

NEGOCIAÇÃO EMPRESARIAL RELAÇÃO DE CUSTO E BENEFÍCIO NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS.

Lúcia Cássia de Carvalho Machado.¹

Sumário: Introdução – I –O processo de negociação; II – Pontos que norteiam a negociação; III – Considerações finais; IV – Bibliografia.

Introdução: Antes de falarmos sobre as relações empresariais, necessitamos falar em conflitos, pois os conflitos são inerentes à espécie humana que conviva em grupos ou sociedades. Contudo, no que tange aos conflitos há que se considerar que sua conceituação, que há diversos tipos de conflitos, uns chamados benéficos, outros hostis, uns simples outros não, uns exigem conhecimento técnico e outros são derivados apenas das relações humanas. Ainda nesse sentido deve-se considerar a posição e o interesse, pois estes últimos se tratam exatamente do cerne que as partes em conflito pretendem.

Negociar é uma prática antiga entre os povos principalmente quando envolve atividades comerciais.

Atualmente no mundo pós-globalizado os meios extrajudiciais de solução de conflitos ganham novos contornos, ganhando força principalmente nas relações empresariais através da negociação, conciliação, mediação e arbitragem. Todavia, neste estudo será abordada tão somente a negociação empresarial.

I –O Processo de Negociação.

Negociar para a cultura do Oriente Médio é uma arte. Trata-se de uma prática milenar entre os povos principalmente em relação às atividades de mercancia e nas soluções de conflitos entre reinos por territórios, entre outras questões. Sendo certo, que sempre envolveu determinada habilidade. Assim demonstra a própria História nas alianças, acordos, convenções, etc.

Não obstante, a sabedoria árabe e dos demais povos do oriente acerca da arte de negociar, como sendo até um dom especial, através de nossos estudos e da evolução do mundo contemporâneo é cediço que, muito embora o dom seja um facilitador, não há necessidade de nascer um negociador, pois se pode aprender técnicas para negociações profissionais.

¹Advogada. Licenciada em História. Mestre em Direitos Difusos e Coletivos. Professora da Faculdade Zumbi dos Palmares e da FAPAN UNIESP –SBC. Artigo para conclusão de curso pela CBMAE (2013).

O processo de negociação é composto por reuniões, para que as partes que buscam alcançar um ajuste de vontade possam se interagir mediante debates. Algumas vezes a negociação é planejada outras não, mas é certo que devem cumprir etapas para serem bem sucedidas, consistindo nas fases de preparação, de execução e encerramento.

A definição de objetos é importante para o alcance da solução, que implica na construção das seguintes perguntas: Porque estou negociando? O que eu quero com esta negociação? O que é mais importante para os negócios?

No processo de negociação, há que se definir papéis como os do líder, do negociador técnico, dos auxiliares (informações estratégicas), mediador (em razão de certa imparcialidade reaproximam o diálogo). Quanto aos integrantes de uma negociação não há uma quantidade determinada, mas é prudente que o negociador seja acompanhado de no mínimo três ou de cinco auxiliares. A negociação poderá ser realizada com um só ou com um de cada lado.

Outro fator importante consiste na preparação da equipe devendo ser de acordo com as dificuldades, deve-se coletar os dados (o perfil da parte adversa), outro fator importante são os objetivos, o orçamento.

Um bom negociador deve estar atento às informações importantes, as ações governamentais, ao mercado, aos clientes. Bem como, o local da negociação também é um fator relevante. Deve cuidar ao assumir uma conduta, pois poderá algumas vezes ser flexível, outras fechado, ou aberto, ou impositivo, ou vigilante. Se deve dialogar e não ter pressa.

As questões devem ser bem esclarecidas, há uma etapa de elucidações, e para se alcançar uma solução viável se deve ter interesses verdadeiros. Outro ponto importante são as concessões, que não significa perder, mas é certo que para se transigir é preciso que o ganhar implique em abrir mão de algo.

Redução de termo do convencionado entre as partes.

II - Pontos que norteiam a negociação.

