

A IMPORTÂNCIA DE DESENVOLVER A HABILIDADE DE SABER NEGOCIAR

AUTORES

Cíntia Alves SANCHES
Docente UNILAGO

RESUMO

O presente artigo versa sobre a importância de desenvolver a habilidade de negociar, uma vez que a maior parte das pessoas acha que um bom negociador, já nasce com as características necessárias para tal atuação, o que não é verdade, pois é uma competência que pode ser desenvolvida. Características do bom negociador são ressaltadas, assim também como os principais erros cometidos. Destaca-se a importância das negociações nos dias atuais, pois negociamos a todo o momento para conseguir várias coisas, e não só numa situação de compra e venda.

PALAVRAS-CHAVE

negociação, técnicas de negociação, vendas

INTRODUÇÃO

A negociação é algo antigo na vida das pessoas, com certeza negociamos desde pequeninos, inclusive as crianças são excelentes negociadores, não temem o não, pois sabem que na maioria das vezes ele significa apenas um “quem sabe depois” e por isso elas persistem atrás de seu objetivo.

Se você pensa que só precisa saber negociar quem vive de comprar e vender algo, está muito enganado! Nem sempre numa situação de compra e venda de um produto ou serviço, nos é dado o direito de negociar, por exemplo, quando compramos algum produto em um supermercado: salvo raríssimas exceções, neste caso, não podemos mudar a situação já definida, onde os produtos estão expostos nas prateleiras com seus preços fixados e, a nós só nos resta escolhê-los, de acordo com nossa conveniência.

Todos nós negociamos a todo tempo na nossa vida, para assuntos pessoais e profissionais, por exemplo: conseguir aquele horário no médico, para reservar aquele lugar no restaurante, para convencer os pais a deixá-lo ir naquela festa de arromba, para acertar a programação do fim de semana com sua esposa e filhos, para ter um aumento de salário, para resolver os problemas do seu condomínio, para atender reivindicações de seus funcionários através do sindicato, e claro para comprar um vender alguma coisa.

A questão é que muitas pessoas pensam que para saber negociar é preciso nascer negociador, é preciso ter o dom, mas enganam-se. Claro que algumas pessoas nascem com mais facilidades para determinadas ações do que outras, mas todos nós nascemos sem saber falar, ler e escrever, não é mesmo? E aprendemos com o tempo, isso também pode e deve acontecer com a ação de negociar.

O tema negociação não é recente, o que acontece, é que as pessoas não se preocupavam com isso, e deixavam as coisas “acontecerem”, mas agora a maior parte dos seres humanos sabe que precisa se preparar para tudo que for fazer em sua vida, e assim precisamos

nos preparar para negociar. Podemos estudar sobre o tema, aprender técnicas e dicas, que nos deixarão mais informados e seguros para conseguir sempre, uma melhor solução.

Neste artigo não há a pretensão de esgotar o assunto e muito menos de fornecer tudo o que o leitor precisa para saber negociar, mesmo porque o mercado é dinâmico e cada um precisa encontrar a sua forma de viver dentro dele, o que se pretende é que o leitor perceba que se preparando, conhecendo as suas pretensões, e o que ele realmente precisa e também conhecendo o outro lado, pode-se sempre chegar a um bom acordo para as duas partes ou então saber quando a melhor saída é não fechar o negócio.

1. QUEBRANDO PARADIGMAS E APRENDENDO O QUE É NEGOCIAÇÃO

Muitas pessoas não sabem bem o que é negociar pois nunca aprenderam sobre isso, em casa, na escola ou no ambiente corporativo, e com isso criam idéias erradas sobre o que é negociação, como negociar e que tipo de perfil tem um negociador, é preciso portanto romper barreiras e deixar de pensar que:

- negociar é sinônimo de pechinchar (você pode pedir mais);
- negociar é coisa para “trambiqueiros” que sempre querem levar vantagem (uma negociação pode ser saudável e justa para as duas partes envolvidas);
- negociação é somente para executivos, políticos, advogados e vendedores (qualquer pessoa, em qualquer profissão pode negociar, e em várias situações);
- eu não sirvo para negociar, pois eu sempre saio perdendo (então você precisa aprender os conceitos e os princípios das negociações).

