

Os mais graves erros cometidos pelos negociadores: Vinte e Cinco a Considerar

Introdução

Erros de negociadores vem de vários tamanhos e com diferentes consequências. Eles ocorrem por vários motivos. Embora esta lista não seja exaustiva, o que representa os mais graves erros que possam ser feito em quaisquer tipos de negociações, por quase todo negociador. Mediadores e árbitros também estão incluídos no que é apresentado.

O negociador perfeito provavelmente não existe. Todos cometeram erros ao longo do tempo. O verdadeiro esforço deve ser gasto na tentativa de evitar a negociação potencialmente sem fim ou que termina em erros. Por favor, sinta-se livre para adaptar o que está sendo apresentado para o seu negociador/pessoal na situação.

Os erros

Erro número Um: Escolhendo o negociador errado para as negociações específicas.

Erro número Dois: Não compreender o tipo de situação a ser negociada.

Erro número Três: Ritmo das negociações incorretamente.

Erro número Quatro: Não fazer um contacto com a outra parte.

Erro número Cinco: Falta de utilização adequada inteligência inteligentemente.

Erro número Seis: Falhar em manter todas as partes focadas na resolução do problema.

Erro número Sete: Não reconhecer os pontos fortes e fracos do outro lado.

Erro número Oito: Não compreender o conjunto mental da outra parte.

Erro número Nove: Evitar problemas de segurança.

Erro número Dez: Negociando, sem tempo suficiente.

Erro número Onze: Não conhecendo o caminhar das negociações.

Erro número Doze: Negociando sem compreender o seu objetivo prioritário.

Erro número Treze: Falhar em compreender o interesse da outra parte.

Erro número Quatorze: Não apreciando a validade de um argumento.

Erro número Quinze: Não tendo senso das alternativas às negociações.

Erro número Dezesseis: Falhando em reconhecer a natureza do relacionamento entre as partes.

Erro número Dezessete: Utilizando ineficazes competências de comunicação.

Erro número Dezoito: Procedendo sem saber a vontade e a habilidade das partes para fazer e respeitar os seus compromissos.

Erro número Dezenove: Entrando nas negociações sem considerar opções.

Erro número Vinte: Aproximando as negociações sem primeiro analisar as perspectivas de todas as partes na negociação.

Erro número Vinte e Um: Tomar a atitude de "vencedor-de-tudo" e "perdedor-de-nada".

Erro número Vinte e Dois: Adicionando informações para as negociações, ou fazer alguma coisa durante as negociações, "pelo que vale a pena"

Erro número Vinte e Três: Falta de habilidades práticas de negociação.

Erro número Vinte e Quatro: Tratar as negociações como um empreendimento individual, em vez de um processo de equipe.

Erro número Vinte e Cinco: Falhar de lembrar e evitar os outros vinte e quatro erros.

Quadro de Erros e como Evitá-los

Erro	COMO CORRIGIR O ERRO - ALGUMAS SUGESTÕES
1	Os negociadores devem estar preparados para negociar cada disputa e reconhecer que eles podem não ser bem sucedidos com cada disputa. As competências de um negociador podem ser melhor adaptadas a uma situação específica e não para outra. Prepare a sua equipa com múltiplas habilidades e com vários negociadores. Utilizá-los onde são mais eficazes. Co-mediação e co-arbitragem pode ser útil nestas situações
2	Antes de entrar nas negociações, ganhar tempo para entender as especificidades apresentadas a você. Quanto mais você souber, melhor.
3	Avaliar quando negociar e quando não tem alguma habilidade para negociar. Alguns problemas podem tornar-se relevantes em determinados momentos e não em outros. O que você diria a um tempo em particular pode ter um grande impacto se devidamente cronometrado com base naquilo que você observar que está acontecendo nas negociações. Negociação pode não ser possível sem estabelecer primeiro <i>rapport</i> . Negociação não é um único processo. É um envolvimento multi-fases.
4	Negociadores devem transmitir uma sensação de seriedade e de interesse no processo e no outro lado. Deve aparecer como se você se preocupa sobre o que está acontecendo. Este deve ser demonstrada durante todo o processo para que seja eficaz.

