



07/10/2013

A SATISFAÇÃO DOS DOIS LADOS NA NEGOCIAÇÃO EMPRESARIAL

Negociar é um ato inerente às relações pessoais, profissionais, sociais e empresariais, tendo em vista que ocorrem interesses diferenciados em diversas situações do convívio e relacionamento.

Independente do tipo e tamanho das empresas, invariavelmente elas irão enfrentar com maior ou menor frequência, situações conflituosas, geradas por relacionamentos internos e externos, com custos e perdas de produtividade.

Podemos definir a negociação como a habilidade de identificar interesses, separando-os das posições das partes envolvidas buscando uma resolução dos conflitos instaurados. Podem ocorrer de forma direta, indireta e supervisionada, sendo que nesta última encontramos com grande destaque a mediação, que representa outro instituto de solução de conflitos

Recomenda-se que os negociadores tenham postura positiva nos procedimentos pela busca da solução das pendências envolvidas, apresentando-se otimistas e objetivos em suas intervenções e proposituras, possuindo controle emocional.

Outro fator importante para uma boa negociação é a coleta de informações, atividade que o negociador deve realizar com fontes lícitas e éticas, para analisar todas as situações envolvidas no objeto contribuindo para a elaboração de propostas, buscando o “ganha-ganha” das partes.

A escolha do local onde se realizará a negociação poderá ser decisivo. O ideal é que seja um local neutro, onde os envolvidos se sintam em condições iguais de conforto e segurança.

Ao iniciar uma negociação, a localização dos participantes no ambiente pode contribuir para o seu sucesso ou fracasso. Sugere-se que os líderes sejam posicionados frente-a-frente à mesa, preferencialmente em suas extremidades. Os participantes técnicos, por possuírem postura mais inflexível, é oportuno que sentem-se mais ao extremo e distanciados uns dos outros. Aqueles que tem o papel de observar devem, preferencialmente, sentar-se ao lado dos negociadores-líderes.

Um dos itens de atenção durante uma negociação é a objetividade, clareza, além do cuidado do uso de termos técnicos ao extremo.

Praticar a entropia (colocar-se no lugar do outro) auxilia a entender os reais interesses da outra parte, isolando o seu posicionamento inicial e aparente.

Uma negociação empresarial, geralmente, pressupõe continuidade das relações e por isso o seu produto final deve contentar a todos, pois o sentimento de perda poderá prejudicar novos negócios ou transações. Também deverá contemplar a concretização de tudo que foi pactuado, sob pena de inviabilizar novos negócios, além da continuidade do atual.

Assim sendo, a prática da negociação empresarial deve compreender a participação de pessoas natas ou capacitadas para isso, com perfil flexível e planejador para isso. Além do negociador-líder é permitido (e muitas vezes se recomenda) a participação de outros atores na reunião, tais como os técnicos do tema negociado, o mediador e o observador, que auxiliarão o negociador-líder a propor e escolher a melhor alternativa para o impasse.

Muitas vezes, tais negociações são indiretas, utilizando terceiros como porta-vozes dos líderes interessados. Porém, sendo direta ou indireta, a negociação não pode ocorrer entre pessoas despreparadas, sem planejamento prévio da situação, objeto, participantes e em local inadequado. E é imprescindível a definição de prioridades e concessões possíveis, de forma a um menor tempo possível e com total clareza e objetividade das partes obter-se uma situação de ganha-ganha.

GISELE WEISHEIMER, CRA/RS 6499, Vice-Presidente da Câmara de Mediação e Arbitragem do CRA/RS, outubro de 2013.