Para agirmos com profissionalismo em negociação é muito importante antes de nos adentrarmos a este estudo, que tomemos conhecimento da variada gama de análises e estudos desenvolvidos por muitos dos especialistas nesta área. Abaixo, segue algumas definições selecionadas que foram desenvolvidas por renomados estudiosos, expressando diferentes pontos de vista sobre este assunto, como por exemplo:

- “Negociação é um campo de conhecimento e empenho que visa à conquista de pessoas de quem se deseja alguma coisa” (Cohen, 2005).

- “Negociação é um negócio que pode afetar profundamente qualquer tipo de relacionamento humano e produzir benefícios duradouros para todos os participantes” (Nierenberg, 1981).

- “Negociação é uma coleção de comportamentos que envolve comunicação, vendas marketing, psicologia, sociologia e resolução de conflitos.” (Acuff, 2004).

- “Esperar que as partes se encontrem, negociem e cheguem ao acordo, sem que haja aproximação anterior, conversação habitual, confiança mútua é, não só ilógico, como uma arriscada aventura.” (Matos, 1985).

- “Negociação é o processo pelo qual as partes se movem de suas posições iniciais divergentes até um ponto no qual o acordo pode ser obtido” (Steele et al., 1995).

- “O processo de negociação tem significado de longo prazo sobre o estabelecimento ou a obtenção de um acordo.” (Steele et al., 1995)

- “Negociação é um processo de comunicação bilateral, com o objetivo de se chegar a uma decisão conjunta” (Fisher & Ury, 1980)

- “Negociação é o processo de buscar a aceitação de idéias, propósitos ou interesses, visando ao melhor resultado possível, de tal modo que as partes envolvidas terminem a negociação conscientes de que foram ouvidas, tiveram oportunidades de apresentar toda a sua argumentação e que o produto final seja maior que a soma das contribuições individuais.” (Andrade, 2007)

Apesar das definições acima serem distintas, elas estão inseridas

dentro de um contexto comum. Assim mesmo, é importante considerarmos que todas mostram apenas uma visão deste processo, de forma que, acabam sendo parciais, ao apresentarem a situação apenas de determinado ponto de vista. Então, é importante que se pense sob os diferentes enfoques e pontos de vista possíveis em uma negociação, para se dar um tratamento mais abrangente ao processo. (Martinelli, 2004)

Por outro lado, numa questão fundamental, muitos autores concordam: negociação é um “processo”, é ação, na qual desempenhamos papéis e interferimos diretamente no resultado, a partir do nosso desempenho. Partindo desta premissa, poderíamos inclusive, reescrever o antigo provérbio “recebemos o que merecemos” para “merecemos o que negociamos”.

Segundo Roger Fisher, uma das maiores autoridades mundiais em negociação, existe sete elementos-chave em uma negociação, que podem servir tanto à fusão de duas empresas no Brasil como um tratado de paz entre países do Oriente Médio. O primeiro deles é a comunicação. Não é possível negociar sem uma comunicação eficaz. O segundo é o relacionamento entre as partes. Elas se vêem como inimigas ou estão trabalhando conjuntamente para resolver um problema? A negociação será melhor se ambas as partes acreditarem que buscam resolver uma preocupação comum e devem descobrir como lidar com suas diferenças.

O próximo elemento é o interesse. Cada pessoa tem seus próprios interesses, duas pessoas pertencentes a mesma cultura, da mesma idade, praticante da mesma religião, terão interesses diferentes. Para cada momento e para cada situação algo lhes interessará ou não, por isso o negociador precisa conseguir identificar no que elas realmente estão interessadas, o que interessa de verdade à outra parte, e neste caso, precisamos oferecer ao outro lado, algo que vá de encontro a seu interesse, mas claro que não prejudique também nosso próprio interesse na negociação.

