

Uma análise da utilização de jogos para apoio ao aprendizado em negociação

Renato F. Aumiller André L.G. Lavoratto Melise M. V. Paula
Sérgio A. Rodrigues* Jano M. de Souza*

Universidade Federal de Itajubá, Departamento de Matemática e Computação

*Universidade Federal do Rio de Janeiro, Programa de Engenharia de Sistemas e Computação

Resumo

No contexto atual, o aprendizado e o aperfeiçoamento de técnicas e habilidades em negociação são essenciais. Entretanto, quando se considera a prática através de casos reais, existe a probabilidade de acontecerem erros. Em algumas situações, esses erros podem resultar em prejuízos significativos quando a matéria aprendida é a negociação. A simulação através de jogos eletrônicos pode ser considerada umas das ferramentas que favorecem a criação do conhecimento através do desenvolvimento de exercícios simulados. Desta forma, o jogo abandona o papel de simples ferramenta de entretenimento para se tornar um importante agente de mudanças. A proposta deste trabalho é apresentar os resultados de uma investigação cujo objetivo foi analisar, a partir da experimentação, os potenciais benefícios que a utilização de um jogo poderia proporcionar ao aprendizado em negociação. A prática experimental foi definida associada a três modelos importantes na literatura sobre negociação.

Palavras-Chave: Jogos Educacionais, Negociação.

Authors' contact:

{raumiller, andre.lavoratto, melisepaula}@gmail.com

*{sergio, jano}@cos.ufrj.br

1. Introdução

O crescente avanço tecnológico, a globalização e a rápida propagação da Internet criam situações e novos relacionamentos onde saber negociar é fundamental. A economia moderna, dinâmica e competitiva define um cenário em que, muitas vezes, é indispensável firmar acordos, parcerias e alianças sendo necessário negociar para encontrar termos comuns e trabalhar numa mesma direção.

Logo, assim como nos demais processos organizacionais, o aprendizado e o aperfeiçoamento de técnicas e habilidades em negociação são essenciais. Uma das formas mais naturais de adquirir um conhecimento é através da prática. Entretanto, quando se considera a prática através de casos reais, existe a probabilidade de se cometer erros. Em algumas situações, esses erros podem resultar em prejuízos significativos quando a matéria aprendida é a negociação.

Contudo, dentro deste conceito de aprendizado em negociação, a simulação pode ser considerada umas das ferramentas que favorecem a criação do conhecimento através do desenvolvimento de exercícios simulados, os quais propiciam aos participantes a mais próxima experiência na resolução do conflito e no manejo das estratégias que podem ser adotadas.

A adoção da simulação no aprendizado em negociação vem sendo usada em diversos contextos. Entretanto, em alguns casos, a execução desses exercícios simulados pode ser prejudicada em função de fatores como falta de disponibilidade, localização geográfica, falta de documentação e a dificuldade de se gerenciar as atividades que envolvem a negociação. Deste modo, uma alternativa para facilitar a execução destes exercícios é a simulação computacional.

Portanto, baseado nestas afirmações, o objetivo deste trabalho é apresentar uma alternativa para desenvolver o aprendizado da negociação através de jogos onde os jogadores assumem o papel de negociadores e tomam decisões sequenciais que determinam resultados positivos ou negativos. O propósito do jogo é possibilitar a análise de diferentes cenários de negociação e facilitar a implantação de novas estratégias organizacionais em contextos que envolvam negociações complexas.

Este artigo está organizado como se segue: na segunda seção serão apresentados alguns conceitos sobre negociação e a utilização da tecnologia como suporte a esse processo. Na terceira seção serão descritos trabalhos relacionados. Na quarta seção, o jogo utilizado durante a simulação será descrito. Na quinta seção, será descrito o experimento realizado e os resultados obtidos. Finalmente, na sexta seção, serão apresentadas as considerações finais.

