

Distorções perceptivas de uma negociação



©dominick/stoicphoto



Carlos Pessoa
Professor e especialista em Negociação e Gestão Estratégica

Na última edição da *Linha Direta*, começamos a falar sobre algumas distorções que podem interferir em um processo de negociação. Nesta edição, vamos a mais algumas delas:

Projeção - Esse fenômeno costuma ocorrer na ausência da empatia (quando não nos colocamos na posição do outro) e equivale a atribuir nossas características pessoais a outros indivíduos, presumindo que as necessidades da outra pessoa são exatamente iguais às nossas. E, ao projetar nossas necessidades nos outros, deixamos de considerar as diferenças individuais que naturalmente existem entre todas as pessoas.

Contraste - Distorção definida como um processo de contraste, ou comparação entre as situações ou fatos que o indivíduo está enfrentando com suas referências pessoais (sentidos, sentimentos, experiências). O modo como ele se vê – a percepção) varia de indivíduo para indivíduo e, mais do que isso, pode não representar rigorosamente a mesma realidade.

Essa distorção pode ocorrer, por exemplo, quando as características de uma pessoa são contrastadas com as de outras pessoas. Para ilustrar: alguma vez você já lidou com alguém que falava

tão lentamente (em relação à sua velocidade de comunicação) que você não conseguia se lembrar do que ele começou a dizer?

Como esse fenômeno se manifesta na negociação? Através de sentimentos de perda e ganho ou de posições iniciais na negociação (particularmente quando as questões são de valor ambíguo ou incerto) que afetam a percepção de um dos lados relativamente aos possíveis resultados.

Percepção seletiva - A percepção seletiva é representada pela tendência de destacar os aspectos de uma situação, pessoa ou objeto que estejam em consonância com nossas necessidades, valores ou atitudes. Tem impacto mais forte no estágio da atenção (seleção) do processo perceptivo. Como esse fenômeno se manifesta na negociação? Através da presença de sentimentos e emoções. Não conseguimos enxergar as intenções do outro por causa da emoção e da tensão.

Distorções à parte, no fim, é de suma importância saber que somos diferentes e que é preciso passar por cima dessas diferenças para atingir um objetivo em comum. ■

www.carlospessoa.com.br