O elemento seguinte é inventar opções, possíveis acordos. Se quisermos ter um bom acordo, precisaremos conhecer todas as possibilidades. Temos que investigar profundamente o que temos a oferecer e o que a outra parte deseja. Em última análise, procurar encontrar uma opção que esteja de acordo com nosso interesse. Depois,

procurar formas de convencer a outra parte de que está sendo tratada de maneira justa. Qual é o valor de mercado? Qual é o preço atual? Quais são os antecedentes? O que diz a lei? A outra parte deve estar convencida de que é tratada com justiça.

Após, devemos considerar a possibilidade de não se chegar a um acordo, e nesse caso, é preciso ter claro, qual seriam as outras opções. O que posso fazer agora? Será que existe a possibilidade de um acordo com outra pessoa? Será que eu posso entrar com um processo judicial? Enfim, quais são as minhas opções?

E para terminar, é preciso que seja feito o compromisso do negociado, não importa qual o resultado da negociação, o compromisso precisa ser firmado, de maneira clara e com promessas de ambos os lados realistas e que devem ser cumpridas.

2. A IMPORTÂNCIA DA NEGOCIAÇÃO NOS DIAS DE HOJE

A negociação faz parte da vida de qualquer pessoa e não somente nas situações profissionais, ou de compra e venda de algum produto ou serviço, mas também na vida pessoal. Empresas e pessoas para atingir os seus objetivos, negociam, pois hoje é muito difícil conseguir êxito impondo uma decisão, quase sempre é preciso negociar, dificilmente consegue-se resolver as coisas através da imposição de decisões.

Os estudos sobre o tema negociação têm-se intensificado no mundo todo nos últimos anos devido à crescente importância que esta atividade vem assumindo nas empresas, governo, terceiro setor e na vida das pessoas de uma forma geral, impulsionado principalmente pelo fenômeno da globalização.

A globalização quebrou paradigmas organizacionais e culturais, criou novas exigências para o mercado de trabalho e está impondo a todos a necessidade de buscar aperfeiçoamento pessoal e profissional.

No Brasil, quando analisamos a evolução da quantidade de livros lançados anualmente, cursos e seminários oferecidos, abordando

o tema negociação, além da inclusão deste assunto como disciplina em cursos universitários, percebemos que existe um movimento crescente de apoio ao desenvolvimento desta habilidade, impulsionado, sobretudo, entre outros aspectos, pela mudança da antiga crença onde se pensava que “um bom negociador era quem nascia com esta habilidade” para a visão atual onde compreendemos que “as habilidades de negociação podem ser desenvolvidas”. Na prática, o planejamento, a preparação e atitudes éticas, estão tomando o espaço que antes era ocupado pela improvisação, aplicação de truques, manipulação e intimidação.

Acima de tudo, este tema é muito envolvente e, ao iniciarmos os estudos, nos deparamos com um horizonte de busca contínua de aperfeiçoamento.

2.1. POR QUE É IMPORTANTE NEGOCIAR?

Podemos verificar a seguir situações que confirmam a necessidade crescente de negociar:

- Mesmo sem perceber, estamos constantemente negociando. Em casa com nossos familiares, com os amigos, na escola, no ambiente de trabalho, entre outros locais.
- Especialmente nas empresas, as negociações acontecem a todo instante e, não somente nas atividades ligadas à compra e venda, abrangendo todas as pessoas de todas as áreas e envolvendo os mais variados interesses e níveis de complexidade.
- Um número cada vez maior de ocasiões requer negociação: todos querem participar das decisões que lhes afetam; um número cada vez menor de pessoas aceita decisões ditadas por outrem.
- As pessoas diferem e usam a negociação para lidar com suas diferenças. Mesmo quando recorrem aos tribunais, quase sempre negociam um acordo antes do julgamento.
- A nova estrutura organizacional, com o achatamento da pirâmide e a diminuição dos níveis hierárquicos, em que as decisões em redes, equipes de trabalho e forças-tarefas substituem as decisões de cima para baixo.
- Os crescentes conflitos entre etnias, em que as formas não

negociadas de solução redundam em procedimentos extremamente perversos.

- As negociações de fusões, incorporações, joint ventures e alianças estratégicas, fruto da economia globalizada, dinâmica e competitiva, conferem alto grau de complexidade neste processo, demandando dos profissionais, além de profundo conhecimento técnico, o desenvolvimento de novas habilidades para lidar com questões interpessoais e interculturais.

