

SELEÇÃO DE INFORMAÇÕES



Carlos Pessoa
Professor e
especialista em
Negociação e
Gestão Estratégica

Todos nós captamos estímulos através das sensações. Como nossos sentidos são constantemente bombardeados por informações, precisamos “peneirá-las”, caso contrário, ficaríamos incapacitados por causa da sobrecarga. A filtragem seletiva deixa entrar apenas uma pequena parte de todas as informações disponíveis. Esse procedimento pode ser consciente ou inconsciente.

Mesmo com a filtragem seletiva, é preciso encontrar formas de organizar as informações com eficiência. Duas pessoas que tenham recebido as mesmas informações e as tenham organizado da mesma forma podem interpretá-las diferentemente ou dar outros atributos aos motivos de suas percepções. Alguns tipos comuns de distorções podem tornar o processo perceptivo impreciso e afetar nossa resposta ou reação, atrapalhando nossas percepções durante um processo de nego-

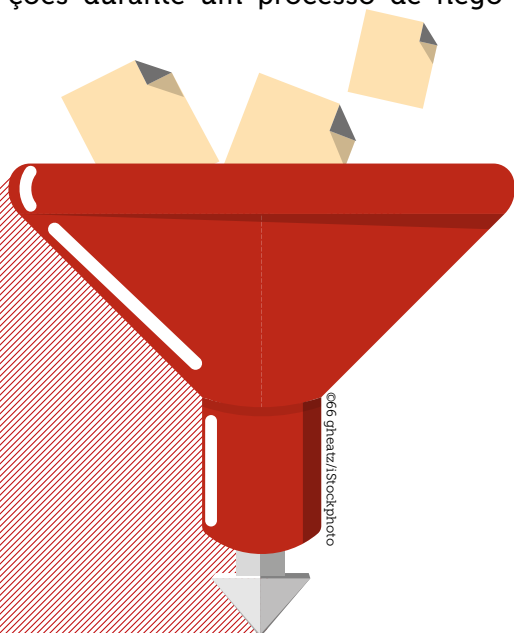
ciação. Nesta edição da *Linha Direta*, apresentaremos duas dessas distorções. São elas:

Estereótipos e protótipos - São modelos mentais pré-definidos (padrões ou paradigmas) que escondem ou desconsideram as diferenças individuais e as características próprias das pessoas, objetos e situações. É a partir da maneira que formatamos nossa mente que esta vê, ouve e entende.

Efeito halo - Essa distorção perceptiva acontece quando apenas determinado atributo de alguém ou de alguma situação é usado para formar uma impressão geral sobre essa pessoa ou situação. Da mesma forma, quando somos apresentados a uma pessoa e ela nos dá um sorriso largo, poderemos percebê-la como simpática e calorosa. Mas, na verdade, ela poderá ser ou não ser assim conforme nós a percebemos e, com certeza, não será somente por causa do seu sorriso que ela poderá ser “rotulada” de um jeito ou de outro. Como esse fenômeno se manifesta na negociação? Através da quebra de confiança entre as partes, simplesmente porque um dos lados transformou um acontecimento isolado qualquer, ou mesmo uma suposição em uma conclusão factual.

No próximo mês continuaremos abordando esse tema, trazendo outros tipos de distorções perceptivas comumente notadas durante um processo de negociação. Até lá! ■

www.carlospessoa.com.br



©66 greatz/Stockphoto