5	Faça o seu dever de casa. Recolher o máximo de informação possível sobre as outras partes nas negociações. Inteligência deve ser utilizada inteligentemente se é para ter o efeito desejado sobre a preparação, planejamento e entrega. Geralmente, a informação é poder, se reunida e utilizada de forma eficaz.
6	Foco, foco, foco. É fácil sair. E, às vezes você vai. Mover as negociações de volta para o modo de resolução de problemas. As negociações giram em torno de algum tipo de litígio. O objetivo é resolver o problema e resolver a disputa. Alistar-se do outro lado ajuda na resolução de problemas. Ouvir o que eles tem a dizer.
7	Negociações e barganhas não acontecem no vácuo. Cada parte traz para a mesa, ambos, pontos fortes e fracos. Entenda-os. Entenda o seu. Este deve ser um processo contínuo de avaliação. Não subestime a ambos os lados.
8	Qual é o outro lado enfrentado? Como é que veem as negociações? Quais os problemas e as questões que eles trazem para a mesa? Qual é a sua intenção? Existem problemas iminentes latente? Existem assuntos ocultos que devem ser descobertos? Preste atenção ao conjunto mental e tente compreendê-lo.
9	Este é um grande. A maioria dos não-policiais ou não-negociadores militares veem segurança como uma questão secundária. Não é. Questões de Segurança podem surgir em todos os locais. E, uma violação da segurança só tem que acontecer uma hora para estragar a negociação e, talvez, a sua própria segurança.
10	Leva tempo para negociar eficazmente. Organizar durante o tempo que você precisa. Caso considere não entrar no processo até que o tempo necessário esteja disponível. Tentar resolver pressões que você sabe que irão afetar o seu tempo de colocação antes do início das negociações. Não sucumbir pressões do tempo de ninguém, nem mesmo o seu chefe.
11	Antes de entrar negociações e com base nas melhores informações que temos sobre o seu lado e sobre o outro, o que de melhor você pode fazer para uma solução negociada? Como isso, em última análise, serve às suas necessidades? O que está disponível para você e o que você está disposto a fazer se você não puder chegar a uma solução? Resolver uma pelos outros não é uma falha na negociação.
12	Os objetivos podem mudar. Entenda o que o objetivo é para você e para o outro lado. O objetivo é vida, dinheiro, poder e outros. O seu objetivo pode não ser o mesmo que as outras partes no processo. Sabendo, ambos, os teus e os deles podem ser cruciais para o resultado.
13	Geralmente, nós seremos conscientes dos nossos interesses na negociação de uma disputa. Não tendo tempo para tentativa de avaliar os interesses do outro lado poderia sabotar os nossos esforços. A maior parte do tempo, a outra parte estará mais interessada em alcançar os interesses dela do que o seu. Se você pode transmitir a eles que você também está interessado em ajudar a alcançar os seus interesses, pode ser muito mais eficazes na obtenção do sucesso. Considere que todas as partes para que as negociações possam ser capazes de satisfazer os seus interesses. Encontre uma maneira de fazer isso acontecer. Isto irá exigir algum trabalho e alguma imaginação.
14	Só porque o outro lado apresenta um argumento, não o torna inválido. E, apenas porque você coloca um argumento, não se torna automaticamente válido. Uma legítima argumentação deve ser reconhecida quando ocorre independentemente da origem. Ser capaz de fazer isso afeta a sua credibilidade e a credibilidade do outro lado.
15	Planeje a sua alternativa para as negociações antes de entrar no processo. Reavaliar essas alternativas continuamente. Não seja apanhado numa situação não-negociável, sem uma alternativa viável para o que você está tentando. As alternativas são o que você faz ao invés de negociações. Elas representam o seu plano, quando estiver longe da mesa de negociações.