Como você se prepara para uma negociação fará toda diferença para que obtenha um bom resultado. Não importa se é uma grande ou pequena negociação, existe a possibilidade de se agir de forma improvisada ou se preparar, negociando de maneira metódica e planejada.

3. ERROS COMUNS DOS NEGOCIADORES

No famoso livro sobre negociação de Fischer e Ury (1980), Como Chegar ao Sim, contam sobre o caso da laranja, no qual duas crianças discutem a respeito de uma laranja, uma queria a fruta para fazer o suco de laranja e outra queria a casaca para fazer um bolo. Cada uma insistia numa posição: “Escuta aqui, a laranja é minha” finalmente, racharam a diferença dividindo a laranja ao meio. Mas cada uma tinha interesses subjacentes que poderiam ter sido melhor atendidos dando-se toda à fruta a uma e toda a casca à outra.

Fisher e Ertel (1999), afirmam que “para ser bem-sucedido numa negociação, não basta argumentar em prol de uma posição. Um resultado negociado deverá satisfazer os interesses de ambas as partes, pelo menos de forma melhor do que se não tivesse havido qualquer acordo. Mas para satisfazermos nossos interesses, precisaremos evitar alguns erros comuns durante a preparação para a negociação.”

Os autores relatam ainda que os dois erros mais comuns numa negociação são: focalizar-se em oposições e não em interesses e pensar apenas naquilo que queremos.

E sobre isso eles comentam:

Muitas pessoas se preparam para negociar focalizando-se em posições em vez de em interesses. Descubrem uma exigência inicial

– aquilo que devem pedir – e, as vezes, uma ‘linha de resultados’ particular – o mínimo que julgam aceitável. Mas há desvantagens nessa abordagem.

Em primeiro lugar, sufoca a criatividade. Se um comprador e um vendedor por exemplo, falarem apenas a respeito de suas posições em relação à taxa de frete de mercadorias, é menos provável que discutam uma série de outras opções, como horários variáveis, frete de retorno para evitar que o caminhão tenha que fazer a viagem de volta vazio ou o compartilhamento de responsabilidades por manutenção. Ao não explorarem os reais interesses por trás das oposições, eles, côm as crianças brigando pela laranja, terão menos possibilidades de encontrar ganhos mútuos que poderiam trazer melhorias para ambos s lados.

Em segundo lugar, preparar posições apenas, poderá prejudicar o relacionamento. Se pensarmos em ofertas mínimas e máximas, é provável que uma negociação se torne uma luta de intransigências na qual cada lado se atém inflexivelmente à sua posição, insistindo que é correta. Ta batalha pela predominância impede um relacionamento. (p. 32)

Sobre o outro erro, poderíamos presumir que a preparação envolve pensarmos apenas naquilo que nós queremos. Nada disso. Um possível acordo que viesse a atender apenas aos nossos interesses é inútil se não atender também aos interesses do outro lado, o bastante para que o aceitem. Temos que satisfazer seus interesses, pelo menos de maneira aceitável. Além disso, ao falarmos exclusivamente de nossos próprios interesses, transmitimos a mensagem de que não estamos dispostos a trabalhar lado a lado. Isso faz com que o brainstorming e a busca por opções criativas se tornem mais difíceis.

4. CARACTERÍSTICAS DE UM BOM NEGOCIADOR

A partir do momento em que se começa a olhar a vida com os olhos de um negociador, pára-se de aceitar a existência de parâmetros e fronteiras fixas predefinidas e começa-se a buscar explicações para os fatos que acontecem.

A partir disso, descobre-se que tudo é negociável. Porém, o negociador experiente sabe utilizar-se de bom-senso para distinguir o

momento em que não deve investir seu tempo nesta tarefa, pois avalia se a outra parte tem realmente autoridade e credibilidade para negociar uma questão. Não adianta, por exemplo, tentar um desconto no bilhete do teatro junto ao vendedor da bilheteria. A pessoa que lá está não tem autoridade para alterar preço. Também, não adianta colocar um adolescente para negociar algo importante, pois ele não terá credibilidade para tal.

