



SABE DIZER NÃO?

MÁRCIO MIRANDA

Se tem dificuldade para dizer “*não*”, saiba que não está sozinho!

Existem muitas pessoas que, por questões pessoais, culturais ou conjunturais, sofrem do mesmo mal.

Mas, qualquer que seja o caso, a palavra chave é “*medo*”! *Medo de ser despedido, de não ser amado, de não ser aceito, de não ser compreendido, de desagradar, de perder um negócio, e até mesmo de mostrar a sua verdadeira cara.*

Quanto ao dizer ou não dizer “*não*”, podemos dividir as pessoas em quatro categorias.

1. **Que só sabem dizer não** — A primeira coisa que essas pessoas dizem é “*não*”! Geralmente são negativistas. Tudo para elas parece difícil. Possuem uma baixa auto-estima, medo de serem enganadas, ou até mesmo preguiça de serem obrigadas a fazer alguma coisa ou a comprometerem-se. Podem ser também más ouvintes e, então, a solução é dizer não para evitar comprometimentos. Muitas vezes acabam por se arrepender logo de seguida e ficam atrás de quem recebeu o não para se justificarem e tentam emendar o estrago causado pela resposta negativa.

2. **Que nunca dizem não** — Estamos perante o outro extremo — pessoas que não sabem dizer não. Podemos apelidar essas pessoas de “*sim senhor*”! À primeira vista essas pessoas parecem maravilhosas. São prestativas e estão sempre disponíveis! Chegam até a pôr de lado as suas coisas para fazer o que os outros pedem! Mas elas não podem ter estas qualidades? Podem! Mas não é provável! Por detrás de toda esta bondade podem existir transtornos mais ou menos sérios, como medo do outro, medo de autoridade, falta de amor-próprio e até total ausência de valores pessoais. O preço a ser pago para pessoas que nunca dizem não é bastante alto. Stresse elevado, angústia, e culpa por saber que se está errado e não conseguir reagir. Muitas vezes essas pessoas sentem-se como verdadeiros “*capachos*” dos outros”.

3. **Que são inconsistentes na hora de dizer não** — Estas pessoas dizem “*sim*” ou “*não*” dependendo do humor em que se encontram. Quando são atacadas pelo mau-humor, o mundo é cinza e o não é a palavra preferida. É a forma como destilam a sua raiva. Quando a vida lhes corre em completa harmonia, são capazes de fazer tudo por todos. Então saem a distribuir “*sins*” sem saber as consequências que, futuramente, serão grandes. São estas pessoas que muitas vezes, quando percebem o erro, desdizem o que disseram, tentando deixar o dito pelo



SABE DIZER NÃO?

MÁRCIO MIRANDA

não dito. Estas pessoas podem também escolher o sim ou o não de acordo com o grau de amizade ou simpatia que nutrem pelo outro.

4. **Que sabem dizer não** — De alguma forma estas pessoas aprenderam que na vida nem tudo é sim e nem tudo é não! Pela dor ou pelo amor, elas acabaram por aprender. Normalmente são pessoas firmes, com personalidade forte, com elevada auto-estima, que respeitam o outro, mas, acima de tudo, que se respeitam. Não é fácil ser assim! A autenticidade é uma qualidade nem sempre é compreendida ou aceite. Especialmente as pessoas que só sabem dizer “sim” não gostam de receber um “não”.

Se não pertence a este último grupo — *dos que sabem dizer não* — e está pensa em mudar, prepare-se para sofrer. Não vai ser compreendido, as outras pessoas vão achar que de repente ficou arrogante e outras coisas mais. Mesmo quando ouvir — *Sempre fizeste isto por mim, porque é que não queres fazer agora?* — não ligue e continue a lutar para dar uma melhor direcção à sua vida e encontrar os seus valores e amor-próprio.

Deve de se estar a perguntar porque é que eu, que sempre escrevo sobre negociação, decidi abordar um tema tão diferente, não está?

Sabe por quê? Porque saber dizer não é uma característica dos grandes negociadores. Se quiser poder comparar-se a eles, ou aprende a dizer não, ou não vai a lado nenhum! Quer saber como se diz não sem ofender as pessoas?

Então vamos lá!

1. **Avalie a situação** — Quando alguém lhe pedir alguma coisa, poderá agir emocionalmente ou racionalmente. Se deixar a emoção falar mais alto, poderá tender a dizer sim. A forma correcta é agir através da razão. Escute o que o opositor está a pedir. Avalie as conseqüências do sim ou do não e aí decida pela resposta.

2. **Saiba argumentar** — Quando fazemos negócios todos os “nãos” precisam de ser defendidos e justificados. É como se fosse o advogado de defesa da sua própria decisão. Quando estiver numa situação de negociação e o opositor perguntar — *porque é que não pode melhorar a sua proposta?* — Não pense que vai resolver a situação respondendo, simplesmente, “não posso porque não posso”! Isso não é a atitude de um negociador sério! Por isso esteja sempre preparado para defender os seus “nãos” com argumentos justos e convincentes.



SABE DIZER NÃO?

MÁRCIO MIRANDA

3. **Seja firme** — Demonstre firmeza quando precisar de dizer não. Vacilar, nessa altura, é demonstrar ao opositor que esse “não”, na verdade, pode ser “mais ou menos”, e que com alguma dose de pressão poderá transformar-se num “sim”.

4. **Seja frio** — Tenha cuidado com a cultura do consenso. Pode querer ser o tipo de pessoa que gosta de fazer todos felizes. Mas tenha cuidado! Eu posso não saber a fórmula do sucesso. Mas a do fracasso eu sei e digo-lhe qual é — querer agradar a todos! Querer gerir os negócios com o coração poderá ser o caminho mais rápido ter um esgotamento.

5. **Adopte o “sim condicional”** — Se eu afirmar que um bom negociador diz sempre “sim”, vai chamar-me incoerente, não vai? Se eu atrás acabei de afirmar que quem só sabe dizer sim é um fraco! Mas não se esqueça que nós estamos no mundo mágico dos negócios! Quer um exemplo? Se eu lhe perguntar — Quer vender a sua casa? — o que é que responde? Preste bastante atenção à sua resposta. Se respondeu — não quero — acho melhor que se inscreva no meu próximo curso de negociação. Sabe por quê? Porque um negociador sabe usar o “**sim condicional**”, ou seja, “sim eu vendo a minha casa dependendo do negócio que querará fazer”!

Acabou de se aperceber de que o mundo dos negócios é mágico, não foi? Pois então anote mais uma característica! Além de *mágico*, o mundo dos negócios é *relativo*!

Márcio Miranda