

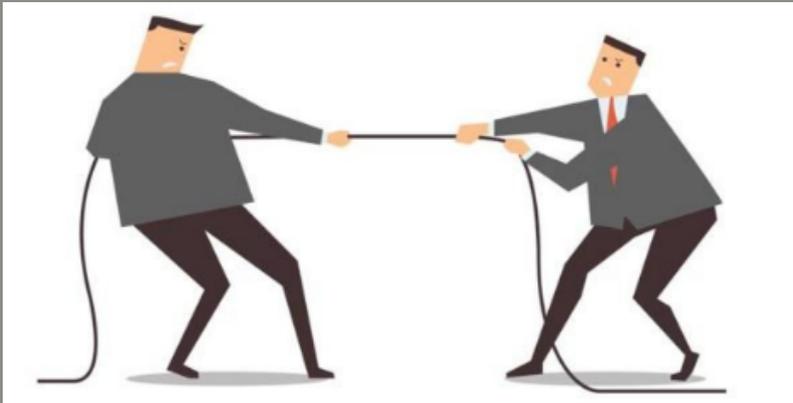
NEGOCIAÇÃO DE CONFLITOS

“SÓ EXISTEM CONFLITOS
SE AS PARTES OS
RECONHECEM”

CONFLITOS SÃO PROPOSITAIS | ENVOLVEM INTERESSES
OPOSIÇÃO | ESCASSEZ | OBSTRUÇÃO

sãojudas
universidade

Abordagem INTERACIONISTA



Tradicional:

Todo conflito é Ruim

Relações Humanas:

Natural dos Grupos e Organizações

- Incentivo aos conflitos
 - *Caminho rápido para entendimentos*
 - *Transparência e Respeito*
- Conflitos são oportunidades de crescimento
 - *Desequilíbrio, Questionamentos, Visões Diferentes e Acertos*
 - *Melhoria de Desempenho*
- Grupos e organizações estáticas não evoluem, não inovam
 - *Comunicação, Autocrítica e Criatividade*

Processo de Conflito

4 Estágios

- Oposição Potencial
 - *Fontes de conflitos*
- Percepção
 - *Reconhecimento explícito (declaração) ou não*
- Comportamento
 - *Intencional (de pelo menos uma das partes)*
 - *Muitas formas: Oposição, Escassez e Obstrução*
- Consequências
 - *Funcionais ou Disfuncionais*