2. Conceitos Fundamentais

Segundo Tarouco et al. [2004], a importância do uso dos computadores e das novas tecnologias na educação deve-se hoje não somente ao impacto desta ferramenta na nossa sociedade e às novas exigências sociais e culturais que se impõe, mas também ao surgimento da tecnologia educativa.

Os autores ainda afirmam que os computadores passaram ser utilizados no contexto educativo a partir do rompimento com o paradigma tradicional e surgimento do construtivismo, que enfatiza a participação e experimentação do sujeito na construção de seu próprio conhecimento, através de suas interações [Jonassen 1996].

Já em 1993, Valente [1993] afirmava que a interação aluno/máquina permite que o computador assuma o papel de máquina de ensinar, onde a abordagem pedagógica é a instrução auxiliada pelo computador

Neste artigo, a abordagem pedagógica utilizada é a simulação voltada à aprendizagem baseada em problemas. Segundo Costa e Moreira [2000], a resolução de problemas é uma habilidade na qual o indivíduo externaliza o processo construtivo de aprender através da interação com ferramentas. A proposta é usar o jogo eletrônico como esta ferramenta para o aprendizado em negociação.

Desta forma, foi necessário identificar modelos teóricos sobre negociação que pudessem embasar o aspecto pedagógico do jogo. A partir da análise da literatura, foram considerados três modelos: Matriz de Negociações Complexas [Duzert 2007] [Duzert et al. 2006a], Negociações Baseadas em Princípios [Fisher and Ury 1991] e o Modelo de Thomas e Killman [1974]. Os aspectos específicos de cada modelo que foram desenvolvidos no jogo serão descritos a seguir.

2.1 Teoria de Negociação

Como todo processo, a negociação ocorre através da efetivação de algumas etapas onde as tarefas pertinentes aos processos devem ser realizadas. De acordo com DUZERT et al [2005], em um processo de negociação, podem ser identificadas quatro etapas ou fases: preparação, criação de valor, divisão de valor e execução. De acordo com Duzert et al [2006b], a análise de cada uma dessas etapas, permite identificar um conjunto de elementos que determinam aspectos significativos da negociação: Interesses, Opções, Alternativas, Compromisso, Padrões, Relacionamentos, Comunicação, Contexto, Conformidade e Tempo.

ELEMENTOS	ETAPAS			
	Preparação	Criação de Valor	Divisão de Valor	Execução
Interesses	X	X		
Opções	X	X		
Alternativas	X	X		
Compromisso			X	
Contexto	X			
Relacionamento	X	X	X	X
Padrões	X		X	
Comunicação		X	X	X
Conformidade				X
Tempo	X			X

Tabela 1: Etapas e Elementos da Negociação

A tabela 1 representa a relação existente entre as etapas da negociação definidas por Duzert et al [2005]

e o conjunto de elementos analisados por Duzert et al [2006b]. A presença de um elemento em uma determinada etapa significa que a análise deste elemento, bem como sua contemplação em um determinado contexto, é importante, podendo trazer benefícios à negociação. Entretanto, é importante destacar que, a influência de um elemento em uma etapa específica pode variar de acordo com o contexto da negociação, cultura e aspectos pessoais do negociador.

A Matriz de Negociações Complexas (Tabela 2) é uma ferramenta desenvolvida para apoiar os negociadores. Os autores definem dez formas de negociação e dez indicadores que podem ser considerados na análise do processo. Além disso, são descritos dez elementos que podem influenciar a negociação [Duzert et al. 2006a]. A utilização da Matriz norteia o processo de negociação e possibilita a gestão do conhecimento desde a etapa de preparação até a etapa de execução.

