

Parte - 1 Competência em Negociação



Marcur Randazzo de Carvalho

2º Semestre/2013

HABILIDADES DE NEGOCIAÇÃO

- ◆ Habilidades Cognitivas
- ◆ Habilidades Emocionais
- ◆ Habilidades Comunicativas
- ◆ Habilidades Sociais
- ◆ Habilidades Técnicas



Habilidades Cognitivas

◆ Percepção

- A função cerebral que atribui significado a estímulos sensoriais, a partir de histórico de vivências passadas. Através da percepção um indivíduo organiza e interpreta as suas impressões sensoriais para atribuir significado ao seu meio.

◆ Raciocínio Dedutivo

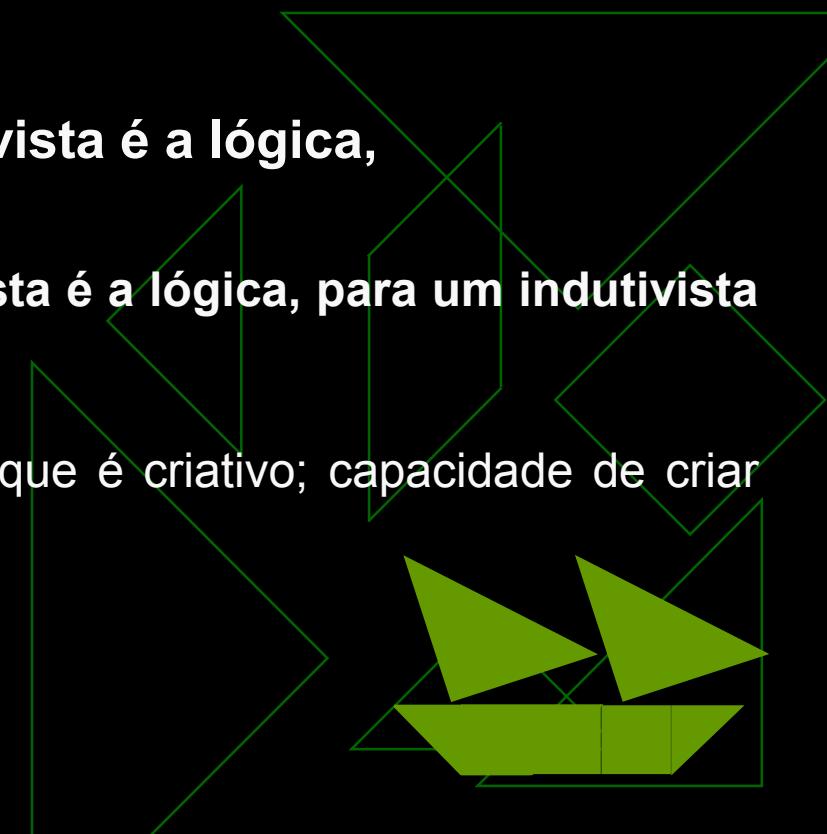
- **Fonte de verdade para um dedutivista é a lógica,**

◆ Raciocínio Indutivo

- **A fonte de verdade para um dedutivista é a lógica, para um indutivista é a experiência.**

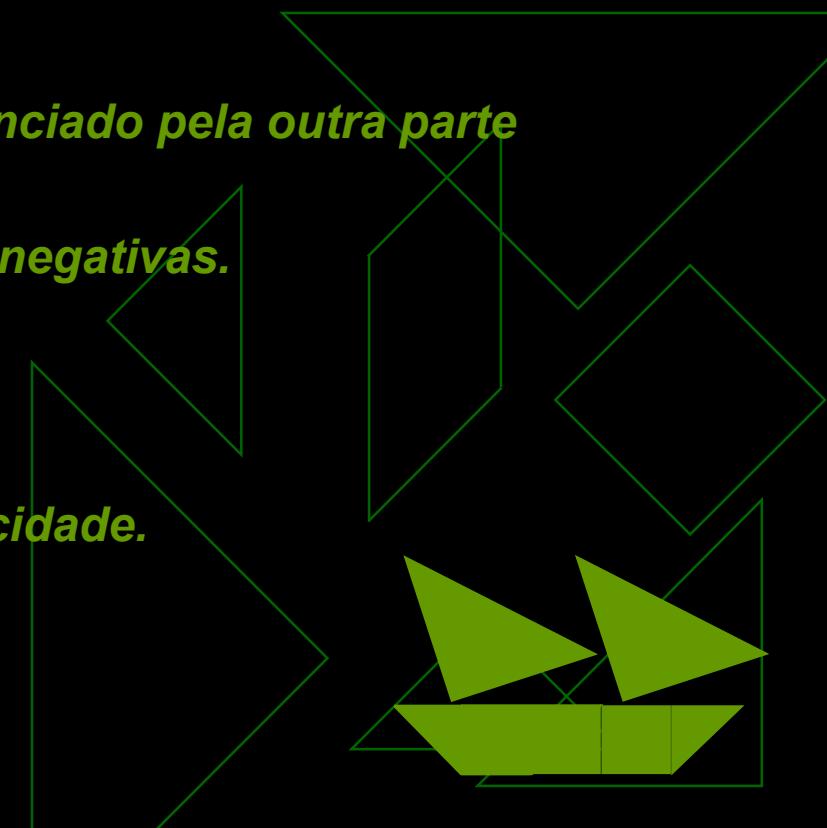
◆ Criatividade

- Faculdade ou atributo de quem ou do que é criativo; capacidade de criar coisas novas; espírito inventivo