Conflitos, sempre existem, e um negociador preparado, resolve-os de maneira cooperativa, para que com isso o resultado seja satisfatório para todos os envolvidos. Ele se preparará para essa negociação de conflitos, usará sua habilidade de observação e percepção do outro lado, para definir o estilo da pessoa com quem ele negociará, para saber a melhor maneira de lidar com ela. Ele manterá seu foco na criação de opções que levem a ganhos mútuos, manterá um clima de confiança, a partir do momento que responderá todas as dúvidas e será objetivo e claro.

O negociador não pode errar. Uma passada em falso e a outra parte pode se afastar da negociação ou uma parceria estabelecida já há muito tempo pode ser quebrada.

O negociador, é a principal peça do jogo, ele precisa estar atento a tudo que envolve a negociação, sendo assim precisa prestar atenção a tudo que envolve seus interesses e os interesses da outra parte, e às diferenças e objeções dos dois lados também, para saber como lidar com elas de forma ética e correta, respeitando seus valores e também os valores do outro lado.

Um negociador executivo, que atua no mercado internacional, deve estar preparado para agir de acordo com o ambiente global, isso não significa imitar os nativos, ou seja fazer tudo como o negociador daquele país faz, uma vez que esteja no país dele, mas sim mostrar que conhece seus costumes e sua cultura, que os respeita e até que gostaria de conhecer algumas coisas de sua nação, como experimentar pratos típicos, tomar o chá de ervas durante a reunião, e que respeita os hábitos locais, ao retirar os calçados para entrar na sala, por exemplo.

O negociador desse contexto é firme em suas atitudes e propostas, ao mesmo tempo em que é amistoso, é persuasivo sem usar coerção. Possui uma voz baixa e suave, fala pausada, com palavras

claras e distintas; ouve interessadamente e compreende as preocupações dos outros, controla seu poder e conhece seu limite; possui um pensamento positivo e sabe o que tem a oferecer.

Segundo afirmação de Martinelli (2004), a área de negociação está em voga no Brasil, os bons negociadores brasileiros, em seu sentido mais abrangente, precisam transitar, de forma eficaz, entre as alternativas de competir ou integrar, para alcançar seus objetivos.

Em palestra de abertura do Fórum Mundial de Negociação, organizado pela HSM/SP em setembro/2005, Willian Ury, negociador experiente que já intermediou discussões na Venezuela e na Indonésia, afirmou que os executivos atuais fazem parte de uma primeira geração de grandes negociadores e, que os brasileiros, em pouco tempo, serão vistos como exemplos. “O Brasil pode ser a ponte entre o terceiro e o primeiro mundo, entre a América e a Ásia. Será o país que vai ensinar os norte-americanos como negociar”.

Pollan & Levine (1995) afirmam que a negociação é, depois de ler e escrever, a habilidade mais importante das necessárias para se tornar bem-sucedido pessoalmente, financeiramente e nos negócios. Os negociadores, segundo esses autores, são proativos: eles não aceitam as coisas como elas são sem antes perguntar por que elas não poderiam ser feitas melhor. Esses autores, porém, afirmam, ao contrário da maioria, que há poucos negociadores. Isso, principalmente, se são considerados alguns pontos básicos para se negociar efetivamente, visto que todos negociam, a todo o momento, a vida inteira, mesmo sem ter consciência. Contudo, negociar efetivamente exige outras condições nem sempre preenchidas pelos que negociam informalmente.

O fato de existirem na realidade poucos negociadores efetivos se deve basicamente a três razões:

- ninguém nos ensina a negociar, nem na escola, nem em casa, e claro, que com isso as pessoas não sabem como negociar;
- as pessoas acreditam no mito de que é preciso nascer sendo negociador, é preciso ter o dom de saber negociar, e com isso acham que não é possível aprender;
- e a terceira razão, e a mais importante é o medo de negociar, o

medo de ouvir um não por exemplo.

Segundo a visão desses autores, mais uma vez se nota a grande importância de se estudar negociação, para ensinar alguns conceitos, mostrar a possibilidade de se aprender e desenvolver as habilidades de negociador por meio da prática, bem como quebrar as resistências, vencendo o medo de se introduzir na arte da negociação. Trata-se de um fator muito importante e que se constitui num diferencial na busca de um melhor acordo.