FORMAS	ELEMENTOS	INDICADORES
INTERMEDIÁRIO	INTERESSES	RISCOS
FACILITADOR	PODER	OTIMIZAÇÃO ECONÔMICA
MEDIADOR	AQUISIÇÃO DE CONHECIMENTOS	EMOÇÕES
META-MEDIADOR	RELACIONAMENTOS	AUTOPOIESE
ÁRBITRO	CONCESSÕES	PRODUTIVIDADE
JUIZ	OPÇÕES	SUSTENTABILIDADE
FORÇA POLICIAL	TEMPO	JUSTIÇA
NEGOCIAÇÃO DIRETA	CRITÉRIOS	ÉTICA
DIÁLOGO MULTIPARTES	CONFORMIDADE	CONTROLE
AGENTE/ADVOGADO	CONTEXTO	SATISFAÇÃO

Tabela 2: Matriz de Negociações Complexas

Ao analisar uma negociação em suas formas de negociar, é possível obter duas definições apresentadas em Fisher e Ury [1991]: Negociação Baseada em Posições (barganha posicional) e Negociação Baseada em Princípios (solução de problemas ou negociação baseada em interesses).

Para Wanderley [1999], a característica básica da barganha posicional é que cada uma das partes defende sua proposta sem se preocupar em entender ou aprofundar o entendimento daquilo que está sendo negociado. Já na negociação baseada em princípios, os negociadores seguem as etapas do processo decisório e da solução de problemas, procurando compreender a situação e, depois, buscar soluções.

Em uma negociação baseada em princípios, os negociadores enfocam cada interesse separadamente e procuram criar opções que irão satisfazer ambas as partes. Interesses podem ser vistos como necessidades, desejos, vontades, objetivos e compõem as posições [Kersten 2001]. Muitas pessoas acreditam que uma estratégia tradicional de negociação tende a deixar uma parte (ou ambas) insatisfeita. Em geral, tais indivíduos enxergam dois tipos de negociadores: o suave, que

torna fácil o acordo e evita conflitos; e o difícil, aquele que deseja ganhar a qualquer custo [Raiffa 1982].

Segundo Wanderley [1999], negociar na base da tomada de decisão e solução de problemas é mais complexo, mas freqüentemente resulta em melhores resultados. Para exemplificar, o autor cita o caso da Procter&Gamble e da Wal-Mart que negociavam na base de barganha de propostas. Estas empresas resolveram mudar seus procedimentos e passaram a negociar na base da solução de problemas, criando opções para aumentar as vendas e reduzir os custos. Com isto, foi criado um sistema informatizado de inventário, com o qual as duas empresas pouparam milhões de dólares, tiveram seu relacionamento fortalecido e aumentaram seus negócios em 3 bilhões de dólares.

Para Fisher e Ury [1991], a maioria das negociações são conduzidas através da barganha posicional que, normalmente, resultam em impasses difíceis de solucionar ou em um acordo que é percebido por uma das partes como tendo sido imposto devido à força superior da outra parte.

Além de analisar o foco do negociador, é importante considerar como as pessoas reagem a uma situação de conflito. Entender a tendência de conduta de um indivíduo na negociação é fundamental para definir o momento certo de se usar uma determinada estratégia.

No modelo elaborado por Thomas e Killman [1974], os autores afirmam que o comportamento das pessoas em situações de conflito pode ser classificado a partir de duas dimensões: a assertividade (representa o grau de esforço para satisfazer seus próprios interesses) e a cooperação (o grau de esforço para satisfazer os interesses dos outros). A partir das duas dimensões, os autores definem 5 perfis: desvio, acomodador, compromisso, colaborador, competidor. A figura 1 representa a relação entre as dimensões e os perfis:



Figura 1: Modelo de Thomas-Killman

O perfil de Desvio busca evitar o conflito em suas relações interpessoais, ou seja, não há satisfação de interesses em nenhum dos lados. O perfil de

Acomodador prioriza os interesses do outro à custa de seus interesses. O perfil de Compromisso prefere conciliar em relações de conflito atendendo parcialmente aos seus interesses e equilibrando-os com os interesses do outro. O perfil de Colaborador busca satisfazer plenamente as próprias necessidades e as necessidades dos outros. Enfim, o perfil Competidor busca satisfazer sempre os seus interesses em situações de conflitos, fazendo-os prevalecer em relação à outra pessoa.