Habilidades Emocionais

- ◆ **Autoconhecimento**
 - *Conhecer a si mesmo para Identificar suas limitações*
- ◆ **Autocontrole**
 - *Controlar suas emoções*
- ◆ **Reconhecimento de Emoções**
 - *Reconhecer o estado emocional vivenciado pela outra parte*
- ◆ **Expressão de Emoções.**
 - *Expressar suas emoções positivas e negativas.*
- ◆ **Motivação**
 - *Ser entusiasta!*
- ◆ **Autoconfiança**
 - *Ter a certeza do próprio valor e capacidade.*



Habilidades Comunicativas

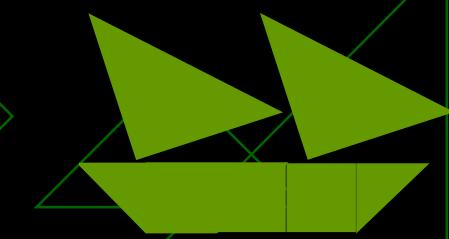
- ◆ *Audição Ativa*
- ◆ *Questionamento*
- ◆ *Linguagem colaborativa*
- ◆ *Leitura da linguagem não verbal*
- ◆ *Eficiência comunicativa*



Habilidades Sociais

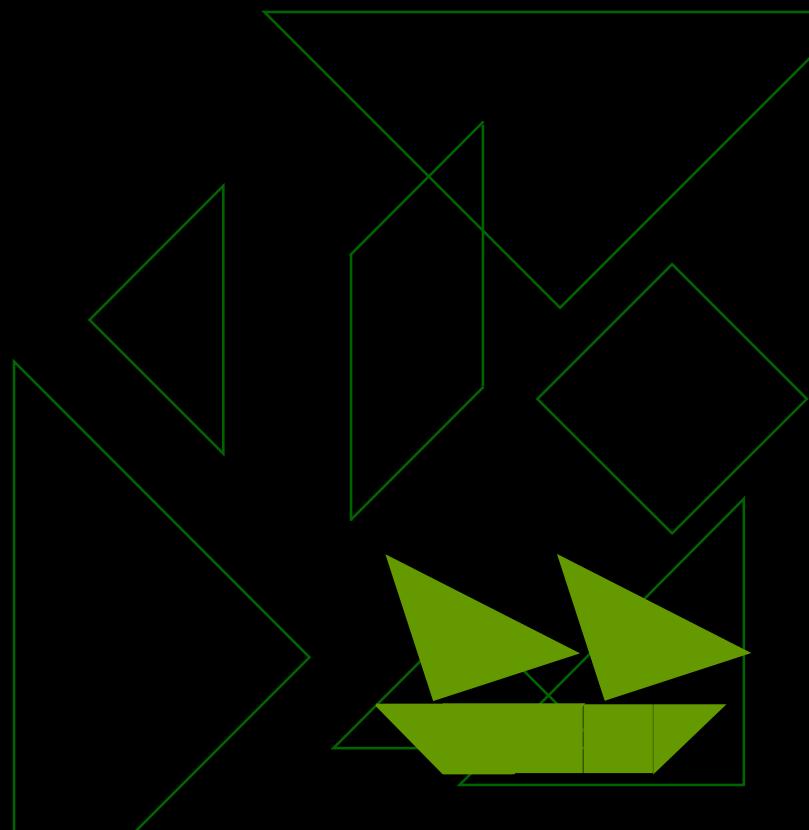
- ◆ **Empatia** – *Colocar-se no lugar do outro*
- ◆ **Assertividade** – *Defender os seus interesses.*
- ◆ **Adaptabilidade** – *Adaptar-se a novas situações em que haja necessidade de interação com desconhecidos*
- ◆ **Tolerância** – *Admitir e respeitar o modo de pensar, agir e sentir dos outros*
- ◆ **Reconhecimento**
- ◆ **Autocrítica** – *Autoavaliação*
- ◆ **Discordância colaborativa** – *– Discordar é apresentar alternativas*