Algumas pessoas acreditam que as habilidades para negociação são natas, não podendo ser aprendidas e desenvolvidas. Segundo Pollan & Levine (1994) isso é absurdo, pois não existe nenhum gene especial para negociação. Quando deparam com a evidência de que outros são capazes de fazer algo que eles não podem (como negociar), algumas pessoas tentam menosprezar essa habilidade que lhes falta, dizendo que negociar é uma forma duvidosa de fazer negócios. Em outras palavras, acabam afirmando que, como eles não sabem negociar, deve existir algo de errado com quem sabe fazê-lo.

4.1. HABILIDADES IMPORTANTES A DESENVOLVER PARA SER UM BOM NEGOCIADOR

Como já mencionado anteriormente, estamos negociando o tempo todo, em diversas situações da vida, seja trabalho, família, compras, escola. Negociar é uma habilidade inerente ao homem, porém é realizada em sua grande maioria de forma inconsciente e ineficiente. Por outro lado, todos nós podemos desenvolver competências para melhorarmos nossa performance neste processo.

Martinelli, Ventura e Machado (2004) comentam os estudos de Brodow (1996), que apresenta dez traços importantes para um negociador ser bem-sucedido:

I) Consciência da negociação: a hipótese que está por trás é a de que tudo é negociável. Os negociadores devem ser assertivos e aceitar qualquer desafio nas negociações. Evidentemente, há grande

diferença entre ser assertivo e ser agressivo. Ser assertivo significa zelar por seus próprios interesses, sem, porém, deixar de ter respeito pelos interesses dos outros. Para ser assertivo, é importante saber perguntar, ter autoconsciência, expressar sentimentos sem ansiedade ou raiva e saber dizer não;

II) Saber ouvir: sabendo ouvir, as pessoas irão dizer-lhe tudo que você precisa saber; basta apenas estar preparado para ouvir bem;

III) Ter altas aspirações: dessa forma, é possível atingir grandes realizações. Se as aspirações são baixas, é pouco provável que se atinjam grandes conquistas; já se as aspirações forem altas, as chances de isso se tornar realidade serão muito maiores;

IV) Portar-se como um detetive: é interessante observar que todos os detetives tendem a fazer sempre muitas perguntas. Assim, vê-se que essa é uma característica importante para obter muitas informações, que é um dos aspectos fundamentais para ser bem-sucedido numa negociação;

V) Ter paciência: normalmente, quem maneja o tempo com mais flexibilidade tem a vantagem numa negociação. A paciência dá-lhe a oportunidade de pensar sobre as coisas. Algumas culturas têm melhor compreensão do valor da paciência, como é o caso principalmente dos japoneses. Alguns povos tendem a usar a paciência como um elemento devastador numa negociação, prolongando a negociação na certeza de que o outro lado não terá paciência para aguardar e acabarão concedendo-lhes benefícios que em condições normais não seriam obtidos;

VI) Manter a flexibilidade: é importante estar preparado para ajustar as próprias hipóteses, à medida que novos fatos surgem durante a negociação. A flexibilidade é muito importante, pois as hipóteses inicialmente estabelecidas podem não estar corretas. Como parte do processo de planejamento, devem-se fazer hipóteses sobre a situação da outra parte, sobre seus objetivos e suas opções. E novos fatos que surgem durante a negociação podem comprovar, alterar ou mesmo in-

validar essas hipóteses. Assim, os negociadores experientes tendem a ser muito cautelosos e flexíveis com as premissas inicialmente estabelecidas, e isso tende a ser fundamental para o sucesso na negociação.

