo (ha mediato di recente in conflitti in Indonesia, nei Balcani, in Medio Oriente, in Venezuela.) Insieme a **Jimmy Carter** - 39° presidente degli Stati Uniti d'America - è fondatore dell' **International Negotiation Network**, organismo nato per porre fine alle guerre civili in tutto il mondo. Nel 1980, ha svolto la sua attività al servizio del governo Sovietico e Usa per la risoluzione del conflitto sul nucleare. E' autore di numerosi best seller sul tema della negoziazione, tra cui **"Negoziare in Situazioni Difficili"**, **"Risolvere i Conflitti"**, **"L'Arte del negoziato"**. La sua più recente pubblicazione **"Il NO positivo"**, insegna a dire NO in modo chiaro ed efficace per **potenziare la propria assertività** e gestire al meglio le **priorità**, senza danneggiare i rapporti con gli altri.

# Cos'è il NO Positivo?

**Quante volte avremmo voluto dire di No, oppure ci capita di dover dire di No, a collaboratori, dipendenti, colleghi, clienti, oppure ad amici e familiari?**

Questa "piccola" parola è a volte necessaria per salvaguardare ciò che è importante per noi, evitando che siano gli altri a condizionarci ed a scegliere al posto nostro, nella professione e nella vita.

Qualunque cosa vi preme... la felicità, il benessere della famiglia, il successo nel lavoro, la salute, dipende dalla vostra capacità di dire No, quando è necessario.

**NO È LA PAROLA CHIAVE PER DEFINIRE LE NOSTRE PRIORITÀ. DIRE NO SIGNIFICA PRIMA DI TUTTO DIRE SÌ A NOI STESSI E PROTEGGERE CIÒ CHE PER NOI È IMPORTANTE.**

***Cosa succede quando avremmo bisogno di dire di No a persone con le quali abbiamo costruito relazioni solide che non vogliamo mettere a rischio?***

Quando un cliente importante vi chiama e vi chiede di anticipare di 10 giorni la consegna stabilita.

Voi sapete, quanto trambusto ciò creerebbe in azienda e che questo potrebbe persino andare a scapito della qualità del prodotto... ma si tratta del vostro migliore cliente.

**Come dirgli di No, senza perdere la sua fiducia?**

Quando l'amico vi chiede di aiutarlo nel trasloco...sapete bene di avere quel terribile mal di schiena... ma vi fate prendere da

tali sensi di colpa o paure "Che dirà? Che penserà di me?" ....che dirgli No sembra del tutto inconcepibile.

Quando il capo vi chiede di lavorare proprio nel fine settimana in cui avevate già progettato un viaggetto con vostra moglie...lei andrà su tutte le furie eppure...

**Come dire di No al capo, senza mettere in pericolo la vostra promozione sul lavoro?**

Continuate a leggere se vi siete ritrovati in almeno una di queste situazioni...



# La Difficoltà di dire NO

## Da dove nasce? Come superarla?

Tutti noi vogliamo essere amati e ben accettati e così al cuore della difficoltà di dire di No, spesso c'è quel senso di ansia di non essere all'altezza con l'altro, la paura di fare la parte del guastafeste, di rovinare tutto quello che di buono si è creato. Come è noto a molti, dire di No soprattutto se questo avviene nel modo sbagliato, rischia di incrinare i rapporti con l'interlocutore e/o pregiudicare - situazioni potenzialmente favorevoli.

Oppure c'è il timore che l'altro potrebbe controbattere con forza al vostro No. Sapete che vi occorrerà **fiducia in voi stessi** e una buona dose di self control per difendervi di fronte alla sua possibile reazione ...vi occorrerà **energia** per essere capaci di proseguire con il vostro No, se l'altro rifiuta di accettarlo. Quell'energia che adesso vi manca.

