

**Sr. Renato Hirata**

*é Professor do IBMEC
São Paulo e Diretor Executivo
da Hirata & Consultores
Associados*

É muito comum em situações de venda, um processo ser iniciado sem a identificação dessa relação de interdependência. Isso significa que no momento em que o comprador é abordado ele ainda não tem motivos para tomar uma decisão de compra, o que o leva a fazer uso daquilo que está mais à mão, o poder. O poder de dizer confortavelmente isto não me interessa, de dizer não mesmo.

O que o vendedor precisa fazer para entrar no processo de negociação? Precisa fazer com que seu produto ou serviço seja altamente atrativo sob o ponto de vista de quem vai comprar. É quando a pessoa do outro lado diz que quer comprar algo que você tenha. Aí há o interesse, então, pode-se começar a negociar.

Esse mesmo efeito pode ser notado nas relações interpessoais, chefia e subordinados, empresas e consumidores, governo e povo, ou seja, enquanto algum dos lados não criar uma atratividade para o outro lado, não há uma relação de interdependência e com certeza não haverá uma negociação.

Por que vendas nem sempre é uma negociação?

A negociação verdadeira acontece dentro de um contexto de interdependência, ou seja, existem duas partes onde a solução de uma dependa da outra e vice-versa. Caso isso não ocorra, o que existe é uma relação de dependência, um exige e o outro acata o comando.

Nós observamos isso claramente nos processos de 'coaching' da consultoria. Quando um profissional nos procura, a primeira pergunta que fazemos é: Por qual motivo o outro escolheria você? ou O que você tem para agregar para ele? A razão para fazer essa pergunta é para saber se o profissional quer realmente negociar, porque se ele não é atrativo, não é visível para o outro, então o que sobra são somente truques, e isso não é negociação.

Por exemplo, por que as pessoas geralmente acham difícil negociar com chefes? Porque na cabeça de um subordinado não existe a relação de interdependência. É o chefe que manda, é ele que pode demitir. E, como ele tem o "poder da caneta", a relação é de submissão. Por que as pessoas se comportam dessa forma? Porque não enxergam o que tem de atrativo para o chefe, não reconhecem a própria competência que foi vendida para ele.

Não é só na esfera organizacional que isso acontece. Numa relação entre pais e filhos, por exemplo, até determinada idade existe uma dependência dos filhos para com os pais. Quando os filhos entram na adolescência, os pais começam a entender que há uma certa independência e é exatamente nesse ponto que começam a ocorrer os conflitos. Problemas que podem ser resolvidos aplicando a negociação familiar.

Como um pai ou mãe consegue criar atratividade num valor que é de um adulto para um adolescente? Como transmitir valores como responsabilidade, autopreservação, disciplina, comportamento social e a importância disso tudo para o futuro?

A pergunta que precisa ser criada na cabeça de um pai é a seguinte: Quando você vai transmitir essas orientações para o seu filho você cria atratividade sob o ponto de vista dele?

O que nós percebemos como consultores e como coaches é que grande parte dos problemas de nossos clientes seja em vendas, em liderança ou em gestão de times é o não entendimento do fator atratividade sob o ponto de vista do outro. É por essa razão que tratamos o tema negociação como uma competência imprescindível para se viver num mundo cada vez mais aberto e globalizado.