

Top Ten 2020 Skills Project

SKILL 9 – NEGOTIATION TÉCNICAS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO



9. Negociação

TÉCNICAS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO

- **Objetivo principal** - técnicas práticas e estilos de negociação.
- **Objectivos secundários:**
 - Identificar os objetivos das negociações;
 - Determinar a seleção de um estilo de negociação eficaz;
 - Uso eficaz de ferramentas de negociação;
- **Conteúdos:**
 - Estilos de negociação;
 - Táticas de negociação;
 - Técnicas de negociação.



TÉCNICAS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO

Tipos de negociação

NEGOCIAÇÕES DIFÍCEIS (POSIÇÃO)

Esforço para adquirir vantagem e conseguir os melhores benefícios. São usualmente vistos com desconfiança pela outra parte.

NEGOCIAÇÕES DE PROBLEMAS

(modelo de Harvard)

Procurar soluções que sejam aceitáveis e que beneficiem todas as partes.



Estilos de Negociação – como abordar o problema

O estilo de condução de negociações pode resultar de predisposições de personalidade ou de escolhas conscientes, com base na suposição de que um modo particular de agir é o mais apropriado numa dada situação.





Consequências negativas do excesso de competitividade:

- Criação de antipatia e desconfiança;
- Quebra do contrato;
- Sabotagem do contrato;
- Disseminação de uma opinião desfavorável.



Como cooperar?

Separar as **PESSOAS**
do problema

Foco no **INTERESSE**,
não na posição



Encontrar **OPÇÕES**
para ganho mútuo

Insistir em usar
CRITÉRIOS objetivos



Técnicas de negociação são o caminho para:

- Verbalizar exigências;
- Fazer concessões;
- Camuflar a vontade excessiva em chegar a um acordo;
- Resistência aos esforços do parceiro em mudar o contexto dos benefícios;
- Aplicar pressão psicológica.



Tipos de táticas em diferentes fases de negociação:



TÉCNICAS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO

Muitas das técnicas de negociação são uma forma de manipulação.

Técnicas de Manipulação são ações planeadas em detrimento do parceiro, enquanto que técnicas de negociação são formas eficazes de apresentar argumentos sem intenção de prejudicar o parceiro.



Técnicas de Pressão Psicológica:

- Técnica do “Polícia Bom – Polícia Mau”;
- Criar situações de stress;
- Ataques pessoais (frases estranhas);
- Duvidar da competência e credibilidade do negociador;
- Duvidar da racionalidade da posição;
- Técnica do empregado atormentado (“o chefe vai despedir-me se eu não chegar a acordo”);
- Incómodos, ameaças, chantagens.



Técnicas de Pressão Posicional:

- Recusa em negociar;
- Posição preliminar extrema;
- Agravamento de exigências (lista de problemas);
- Atraso nas negociações;
- Técnica dos “resultados feitos”;
- A técnica do “plucking” (arrancar, colher).



TÉCNICAS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO

Técnicas de Integração:

- Elogiar (“aumentar o valor de alguém”);
- Apresentação de forças (uma forma de se “vangloriar”);
- Apresentação de fraquezas (forma de ligeira autocrítica);
- Aprovação conformista.



Técnicas de obtenção de informação:



- Técnica "o que aconteceria se ..." - examinar a situação e possibilidades do outro lado ao fazer questões hipotéticas;
- A técnica do "teste do balão" - reconhecimento de barreiras e concessões que podem ser atingidas nas negociações.



TÉCNICAS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO

Técnicas de concessões:

- As concessões devem ser pequenas;
- As concessões devem diminuir gradualmente;
- Ceder devagar e não facilmente;
- Nem todas as concessões devem ser retribuídas;
- Não ceder primeiro em questões importantes;
- Evitar concessões galopantes no fim das negociações;
- Não mostrar satisfação com a primeira concessão feita pela outra parte;
- Ter a certeza que a outra parte compreende e avalia corretamente o valor da concessão.



Técnicas para superar o impasse nas negociações

O impasse ocorre mais frequentemente em negociações difíceis quando cada parte insiste na sua posição e não pretende fazer concessões. Esta situação é desfavorável porque a reunião é prolongada e os parceiros não estão perto de encontrar uma solução favorável. Negociadores experientes, através de técnicas "ganham os dois", quebram o impasse e seguem com as negociações com o intuito de chegar a acordo. Usando as táticas de **fecho de assunto**, **interesse comum** e **empatia**, poder-se-á contribuir para o aumento do ritmo das negociações e determinar os termos do contrato que ambos os lados estão a discutir.



