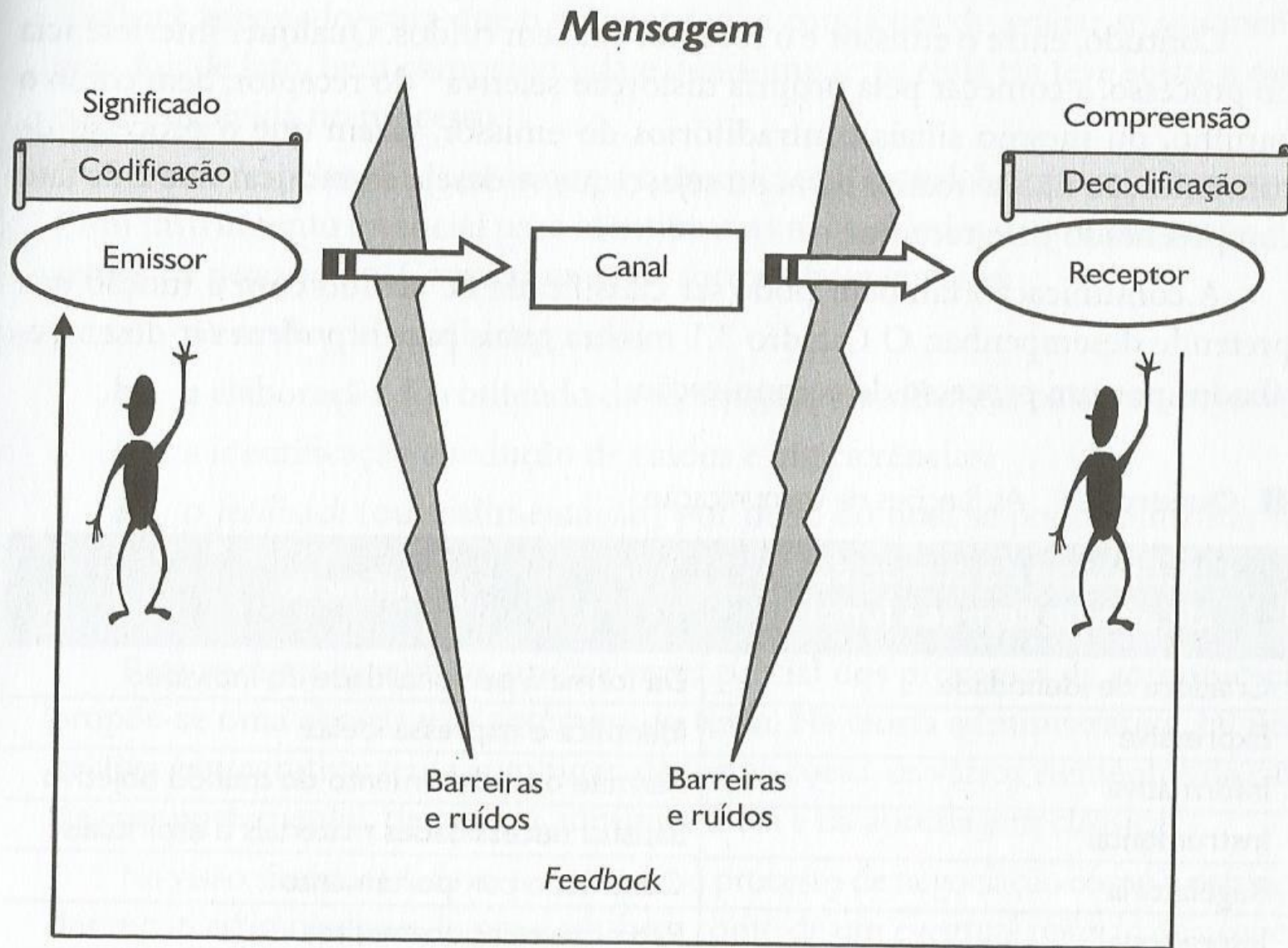


RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO



■ **Figura 3.1** Os diversos componentes do processo de comunicação



Fonte: Adaptado de MARTINELLI, D. P.; ALMEIDA, A. P. *Negociação: como transformar confronto em cooperação*. São Paulo: Atlas, 1997, p. 62.