3. Trabalhos Relacionados

Na negociação, pesquisadores vêm desenvolvendo diversas alternativas para apoiar o aprendizado. Alguns negociadores experientes organizam cursos, propõem exercícios simulados, dinâmicas de grupo e uma variedade de recursos que podem ser usados neste contexto. O Programa em Negociação [PON 2011] da Universidade de Harvard é um exemplo.

Com a popularização do computador e da internet, surgem também alternativas computacionais. Alguns destes trabalhos serão descritos a seguir.

3.1 Ambition

Ambition é uma série de dez jogos (Figura 2) de negociação da empresa canadense Zap Dramatic, empresa que produz jogos de negociação para entretenimento e desenvolvimento de habilidades pessoais.

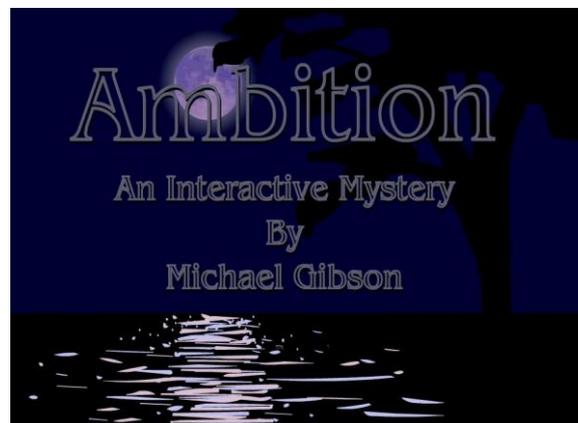


Figura 2: Tela Inicial de "Ambition"

Todos os jogos da série estão disponíveis online [Ambition 2011] e oferecem simulações complexas de investigação e negociação.

Cada jogo procede da mesma maneira: um cenário é criado, o conflito se desenvolve, e depois periodicamente o jogador escolhe uma resposta/ação a partir de um menu de opções (figura 3). Cada escolha, então, leva a um novo conjunto de opções, e assim por diante. Apenas alguns "caminhos" corretos garantem a conclusão perfeita.

What do you say/do?

- Tell him you believe the police are very determined to learn the truth.
- Ask if he knows where he is.
- Ask if he can't trust the police, who does he trust?



Figura 3: Menu de opções para escolha do usuário

O personagem principal da série de jogos é Ted (Figura 3), um pai de família que acusa sua ex-mulher Bridget de ter raptado seus filhos. No decorrer dos jogos surge o casal Yale e Helen (Figura 4) que se encontram no meio de uma crise conjugal. Helen suspeita que Yale tem um caso com Angie, uma investigadora de polícia que, posteriormente, é encontrada morta.

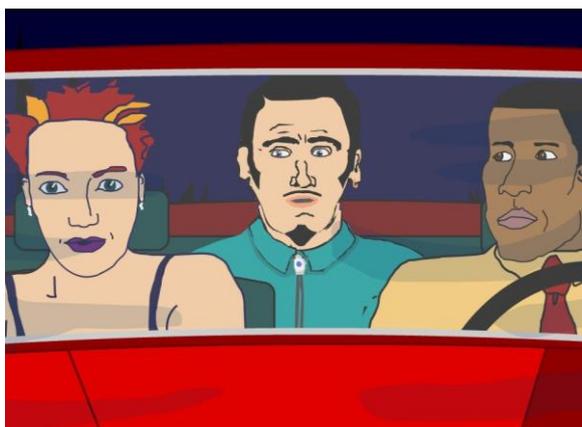


Figura 4: Helen, Ted e Helen

Os jogos da série possuem diferentes cenários e o jogador assume diferentes papéis como psicólogo forense, detetive de polícia e advogado criminal. O intuito é solucionar o misterioso assassinato e o rapto dos filhos do instável Ted.

3.2 The Track Meet

“The Track Meet” também é um jogo de negociação da empresa canadense Zap Dramatic. O jogo está disponível no site da empresa [Track Meet 2011] e baseia-se em uma negociação envolvendo os membros da equipe de corrida da escola, o técnico da equipe (Figura 5) e uma professora de história.



