

## A ARTE DA NEGOCIAÇÃO

*Mirian Ribeiro*

Podemos nem nos dar conta, mas passamos a vida negociando. É na compra ou venda de um produto, no diálogo com o parceiro (a), nos limites com os filhos, no convívio social, na mudança de emprego, no pedido de aumento ou promoção ... Saber negociar é uma questão de sobrevivência e até pessoas tímidas, com uma postura mais encolhida, e as intransigentes, que têm dificuldades para ceder, podem aprender técnicas e treiná-las para saírem satisfeitas de uma negociação.

O que não significa levar vantagem sobre o outro, explica o professor e mestre em comunicação Reinaldo Passadori, diretor do Instituto Reinaldo Passadori de Comunicação Verbal, em São Paulo. "A negociação nada mais é do que um ato de comunicação, saber falar e ser entendido. Deve ser um jogo de ganha-ganha, com resultados satisfatórios para os dois lados. É importante saber até o limite que pode chegar".

O passo inicial – diz – é contextualizar a situação e usar as ferramentas apropriadas para conquistar um emprego, obter aprovação de um projeto, vender um produto. Autor do livro "Comunicação Essencial", Passadori lembra que a habilidade em comunicação confere maior poder pessoal, poder de influenciar e, dependendo da direção que a ação tomar, poder de construir ou destruir.

Ele acredita que, desde que a pessoa não tenha problemas de desvios de comportamento, sempre é tempo de mudar e aprender as regras do jogo da negociação. "Não só pode, como precisa, pois hoje vivemos em um mundo altamente competitivo. O indivíduo muda atitudes e comportamentos, desde que queira". E deixa um recado: "as pessoas não são valorizadas pelo que sabem, mas pelo que fazem daquilo que sabem".

São regras que envolvem autoconfiança (o que implica auto-estima e gosto pelo que faz e para quem faz), conhecer o público alvo, saber ceder quando é preciso, investir em si mesmo (ter bom vocabulário, estrutura de pensamento, saber usar a voz...), valorizar sua história de vida, conversar na linguagem de seu interlocutor e outras posturas que podem ser desenvolvidas, treinadas e que farão que seja percebido de forma positiva.

### **Tenha confiança**

Todo ser humano tem suas características e competências, portanto, reconheça seu poder pessoal. Isto dará confiança em si e no que fala. "Há pessoa com boa estrutura de pensamento, gramática correta, experiência profissional, mas que se assusta se tiver que falar em público, conversar com outra de nível hierárquico superior, lidar com pessoa que tenha certo status. É preciso ter naturalidade diante de qualquer situação", recomenda o professor. Para Passadori, é natural que o autoconhecimento que a maturidade traz ajude o indivíduo a ter maior percepção de si mesmo, mas há uns que, mesmo adultos, não conhecem o potencial que têm. "Já entram derrotados no processo de negociação e 50% da caminhada para o sucesso depende do aspecto psicológico".

Para quem atribui o desempenho em uma negociação ao fator sorte, Passadori adverte: "sorte é o somatório de uma série de fatores, ou seja, do indivíduo que se esforça, acorda cedo, se desenvolve, investe em si mesmo, vê o risco como uma oportunidade. Sorte nada mais é do que partir para uma ação; e se a pessoa acredita em si mesma terá maior sorte". E cita um provérbio árabe: "é importante rezar para que camelo não fuja, mas não se esqueça de amarrá-lo".

### **Aprenda a fazer concessões**

Saber abrir mão de um interesse em favor do outro pode ser uma das formas mais eficientes de estabelecer confiança, diz o professor. "A arte de ceder, de entrar em sintonia, é perceber o que o outro quer. A relação deve fluir como uma dança, quando um pé vai para frente, o outro vai para trás".

### **Saiba ouvir**

Em sua opinião, não há pessoas difíceis, há pessoas diferentes. "Geralmente a pessoa é resistente e não cede quando tem sua argumentação rejeitada. A palavra "mas" implica condição de rejeição, e o outro se coloca na defensiva. Levar em consideração o que a outra parte diz, ter habilidade em concordar com os pontos positivos de sua argumentação, fará com que ele também se abra para ouvir. O respeito mútuo vai acontecer quando houver a valorização das opiniões".

### **Use a reputação já conquistada**

Usar a reputação não significa ter uma postura antipática e prepotente, mas sim ter respeito por sua própria história, valorizando a trajetória que o levou até aqui, sabendo que as coisas não acontecem por acaso. Maximize os ganhos, mas sem exageros absurdos.

### **Fale a linguagem do ouvinte**

"A empatia é a capacidade de se colocar no lugar da outra pessoa, entendendo o temperamento, o momento psicológico, os limites. É preciso ter paciência e não querer modificar o outro, mas aceitá-lo com as suas condições", ensina Passadori. Segundo ele, as pessoas se aproximam pelas afinidades e não pelas diferenças, e há técnicas e recursos para se criar uma situação de sintonia. "Há sinais comuns que criam uma identificação: é o olhar nos olhos, a forma de falar, a postura física, a respiração. A sintonia facilita a aproximação, faz com que se identifique o outro como uma pessoa que não oferece risco, assim a negociação flui de forma mais natural e relaxada. Mas é preciso muito cuidado para não usar isso como processo de manipulação".

### **Pais e filhos**

Nesta relação o estabelecimento claro dos papéis é fundamental para estabelecer certos limites e imposições. O filho vai crescendo, precisa ter vida social, mas com acompanhamento, observação constante. "A intenção dos pais é sempre positiva para que o filho desenvolva uma estrutura física e emocional e é importante ter flexibilidade na hora de negociar. É como uma torneira, os pais devem abrir e fechar de acordo com o que entendem ser certo ou errado".