

Questões objetivas de uma negociação

Na edição de junho, falamos sobre as diferenças entre questões objetivas e subjetivas na negociação. As objetivas são declaradas objetivamente pelo indivíduo, enquanto as subjetivas compreendem o que de fato se deseja, mas não se informa durante a negociação. Mas por que as pessoas agem dessa forma, não declarando abertamente seus verdadeiros interesses e sentimentos ao outro? Talvez seja porque não gostem dele e, por isso, não estejam interessadas em se expor ou cooperar; não confiam nele; acham que ficarão fragilizadas na relação se ele souber de suas verdadeiras intenções; têm constrangimento de assumir seus verdadeiros desejos.

Na negociação não é diferente: questões objetivas, concretas, tangíveis - representadas por preços, percentuais, prazos, taxas, orçamentos e recursos como tempo, por exemplo - determinam as posições dos negociadores e são expressas verbalmente durante a negociação, mas, necessariamente, não representam a verdadeira intenção. Por exemplo: um vendedor sempre afirma (sendo ou não verdade) ao comprador: “Meu produto é de elevado grau de confiabilidade, de altíssima qualidade, de superior desempenho etc.”; um comprador sempre declara (sendo ou não procedente) ao fornecedor: “Seu preço está alto, mais do que o de seus concorrentes!”; um chefe, com relação aos prazos de execução de uma tarefa, sempre determina: “Temos de reduzir o prazo: o tempo disponível para a implementação é exíguo!”; ou “Nossa participação nesse benefício está muito abaixo das expectativas; queremos um percentual maior, no mínimo, x%.”

Pense numa *vending machine*, aquela máquina automática que vende refrigerantes. O preço de cada refrigerante é estipulado numa tabela colocada à frente da máquina. Se você desejar adquirir uma quantidade maior de unidades e, por isso, tiver a intenção de obter um desconto no preço, esqueça: a máquina irá entregar apenas a quantidade de refrigerantes correspondente ao valor estabelecido na tabela. Se você colocar uma quantidade de dinheiro adicional, insuficiente para completar o preço de um refrigerante (querendo “negociar” um desconto com a máquina), ela vai devolver seu dinheiro! A *vending machine* é uma típica negociadora de “posição”!

As questões subjetivas - que costumam ser, em sua maioria, expressas de forma velada - representam os verdadeiros interesses ou desejos dos negociadores e não são expressas claramente por eles durante a negociação. Na próxima edição, iremos mostrar uma situação que exemplifica as questões subjetivas na negociação. Até lá! ■



Carlos Pessoa

Professor e especialista em
Negociação e Gestão Estratégica
www.carlospessoa.com.br