

Objetivo	orientar para a resolução de impasses numa negociação.
Palavras-chave	negociação, conflito.
Tempo estimado	7 minutos

Contornando impasses na negociação

*Ernesto Berg
Sociólogo e Administrador,
pós-graduado em Administração*

Você vai ler:

- ▶ Os impasses são comuns durante uma negociação.
- ▶ Dicas práticas e fáceis para contornar o impasse.
- ▶ A importância de ceder diante de um impasse.



Um dos momentos mais difíceis da negociação é quando ocorrem impasses. Um dos lados, ou ambos, não arredam pé de seus interesses e o diálogo emperra. Eis algumas ações eficazes para contornar impasses.

Deixe para depois o assunto conflitante

Sugira deixar para mais tarde o objeto do impasse e prossiga com um outro tópico que seja pouco conflitante.

Posteriormente, será mais fácil voltar a abordar o assunto polêmico, porque as concordâncias em outros itens dissolvem em grande parte discordâncias anteriores. A pausa também é útil quando ambos os lados estão irreduzíveis ou a reunião começa andar em círculos.

Enfatize as concordâncias

Havendo divergências, enfatize as concordâncias já ocorridas. Aponte os itens já acertados e demonstre claramente a sua crença de que o item que está sendo debatido certamente também terá um acordo satisfatório.

Deixe uma saída honrosa

Se o seu oponente tiver feito pé firme numa determinada questão e estiver evidentemente errado, você estará obrigado a superar o problema, deixando uma porta aberta para que ele possa escapar e mudar de opinião sem se ver constrangido. Chamamos isso de "saída honrosa", pois você o estará salvando dos erros da própria lógica dele.

Use fatos e dados concretos

Eventualmente poderão surgir divergências quanto a dados e fatos apresentados por você, pois o oponente tem outros dados que contradizem sua afirmação. Nesse caso, é importante demonstrar ao interlocutor de que a sua fonte de informação é de absoluta **confiabilidade**, mostrando documentos e números que comprovem a veracidade da sua afirmação.

Fontes confiáveis são preferencialmente aquelas de reconhecimento público, que não estão ligadas a nenhuma das partes da negociação e não tem qualquer interesse no resultado.

Ofereça uma vantagem inicial

Ocorrendo um obstáculo logo no princípio, é válido, muitas vezes, oferecer uma vantagem inicial à outra parte, como alguma facilidade ou um prazo mais acessível, para demonstrar a sua boa vontade em chegar a um acordo satisfatório para ambos.

Evite logo no início posições enfáticas

Quando for colocar um ponto de vista, evite começar a falar tomando uma posição (sim, não, a favor, contra etc.). Procure citar fatos, seguir a seqüência de raciocínio lógico. Assim, o outro poderá entender o caminho que você usou para chegar a determinada conclusão.

No meu lugar o que você faria?

Quando ficar sem ação, diante de um problema aparentemente sem saída, pergunte à outra parte: "O que você faria em meu lugar?" O oponente revelará os seus reais interesses, e na maioria das vezes, ele passará a trabalhar com você na solução do impasse.

Lembre-se:

- ✓ Dê oportunidade ao seu oponente concordando em parte com ele.
- ✓ Para dar peso aos seus argumentos, apresente dados confiáveis.
- ✓ Deixe para tomar uma decisão quando seu oponente já tiver acompanhado seu raciocínio.



E você...

- ❖ De que forma se prepara para enfrentar conflitos numa negociação?
- ❖ Que tipo de impasse costuma enfrentar no seu grupo de trabalho?
- ❖ O que faz diante de um conflito sem solução aparente?

