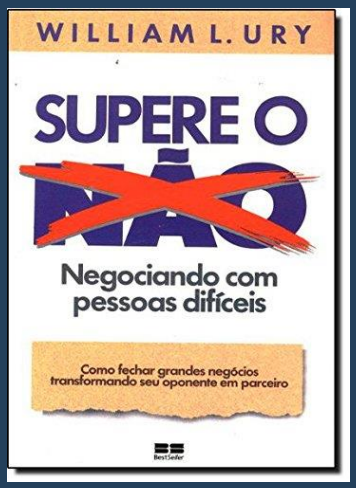


Supere o Não

Supere o Não
Ano de publicação: 2010
Autor: William Ury
154 páginas
Link para compra: https://amzn.to/2trpGy9

"Supere o Não: Negociando com pessoas difíceis" foi escrito por William Ury e originalmente publicado em 1991 pela editora *Bantam*, sob o título original "*Getting Past No: Negotiating in Difficult Situations*".
O best seller traz, em seu conteúdo, estratégias para situações diversas que mostram como se comportar em uma negociação diante de oponentes difíceis. Além de ensinar como transformar seu adversário em um parceiro.

Avaliação geral

8

9 Aplicabilidade
8 Inspiração
8 Inovação
9 Impacto no resultado
8 Estrutura

Principais ideias do livro

- Existem cinco desafios que precisam ser superados em uma negociação;
- Para cada desafio, é preciso aprender as estratégias certas e saber como virar o jogo;
- É necessário aprender a escutar seu oponente se quiser ser ouvido por ele;
- O poder deve ser usado para educar o adversário;
- Para fechar um acordo é preciso criar um clima favorável;
- É fundamental aprender a mostrar ao seu oponente que você deseja solucionar um problema em comum e chegar a um acordo satisfatório.

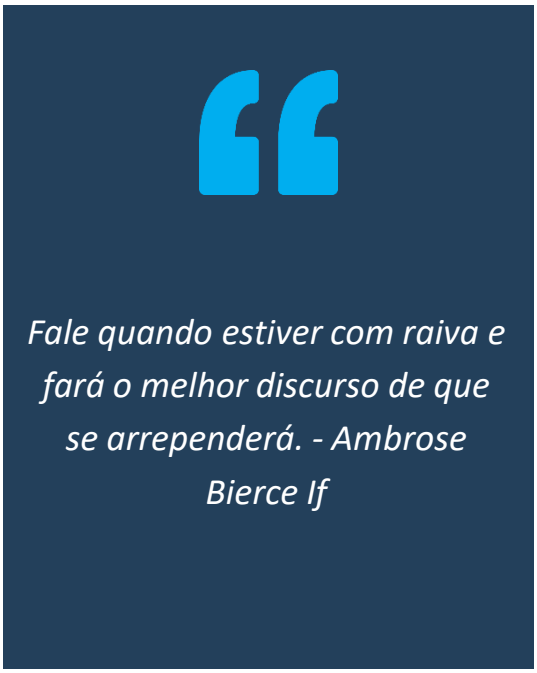
Esse livro é indicado para quem?

Para todo negociador, empreendedor ou investidor que deseja aprender como chegar ao "sim" em uma negociação.
A leitura é também recomendada para quem necessita de quebrar barreiras e superar as dificuldades de chegar a um acordo em diferentes situações cotidianas.

Visão geral do livro

Overview: Se preparando

Nesta seção, William Ury mostra que todos nós, em vários momentos de nossas vidas, encaramos negociações difíceis, seja negociando com o chefe, com o marido, com clientes ou com os filhos.
Sendo assim, ele explica como devemos nos preparar para enfrentar essas situações e quebrar as barreiras que afastam o "sim" de nosso alcance.



Rompendo barreiras da cooperação

Para o autor, somos todos negociantes, mesmo assim, muitos de nós encaram as negociações como confrontos difíceis e estressantes.
Podemos "perder o jogo" quando somos flexíveis, ou romper relações quando somos muito rigorosos.
Dessa forma, é necessário resolver os problemas sem atacar os oponentes. Para isso, o autor mostra cinco barreiras a serem quebradas para chegar à cooperação em uma negociação:

1. Sua Reação
Quando está sob estresse, ou encontra um "não", ou sente que está sendo atacado, você sente a necessidade de reagir e revidar os "golpes" dos adversários. Entretanto, muitas vezes a escolha feita é a de desistir da negociação dando a vitória para seu oponente, se expondo para ser explorado por eles.

2. As emoções deles
Outra possível barreira é a reação negativa de quem está do outro lado. Essas reações podem ser hostilidade e raiva, ou medo e desconfiança. E convencidos de que estão certos, eles podem se recusar a ouvir os seus argumentos.