**COSÌ CEDETE E DITE: OKAY!  
PUR SAPENDO CHE NON SI TRATTA  
DELLA DECISIONE CHE PIÙ VI "RISPETTA".**

### Con quali conseguenze?

**Rimpianto, risentimento e nervosismo** non tardano ad arrivare – perché accettare era l'ultima cosa che avreste voluto fare in quel momento. Il vostro Sì, si è trasformato un **Sì distruttivo** perché: ha sacrificato le vostre esigenze e soprattutto – cosa più importante (!) la relazione che tanto vi stava a cuore: quella persona che pur di accontentare oggi, vi ha costretto a dire No a voi stessi ...**d'ora in avanti sarà associata a questo spiacevole episodio.**



*Quando chiedo ai partecipanti del seminario per dirigenti di Harvard perché trovino così imbarazzante dire di no, le risposte più comuni sono:*

*Non voglio perdere l'affare*

*Non voglio guastare il rapporto*

*Non li voglio offendere*

*Mi sentirei colpevole.*

*Temo si potrebbero vendicare in futuro.*

*William Ury*



**Vuoi saperne di più e condividere  
le tue opinioni in fatto di negoziazione?**

**Unisciti al noi su**



*"Un No pronunciato con il più profondo convincimento è migliore e più grande di un Sì detto solo per compiacere o peggio...per evitare guai."*

*Mahatma Gandhi*

# Il Divorzio dei SI dai NO

## Come superare questa dicotomia?

Il dilemma oggi è che siamo intrappolati in un circolo vizioso fatto di stereotipi. Associamo alla parola No l'idea di prepotenza, di individualità, sopraffazione, di guerra, e alla parola Si quella di comunità, condivisione, giustizia, pace. E siamo convinti che l'uno e l'altro non possano andare di pari passo: dire Si agli altri (preservare il rapporto) inevitabilmente significa dire No a se stessi e viceversa.

Per fortuna un modo per uscire dalla trappola c'è. È quello che William Ury chiama il No Positivo.

L'essenza di un No positivo è affermare i vostri interessi, proteggere ciò cui date valore senza respingere l'altro, anzi impegnare la controparte in **un confronto più costruttivo e rispettoso** per entrambi. Partendo dal presupposto che le due cose sono perfettamente integrabili.



In contrasto con un No ordinario finisce con un No, **il No positivo da tre passaggi fondamentali che**

**con un Si.**

che incomincia con un No e **di William Ury è un No composto incomincia con un Si e finisce**

Un No positivo è in breve un Si! No. Si? Il primo Si esprime i vostri interessi  
Il No afferma il vostro potere e rappresenta con chiarezza le vostre intenzioni.  
Il secondo Sì asseconda il rapporto. E' un invito a trovare un equilibrio al fine di mantenere e coltivare la relazione con la controparte.



**INTERESSI**



**POTERE**



**RAPPORTO**

*Un NO positivo mette in equilibrio  
Potere e Rapporto al servizio dei tuoi Interessi*

# Facciamo un esempio...

## Come replicare ad un cliente

Per policy aziendale la vostra società che produce... componenti elettroniche, (vale per ogni prodotto!) **prevede il pagamento anticipato del cliente su tutti gli ordini.**

Si tratta di una condizione necessaria per il vostro lavoro perché vi consente di eliminare il rischio di disdette dell'ultimo minuto - con relative perdite di tempo che avreste potuto investire in lavori più redditizi.

E allo stesso modo la sicurezza di coprire in anticipo tutti i costi aziendali, vi permette di ottimizzare la qualità.

Un nuovo cliente che non conoscete e che allo stesso tempo vi commissiona un progetto molto proficuo **vi chiede di pagare tutto alla consegna.**

**COME POTETE REPLICARE AL CLIENTE CHE NON È POSSIBILE ESAUDIRE LA SUA RICHIESTA, SENZA PERDERVI QUESTA BUONA OCCASIONE?**

*"Gentile cliente,  
allo scopo di offrire un lavoro all'altezza dei nostri standard **(il vostro Sì)** per i quali lei ci ha scelto, non possiamo prevedere che il suo pagamento avvenga a lavoro ultimato **(il vostro No)**.*