TÉCNICAS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO

Manipulação do tempo:

- A técnica para extensão intencional de conversas;
- A técnica de evitar tomar uma decisão;
- A técnica dos prazos;
- A técnica de esperar pelo início das negociações.



Sintomas de manipulação:

- Falar de sentimentos e não de factos;
- Rejeitar tópicos, afunilando problemas;
- Minimalismo excessivo no comportamento;
- Estimulação não natural.



Defesa contra a manipulação:

- Racionalização;
- Definição de regras;
- Sinalização a descoberta da pressão psicológica;
- “Jiu Jitsu” negocial;
- Atitude assertiva.



Negociação “Jiu Jitsu”:

- Quando atacarem as suas ideias, não as defenda;
- Quando o atacarem, não contra-ataque;
- Não se envolva na troca de malícia;
- Não extinga o conflito;
- Pergunte em vez de declarar;
- Energia direta na direção pretendida;
- Mude o ataque em si para atacar o problema.



Os erros mais comuns feitos durante as negociações:

1. Começar conversações sem preparação;
2. Negociar com alguém que não tenha plenos poderes,
3. Rigidez de posição tomada;
4. Perda de controlo sobre as negociações;
5. Desistir dos objetivos;
6. Demasiado cuidado pela outra parte.



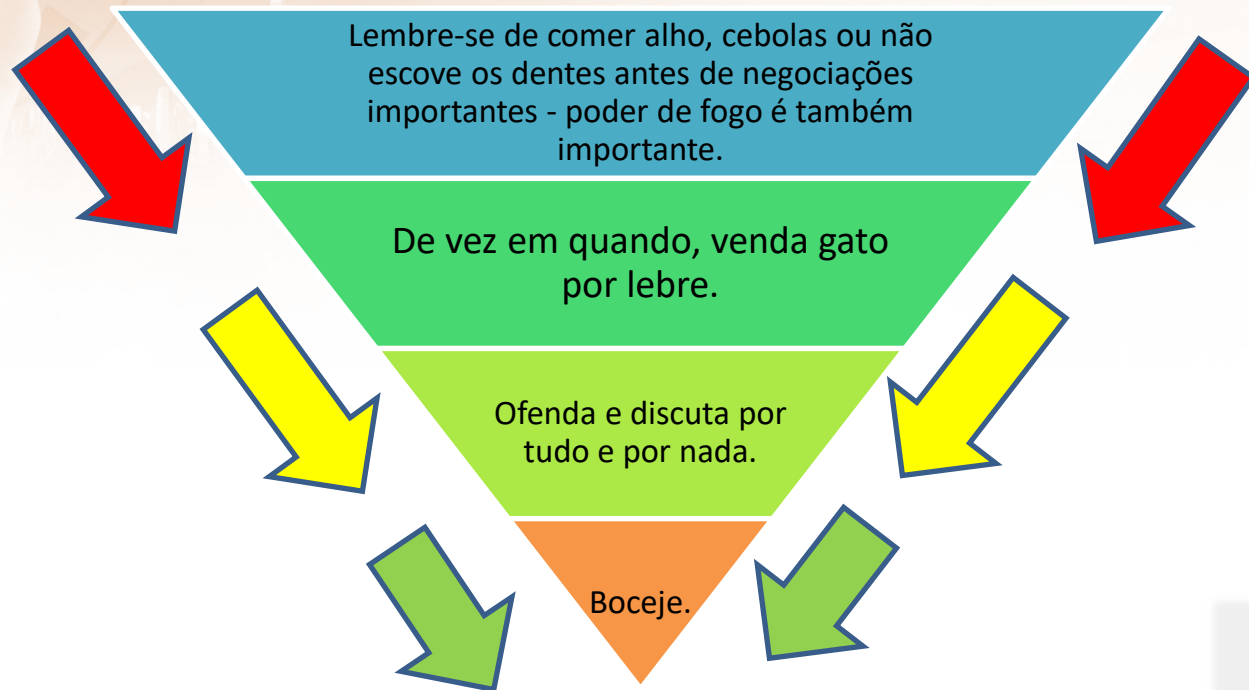
Retrato de um negociador eficiente:

- Aspirações;
- Força;
- Assertividade;
- Capacidade para comunicar;
- Criatividade e flexibilidade;
- Paciência e perseverança;
- Conhecimento especializado;
- Inteligência emocional;
- Competências de planeamento.



TÉCNICAS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO

Anti Guia



Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>

The flag of the European Union, featuring twelve gold stars arranged in a circle on a blue background.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Aviso: Esta publicação foi feita com o apoio do Programa Erasmus+ da União Europeia. Os conteúdos desta página são da responsabilidade única dos parceiros e não poderão de forma alguma refletir as visões da AN e da Comissão.