3. A posição deles
Na solução conjunta de problemas, os dois lados encaram o problema e o enfrentam juntos. Mas o obstáculo pode ser a atitude que os oponentes assumem de "negociar à moda antiga" e tentar de tudo para fazê-lo ceder ou desistir.

4. A insatisfação deles
Mesmo que sua meta seja um acordo satisfatório para os dois lados, os oponentes podem não estar interessados neste acordo. Eles podem não ver como serão beneficiados através de suas ideias.

5. O poder deles
Se seus adversários enxergam a negociação como um jogo em que alguém tem que perder, eles podem estar determinados a lhe derrotar: *"O que é meu é meu, o que é seu é negociável".*

Prepare, Prepare, Prepare

O segredo para uma negociação eficaz é preparação. Segundo o autor, muitas negociações não são bem sucedidas por falta de preparação. É preciso se preocupar mais com os preparativos do que com o encontro em si.

William Ury mostra os cinco aspectos mais importantes para refletir e, daí, chegar a um acordo:

1. **Interesses:** trata-se das motivações que o levaram a escolher uma posição, e para chegar a um acordo é preciso descobrir os interesses dos dois lados;
2. **Opções:** trata-se de possíveis acordos que satisfaçam ambos interesses. Criar tais opções é uma boa oportunidade para se tornar um grande negociador;
3. **Critérios:** bons acordos dependem de critérios justos de escolhas que são feitas em conjunto mas que não favorecem um lado em relação ao outro;
4. **Alternativas:** você deve pensar em quais são suas alternativas em uma negociação para ter mais chance de satisfazer seus interesses e necessidades;
5. **Propostas:** você deve formular propostas sólidas baseadas em um possível acordo para o qual você diria sim.

Overview: Estratégias para quebrar as barreiras

Nesta seção, o autor mostra cinco estratégias para quebrar as barreiras da negociação apresentadas anteriormente.

Não reaja: vá para a varanda

A primeira estratégia do autor diz respeito a controlar suas reações quando sentir que a negociação não está indo bem e que você está se distanciando do “sim”. “Vá para a varanda” é uma metáfora para “se distancie”.
Você deve visualizar a negociação com um olhar de observador. Consequentemente, pensará racionalmente, distanciando suas reações emocionais do seu envolvimento com a negociação.
Fazendo isso você poderá evitar reações como:

- **“Combater fogo com fogo”:** quando você sente que está sendo atacado, uma reação impulsiva é atacar de volta, o que pode lhe afastar de seus reais objetivos;
- **Ceder:** ceder é uma reação impulsiva e muitas vezes é mais fácil do que argumentar para chegar a um acordo;
- **Romper:** outra reação comum é romper com a negociação e desistir de um acordo com determinado oponente.

Portanto, “ir à varanda" envolve pausar a negociação e refletir sobre tudo o que está acontecendo. Além de poder aconselhar os negociadores a salvar tempo para analisar as propostas e não tomar decisões importantes movidos por impulso.

Não discuta: fique do lado deles

A segunda estratégia implica em entender o problema pela perspectiva de seu oponente. Para conseguir tal feito, o autor faz algumas sugestões:

- Escute seu oponente e tente entender seu ponto de vista;
- Concorde com eles sempre que puder;
- Expresse suas opiniões sem provocar seu adversário;
- Crie um clima favorável para negociações.

Se seguido corretamente, esse passo a passo reposiciona o discurso entre você e o outro lado. Desse modo, você estará falando como um parceiro tentando abordar conjuntamente uma questão para solucionar um problema.

Não rejeite: reformule

As pessoas do outro lado da mesa podem estar tentando te atacar enquanto você tenta atacar o problema. Então, que fazer quando a outra pessoa está sendo inflexível? Para o autor, é necessário reformular as opções do seu oponente ao invés de rejeitar as ideias.

O acordo ideal deve ser construído sob duas perspectivas. Sendo assim, você deve usar as ideias da outra pessoa como base para a construção de uma alternativa que beneficie os dois lados e resolva os problemas em comum.

- Mostre interesse sobre o ponto de vista do outro fazendo perguntas sobre as possíveis soluções de problemas;
- Use o silêncio como seu aliado e não dê ouvidos aos ataques do adversário, e ele consequentemente desistirá de lhe atacar;
- Reformule as ideias e os ataques de seu oponente e transforme em algo positivo, dessa forma você mostrará que o seu objetivo é solucionar problemas em conjunto.

