

DIRE



CON CHIAREZZA

@annaelenabrolis



È DIFFICILE DIRE NO

Farlo **con efficacia** richiede infatti

- fiducia in noi stessi
- gestione delle emozioni (nostre ed altrui) connesse al (formulare/ ricevere un) rifiuto
- energia per affrontare le conseguenze del nostro dire NO senza farci travolgere dalle reazioni altrui



ATTENZIONE AI NO DEBOLI E CONFUSI

Affidarsi ai

- non so
- devo vedere
- mi spiace, ma...
- per quando ne avresti bisogno?

espone a rischi concreti di insuccesso.

Chi ci ascolta, infatti, percepisce margini di possibilità e, specie se in posizione di potersi aspettare **flessibilità** da noi, non darà alla nostra titubanza il peso che vorremmo esprimere. Col risultato che in un secondo momento dovremo probabilmente gestire la cosa, passando anche per confusi e “spreca tempo”



ATTENZIONE AI NO CHE SIGNIFICANO SÌ

Spesso riusciamo a dire NO chiaramente, ma l'efficacia della nostra comunicazione è messa in crisi dal fatto che quel che facciamo dopo la richiesta respinta è **incoerente** con quel NO. Che sia per curiosità, disponibilità, senso del dovere, senso di responsabilità, gentilezza, come anche perché ci riserviamo di valutare in un secondo momento se quel NO può diventare Sì, generiamo in chi ci ascolta l'**aspettativa** che quel NO sia sorpassato e possa essere ignorato - come se il NO fosse stato espresso per "attitudine difensiva" e non in esito a una **decisione ben ponderata e definitiva**

@annaelenabrolis



ATTENZIONE AI NO OSTILI E RABBIOSI

Essere molto argomentativi e polemici può, paradossalmente, rivelarsi **disfunzionale rispetto alla chiarezza** con la quale vogliamo dire NO. Chi ci ascolta, infatti, può concentrarsi sul nostro argomentare e sulle emozioni che esprime, piuttosto che sul contenuto di quel che diciamo, e reagire invocando valori come la disponibilità, la collaborazione, la condivisione di uno sforzo di squadra: argomenti molto più efficaci, diretti e facili da spendere di una lunga polemica. Un conto è gestire una richiesta che si vuol rifiutare, un conto è migliorare il processo di collaborazione con il richiedente

[@annaelenabrolis](https://www.instagram.com/annaelenabrolis)



ATTENZIONE AI SÌ DISTRUTTIVI

Dire **Sì** sapendo già che intendiamo non evadere la **richiesta**, oltre a non premiare la chiarezza della nostra comunicazione, crea **dinamiche disfunzionali alla collaborazione con noi**.

Chi credeva, infatti, che la richiesta fosse gestita da noi, si troverà a scoprire (spesso, tardi) di dover subentrare e trovare un'alternativa.

Gli effetti sono distruttivi per noi in termini di affidabilità, credibilità, reputazione e possibilità di essere coinvolti in progetti importanti/interessanti anche per altri.

Un **Sì** distruttivo non è un **Sì** che diventa **NO** per ragioni che siamo in grado di spiegare, è un **Sì** “di posizionamento” che, anche se non ci sembra, crea **un danno prima di tutto a noi**

[@annaelenabrolis](#)



Meglio

- i **NO diretti e professionali**
- i **NO educati e fermi**
- dichiarare di non poter rispondere oggi avendo bisogno di tempo e informazioni per valutare la gestibilità della richiesta

Indispensabile, poi, **parlare con calma, in prima persona, con parole semplici e dirette, senza premessa, senza sminuirsi, senza esitare né lasciar spazio a interpretazioni**

@annaelenabrolis



Una **comunicazione chiara e misurata** si traduce in **reputazione, credibilità e riconoscimento del nostro ruolo e del nostro contributo al cliente/ al team**, anche quando diciamo NO. Dire NO è possibile e, talora, persino **funzionale: occorre però prestare sempre attenzione a COME lo si dice**

[@annaelenabrolis](#)

