



LAIR RIBEIRO

lair.ribeiro@gazetanews.com

Médico, com mestrado em cardiologia, e palestrante internacional, tendo se apresentado em mais de 20 países. É autor de vários livros que se tornaram best sellers.

Influência versus Manipulação

Quando manipula, você conduz a negociação para o jogo do ganha-perde. Você entra preparado para ganhar, custe o que custar. Naturalmente, para isso, o outro precisa perder.

É lamentável constatar que esse tipo de jogo seja, ainda, o mais praticado em todo tipo de negociação.

Estamos sempre negociando. Mesmo sem ter uma atividade profissional ligada ao setor de negócios, estamos negociando o tempo todo, nas mais variadas situações. O processo é tão natural que, na maioria das vezes, sequer o percebemos, pois se trata de uma habilidade inerente ao ser humano. Negociamos na família, no trabalho, com nossos amigos, quando vamos comprar algo, etc. Enfim, sempre que queremos obter alguma coisa de alguém, estabelecemos um processo de negociação.

Pessoas que manipulam costumam se julgar muito espertas. Dentro da sua percepção de que no mundo não há o suficiente pa-



ra todos, elas tentam obter o máximo que podem. Mas se esquecem, ou talvez nem saibam, de que, a longo prazo, o feitiço pode se voltar contra o feiticeiro.

Já, quando exerce influência, você mostra que está interessado em negociar de forma cooperativa, identificando os reais inte-

resses envolvidos no processo. É preciso, então, trazer à tona as necessidades, objetivos e anseios dos envolvidos para que o resultado da negociação proporcione benefícios mútuos.

Negociação e comunicação. Uma boa comunicação é fundamental para uma negociação

bem-sucedida.

A comunicação se processa em três níveis:

- Boca-ouvido: Um fala e o outro ouve, mas não escuta e, portanto, nada acontece.
- Cérebro-cérebro: Os interlocutores pensam sobre o que falam e o que ouvem, logo, a comunicação se torna efetiva e as coisas começam a acontecer.
- Coração-coração: A empatia se estabelece e os milagres da comunicação acontecem.

Esses níveis da comunicação se relacionam de forma interdependente e cumulativa: o nível 1 é condição básica para se chegar ao nível 2, que, por sua vez, cria as condições para se atingir o nível 3, e todos se mantêm durante todo o processo. Naturalmente, as melhores negociações acontecem quando desenvolvidas no nível 3 de comunicação: coração-coração.

Com quem negociar

É muito importante certificar-se de estar falando com quem tenha poder de decisão para assumir os termos de uma negociação. Quando você fala com a pessoa er-

rada, está perdendo tempo e, em muitos casos, precisará fazer mais concessões para a outra parte.

Imagine-se fechando uma venda, depois de ter negociado e feito todas as concessões possíveis para que as suas necessidades e as do cliente fossem atendidas. Quando tudo parece satisfatório para ambos, seu interlocutor diz que passará a proposta ao chefe dele, que entrará em contato com você para a decisão final. Só que, quando a pessoa entra em contato, ela não quer apenas bater o martelo sobre o que foi discutido antes: ela quer obter condições melhores que as anteriores, seja por interesse comercial ou apenas para mostrar que negocia melhor do que o funcionário dela.

É por causa de negociações com a pessoa errada que cerca de 20% das negociações iniciadas não se concretizam.

Então, se não puder evitar que parte da negociação passe por um intermediário, não faça todas as concessões inicialmente: reserve algumas para o segundo tempo do jogo.

DiPizza
Restaurant & Bar

**Ambiente Agradável
para Reuniões e Comemorações**

**BUFFET COMIDA BRASILEIRA
por peso no ALMOÇO**

sábados no Almoço - Delicioso Buffet de Feijoada

ABERTO DE TERÇA A DOMINGO DE 11AM ÀS 11PM

📍 7625 North State Road 7 - Parkland, FL 33073 ☎️ (954) 688-9701

Suely Salon

**CORTES
HIGHLIGHTS
COLORAÇÃO
PROGRESSIVA
DEPILAÇÃO**

Suely Pereira
25 anos
de Experiência

(954) 632-1491