

A CHAVE PARA UMA BOA NEGOCIAÇÃO

Elementos comportamentais podem ajudar no acordo favorável



Carlos Pessoa
Professor e especialista em Negociação e Gestão Estratégica

Nosso comportamento interfere na reação do outro. A razão dessa afirmativa é perfeitamente compreensível se a compararmos com um diapasão, instrumento metálico em forma de forquilha, utilizado na medicina, na física (acústica), na engenharia e na música.

Nessa ferramenta, acontece um fenômeno físico simples: se provocarmos um pequeno impacto em uma das hastes, ela começa a vibrar numa determinada frequência e emitir um som específico. Através do fenômeno da ressonância, a outra haste inicia uma vibração com a mesma frequência, emitindo um som idêntico. Assim,

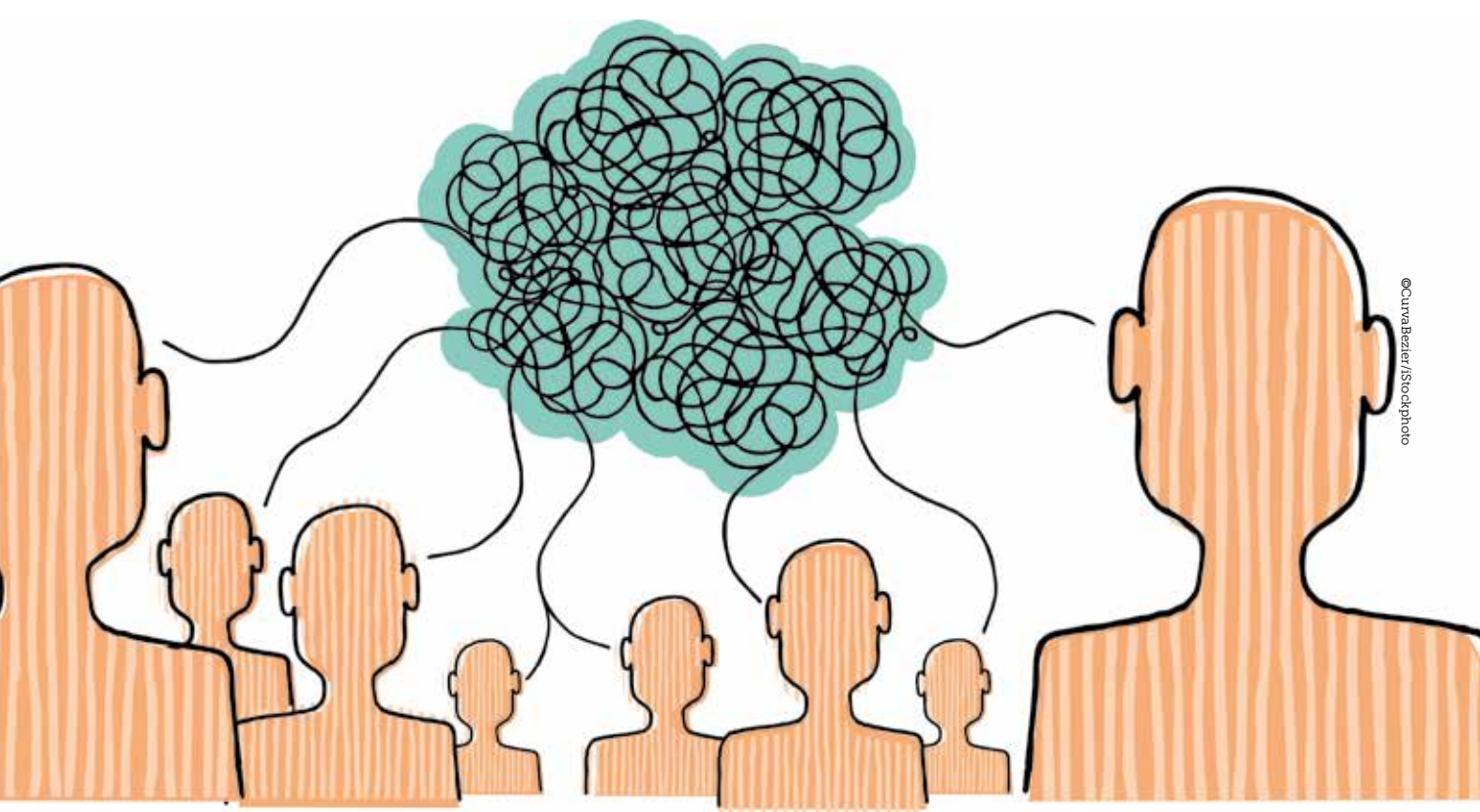
se o nosso desejo é mudar a frequência e o som emitido por uma haste, temos que mudar, primeiramente, a frequência da outra.

Mas, muitas vezes, torna-se difícil adotar esse processo nos relacionamentos interpessoais, pois o maior entrave é o nosso próprio ego. Para superar nossas dificuldades de agir dessa forma, devemos nos inspirar na declaração de Mahatma Gandhi, em que ele afirma que o fraco não pode perdoar. Somente o forte é capaz disso.

Os processos de negociação favorecem o acordo quando o relacionamento entre as partes é harmonioso.



©CurraBeizer/istockphoto



©CunhaBeizer/Stockphoto

Como trabalhei praticamente a vida toda negociando, tenho absoluta convicção a respeito disso e, para ilustrar o que estou afirmando, quero apresentar dois relatos.

O primeiro aconteceu na palestra *Serviço e gerenciamento ao estilo Disney*, articulada por Dennis Snow, em Buenos Aires. O palestrante começou sua apresentação projetando na tela o símbolo da Disney, o camundongo Mickey estilizado, e perguntou à plateia qual era a principal razão do sucesso da companhia multinacional. Todos nós respondemos: "O camundongo Mickey".

A conclusão de Snow foi diferente: "Na verdade, não é o camundongo. O que ocorre é que nós, assim como o Mickey, temos orelhas grandes e somos todos ouvidos para nossos convidados. Temos sucesso porque ouvimos atentamente nossos clientes e os atendemos nos mínimos detalhes".

O segundo relato é sobre um garoto que, ao entrar numa floresta, observou vários alvos presos nas árvores com flechas cravadas na "mosca", e pensou: "Esse arqueiro é infalível!". Logo depois, encontrou com o arqueiro, que se prepa-

rava para disparar uma flecha, e comentou: "Parabéns, arqueiro, você é infalível! Eu vi, você acerta todas na mira".

"Não é bem assim", respondeu o arqueiro. Ele atirou sua flecha em direção à árvore e, em seguida, foi desenhando o alvo em torno da flecha. O que quero passar para você, caro leitor, são duas regras simples.

A primeira é saber ouvir, escutar realmente o que as pessoas querem nos transmitir. A segunda é enxergar o outro com o coração (como declarou Antoine de Saint-Exupéry, "só podemos ver claramente com o coração, o essencial é invisível aos olhos").

Não estou declarando que é para agir com o coração, mas o objetivo é ultrapassar as máscaras de proteção que os indivíduos usam para, então, conseguir enxergar o verdadeiro ser humano que está escondido dentro daquela carcaça de blindagem. Se você conseguir fazer isso (não estou dizendo que seja fácil), pode ter certeza: *Você não errará nenhuma flecha, acertará todas na "mosca"!* ■

www.carlospessoa.com.br