

Construção da relação de mútua confiança

Tendo em vista que a essência do processo da negociação é a troca de promessas e compromissos, nós não aceitaremos nenhuma promessa vinda de alguém se não confiarmos nesse alguém e nas pessoas que ele representa e vice-versa. Quanto maior é o risco envolvido na negociação, maior é a necessidade da relação de mútua confiança entre as partes, pois ninguém assume qualquer tipo de risco em relação à outra pessoa quando não confia nela. Por isso, é primordial existir um comportamento imprescindível para realizar qualquer negociação, entendendo-a como o processo para se alcançar a perenidade de uma proposta cooperativa entre os seres humanos, no campo pessoal, social ou profissional: a relação de mútua confiança.

Uma relação consistente de mútua confiança é capaz de nos permitir convencer a outra parte com muito mais sucesso do que, por exemplo, a apresentação de toneladas de dados para dar suporte à nossa argumentação. Nenhuma outra condição possibilita tamanha capacidade ao ser humano quanto a inspiração através da irrestrita confiança entre as pessoas. E nós deveríamos investir um tempo suficiente na construção dessa relação de confiança com a outra parte porque, afinal, isso pode determinar o sucesso ou o fracasso da negociação.

A confiança mútua melhora o relacionamento entre as pessoas e facilita a convicção, a influência, a persuasão e a solução de conflitos. Sem uma relação de mútua confiança - situações que ocorrem comumente, por exemplo, entre políticos adversários ferrenhos, empresas competidoras em mercados predatórios, nações com fanatismo explícito (étnico, cultural, religioso ou econômico), padrões gananciosos e empregados que se sentem injustiçados -, as ações dos negociadores ficam focadas somente nas táticas de defesa ou ataque; não existe a menor chance de uma construção conjunta, de parceria ou de aliança.

Da mesma forma, ao acordarmos de manhã, temos fé absoluta de que o dia estará claro. Pensem, porém, se a noite persistir por 24, 48 ou 72 horas: não saberemos o que está acontecendo e poderemos até enlouquecer. Talvez as grandes razões pelas quais uma pessoa se torna um seguidor voluntário de alguém sejam os sonhos compartilhados e os sentimentos de admiração e respeito por esse alguém. Entretanto, esses sentimentos só poderão existir enquanto estiverem associados e condicionados a uma estrita relação de mútua confiança. Sem essa condição, qualquer interação interpessoal fica prejudicada. ■



Carlos Pessoa

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