

Negociação

Na literatura, negociação aparece com várias definições, e algumas dessas tratam a negociação como sendo um processo que pode afetar profundamente qualquer tipo de relacionamento humano e produzir benefícios duradouros para todos os participantes [1], ou como sendo o uso da informação e do poder com o fim de influenciar o comportamento dentro de uma rede de tensão [2]. Há ainda quem diga que negociação é um conceito que ainda se encontra em formação contínua e que está amplamente relacionado com a satisfação de ambos os lados [3].

Tipos de negociação

Existem tres tipos basicos de negociação:

- Distributiva, que envolve apenas uma questão e que está, normalmente, relacionada a valores. Como por exemplo, a compra ou venda de um carro em que a única questão a ser negociada é o valor do automóvel. Normalmente este tipo de negociação é feita num ambiente competitivo. [4]
- Integrativa, que envolve diversas questões. Como por exemplo, a compra ou venda de um carro, mas em vez de negociar apenas o valor, negocia-se também o prazo de pagamento, a inclusão de certos acessórios, a data de entrega, etc. Este tipo de negociação tanto pode ser feita num ambiente competitivo como num ambiente colaborativo. Num ambiente competitivo, torna-se mais difícil para as partes alcançarem um bom resultado, num ambiente colaborativo são criadas as condições ideais para uma solução onde ambos os lados conseguem alcançar bons resultados. [4]
- Criativa, onde cada parte revela os seus interesses, e a partir dos quais se tentam encontrar soluções que sejam capazes de atender a maior quantidade possível de interesses envolvidos. Este tipo de negociação deve ser feito num ambiente colaborativo e deve focar-se na pessoas e não nos problemas. [5]

Elementos

A negociação tem vários elementos, mas só irei falar dos 7 mais importantes: **[6]**

- Interesses. Para se fazer uma negociação baseada em interesses, primeiro precisamos de saber bem quais são os nossos interesses, o que precisamos, quais são as nossas esperanças e preocupações. Depois de sabermos isso, precisamos de saber também quais são os interesses da outra pessoa, o que facilita encontrar as alternativas possíveis para a negociação.
- Alternativas. Descobrir os nossos interesses permite-nos descobrir a melhor e a pior alternativa para um acordo negociado. Isto permite-nos descobrir o que é melhor para nós dadas as circunstâncias. Normalmente, não queremos um negócio que seja pior que a nossa pior alternativa.
- Relações. O valor de uma relação, ou falta desta, durante uma negociação pode determinar de que maneira nos posicionamos nesta, se tomamos uma pose mais atacante ou submissa.
- Opções. Quando ambos os lados já expressaram os seus interesses, o passo seguinte é olhar para as nossas opções. Opções são todo o espectro de acordos possíveis numa negociação.
- Legitimidade. Este elemento baseia-se em provar que as nossas opções são justas e como as opções do outro lado não são. Como negociador, saber padrões aceites ajuda-nos a solidificar as nossas ofertas, possivelmente diminuir as deles e ainda criar novas opções.
- Comunicação. Este elemento é bastante óbvio, para haver entendimento mútuo de ambos os lados é preciso haver comunicação.
- Comprometimento. Depois de uma negociação ser realizada, temos de nos certificar que o acordo a qual chegamos é realista e que ambos os lados conseguem cumprir esse acordo. Se há uma chance de um dos lados não estar comprometido a 100%, então o mais certo de acontecer é a negociação voltar aos seus estados iniciais.

Gestão de conflitos

Gestão de conflitos é a parte da gestão de uma organização especializada na administração de conflitos entre indivíduos, entre indivíduos e grupos internos à organização, entre grupos pertencentes à organização ou conflitos da organização com outras organizações. [7]

O conflito surge da incompatibilidade de ideias e escolhas, que nada mais é do que a profunda falta de entendimento entre duas ou mais partes. É um processo característico do ser humano pois o mesmo dificilmente possui iguais objectivos e essa diferença faz com que o conflito exista. [8]

Este processo pode ser dividido em cinco estágios conforme o quadro abaixo:

Estágios do Processo do Conflito				
Estágio I	Estágio II	Estágio III	Estágio IV	Estágio V
Oposição potencial ou incompatibilidade	Cognição e personalização	Intenções	Comportamento	Consequências
Condições antecedentes	Conflito percebido	Intenções para a administração do conflito	Conflito aberto	Melhora no desempenho do grupo
- Comunicação			Comportamento das partes	Piora no desempenho do grupo
- Estrutura	Conflito sentido	- Competição		
- Variáveis pessoais		- Colaboração		
		- Compromisso		
		- Não-enfrentamento		
		- Acomodação		

A gestão de conflitos tem grande importância principalmente nas relações de trabalho. Resultados apontam que a forma como os gestores publicos identificam e conduzem as situações de conflito podem trazer consequências positivas ou negativas para a organização e para as pessoas envolvidas no conflito, sendo necessário que eles encontrem estratégias para minimizar os conflitos negativos. [9]

Referencias

1. Nierenberg, 1981
2. Cohen, 1980
3. Scare e Martinelli, 2001
4. Raiffa, H. The art & Science of Negotiation. Boston: Harvard University, 1982
5. Guirado, Francisco. Treinamento de negociação: desenvolvendo a competência para negociar. Brasília: Editora Senac, 2012
6. Jeff Thompson, 7 Elements of Negotiation
7. [Significado de Administração](#)
8. Robbins, Stephen P. Comportamento Organizacional. [S.I]: Pearson Prentice - Hall, 2005
9. Lidiane Elias, Marcos Baptista Lopez Dalmau, Isadora de SOuza Bernardini, A importância da Gestão de conflitos nas Relações de Trabalho: um estudo de caso na Secretaria de Saúde de Biguaçu/SC