Figura 5: Técnico e equipe de corrida

Os atletas da equipe concordaram em honrar o código de conduta do time e respeitar seus valores. No entanto, durante o andamento do jogo eles se deparam com situações onde a decisão certa nem sempre é clara, e pode ser difícil manter-se fiel aos seus valores.

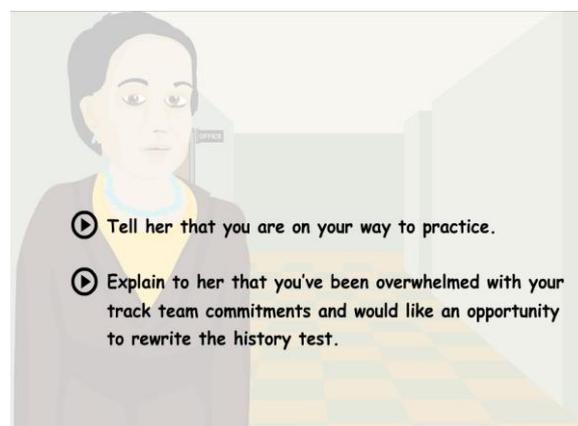


Figura 6: Menu de opções para escolha do usuário

O usuário do jogo assume o papel de um atleta que teve seu desempenho escolar prejudicado devido a equipe de corrida. Por diversas vezes, situações de conflito surgem e o resultado do jogo dependerá das escolhas feitas pelo usuário (Figura 6), que revelará se elas foram realmente éticas.

3.3 The Negotiator

“The Negotiator” (Figura 7) é um jogo de negociação criado pela Games2Win e está disponível no site da empresa [Negotiator 2011].



Figura 7: Tela inicial de “The Negotiator”

O jogo baseia-se na resolução de conflitos através de negociação. Diferentemente dos jogos citados anteriormente, este jogo possui fases curtas que não possuem ligação entre si. Portanto, o usuário tem a oportunidade de enfrentar diferentes cenários e participar de negociações distintas.

Dentre as diversas fases do jogo, destacam-se a negociação para libertação de reféns de um banco, o rapto da filha do prefeito e a negociação com um terrorista (Figura 8). Em todas as fases o tempo é um fator determinante para o resultado final, assim como a pontuação obtida com cada opção escolhida.



Figura 8: Negociação com terrorista

4. O Jogo Negociação Trabalhista

O jogo Negociação Trabalhista (Figura 9) foi um dos jogos desenvolvidos no contexto deste estudo. O objetivo é facilitar o aprendizado da teoria de negociação, através de simulações de situações reais entre dois negociadores.



Figura 9: Tela inicial de “Negociação Trabalhista”.

O jogador interage com o sistema que simula a sua contraparte na negociação. A cada cena apresentada, o jogador deve tomar suas decisões. A escolha interfere na reação da contraparte e o jogo segue até que a negociação seja finalizada com ou sem acordo.

Um dos diferenciais que podem ser destacados neste trabalho está na utilização de três modelos específicos da literatura relacionada. Nos jogos, as cenas e seqüências de decisões foram elaboradas de forma a facilitar a discussão e o pensamento a respeito dos conceitos e estratégias apresentadas nestes modelos.

O enredo do jogo baseia-se na negociação do seguro pós-demissão de uma funcionária. Este seguro é um valor negociável entre um salário e um salário e meio da funcionária demitida e pode ser pago em parcelas ou à vista. Portanto, a negociação acontece entre o representante da empresa (sistema) e a funcionária demitida (papel assumido pelo jogador), e gira em torno do valor do pagamento e a forma como este será efetuado.

Ao acessar o jogo, na tela inicial, o jogador tem como opções: “Iniciar o Jogo”, “Conceitos” e “Ajuda”. A seção “Conceitos” (Figura 10) apresenta todos os conceitos sobre a teoria de negociação que foram utilizados para o desenvolvimento do jogo, isto é, o Modelo de Thomas Killman, a Negociação Baseada em Princípios e a Matriz de Negociações Complexas.