5 Abordagens para Conflitos

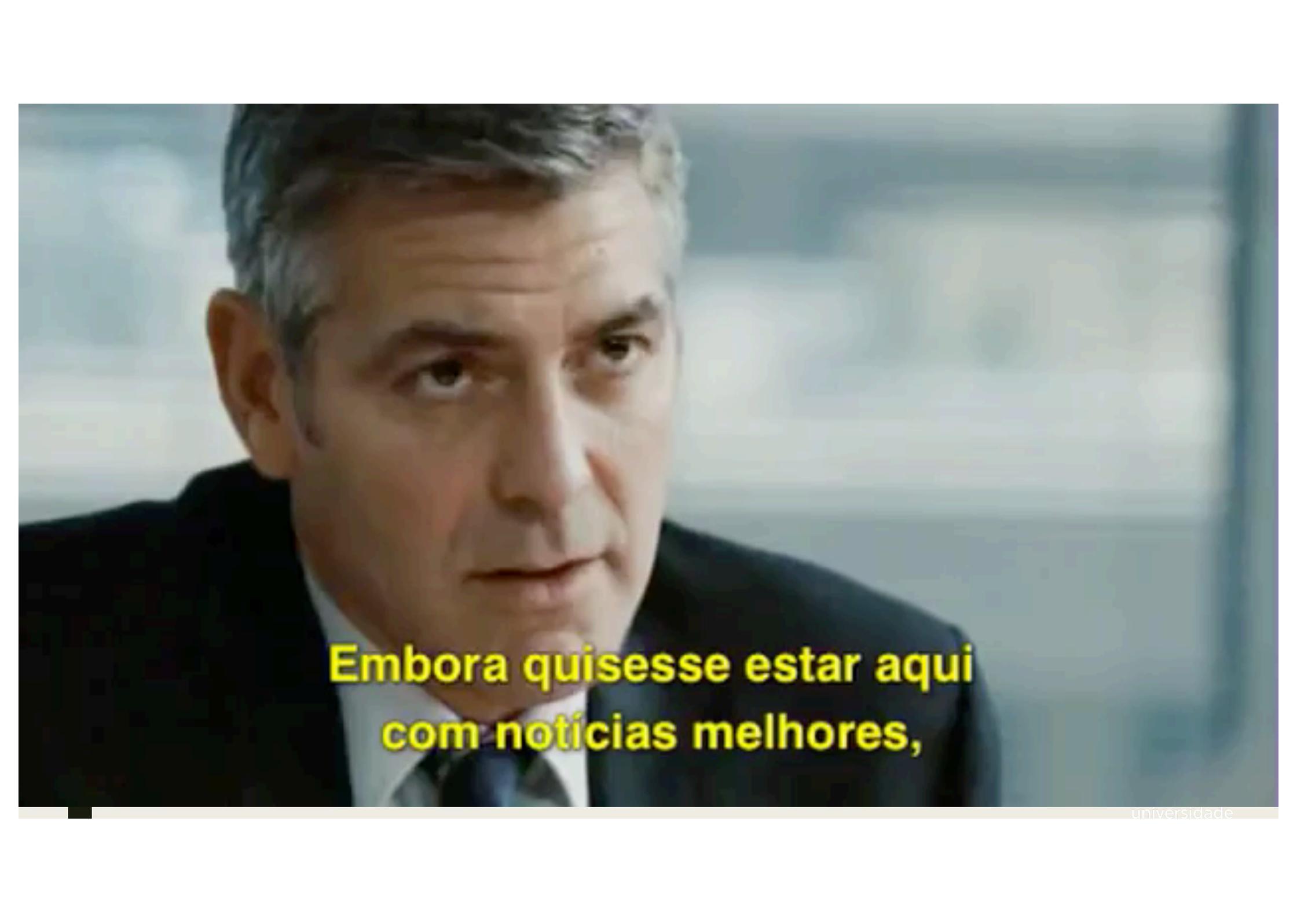
- **Competição**
 - *Visão centrada em si, suas crenças – 1 lado se sobrepõe*
- **Colaboração**
 - *Procura por solução que beneficiam ambas partes*
- **Não-enfrentamento**
 - *Fuga ou supressão – Não enfrentamento*
- **Acomodação**
 - *Sacrifício de uma das partes, preservando o relacionamento*
- **Concessão**
 - *“Abrir mão”, recompensar ou trocar*

Unregistered HyperCam 3
www.solveigmm.com
Evaluation Expired







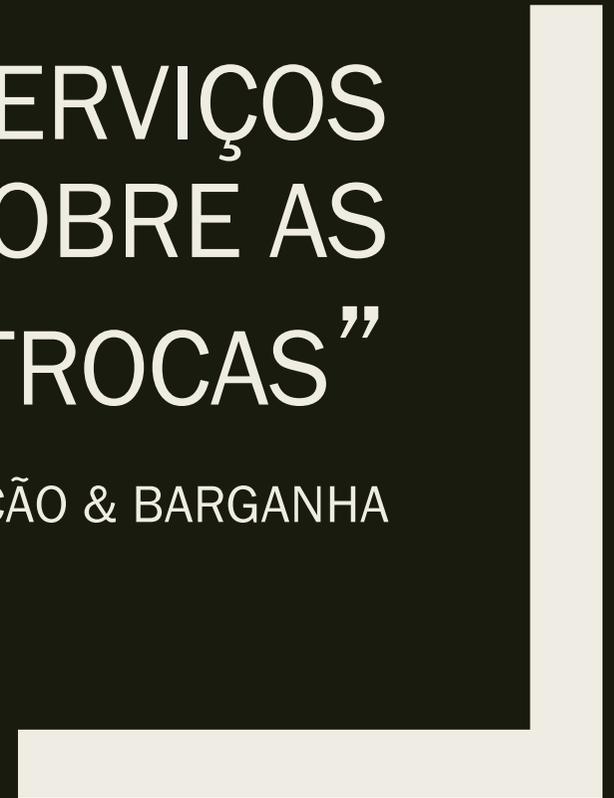
A close-up portrait of George Clooney, looking slightly to the right with a serious expression. He is wearing a dark suit jacket, a white shirt, and a dark tie. The background is a blurred office setting with a window.

