

LE PAROLE CHE NON TI DICO....

...E quelle che **sarebbe bene usare spesso!**

Le parole che non ti dico (da evitare)	I "Modi di dire" vietati	le parole che sarebbe bene usare (spesso)	"Modi di dire" da usare
ma	Non hai capito	e... (al posto di <i>ma</i>)	Mi sono espresso male io (al posto di <i>non hai capito</i>)
no	Farò quel che posso	aiutami a capire - dimmi di più - non ho ben compreso (al posto di <i>no</i>)	Mi piace quello che hai detto...
problema	Ci provo	questione (invece di <i>problema</i>)	Grazie per aver condiviso...
mi dispiace	Dai, speriamo	opportunità	Grazie, questa è proprio una buona idea
difficile	Avere il freno a mano tirato	facile	Aiutami a comprendere bene....
provare	Non è colpa mia-	incredibile	Permettimi di verificare se ho ben compreso...
sperare	Beh, io ho sempre fatto così	funzionale	Ti ringrazio per il chiarimento
disturbo	Non posso farlo	strategico	E' una soluzione da condividere
errore	Non è vero!	geniale	E' altresì plausibile che.... (al posto di <i>non è vero!</i>)
riscontro	Onestamente ... Non è compito mio Brancolare nel buio Non è giusto	occasione	

Ci sono termini e modi di dire comuni che è necessario che il negoziatore **eviti accuratamente di pronunciare**, essendo vocaboli **VELENOSI** per la comunicazione, trovando parole "alternative". Sono vocaboli da bannare in quanto il cervello di chi vi ascolta viene distratto dai messaggi negativi distogliendo così l'attenzione su cosa state dicendo. Infatti, una telefonata che comincia con le parole "*Hai fatto un errore*" o "*C'è un problema*" genera immediato disagio a chi ascolta. Nel caso in cui vi venga posta una domanda diretta è vietato rispondere con frasi tipo: «*Ci provo*» o «*Speriamo, di riuscirci*» in quanto sono termini che fanno implicitamente percepire una sorta di timore o peggio ancora di insicurezza; anche dire «*Ho il morale a terra*» non ingenera sensazioni positive in chi vi ascolta scoraggiandolo, di conseguenza, a confrontarsi con voi.

Infine, ci sono termini “jolly” il cui uso è concesso con il dovuto tatto e nella giusta circostanza, da usare con convinzione come frasi di rito nei discorsi negoziali in quanto sono in grado di catalizzare l’attenzione di chi ascolta coinvolgendoli nel vostro discorso: sono tutte le parole riconducibili alla metafora della guerra da affrontare necessariamente come compagni d’armi, spalla a spalla quali “*dobbiamo affilare le armi*”, “*siamo obbligati a fronteggiare*”, “*saremo sotto attacco*”, “*sarà una dura battaglia e la vinceremo*” ecc.

Le famiglie di parole più efficaci da utilizzare con la tipologia di ascoltatore ...

VISIVO	AUDITIVO	CINESTETICO
Analizzare	Chiedere	Attivo
Prevedere	Affermare	Emozione
Esaminare	Chiacchiere	Stress
Mettere a fuoco	Suonare	Caldo
Prospettiva	Alta voce	Flusso
Vedere	Raccontare	Movimento
Apparire	Annunciare	Stringere
Mostrare	Citare	Nel panico
Punto di vista	Far tacere	Sensibile
Aspetto	Rumore	Tenere
Guardare	Ascoltare	Concreto
Notare	Dire	Insopportabile
Quadro	Orale	Sentire
Visione	Senza parole	Tensione
Chiarezza	Parlare	Dispiaciuto
Dare un’occhiata	Silenzio	Pesante
Osservare	Vocale	Sensazione
Dimostrare	Voce	Sopportare

Allegato alla rubrica **NEGOZIAZIONE Strumenti e Strategie per i Consulenti e Valutatori**

di E-Valuations®