A seção “Ajuda” (Figura 11) apresenta a explicação necessária para o jogador utilizar todas as funcionalidades do jogo.

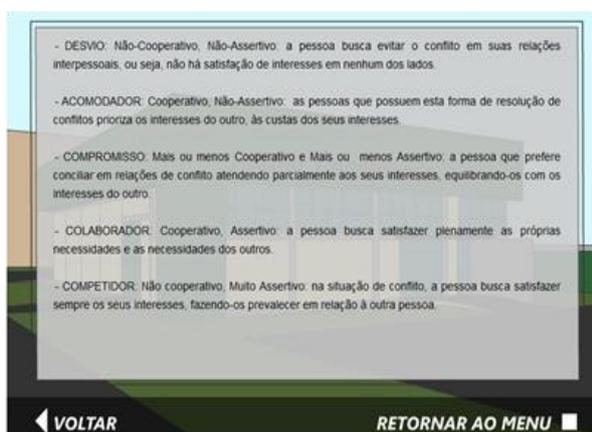


Figura 10: Conceitos.



Figura 11: Ajuda.

Ao iniciar o jogo, o jogador tem acesso a um texto introdutório (Figura 12) contendo a descrição do cenário da negociação, incluindo os principais interesses da parte representada pelo jogador, os valores de reserva, suas aspirações em relação aos atributos a serem negociados e informações a respeito da contraparte.



Figura 12: Texto introdutório.

Quando a negociação é iniciada, o funcionário da empresa cumprimenta o jogador (Figura 13). Neste momento, o jogador tem a opção de escolher uma, entre cinco opções de resposta (Figura 14).

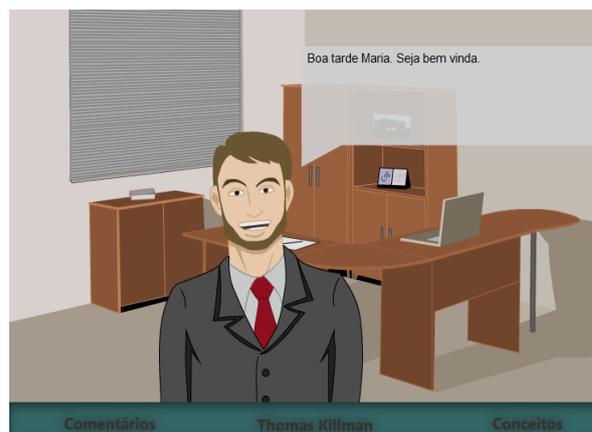


Figura 13: Interação no jogo – Fala da contraparte.

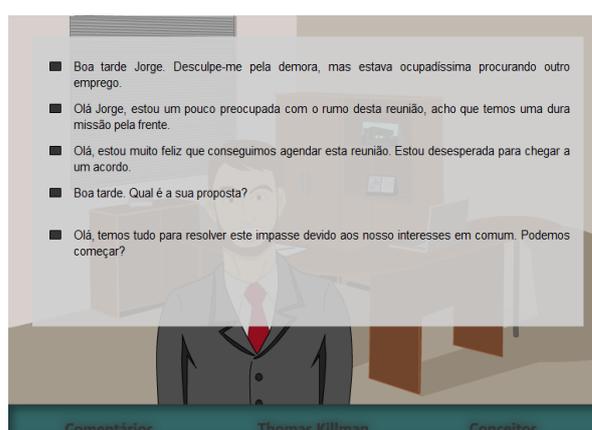


Figura 14: Interação no jogo – Opções para jogador escolher.

Posteriormente a escolha da opção, a “Barra de Conceitos” (Figura 15) fica disponível para o jogador, a qual tem acesso às seções: “Comentários”, “Thomas Killman”, e “Conceitos”.