VII) Focar sempre a satisfação: a partir do momento em que a outra parte se considera satisfeita, as chances de conseguir atingir nossos próprios objetivos tornam-se maiores. Assim, focar não só seus próprios interesses, mas também os interesses da outra parte podem ser fundamentais para o êxito na negociação;

VIII) Assumir riscos: a disposição para enfrentar desafios é uma forma de assumir riscos. A prática de correr riscos, desde que eles sejam razoáveis, está incluída no conceito de negociação consciente. Os negociadores bem-sucedidos tendem a assumir muito mais riscos do que a média das pessoas. Assumir riscos pode incluir buscar atingir mais do que se pretendia obter num primeiro momento. Assumir riscos é parte de uma negociação, assim como negociação é parte de nossa vida;

IX) Solução de problemas: para os negociadores bem-sucedidos, o foco está sempre na solução de problemas. Eles nunca focam as pessoas ou as personalidades, mas o que se está buscando atingir. Os negociadores bem-sucedidos nunca deixam seus sentimentos pessoais interferirem na possibilidade de realização de seus objetivos. Eles não consideram as questões em termos pessoais;

X) Disposição para seguir em frente: não se deve nunca negociar sem ter diferentes opções. A busca de diferentes alternativas é fundamental para nosso sucesso, não só nas negociações, mas também para todas nossas questões do dia-a-dia. Se a dependência em relação ao resultado de uma negociação é muito grande, reduz-se a capacidade de dizer não. Quando se mostra à outra parte que não há alternativa ou que não se está disposto a seguir em frente e buscar novas opções, o enfraquecimento é imediato e significativo, como dar um sinal à outra parte de que se está totalmente dominado e entregue. Isso pode levar a resultados muito desastrosos numa negociação.

CONCLUSÃO

Assim como aprendemos muitas coisas na nossa vida, também podemos aprender a negociar, preparando-nos para tal atuação.

As negociações são vitais para nosso êxito pessoal e profissional.

É preciso que as escolas, faculdades e empresas atentem para essa necessidade e preocupem-se em desenvolver essa habilidade e competência nos seus alunos e funcionários, pois todos só terão a ganhar com isso.

Os paradigmas e o medo de ouvir um “não” ou de não conseguir o que se almeja, devem ser deixados de lado, e todos devem encarar qualquer negociação de forma positiva, sempre com possibilidades benéficas para os dois lados.

O bom negociador é aquele que se prepara para negociar, conhecendo seus pontos fortes e fracos e trabalhando-os assim como conhecendo o outro lado (a pessoa ou empresa por exemplo) com quem negociará, para interpretá-lo no seu mundo e respeitá-lo dentro de seu padrão do que é certo e errado e ético.

Desse forma conflitos serão evitados e a negociação transcorrerá da melhor forma possível.

REFERÊNCIAS

- Acuff, F. L. Como Negociar Qualquer Coisa com Qualquer Pessoa em Qualquer Lugar do Mundo.2ª ed. São Paulo: SENAC, 2004.
- Andrade, R. O. B. de; Alyrio, R. D.; Macedo, M. A. da S. Princípios de Negociação Ferramentas e Gestão.2ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- Cohen, H. Você pode negociar tudo.Sao Paulo: Campus, 2005.
- Fisher, R.; Ertel, D. Estratégias de Negociação. 2ª ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1999.
- Fisher, R.; Ury, W. Como chegar ao Sim: a negociação de acordos sem concessões.Rio de Janeiro: Imago, 1980.
- Martinelli, D. P. Negociação Empresarial: enfoque sistêmico e visão estratégica. São Paulo: Manole, 2002
- _____.Negociação e solução de conflitos: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo. São Paulo: Atlas, 1998.
- Martinelli, D. P.; Ghisi, F. A. (organizadores) Negociação aplicações práticas de uma abordagem sistêmica. São Paulo: Saraiva, 2008.
- Martinelli, D. P.; Ventura, C. A. A.; Machado, J. R. Negociação Internacional. São Paulo: Atlas, 2004.

Matos, F. G. Negociação gerencial: aprendendo a negociar. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1985.

Nierenberg, G. L. The art of negotiating. New York: Simon&Schuster, 1981.

Pollan, S. M.; Levine, M. Virando o jogo. São Paulo: Campus, 1995.

Steele, P.; Murphy, J.; Russil, R. It's a deal: a practical negotiation handbook. London: McGraw-Hill, 1995.

Ury, W. reportagem da HSM (Negociar na era da informação - Julho/Agosto 1999).



EXATAS

