



Tema: NEGOCIAÇÃO

3ª SESSÃO – 10 DE NOVEMBRO DE 2008

Prof. Dobson

Você e um bom ouvinte?¹

Outra importantíssima habilidade de negociar é saber ouvir.

A seguir, apresentamos um pequeno questionário onde o leitor/executivo poderá testar seu posicionamento diante dessa questão.

Questionário

Instruções

Bons negociadores normalmente são bons ouvintes.

Leia a questão, avalie-se em relação a cada uma das características a seguir, usando a escala ao lado de cada pergunta.

Se possível, entregue este questionário a outra pessoa com quem negocia habitualmente para que ela responda sobre você. De preferência deve ser usado o mesmo exemplar do questionário ainda sem as suas respostas.

Responda as questões em termos de realidade atual; não procure acertar ou buscar alternativas ideais.

A resposta condensada em cada item é que deve ser utilizada para efeito da interpretação após o questionário.

Questionário

01. Você permite que o outro se expresse sem interrompê-lo?

02. Você escuta nas “entrelinhas”, procurando o sentido oculto das palavras, especialmente quando a pessoa usa linguagem de significado não claro?

¹ Material extraído do livro NEGOCIAÇÃO, de Luiz Augusto Costacurta Jurqueira. COP Editora, Rio de Janeiro, 1994 – 10ª Edição.



03. Você se esforça para desenvolver sua habilidade para reter informações importantes?
04. Você registra os detalhes mais importantes de uma conversação?
05. Ao rememorar um acontecimento qualquer, você se preocupa em localizar e registrar fatos mais importantes e as palavras-chave?
06. Você repete para o seu interlocutor os detalhes essenciais de uma conversa, antes que ela chegue ao fim, visando a confirmar o que foi entendido?
07. Quando em conversa com outra pessoa você começa a imaginar a resposta a qualquer colocação apenas quando o outro já expressou suas idéias?
08. Você evita tornar-se hostil ou excitado quando o ponto de vista do seu interlocutor difere do seu?
09. Você ignora outros fatos paralelos á conversa quando esta ouvindo?
10. Você sente e transmite um interesse genuíno no que o outro está dizendo?

Interpretação

Qual a sua performance como ouvinte?

- Se você alcançar 32 ou mais pontos, você é um bom ouvinte – alguém que desperta confiança e que sabe captar as idéias dos seus interlocutores.
- 27 a 31 pontos colocam você entre os ouvintes médios.
- 22 a 26 pontos mostram a necessidade de uma prática consciente da arte de bem ouvir, a fim de superar algumas deficiências.
- Abaixo de 21 pontos significa que, provavelmente, boa parte das mensagens que você escuta são deturpadas e retransmitida com “interferência”.

Você poderá melhorar, eficazmente, sua capacidade de escutar, e a de seus companheiros, se puser em pratica as seguintes técnicas, esforçando-se para que seu pessoal faça o mesmo:

- Aprenda a permitir que os outros expressem seus pensamentos sem interrompê-los.
- Aprenda a ouvir nas “entrelinhas”, pois nem sempre o outro diz tudo só com palavras.



- Concentre-se em desenvolver a sua capacidade de retenção do que ouve. Não faça muitas anotações durante a negociação – Trabalhe mais com a memória, escrevendo apenas o que for mais significativo.
- Não “tire do ar” seu interlocutor se você achar que aquilo que esta dizendo não lhe interessa
- Não se exalte ou se irrite se as idéias do outro forem contrarias as suas convicções.
- aprenda a não prestar atenção às interferências do ambiente.

Você pode identificar seus pontos fracos ao ouvir ou outros e medir sua eficácia em ouvi-los utilizando-se do questionário. Este questionário fornece-lhe-á indicações sobre as áreas específicas que necessitam ser trabalhadas; são aqueles itens que mereceram 1 ou 2.

Através do trabalho consciente visando a eliminar o “nunca” e o “raramente” de suas respostas, você poderá alcançar significativas melhoras nas suas negociações com seus subordinados, clientes, parceiros e superiores.

Registre ao lado os pontos principais a serem desenvolvidos para que você se torne um melhor ouvinte:

NUNCA	RARAMENTE	QUASE SEMPRE	SEMPRE
1X	2X	3X	4X