Figura 15: Barra de conceitos

Na seção “Comentários” (Figura 16), cada opção da última interação tem comentários atrelados aos modelos da Matriz de Negociações Complexas e Negociação Baseada em Princípios para auxiliar o jogador na assimilação deste conteúdo. E por último, na seção “Conceitos”, são disponibilizados todos os conceitos apresentados no início do jogo.

Na seção “Thomas Killman” (Figura 17), as opções da última interação realizada pelo jogador são

categorizadas segundo o modelo Thomas Killman para auxiliar a identificação do perfil de cada jogador.

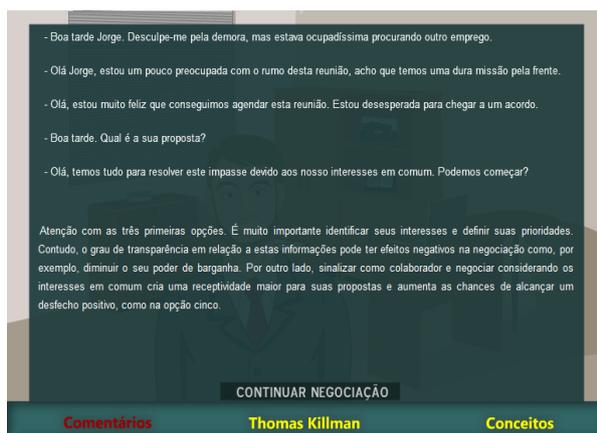


Figura 16: Comentários a respeito das opções

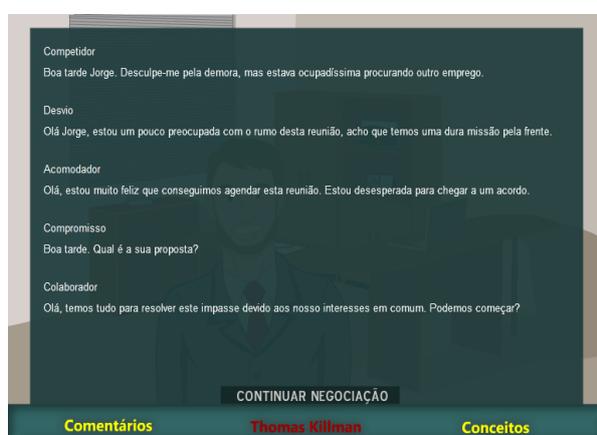


Figura 17: Identificação das opções segundo o Modelo Thomas Killman

É importante ressaltar que cada opção escolhida afeta a negociação, uma vez que encaminha o jogo para uma sequência de diálogos diferentes. Na Figura 18, é apresentado um exemplo com duas possíveis falas do sistema e suas respectivas opções para o usuário escolher. Portanto, a escolha de determinadas opções acarreta no término do jogo com uma mensagem que varia em função das escolhas e da estratégia do jogador.

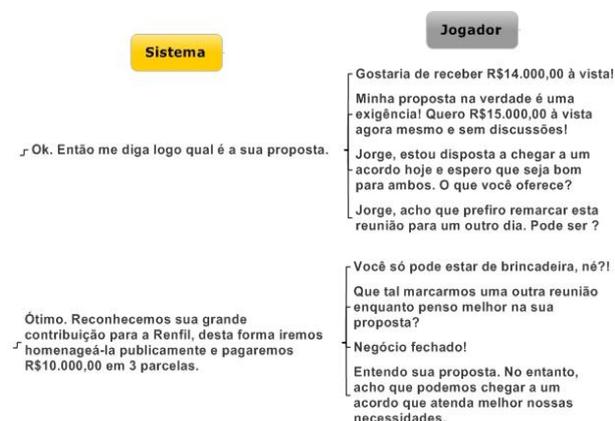


Figura 18: Parte da árvore de diálogos do jogo.

Em caso de um desfecho negativo, a mensagem fornece uma orientação ao jogador (Figura 19). Por outro lado, caso o desfecho seja positivo, ou seja, quando o jogador consegue atender aos seus interesses, é exibida uma mensagem de congratulação (Figura 20).