16	Algumas relações podem ter para sobreviver as negociações; outros não tem esta necessidade. Além disso, a relação entre as partes sobre o outro lado pode ser importante para compreender quando fizer planejamento estratégico. Além disso, o quão importante é a relação que possa ter entre si e o outro lado quando as negociações forem concluídas. Plano em conformidade.
17	Este é um passo importante, mas não fácil. A maioria dos negociadores acha que eles são bons comunicadores. A maioria não pratica essas competências. Provavelmente mais erros são feitos nesta área do que em qualquer outra. Reveja as habilidades e práticas uma ou outra vez. A chave para o êxito das negociações vai ser sempre uma comunicação eficaz, independentemente do local. <i>Role-play</i> que foi dito antes, quer antes, quer durante a negociação real. Falando, ouvindo, escutando, respondendo e todo o resto são as competências adquiridas que não podem ser subestimadas. Acima de tudo, escute bem isto.
18	Sempre saber quem são os tomadores de decisão antes de ficar muito envolvidos no processo. Avaliar as respostas aos pequenos acordos antes de entrar em grandes. Sempre saber com quem está se fazendo o negócio. Experimente fazer negócios apenas com aqueles que podem entrar em um acordo.
19	Opções são o que você faz na mesa durante as negociações. Elas são semelhantes às flechas na aljava. Se você está caçando com apenas uma flecha, é melhor você estar bem 100% do tempo. Poucos de nós. Sempre sei onde você vai encontrar a sua próxima flexa se a uma corrente falhar. Opte por opções e mantenha Opções e optar por manter a sua aljava cheia.
20	As negociações não acontecem por acaso. Disputas surgem por uma razão. Pessoas submetem a negociações por muitas e variadas razões. Nem todos os motivos são consistentes com um resultado positivo. Alguns são projetados para atingir assuntos ocultos. Em nossas tentativas de sermos úteis, nós podemos perder um valioso tempo e amolação porque não fazemos direito nosso dever de casa ou porque não temos sido bons observadores.
21	Tradicionalmente, muitos tem sido ensinados nesta abordagem. Dizem-nos que o objetivo das negociações é o de levar tudo o que podemos e as necessidades e interesses do outro lado são irrelevantes. O sucesso pode ser alcançado melhor e mais rápido se o objetivo é encaminhado para ambas as partes em disputa para vir acabar com aquilo de que necessitam para a maior extensão possível. Note que a questão é "necessidade" e não "querer". Cuidadosa análise das reais necessidades e revelar o modo como isso poderá ser conseguido. Se você não olhar para ela, você provavelmente não irá encontrá-la.
22	"Por que é que vale" é inútil. Só não faça isso. Ter uma razão para tudo faz parte do processo de negociação. Adicionando material "para o que vale a pena" injeta desconhecimentos variáveis que podem afetar adversamente o processo. Tenha sempre um motivo para fazer uma inserção. Pode não ser sempre correta, no entanto, pelo menos você tentou pensar através da informação e de decidir sobre a sua relevância e utilidade.
23	Pratique, pratique, pratique. Pratique competências individuais. Pratique habilidades em equipe como uma equipe.
24	Todos entendem que duas cabeças pensam melhor que uma. Imagine o poder de uma equipe quando bem implantadas e utilizadas para resolver uma disputa. Trabalho em equipe é a chave para o sucesso na negociação. Todos os membros da equipe apoiam os esforços dos principais negociadores. Todos têm entrada no processo. Uma equipe ganha conjunto e perde em conjunto.
25	Prestar especial atenção às possíveis erros. O sucesso de seu próximo encontro pode

	muito bem depender dele. Críticas pós-evento ser abertas e tentativas honestas de entender e compreender para corrigir qualquer um dos erros cometidos. Mesmo eventos com êxito devem ser criticados e recomendados para as melhorias.
--	--

Quadro 1 - Erros cometidos pelos negociadores e o que fazer com eles.

Epílogo

Espera-se que os leitores terão os "erros" seriamente e querem lutar para corrigi-los ou para evitá-los. Eles ocorrem porque fazemos suposições, não para adquirir competências e práticas, ou simplesmente porque nunca tenham tomado tempo para pensar sobre eles. Não deixe que isso aconteça com você. O acima exposto tem acontecido com alguns negociadores em algum lugar e algum dia. Eles são muito reais e verdadeiros exigir atenção se quisermos ser bem sucedidos. Como o meu antigo amigo e colega, o Dr. Edward S. Rosenbluh, lembrou-me uma vez: "Se queremos ser úteis, devemos ser sempre eficazes". Evitando estes erros irá aumentar a nossa eficácia.

Sugestão de Leituras Relacionadas:

Fisher, R, Ury, W.L. and Patton, B. (2003). **Getting to yes: Negotiating agreement without giving in**. New York: Penguin Books.

Greenstone, J.L. and Leviton, S.C.(2002). **The elements of crisis intervention: Crises and how to respond to them**, Second Edition. Pacific Grove, California: Brooks / Cole.

Greenstone, J.L. (2005). **The elements of police hostage and crisis negotiations: Critical incidents and how to respond to them**. Binghamton, New York, The Haworth Press.

Leviton, S.C. and Greenstone, J.L.(1997). **Elements of mediation**. Pacific Grove, California: Brooks / Cole.

GREENSTONE, James L. DABECI, J. D. **The Most Serious Errors Made by Negotiators: Twenty-Five to Consider**. Trad. Onivan Elias de Oliveira. Disponível em: <http://www.negotiatormagazine.com/article323_1.html>. Acesso em 05 abr. 2009.