NEGOCIAÇÃO = RELACIONAMENTO

Janela de Johari



NEGOCIAÇÃO = RELACIONAMENTO

RAPPORT – ligado à sintonia e harmonia entre as partes. Define o tipo e qualidade de relacionamento entre os negociadores.

Sedução Muito quente	Usado por manipuladores
Entusiasmo Identificação / cooperação Compreensão Indiferença / neutralidade	Melhores para a negociação
Frieza Hostilidade	Usado por intimidadores

NEGOCIAÇÃO = CLIMA Vs CONFIANÇA

*Clima: reflete as emoções e os sentimentos que fluem entre os negociadores no cenário.
Atmosfera.*

*Pode ser: construtivo (gera boa vontade)
defensivo (provoca barreiras)*

COMPORTAMENTOS QUE GERAM CLIMAS CONSTRUTIVOS E DEFENSIVOS NAS NEGOCIAÇÕES

Clima construtivo	Clima defensivo
Empatia: poder ver a realidade com os olhos da outra pessoa.	Frieza e hostilidade: agredir, manter-se à distância, ver somente o seu ponto de vista.
Objetividade: descrever, mostrar e buscar fatos. Discernir o que é relevante do irrelevante. Ter referenciais e padrões para julgar e avaliar.	Subjetividade: instabilidade, imprevisibilidade, mudanças de posição sem consistência ou justificativa plausível. Inexistência de referenciais, padrões e critérios.
Afirmações provisórias: tudo pode ser modificado, desde que haja consistência para isto.	Certeza: dogmatismo, inflexibilidade.
Orientação para problemas: buscar compreender e apresentar soluções.	Rigidez ou barganha: defender a sua proposta sem considerar os interesses do outro.
Igualdade: respeito, consideração e reciprocidade.	Superioridade: avaliar, julgar, criticar, menosprezar, desprezar.
Abertura: falar as coisas que são relevantes, saber se expor, tendo em vista que ser honesto não significa, obrigatoriamente, revelar tudo o que se sabe.	Fachada: enganar, distorcer, esconder fatos relevantes.

NEGOCIACÃO = CLIMA Vs CONFIANÇA

Confiança: refere-se a heteroconfiança, ou seja, à confiança que temos no outro negociador e a confiança que ele tem em nós.

É um ato de fé, credibilidade.

É difícil de ser construída e fácil de ser destruída.

NEGOCIAÇÃO = CLIMA Vs CONFIANÇA

Confiança: como lidar?