**Embora quisesse estar aqui
com notícias melhores,**

“PARTES TROCAM BENS OU SERVIÇOS
BUSCANDO UM ACORDO SOBRE AS
VANTAGENS DESTAS TROCAS”

NEGOCIAÇÃO & BARGANHA

sãojudas
universidade



Barganhas Distributiva e Integrativa

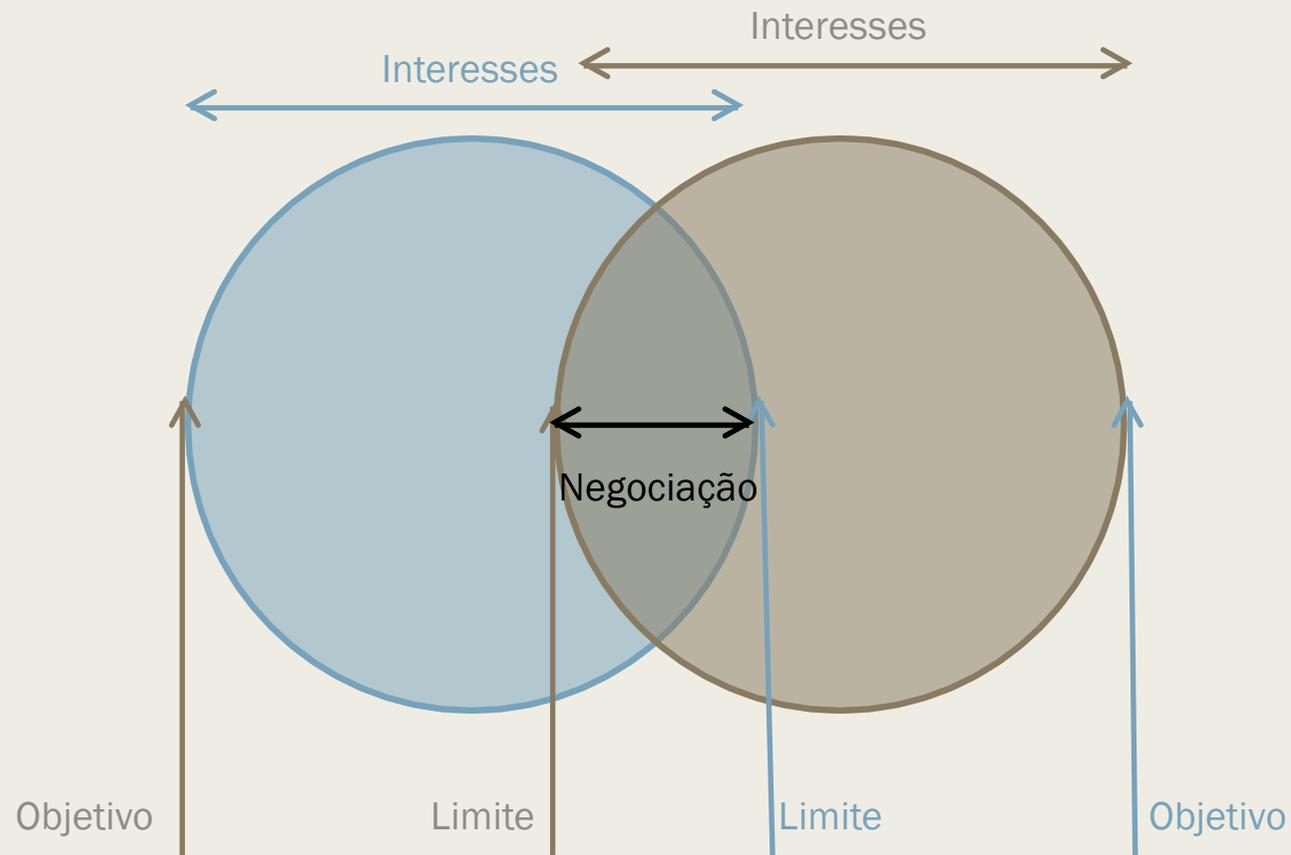
Distributiva

- Os bens são finitos e distribuídos entre as partes
- O que um ganhar o outro perderá
- Partes se opõem
- Discussão pelo tamanho da fatia que cada um terá
- Foco: Curto Prazo

Integrativa

- Transparência, Objetividade e Empatia
- Soluções são avaliadas buscando uma alternativa para ambas partes
- Partes colaboram
- Discussão pelos benefícios que ambos terão
- Foco: Médio e Longo Prazo

Determinação de Objetivos de Barganha



Dicas para Boa Negociação

- Pesquise e entenda seu oponente
 - *Mas lembre-se, o perfil comportamental pode ter pouca influência na negociação*
- Postura aberta e receptiva
- Clima de confiança
- Foco nos problemas, não nas pessoas
- Ofertas iniciais são para iniciar a negociação
- Busque soluções ganha-ganha

Exercício negociação

Imagine que você está vendendo um novo sistema para um cliente corporativo e receba a seguinte afirmação: Como você reagiria

1) "Não gosto de novidades, estou satisfeito com nosso sistema."

- a) Seu sistema é bom, mas pode ser melhorado se...
- b) Gostaria que você estudasse nossa proposta.
- c) Entendo... Quais são os pontos mais importantes no seu sistema?
- d) Nosso sistema é muito mais moderno. Veja estes detalhes.

Exercício negociação

Imagine que você está vendendo um novo sistema para um cliente corporativo e receba a seguinte afirmação: Como você reagiria

2) "Eu realmente não estou convencido."

- a) Entendo suas dúvidas, mas veja como vai ser melhor...
- b) Vou deixar minha proposta aqui para que você possa analisá-la com tempo.
- c) Prefere estudar melhor? Quais são suas dúvidas?
- d) Mas não há por que duvidar. Preste atenção numa coisa...

Exercício negociação

Imagine que você está vendendo um novo sistema para um cliente corporativo e receba a seguinte afirmação: Como você reagiria

3) "Vocês nunca cumprem o que prometem!"

a) Nossa empresa passou por um programa de qualidade total e vamos mostrar que podemos lhe oferecer um atendimento superior.

b) Pode ficar tranquilo: não vamos ter nenhum problema neste contrato.

c) Teve problemas conosco? Preciso ouvir suas queixas.

d) Acho que você está falando de outras empresas. Que eu me lembre, nunca faltei com a minha palavra.

Exercício negociação

Imagine que você está vendendo um novo sistema para um cliente corporativo e receba a seguinte afirmação: Como você reagiria

4) "Nossa, mãe, isso é muito complicado!"

a) Entendo esse aspecto, mas você há de convir que ele é um pequeno detalhe num negócio dessa envergadura.

b) Você gostaria de trocar idéias com nosso técnico? Posso pedir que ele lhe faça uma visita.

c) Quais são as dificuldades que o preocupam?

d) Parece complicado, mas você entenderá melhor analisando estas informações...

Exercício negociação

Imagine que você está vendendo um novo sistema para um cliente corporativo e receba a seguinte afirmação: Como você reagiria

4) "Nossa, mãe, isso é muito complicado!"

a) Entendo esse aspecto, mas você há de convir que ele é um pequeno detalhe num negócio dessa envergadura.

b) Você gostaria de trocar idéias com nosso técnico? Posso pedir que ele lhe faça uma visita.

c) Quais são as dificuldades que o preocupam?

d) Parece complicado, mas você entenderá melhor analisando estas informações...

Exercício negociação

Imagine que você está vendendo um novo sistema para um cliente corporativo e receba a seguinte afirmação: Como você reagiria

5) "Os produtos da Apolo (concorrente) são melhores que os seus..."

a) Entendo seu ponto de vista, mas examine estas nossas vantagens...

b) Temos vários produtos com os quais a Apolo não trabalha.

c) Prefere os produtos da Apolo? Gostaria de conhecer seus motivos.

d) Nossos produtos são líderes absolutos de mercado!

