

# Habilidades de Negociação

Profa. Violeta Sun  
1o. sem/2014

# Negociação – Definição

- ▶ É um processo de relacionamento interpessoal utilizado como meio para eliminar ou minimizar as diferenças e alcançar o acordo.
- ▶ A palavra negociação é de origem latina “*negotiatus*”, que significa “cuidar dos interesses”

# Por que negociar?

- ▶ Não existe uma forma melhor para minimizar diferenças, obter adesão ou chegar a um consenso.
- ▶ Quanto mais evoluído um país, uma sociedade ou uma empresa, mais presente encontram-se as negociações

# Reflexão

- ▶ Aponte os erros mais frequentes cometidos em uma negociação

# Tipos de Negociação

- ▶ Colaborativa
  - Objetivos Semelhantes
    - Ex: Dados compartilhados
- ▶ Competitiva
  - Objetivos Divergentes
    - Ex: Envolve ganho ou perda financeira, ou informações protegidas
- ▶ Integrativa
  - Objetivos divergentes e semelhantes
    - Empresas parceiras em um projeto. Fornecedor e Cliente para definir valor, e melhores alternativas para os produtos, processos

# Com quem negociamos?

- ▶ Em negociações colaborativas
  - Com opoentes  
(alguém que não concorda com nossas idéias ou estratégias)
- ▶ Em negociações competitivas
  - Com oponentes  
(alguém que tem um objetivo diferente do nosso)

# Preparação e Planejamento

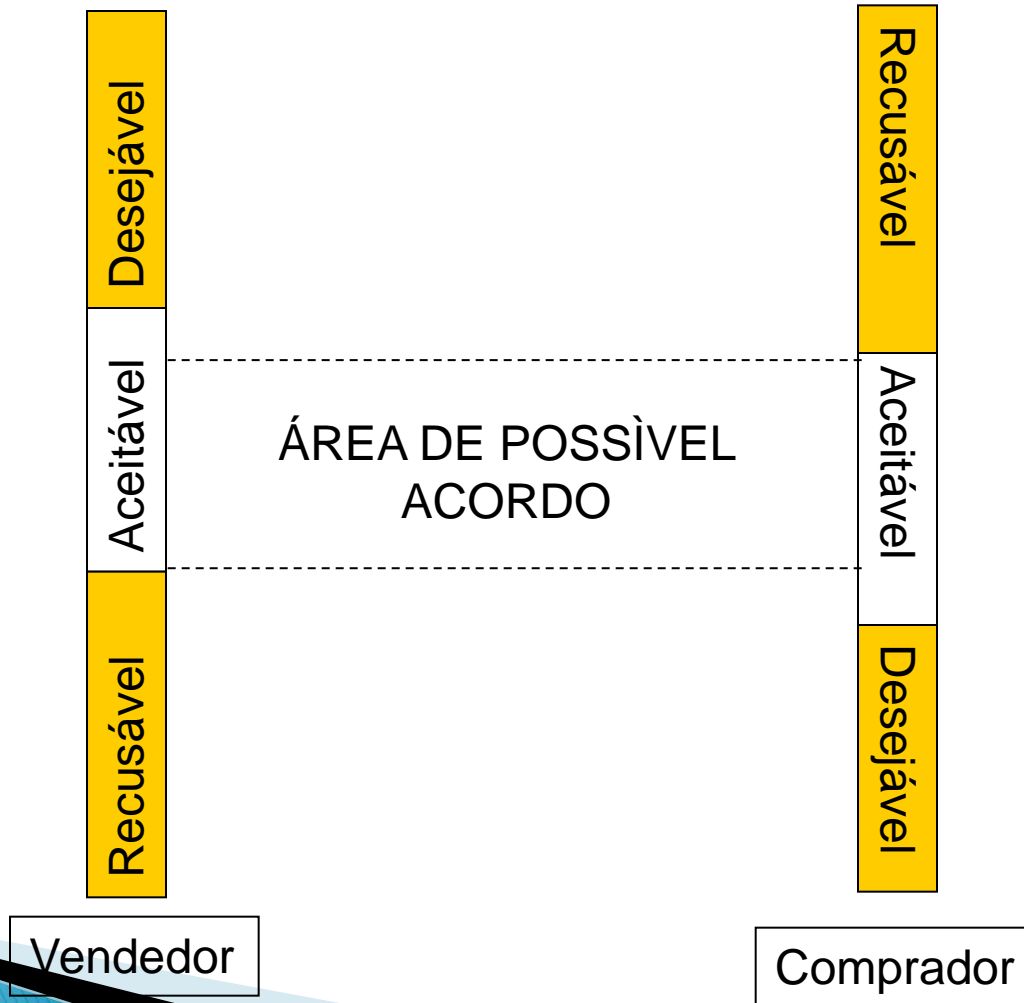
## ► Pesquisa 2007

- Envolvendo 212 alunos/executivos de cursos de Pós Graduação
- Foram realizadas 106 negociações, nas quais uma das partes se preparou para negociar e a outra não.
- Os alunos que não se prepararam não atingiram seus objetivos em 80 (76%) das 106 negociações realizadas.