Norteiam, ainda, a negociação princípios, atitudes, técnicas eficazes, estratégias e táticas e atributos do negociador, senão vejamos;

Segundo Rocha Camargo, o primeiro princípio é estar no lugar do outro; observar que a negociação é um processo (não um evento singular); outro princípio conquistar a confiança.

As atitudes determinam o sucesso ou fracasso da negociação. Habilidade ou a maneira adequada de executar a tática, vender uma ideia.

Não se deve ter pressa e as concessões devem se dar em medidas homeopáticas, ou seja, aos poucos, não se esquecendo de valorizar as contrapartidas.

No que tange as estratégias e táticas negociais, destaca-se o princípio do ganha-ganha, ou seja, resultados eficientes viáveis e satisfatórios para todos. A estratégia também implica em informação, tempo e a persuasão.

O negociador deve ter alguns atributos como ser paciente, tranquilo, humilde, simples, modesto, deve ter controle emocional, deve adotar postura que permite expressar sentimentos, é preciso ser calculista não emocional, além de ser receptivo, honesto, sociável. Quanto à técnica, diz respeito à metodologia negocial, a postura de confiança, de se assumir riscos.

III –Considerações finais:

Nas relações empresariais quando envolvem conflitos vem sempre acompanhada da indagação da questão de custos. Os envolvidos já vêm de uma relação desgastada em face do conflito, da oposição de interesses.

A relação de custo e benefício pode ser bem explicada no princípio do ganha-ganha.

As questões empresariais envolvem questões contábeis, questões que implicam na “saúde” da empresa, sua liquidez, seus ativos, etc. Os efeitos que podem ser gerados são devastadores, podendo atingir à empresa de tal forma levando-a a um processo de recuperação judicial, falência, intervenção extrajudicial (no caso de bancos, por exemplo), assim como para toda sociedade.

A negociação empresarial no que tange a relação de custo e benefício na resolução dos conflitos, implica na economia de valores dispendidos nas tratativas de recuperação dos prejuízos, não só de cunho administrativo, folha de pessoal, profissionais, custas judiciais, além do fator tempo.

O processo de negociação é mais célere, sendo certo que mais simples e rápido do que um processo judicial. Destarte, aproximar as partes e conforme os princípios que norteiam a negociação, desenvolver a confiança, criar um ambiente propício para se chegar à solução no qual as partes cheguem a um consenso, pode ser significativo ao saneamento financeiro de algumas empresas.

Os meios judiciais são compostos de vários atos que fazem parte do procedimento do processo, além de implicar um custo maior e mais demorado de se ter retorno.

Para algumas empresas possuem departamentos jurídicos, estes valores são provisionados então poderão aguardar a solução de um litígio pelo Poder Judiciário, contudo, outras não, e a demora da resolução de um processo pode lhe custar à manutenção da atividade empresarial.

Além disso, as novas tecnologias, as videoconferências e as outras ferramentas do mundo globalizado podem contribuir ao processo de negociação empresarial, dando um retorno com menos custos e um menor desgaste às partes.

Concluo que o caminho, no que tange as soluções extrajudiciais de conflitos, seja a divulgação e crescimento tanto de profissionais capacitados, quanto nas Câmaras, desenvolvendo novas práticas, meios mais eficazes, novas técnicas, enfim, se propagar o procedimento da negociação, como um meio eficaz, por se nortear na boa fé, na confiança, entre outros princípios, implicandona otimização dos custos não só o processo de recuperação do ativo, como figura principal, mas também nas figuras acessórias a este processo que podem ser traduzidas também nas ações de danos morais, decorrentes da má condução nas tratativas de cobrança do crédito, entre outros.

IV - Bibliografia:

Textos e artigos dos seguintes sites:

<http://www.cbmae.org.br/> (último acesso em mai/2013)

http://issuu.com/adamsistemas/docs/adam_revista_esa/92?e=8356101%2F3134338 (último acesso em mai/2013)

<http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/negociacao-no-mundo-empresarial/62786/> (último acesso em mai/2013)