– Discordar é apresentar alternativas

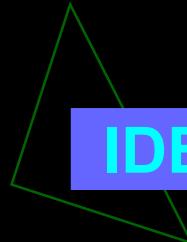


Habilidades Técnicas

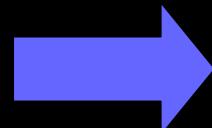
- ◆ *Gestão de aberturas;*
- ◆ *Gestão de limites e Gestão de Valor;*
- ◆ *Gestão de concessões;*
- ◆ *Formação de Alianças;*
- ◆ *Reconhecimento de fontes de poder;*
- ◆ *Argumentação;*
- ◆ *Persuasão Emocional;*
- ◆ *Definição de propósitos;*
- ◆ *Gestão de Interesses;*
- ◆ *Gestão de Alternativas;*
- ◆ *Gestão do Conhecimento;*
- ◆ *Delineamento de Estratégias;*
- ◆ *Gestão de Recursos e estrutura;*
- ◆ *Gestão de Contatos;*
- ◆ *Gestão de Propostas;*
- ◆ *Gestão de Estresse;*
- ◆ *Gestão de Equipes de Negociação;*
- ◆ *Tomada de Decição;*



CREENÇAS E ATITUDES



IDENTIDADE

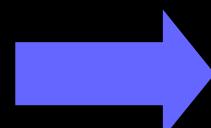


Sou um pessoa
compreensiva em
negociações



Conseguimos
compreender
quando ouvimos
com atenção

COMPORTAMENTO



Ouvir atentamente

Crenças e Atitudes

1. Componente Cognitivo: Crenças, conhecimentos.

2. Componente Afetivo: Sentimento pró ou contra determinado objeto.

3. Componente Comportamental:
predisposição íntima + situação = comportamento

ATITUDE & CRENÇAS

- ◆ **Predição.** As atitudes constituem ótimas preditoras do comportamento.

Ex.: Índice de intenção e de rejeição de voto.

ATITUDE & ATITUDE & CRENÇAS

- ◆ **Resultante.** O comportamento é resultante de várias atitudes. Influem diversas variáveis:
 1. Como *gostaria* de agir (desejo).
 2. Como *deve* agir (normas sociais).
 3. Como *regularmente* age (hábitos).
 4. Quais as conseqüências esperadas (expectativas).
- ◆ **Interesse.** Há maior correspondência entre atitude e comportamento quanto maior for o interesse no objeto atitudinal.

OUTROS PROCESSOS PSICOLÓGICOS

- ◆ **Percepção.** As atitudes influenciam a percepção da realidade.
- ◆ **Motivação.** Desencadeamento do comportamento X papel de predisponente da ação.
- ◆ **Aprendizagem.** Hipótese: O material de atitude favorável é mais fácil de ser assimilado do que aquele com atitude desfavorável.

MUDANÇA DE ATITUDE

- ◆ **Possibilidade.** As atitudes são passíveis de mudança.
- ◆ **Interdependência.** Os componentes cognitivos, afetivos e comportamentais que integram as atitudes sociais influenciam-se mutuamente em direção a um estado de harmonia. Qualquer mudança num desses três é capaz de modificar os outros.

MUDANÇA DE ATITUDE

- ◆ **Mudança no componente cognitivo.**

Ex.: Campanha eleitoral / Lula.

- ◆ **Mudança no componente afetivo.**

Ex.: Desavença sem razão.

- ◆ **Mudança no componente comportamental.**

Ex.: quando é obrigado a fazer algo;
benefícios.

VARIÁVEIS PARA A MUDANÇA DE ATITUDE

◆ Características do Comunicador.

1. Credibilidade e competência.
2. Parcialidade.

VARIÁVEIS PARA A MUDANÇA DE ATITUDE



Características da Forma de Apresentação.

1. Ordem de apresentação dos argumentos.
2. Apresentação ou omissão de conclusão.
3. Comunicação unilateral ou bilateral.
4. Quantidade na mudança tentada.
5. Natureza emocional ou racional da comunicação.
6. Comunicação com argumentos suscitadores de medo.

VARIÁVEIS PARA A MUDANÇA DE ATITUDE



Características do Tipo de Audiência.

1. Personalidade do Ouvinte.

Auto-estima.

Autoritarismo.

Isolamento social.

Maior ou menor riqueza de fantasias.

Sexo.

2. Filiação a Grupos Sociais.

Identificação.

Procedência.

CREENÇAS

- ◆ **Quantidade.** Possuímos centenas de milhares de crenças sobre o mundo social e físico.
- ◆ **Influência.** As crenças influem no comportamento.
- ◆ **Sistema de crenças.** É a organização de forma psicológica, e não necessariamente lógica, dentro da pessoa, de todas as suas crenças incontáveis sobre a realidade física e social.

SISTEMA DE CRENÇAS

- ◆ As crenças variam no grau de importância para o indivíduo.
- ◆ Quanto mais central uma crença, mais resistirá a mudança.
- ◆ Quanto mais central for a crença que mudou, tanto mais difundida as repercussões no resto do sistema de crença.

CATEGORIAS DE CRENÇAS

1. Tipo A – Crenças Primitivas – Consenso 100%.
2. Tipo B – Crenças Primitivas – Consenso Zero.
3. Tipo C – Crenças de Autoridade.
4. Tipo D – Crenças Derivadas.
5. Tipo E – Crenças Inconsequentes.

SISTEMA DE CRENÇAS

