

Negociação e conflitos: aplicação de técnicas

Prof. Dr. Alexandre H. de
Quadros



Aplicação

- A negociação exige planejamento;
- O planejamento deve ser executado pensando no outro lado e nos objetivos da negociação;
- O poder de barganha está no equilíbrio;
- Tenha uma margem de negociação.



Aplicação

- Planejamento:
 - Construa um roteiro de discussão baseado em prioridades e estratégias;
 - Procure compreender as diretrizes do outro lado;
 - Proponha poucos negociadores ao invés de muitos;
 - Pense nas possíveis questões que outro lado possa fazer.



Aplicação

- Perfil(is) do(s) negociador(es):
 - O indivíduo que representa uma das partes deve possuir o seguintes atributos:
 - Ponderação e racionalidade;
 - Concentração em toda a interação e não somente na palavras;
 - Comunicação assertiva e compreensão ampla;
 - Cuidado com o não verbal;
 - Experiência e conhecimento do processo.

Aplicação

- Durante a negociação não exponha sua agenda oculta (existem exceções):
 - Exponha os objetivos da interação, de maneira clara e concisa;
 - Estimule um diálogo e não um monólogo;
 - Prepare-se para os mais variados perfis de negociadores do outro lado;
 - Estimule um consenso e evite a todo custo a emocionalidade;

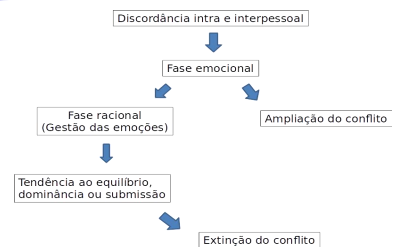
Aplicação

- Ao encontrar resistência:
 - Ceder algo em troca de outro algo;
 - Mostre vantagens para ambas as partes;
 - Demonstre calma e sensatez;
 - Foque nos objetivos e no ganha-ganha;
 - Se encontrar muita resistência em todas as ações, sugira uma outra rodada de negociações em outro momento.

Aplicação

- A pós negociação:
 - Definir os acertos e erros na negociação;
 - Crie um relatório com as dificuldades e resistências encontradas;
 - Relate as experiências com os negociadores do outro lado e os perfis destes;
 - Qual era a agenda oculta do outro lado?
 - Construa novas estratégias baseando-se nestas informações.

Síntese





GRUPOS

Relações intragrupais;
Personalidade;
Emoções;
Gestão das emoções;
Desejos/necessidades;
Estrutura moral;
Universo moral compartilhado.



DINÂMICA

Análise transacional
Entendendo o hisória: Carne de gaivota



TAREFA

- Ler o artigo:
 - Perspectivas teóricas das relações de conflito na estrutura organizacional de Rosinaldo Nunes Cardoso
- Responda às seguintes questões:
 - 1 – Como é entendida a autoridade informal?
 - 2 – Como surgem os líderes de autoridade informal?
 - 3 – Em síntese, como acontecem os conflitos oriundos da estrutura hierárquica?
 - 4 – A comunicação organizacional pode ser uma geradora de conflitos? Argumente.