Fonte: CPDEC/2007



# Estabelecimento de Objetivos





# Autoconfiança

## Elementos que influenciam a autoconfiança

- CONHECIMENTOS

- Técnicos
- Contextual

- IMAGENS

- De si mesmo
- Do outro

# Empatia

- ▶ EMPATIA é a capacidade de:
  - Sentir a atmosfera emocional da situação
  - Entrar em sintonia com os interesses, necessidades, ideias e sentimentos do outro
  - Compreender o outro
  - Comunicar de forma eficaz

# Simpatia x Empatia

Simpatia → Solidariedade

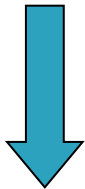
Empatia → Mais que solidariedade  
Passa a ter sentimento  
em relação a situação do  
outro

# Expectativa

- ▶ Esperança fundamentada pelos:
  - Desejos
  - Valores
  - Suposições
  - Direitos
  - Probabilidades
  - Promessas

# Reposicionamento das Expectativas

Expectativas  
Iniciais



Novas  
Expectativa

Não  
Atendimento

Atendimento

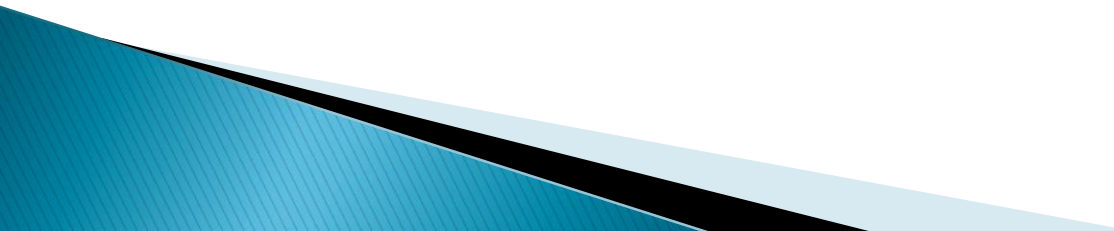
INSATISFAÇÃO

Revolta  
Frustração  
Decepção  
Arrependimento

SATISFAÇÃO

Realização  
Motivação  
Surpresa  
Envolvimento

# Dificuldades para Escutar

- ▶ Perspectivas diferentes
  - ▶ Emoções Fortes
  - ▶ Falta de Tempo
  - ▶ Cansaço e Desconforto
  - ▶ Indiferença e desinteresse
  - ▶ Desejo de falar, impaciência e ansiedade
  - ▶ Interferência e ruídos (internos e externos)
- 

# Escutar e ser escutado

Tão importante quanto escutar é ser escutado



# Influência de poder

- ▶ Pessoal
  - Competência
- ▶ Circunstancial
  - Papel Social (comprador e vendedor)



# Táticas

- ▶ Poder Circunstancial
  - Imposição
  - Ameaças
  - Prorrogação
  - Punição

- Poder Pessoal
  - Indução
  - Envolvimento
  - Sedução
  - Persuasão

# Estratégia

- ▶ É o meio utilizado na negociação para alcançar o objetivo
- ▶ Deve ser definida previamente, mas pode e deve ser mudada no decorrer da negociação, se necessário.

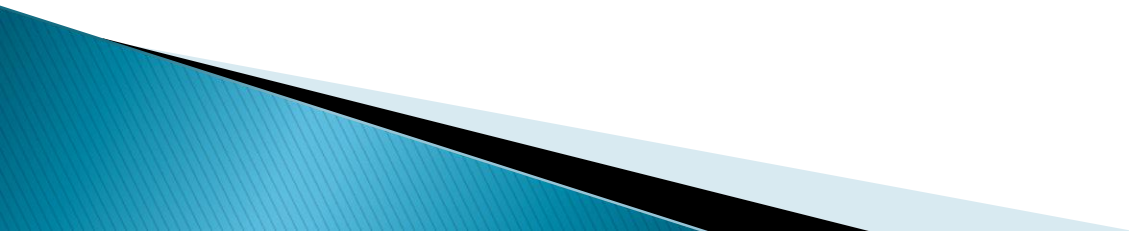
# Matriz – Concessões

+			
EU	Alto Valor	<u>PREJUÍZO</u> <u>DESNECESSÁRIO</u>	<u>EQUILÍBRIO E</u> <u>GARANTIAS</u>
	Baixo Valor	<u>CONCESSÃO</u> <u>INÚTIL</u>	<u>ÓTIMA</u> <u>OPORTUNIDADE</u>
-		Baixo Valor	Alto Valor +
		O OUTRO	