Não insista: construa para eles uma ponte dourada

Para aprender a lidar com a insatisfação do outro e mudar esta situação, é necessário movê-lo na direção que você quer que ele siga. Insistir que ele aceite o acordo que você propôs, apenas vai mostrá-lo que a ideia é sua e não dele.

De acordo com William Ury, você deve construir uma ponte dourada sobre o abismo. Isto é, ajudar seu adversário a superar os obstáculos que os impedem de chegar a um acordo.

Você pode fazer isso de diversas maneiras. Uma delas é envolvendo o outro lado na solução de um problema. Dessa forma, você estará construindo uma ponte que leva o pensamento dele ao encontro do seu.

Não o derrote: use seu poder para educar

Nesta parte, o autor explica que é necessário usar o poder para chegar a um acordo mútuo ao invés de usá-lo para à vitória. Quando o oponente se recusa a assinar um acordo, ele acredita que vencerá a negociação. Portanto, é preciso prová-lo do contrário.

Usar seu poder para educar o adversário é mostrá-lo as consequências de não aceitar o acordo:

- Faça perguntas que o leve à reflexão sobre o impacto do “não”;
- Mostre-o o que pode acontecer se um acordo não for fechado;
- Mostre sempre que você tem outra alternativa, que o acordo proposto é uma solução atraente para ambos os lados.

Overview: Transformando adversários em parceiros

Neste capítulo, Ury retoma os passos que levam a um acordo e o que é preciso para fazer dos seus oponentes seus parceiros. Quebrar as barreiras da negociação é tarefa difícil. Para ser um negociador de sucesso é preciso ser paciente e persistente. Para alcançar suas metas e chegar a um acordo satisfatório é necessário:

- Suspender suas reações quando quiser atacar de volta;
- Escutar quando sentir que deve falar;
- Fazer perguntas quando quiser responder às questões;
- Unir as diferenças quando achar que deve afastá-las;
- Usar o poder para educar quando achar que deve usá-lo para vencer.

> *Diplomacia é a arte de deixar alguém seguir seu caminho. — Daniele Vare, diplomata italiano*

O que outros autores dizem a respeito?

Em “What They Don’t Teach You at Harvard Business School”, Mark H. McCormack também falou sobre a estratégia *win-win*. Segundo ele, o resultado ideal para qualquer negociação é que ambos os lados saiam ganhando, porque, se uma das partes estiver mais satisfeita que a outra, os resultados da negociação são inesperados.

Já Roger Dawson, em seu livro “Segredos Para Convencer Qualquer Um de Qualquer Coisa”, revela suas táticas para se dar bem em uma negociação. Ele ressalta que a maior parte da negociação acontece pela comunicação não verbal. Ou seja, estudar a linguagem corporal te dá tanto a vantagem de saber se comportar em uma negociação quanto a vantagem de identificar se seu “adversário” está satisfeito ou desapontado durante o acordo.

Por fim, em “Spin Selling”, o autor Neil Rackham ressalta que a qualidade das perguntas feitas é crucial para o sucesso da negociação.

Certo, mas como eu posso aplicar isso na minha vida?

Agora que aprendeu o passo a passo para conseguir o tão esperado “sim” em uma negociação, vamos relembrar algumas dicas práticas?

- Aprenda a controlar suas emoções em uma negociação;
- Crie um ambiente favorável para conseguir fechar um acordo;
- Use seu poder para trazer o oponente para seu lado;
- Mostre ao adversário que você deseja trabalhar em conjunto para solucionar os problemas de ambos.
- Feche um acordo que seja satisfatório para você e para a outra pessoa.

Se você gostou desse livro, aproveite para conhecer nosso acervo completo com centenas de Pocketbooks dos maiores sucessos nas áreas de gestão, marketing e vendas, liderança, estratégia, desenvolvimento pessoal e empreendedorismo!

Clique e acesse agora: www.pocketbook4you.com

O conteúdo apresentado acima traduz a visão e análise crítica da nossa equipe de redatores, respeitando os fundamentos de propriedade intelectual no Brasil (artigo 8, inciso I). Nenhuma parte do livro está sendo copiada. São conteúdos únicos e exclusivos, sempre dando créditos aos autores e indicando o link para aquisição da obra completa. A PocketBook4You respeita o código de direitos autorais de acordo com o estabelecido na legislação brasileira, Lei 9.610/98. Este conteúdo é de propriedade exclusiva da PocketBook4You e está protegido pela Lei de Direitos Autorais em seus artigos 46, I, (a) e em seu artigo 47, isso porque não se trata de reprodução e também não lhe implicam qualquer descrédito, pelo contrário, o direito moral é protegido e, como ressaltado anteriormente, o leitor recebe um link para adquirir a obra. É proibida a reprodução deste material sem a autorização da empresa.