

PROFESSIONI

Non devi mai dire di no

di Laura Maestri

Nel 1998 il regista F. Gary Gray diresse il film “**Il Negoziatore**”, un *thriller* con un *cast* eccellente fra cui Kevin Spacey e Samuel L. Jackson (ed altri attori la cui notorietà si affermerà più tardi, come il bravissimo Paul Giamatti).

La trama è concentrata su un personaggio particolare: il **miglior negoziatore** operativo di tutto il Dipartimento di Polizia di Chicago.

Dopo anni di ineccepibile lavoro su casi di sequestro, improvvisamente il protagonista diventa vittima di un **complotto** ordito da alcuni suoi colleghi corrotti. Nell'intento di dimostrare la sua innocenza, il negoziatore sequestra a sua volta alcuni impiegati del Dipartimento per gli Affari Interni (fra cui un “pezzo grosso”) e, nel ruolo ribaltato in cui si è posto, con l'aiuto di un collega (anch'egli negoziatore) con cui chiede di trattare, vuole dimostrare la propria innocenza.

Il film, ad alto tasso di adrenalina, è particolarmente interessante perché l'impatto emotivo suscitato dai **dialoghi** è più coinvolgente rispetto a quello stimolato dalle scene d'azione. Il negoziatore professionista, ben equipaggiato di quegli strumenti linguistici necessari al suo ruolo professionale, cioè quello di convincere i sequestratori a rilasciare gli ostaggi, quando si ritrova nel ruolo opposto non sopporta le risposte **non funzionali** che il primo, inesperto collega con cui tratta, gli da nel controverso dialogo telefonico.

In particolare, l'accento è posto sulla parola “no”: il protagonista, al primo “no” proferito dal collega, sbotta perché la regola fondamentale, quando si contratta con i sequestratori, sostiene che “**non si deve mai dire di no, perché il no elimina le opzioni**”.

Quasi sicuramente, per fortuna, nessuno di noi avrà mai a che fare con un rapitore e tantomeno dovrà contrattare il rilascio di ostaggi; tuttavia la **regola del “no”** è valida ed applicabile anche in situazioni quotidiane e ben più serene.

La negoziazione è un processo di cui ci avvaliamo tutti i giorni, sia nel contesto **professionale** che in quello **privato**. Non si applica solo in situazioni estreme come quella appena descritta, e non è nemmeno relegata al mondo degli affari o delle vendite: si negozia anche con la famiglia su dove trascorrere le prossime vacanze o su quale film guardare tutti insieme in serata.

Per definizione, la negoziazione è **un'attività che coinvolge due o più individui che comunicano**

interattivamente gli uni con gli altri allo scopo di raggiungere un accordo.

È evidente che un “no” ha l’effetto immediato di inibire il dialogo e di interrompere la contrattazione; una risposta perentoriamente negativa non lascia spazio al raggiungimento di un accordo **accettabile** da entrambe le parti, ma crea un muro invalicabile che difficilmente si potrà abbattere a meno di una resa totale da parte di uno degli interlocutori.

Per ottenere un risultato concretamente positivo, meglio fare affidamento sulla propria **competenza nel comunicare efficacemente** e sull’abilità nell’identificare un terreno comune su cui poggiare le diverse opzioni disponibili.

Per approfondire gli aspetti della comunicazione vi raccomandiamo il seguente seminario di specializzazione:

