

Objetivo	identificar comportamentos que geram confiança e respeito num processo de negociação.
Palavras-chave	negociação, confiança, ética.
Tempo estimado	7 minutos

# Postura e comportamento

Ernesto Berg  
Sociólogo e Administrador,  
pós-graduado em Administração

## Você vai ler:

- ▶ A importância de se conquistar confiança e respeito na negociação.
- ▶ Diversas atitudes que geram confiança.
- ▶ O triângulo da negociação.



**U**m dos pontos essenciais da negociação é criar um clima de confiança e respeito do interlocutor por você. Isto é gerado pela atitude ética, postura e comportamento que você adotar no desenrolar da negociação. Suas atitudes e comportamentos devem provocar confiança. Para que isso aconteça:

**Dialogue** - isto significa estar disposto a ouvir, a comunicar-se e a interagir constantemente com o outro. Demonstre que você não está interessado apenas em falar e expor sua proposta ou idéia, mas que aceita igualmente opiniões diferentes e até opostas às suas. Isto dissolve resistências e desconfianças.

**Demonstre interesse** - olhe nos olhos da outra pessoa, mostre que está interessado no que ela diz sinalizando com a cabeça para demonstrar concordância e assuma uma postura de quem presta atenção.

**Pratique a empatia** - coloque-se no lugar da outra pessoa e pergunte a si mesmo: "se alguém estivesse propondo a mim o que estou propondo ao oponente, eu faria negócio com ele?" Imagine também quais as objeções que você faria ao assunto em pauta.

**Exercite a flexibilidade** - tenha margens de negociação previamente fixadas. Assim poderá abrir mão de algo caso surja algum impasse ou gargalo na discussão.

**Tenha planos alternativos** - se a proposta A não for aceita apresente a alternativa B. Trabalhe sempre com a possibilidade de oferecer alternativa caso a apresentada não satisfaça o interlocutor.

**Acredite em sua proposta** - convença-se de que seu produto, serviço ou idéia tem realmente qualidades e atributos que interessam ao outro e que podem auxiliá-lo.

**Não se impressione com agressividade** - sua atitude deve ser sempre a de não se deixar abalar por essas situações. Mantenha o foco no diálogo. O interlocutor notará que você tem maturidade e vivência em negociação e, na maioria das vezes, ele mudará de atitude.

**Negocie pensando no amanhã** - algumas das melhores negociações não se concretizam no ato, mas quando novas circunstâncias ou situações entram em cena, o que facilitam o fechamento. Seja paciente.

**Gere confiança** - gerar confiança em sua pessoa é ponto fundamental das negociações. A confiança é gerada através de atitudes específicas como: honestidade, cumprir o que promete, manutenção de prazos acordados, correção rápida de problemas, interesse em ajudar etc.

**Use o triângulo da negociação** - há três fatores cruciais que podem decidir uma negociação a favor ou contra você: tempo, informação e poder. Evite negociar sob **pressão** de tempo. A informação sobre o objeto da negociação é essencial. Procure negociar sempre com quem tem poder para decidir, pois será mais fácil fechar o negócio.

A urgência poderá levá-lo a aceitar condições que nem sempre lhe serão favoráveis.

## Lembre-se:

- ✓ *Negociador ético cria imagem positiva.*
- ✓ *A maturidade é essencial para considerar opiniões conflitantes.*
- ✓ *Um bom negociador é paciente quando negocia.*



## E você..

- ❖ *Como avalia sua postura de negociador?*
- ❖ *Qual sua atitude para obter um resultado satisfatório numa negociação?*
- ❖ *O que faz para despertar confiança no seu interlocutor?*