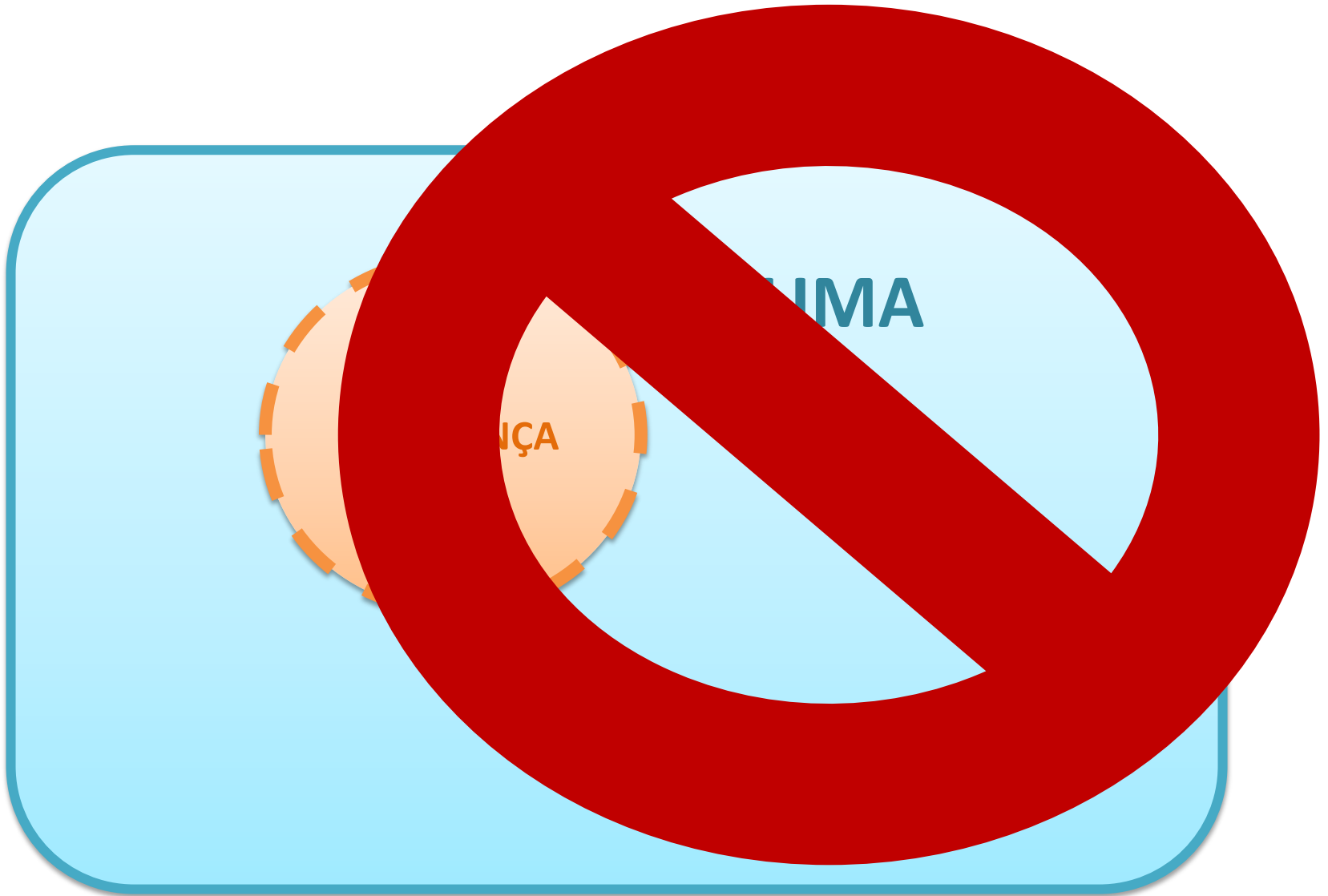
“À mulher de César não basta ser honesta. É preciso parecer honesta”.

- 1) Como agimos na negociação? É preciso prestar atenção ao eu antes, por que gero desconfiança?*
- 2) Às vezes, a razão da desconfiança não está no outro, mas na nossa percepção distorcida da situação.*



CONFIANÇA

CLIMA



Bloqueios psicológicos à negociação



Necessidade de ser simpático

Bloqueios psicológicos à negociação



Necessidade de ser aceito e aprovado

Bloqueios psicológicos à negociação



*Temor de confrontação, conflito ou
desarmonia*

Bloqueios psicológicos à negociação



Sentimento de culpa por defender seus próprios interesses

Bloqueios psicológicos à negociação



Temor de ser enganado

Bloqueios psicológicos à negociação



Ser intimidado por pessoas dominadoras

Bloqueios psicológicos à negociação



Falta de autoconfiança

Bloqueios psicológicos à negociação



Dificuldade para pensar sob pressão

Bloqueios psicológicos à negociação



*Perspectiva de remorso do negociador
(insegurança)*

Bloqueios psicológicos à negociação



*Temor de perder prestígio perante o chefe
ou os colegas*

REFERÊNCIAS

MARTINELLI, D. NIELSEN, F. MARTINS, T. (orgs).
Negociação: conceitos e aplicações práticas. São
Paulo: Saraiva, 2010.

WANDERLEY, José Augusto. Negociação total:
encontrando soluções, vencendo resistências,
obtendo resultados. São Paulo: Editora Gente,
1998.