

A Boa Comunicação Facilita as Negociações

Por Soeli de Oliveira Saber ouvir é o segredo de uma boa comunicação. Infelizmente poucos negociadores são bons ouvintes e perdem com isto, uma boa oportunidade de fazerem melhores negócios. As estatísticas mostram que o ouvinte normal lembra apenas de 50% do que foi comunicado. Seja diferenciado: ouça agressivamente! Para negociar, é preciso saber se comunicar. A comunicação nem sempre ocorre como esperamos. Muitas vezes as informações são transmitidas de forma confusa, com omissões ou deturpações de linguagem. Existem barreiras que podem impedir a transmissão das informações de forma correta. Bons negociadores sabem que uma comunicação clara e correta é fundamental para a realização de bons negócios! Os entraves são ruídos que impedem ou prejudicam a boa comunicação entre as pessoas ou grupos. Os especialistas em comunicação relacionaram diversos fatores que interferem ou impedem uma boa comunicação, que são:

- As barreiras pessoais e emocionais. Envolve idéias pré-concebidas, preconceitos, motivação, sentimentos pessoais ou problemas individuais.
- Barreiras físicas. São as interferências oriundas do meio, tais como local barulhento, interrupções geradas pelo telefone ou por outras pessoas.
- Barreiras semânticas. São problemas de interpretação das palavras, gestos e sinais utilizados, em virtude da cultura e dos conhecimentos dos envolvidos.
- Omissões. Ocorre quando aspectos importantes da comunicação não são transmitidos, fazendo com que a comunicação não seja completa ou seu significado não fique claro.
- Distorções. Alterações ou modificações que a mensagem sofre, fazendo com que a comunicação não seja completa ou seu significado não fique claro.
- Sobrecarga. Quando o volume de informações é excessivo.

Além dos fatores relacionados com a comunicação, três outros entraves são apontados como críticos nas negociações:

- O Descontrole das Emoções Para negociar bem, é fundamental controlar as emoções. Uma das principais causas de impasses ou de acordos inadequados é o descontrole emocional.
- A Falta de Confiança Mútua Com desconfiança as negociações são lentas e cautelosas, necessitando de comprovações e garantias. Lembre-se: sem confiança, os acordos alcançados ficam difíceis de ser implementados e mais vulneráveis no futuro!
- As Metas Incompatíveis Quando as metas iniciais de cada negociador estão muito distantes uma da outra, o processo muitas vezes é prejudicado ou nem se inicia.

Dicas para uma boa Comunicação

- Preocupe-se com o local adequado para negociar;
- Evite que problemas pessoais e idéias preconcebidas influenciem a forma como você escuta o outro negociador;
- Certifique-se de que está entendendo a mensagem que está querendo passar e vice-versa;
- Peça esclarecimentos sobre respostas muito resumidas e pergunte o que não ficou claro;
- Ouça atentamente sem interromper a linha de raciocínio do outro. A interrupção além de indicar falta de educação, impede um precioso fluxo de informações;
- Fique atento à comunicação não verbal. Observe se o que está sendo dito é compatível com a mensagem que o corpo do outro negociador está enviando.

É Preciso Ser Ético Acima de Tudo Ética envolve o respeito aos valores pessoais e sociais nas atitudes dos seres humanos. É respeitar suas crenças e valores da sociedade. Ser ético nada mais é do que agir direito, proceder bem sem prejudicar os outros, é estar tranquilo com a consciência pessoal. Nas negociações, observe três aspectos em relação à ética:

- Minha visão (posso dormir tranquilo?)
- Visão da sociedade (é aceito?)
- Leis e normas (é legal?)

About the Author

Soeli de Oliveira é Consultora e Palestrante do Instituto Tecnológico de Negócios, nas áreas de Varejo, Vendas, Motivação e Atendimento - E-mail: soeli@sinos.net - Fone: (51) 9674-8677 - Novo Hamburgo - RS.

Source: <http://www.centralartigos.com>