# Estratégia

Escolher entre fazer uma oferta ou ouvir uma oferta

Esse é o dilema dos negociadores



# Homem x Mulher

Estrategista  
Calculista  
Pragmático  
Inovador

Tolerante  
Comunicativa  
Detalhista  
Empática

# O Tempo

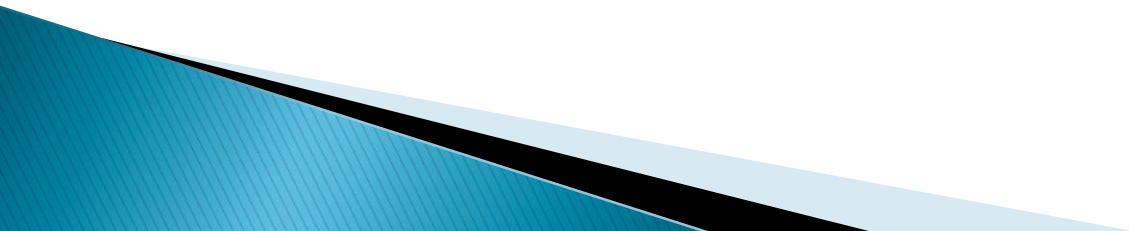
- ▶ O tempo é um fator que pode favorecer ou prejudicar uma das partes
- ▶ O bom negociador sabe qual a influência que o fator tempo exerce na negociação e como utilizar essa variável a seu favor.

# Local

- ▶ O território onde a negociação acontece pode favorecer ou prejudicar uma das partes
  - Domínio do território
  - Acesso a informações
  - Conforto
  - Conhecimento das pessoas

# Argumentação

Argumentar é estruturar  
pensamentos e  
mensagens com o objetivo  
de influenciar o outro





# Argumentação

## ▶ Racional

- Lógica Biológica
- Lógica Intelectual



**CONVENCER**

**X**

## • Emocional

- Lógica Coletiva
- Lógica Mística
- Lógica Afetiva

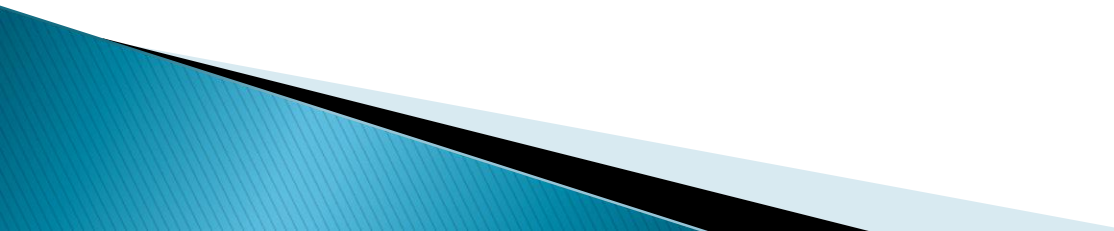


**PERSUADIR**

# Argumentos Racionais

- ▶ **Lógica Biológica** – Prioriza a sobrevivência, a saúde e a integridade física
- ▶ **Lógica Intelectual** – baseada em fatos, acontecimentos, experimentos científicos, cálculos matemáticos, dados estatísticos, documentos e provas

# Argumentos Emocionais

- ▶ **Lógica Coletiva** – prioriza as opiniões e decisões da maioria
  - ▶ **Lógica Mística** – baseada na influência de seres ou energias superiores
  - ▶ **Lógica Afetiva** – baseada em sentimentos como simpatia ou antipatia, bem ou mal estar, conforto ou desconforto, prazer ou desprazer e segurança ou insegurança
- 

# Resultados Possíveis

- ▶ **Acordo** – as partes ficam satisfeitas ou conformadas com os resultados, mesmo não sendo o que desejavam
  - ▶ **Rendição/Imposição** – uma das partes prefere aceitar uma determinada condição desfavorável, por ser mais vantajosa do que os prejuízos gerados pelo não acordo
  - ▶ **Desacordo** – As partes entendem que os possíveis acordos não são vantajosos e por essa razão preferem optar pela descontinuidade do processo.
- 