*Le propongo quindi questa soluzione: che il 50% del pagamento avvenga alla firma del contratto, e la restante parte alla consegna merce. **(la vostra proposta di Sì)***

*Grazie."*

### IN BREVE:

**Quando volete Dire no non reagite in preda all'ira, e nemmeno sotto l'effetto di altra emozione come la paura o il senso di colpa.**

**Respirate profondamente e chiedetevi che cosa volete realmente e che cosa conta veramente in quel momento.**

In altri termini passate dall'essere reattivi e concentrati sul No, **a essere attivi in modo positivo e concentrati sui Sì.** Notate inoltre la differenza tra il primo ed il secondo Sì:

- **Il primo Sì** è centrato sull'interno, è una protezione dei vostri interessi
- **il secondo Sì** è centrato sull'esterno, è un invito all'altro per creare un'intesa che soddisfi quegli interessi.
- **Il No positivo** "funziona" perché rispettate l'altro anche se dite No alla sua richiesta o al suo comportamento.



# ESERCIZI PRATICI

Prendi carta e penna e dedica qualche minuto del tuo tempo a questo esercizio...

- 1)** Pensa a quella volta in cui hai ricevuto una richiesta che andava contro i tuoi progetti o desideri, eppure tu non hai avuto il coraggio di dire di No perchè non sapevi come dirlo senza ferire o indispettare l'altro. E così, per far fronte a quella richiesta hai dovuto rinunciare alle tue priorità. Come ti sei sentito subito dopo?

---

---

---

---

---

- 1b)** Alla luce di quanto letto in questo articolo, come avresti potuto dire di No mettendo in equilibrio i tuoi interessi e quelli della controparte? utilizza i 3 step del No positivo come nell'esempio.

---

---

---

---

- 2)** Adesso invece ripensa ad una situazione in cui hai avuto la "prontezza" di dire di No. Questa tua negazione ha compromesso però i rapporti con l'altro. Quali sono state le parole usate in quella circostanza per dire all'altro che non potevi fare ciò che ti stava chiedendo?

---

---

---

---

---

- 2b)** E alla luce del No positivo, come avresti potuto formulare la tua risposta senza pregiudicare la relazione?

---

---

---

---

---

# In Conclusione...

Prezioso asso per condurre negoziazioni efficaci - pensate all'importanza di non cedere alla richiesta della controparte e preservare il rapporto con un accordo alla pari - il metodo del No positivo vi può aiutare a dire No persino a voi stessi. **Quasi tutti, ogni giorno affrontiamo la sfida di dire No a tentazioni e comportamenti nocivi come mangiare, bere, fumare o spendere troppo..** spesso rispondiamo col cedere alle tentazioni oppure neghiamo persino a noi stesse di averle.



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



**IMPARARE A DIRE UN NO POSITIVO A VOI STESSI - PROTEGGERE I VOSTRI INTERESSI PIÙ IMPORTANTI PUR DIMOSTRANDO PER VOI STESSI RISPETTO ED EMPATIA- PUÒ ESSERE UN AIUTO INESTIMABILE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA.**



**Vuoi saperne di più e condividere le tue opinioni in fatto di negoziazione?**



Evento in esclusiva

ONE DAY SEMINAR

# William Ury in Italia

VICENZA 12 OTTOBRE 2012



CLUB MONDIALE  
della Formazione

**William Ury**  
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™

Informazioni & Iscrizioni  
CLUB MONDIALE

DELLA FORMAZIONE™

Tel. +39 0445804482

Fax +39 0445294500

Cell. +39 3496720652

[clubmondialedellaformazione.it](http://clubmondialedellaformazione.it)

[segreteria@clubmondialedellaformazione.it](mailto:segreteria@clubmondialedellaformazione.it)





## 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.*

**CLUB MONDIALE DELLA FORMAZIONE™**  
Tel. +39 0445804482 • Fax +39 0445294500  
Cell. +39 3496720652

[segreteria@clubmondialedellaformazione.it](mailto:segreteria@clubmondialedellaformazione.it)