



Como identificar um mentiroso em uma negociação

Roberto Nascimento

Particpei junto com o especialista da Business School São Paulo, Álvaro Martins, de uma excelente matéria publicada pela Camila Pati do portal Exame, sobre uma pesquisa recente de Carmen Nobel, de Harvard, sobre táticas para descobrir mentiras em uma negociação.

Segundo Martins, "A negociação, da mais simples a mais complexa, é um grande contar de histórias. Dependendo do negociador, pode haver blefe, omissões e também algumas mentiras. Dá pra perceber quando o enredo apresentado pelo negociador apresenta falta de consistência. Não dá pra afirmar que é mentira, mas é possível notar que há algo estranho".

Apesar de ser comum, com algumas técnicas é possível ao negociador descobrir mentiras, só que mais no longo prazo. Com o tempo você passa a conhecer melhor a outra pessoa e identificar algo errado.

Confira os pontos que merecem atenção na hora de avaliar uma negociação para não ser enganado e para quem quer tentar descobrir se um negociador está mentindo, segundo a matéria:

1 . Firmeza na fala

Pode haver algum problema quando a pessoa que está negociando não tem firmeza na fala, começa a gaguejar e se enrola. Ao perceber este sinal, o negociador deve ficar alerta, mas não é necessário já tomar o interlocutor como mentiroso e sair da negociação. Pode parecer mentira, mas pode ser despreparo.

Isso acontece porque, o segredo de uma boa negociação está na preparação. A base é a preparação, ou seja, é construir um enredo que possa se fazer crível para quem ouve. Estudar e pesquisar antes de sentar-se à mesa de negociação vale tanto para evitar a falta de firmeza quanto para fugir de armadilhas.

Caso perceba que o interlocutor está gaguejando o ideal para diferenciar o despreparo de uma mentira é insistir no ponto em que apareceu a dúvida e pedir mais informações, dando

abertura e ajudando o interlocutor a continuar na franqueza. Caso note que o negociador continua dissimulando ou tropeçando em alguns pontos, não feche negócio naquele momento.

2 . Falta de estruturação ou argumentação inadequada

Mentiras, omissões ou blefe também ficam mais evidentes quando o negociador começa a usar argumentos inadequados e não estruturados. Quando a história não está bem estruturada e o negociador usa uma argumentação inapropriada, também há indícios de que a coisa não está redonda.

Atente se o interlocutor não está tornando o assunto complexo demais. É que nem quando você vai a uma palestra e a pessoa não sabe muito do assunto do qual vai falar e acaba complicando o tema e se enrolando. Com o sinal de alerta aceso, o mais prudente é voltar aos pontos que não ficaram claros antes de avançar na negociação.

3 . Velocidade da fala

Pesquisas indicam que os mentirosos falam mais palavras por minuto do que quem diz a verdade. Uma das formas de detectar uma mentira é por meio da linguagem. A velocidade da fala pode mudar no momento da mentira.

Portanto, preste atenção a um negociador que, no momento da negociação começa a falar muito rápido ou muito devagar. Em uma negociação, deve-se falar o suficiente, nem mais nem menos, para que a história pareça crível.

4 . Expressão corporal

Quando a pessoa transparece insegurança, não olha nos olhos, ressaltando que a comunicação também é fisiológica. Por isso, se recomenda prestar atenção aos sinais do corpo. É o mexer dos olhos, o desvio de olhar, um gesticular excessivo.

É importante fazer isso, porque o mentiroso geralmente fica tão focado em defender a sua mentira, que acaba relaxando na postura e na expressão corporal. Aí acontece de o gesto não combinar com a fala, por exemplo.

Mas, nem com todo o preparo e foco em gestos e palavras durante a negociação podem ser suficientes. Às vezes é um tão bom contador de mentiras que usa que usa a expressão corporal para enganar.

O segredo para descobrir se é verdade ou mentira é o tempo. O ideal é estabelecer um relacionamento porque quando você conhece a pessoa, a mentira pulsa mais forte, é mais fácil saber se ela está faltando com a verdade.

Boa negociação!

Fonte: Indika Bem [Portal]. Disponível em:

<<http://www.indikabem.com.br/marcas/2013/06/como-identificar-um-mentiroso-em-uma-negociacao/>>. Acesso em: 5 jun. 2013.