Exercício negociação

Imagine que você está vendendo um novo sistema para um cliente corporativo e receba a seguinte afirmação: Como você reagiria

7) "Não vejo nenhuma diferença entre a sua idéia e as outras que eu já ouvi."

- a) Pode ser, mas nossa abordagem tem gozado de muita preferência...
- b) Gostaria de contar com seu voto de confiança.
- c) Quais são as características diferenciais que você gostaria de encontrar?
- d) Posso provar que nossa proposta é muito melhor...

Exercício negociação

Imagine que você está vendendo um novo sistema para um cliente corporativo e receba a seguinte afirmação: Como você reagiria

8) "Não há nada que me garanta isso."

a) No seu lugar eu também pensaria assim. Mas deixe eu lhe mostrar melhor as garantias e vantagens...

b) Não há com o que se preocupar. Tudo vai dar certo nesse negócio.

c) Não vê suficiente segurança? Pode me explicar melhor?

d) Como não? Há garantias de sobra. Veja só estes aspectos

Resultado

Conflitante

Se a maioria de suas respostas foi "d", você freqüentemente discorda abertamente de seus interlocutores, tentando "empurrar" seus pontos de vista à força.

Resultado

Concorrente

A preferência por respostas "b" indica que você está se omitindo de negociar. O que pede, propõe ou diz independe do que lhe é proposto.

Resultado

Divergente

Um maior número de respostas "a" demonstra que você sempre rebate pontos de vista diferentes. Só haverá sucesso se o interlocutor desistir do ponto de vista dele.

Resultado

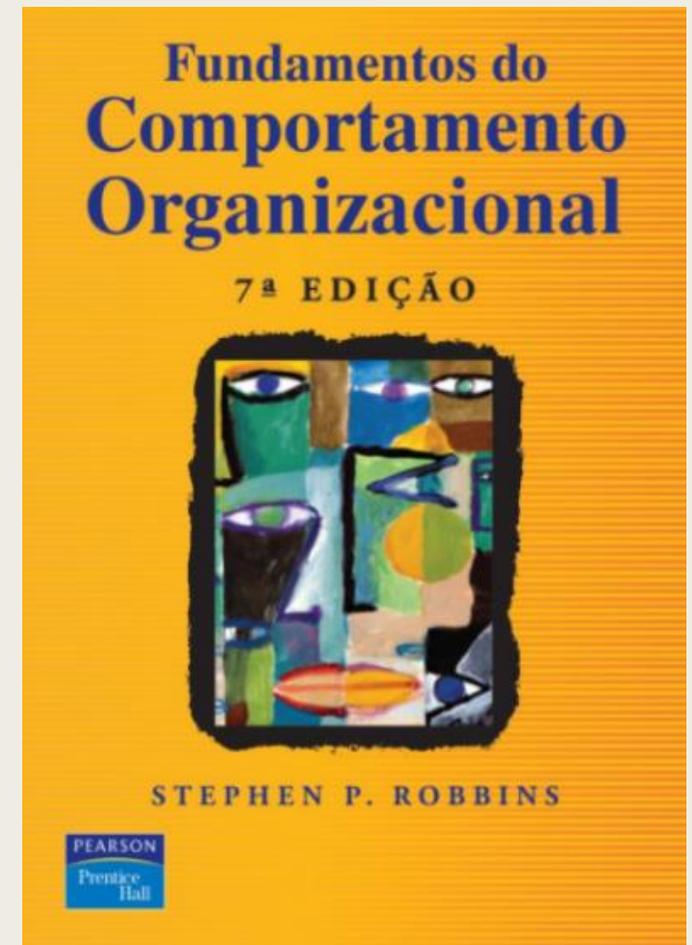
Convergente

Se marcou mais respostas "c", você sabe ouvir e tenta criar propostas que se adaptem aos desejos e interesses do interlocutor.

.

Referência

- ROBBINS, Stephen P.; Fundamentos do Comportamento Organizacional; São Paulo; Prentice Hall, 2004
 - *Biblioteca Virtual USJT*



DÚVIDAS?

Obrigado!

prof.mairlos@usjt.br

sãojudas ›
universidade

