



SUMÁRIO

ÍNDICE DE FIGURAS	7
PREFÁCIO À 2ª EDIÇÃO	9
PREFÁCIO À 1ª EDIÇÃO	13
INTRODUÇÃO	19
1. Aproximação geral ao processo de negociação	23
O conflito	23
Sobre o conceito de conflito social	23
O escalamento de conflitos	41
A negociação	48
Natureza e características da negociação	48
Formas, temas e modelos de negociação	56
As etapas da negociação	61
Factores estruturais do processo de negociação	67
As relações de poder entre as partes	72
As interacções entre negociadores	76
2. Estratégias, tácticas e manobras de negociação	83
Estratégias, tácticas e manobras de negociação	83
Para uma definição de estratégias, tácticas e manobras de negociação	83
Categorias de estratégias de negociação	85
O modelo estratégico de Pruitt (1981, 1983b, 1993)	88
O modelo de Mastenbroek (1987, 1989)	106
A perspectiva de Bazerman & Neale (1993)	117
Categorias de tácticas de negociação	125
Tácticas direccionadas para a obtenção de resultados substanciais	131
Tácticas dirigidas para a influência do equilíbrio de poder	138
Tácticas destinadas à promoção de um clima construtivo	148

Táticas dirigidas à obtenção de uma dinâmica flexível	151
Táticas orientadas para influenciar os constituintes	154
Categorias de manobras de negociação	155
A abordagem de Nierenberg (1988)	155
A abordagem de Steele, Murphy & Russil (1991)	160
A abordagem de Wall (1985)	163
3. O pensamento racional na negociação	167
Introdução à problemática dos enviesamentos cognitivos na negociação	167
As heurísticas e os esquemas	174
Os efeitos e os enviesamentos cognitivos na negociação	175
A escalada irracional do conflito	176
O mito da soma nula	178
O conflito ilusório	181
A desvalorização reactiva	183
Os guiões da negociação	184
O pensamento rígido	187
O "mal do vencedor" e a ignorância do ponto de vista da outra parte	187
O excesso de confiança	190
A disponibilidade, a acessibilidade e a representatividade da informação	194
A ancoragem e o ajustamento insuficiente	197
O enquadramento	199
Os estados de ânimo	203
4. A relevância das características individuais no comportamento dos negociadores	205
Preliminares	205
Breve síntese crítica dos estudos que relacionam características individuais e comportamento negocial	209
Género	210

Processos cognitivos	211
Propensão à tomada de riscos	212
Locus de controlo interno-externo	212
Complexidade cognitiva	213
Tolerância à ambiguidade	214
Motivos	215
Autoconceito	216
Atitudes	218
Confiança generalizada	218
Autoritarismo	219
Maquiavelismo	219
Conciliação/beligerância	221
Ansiedade social	221
Assertividade	223
O modelo dos cinco factores de personalidade e o processo de negociação	224
REFLEXÕES FINAIS	231
BIBLIOGRAFIA	235