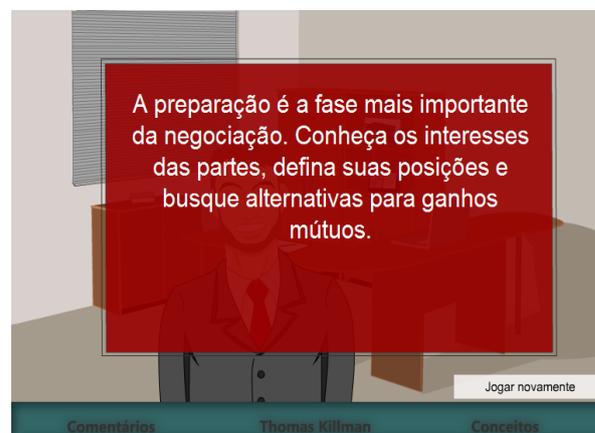


Figura 19: Finalização do jogo – Desfecho negativo.

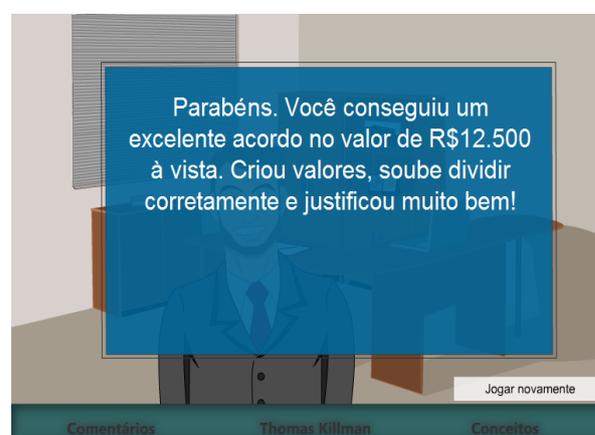


Figura 20: Finalização do jogo – Desfecho positivo.

5. Experimentos

Nesta seção, inicialmente serão descritos os instrumentos, os participantes e o procedimento definido para a realização dos experimentos. E, posteriormente, a análise dos resultados obtidos.

5.1 Instrumentos

Os instrumentos utilizados no experimento foram:

- Computador com acesso a internet.
- Questionário elaborado para avaliação do sistema. O questionário foi disponibilizado através de um site [Avaliacao 2011].

5.2 Participantes

Participaram 63 alunos do curso de Sistemas de Informação de uma Universidade Federal. Durante sua formação, o aluno deste curso analisa sob várias perspectivas a relação entre a Tecnologia da Informação e as organizações, sendo a negociação um dos conteúdos ministrados nas disciplinas. Já em 1999,

em uma pesquisa realizada por Echeveste et al. [1999], os autores concluíram que a negociação é um dos atributos exigidos dos profissionais na área.

5.3 Procedimentos

Ao iniciar o experimento, a primeira atividade foi apresentar uma descrição geral aos alunos dos objetivos da pesquisa e passar as orientações listadas abaixo:

- É obrigatório o acesso à seção “Conceitos” (Figura 10) e a leitura do texto introdutório do jogo (Figura 12).
- É obrigatória a utilização da “Barra de Conceitos” (Figura 15) posteriormente a cada escolha de opção.
- Cada jogador deve utilizar o jogo por 30 minutos de forma livre, reiniciando o jogo sempre que achar necessário dentro do tempo determinado.

A seguir, o acesso ao jogo era liberado. O jogo foi disponibilizado em um site [Negociação Trabalhista 2011]. Após a utilização, os participantes responderam ao questionário.

O questionário utilizado neste experimento foi adaptado do questionário desenvolvido por Savi et al. [2010], o qual é baseado no modelo de avaliação de programas de treinamento de Kirkpatrick [1994], nas estratégias motivacionais do modelo ARCS de Keller [2009], na área de experiência do usuário e na taxonomia de objetivos educacionais de Bloom [1956]. As perguntas foram elaboradas de forma a avaliar dois aspectos: usabilidade e aprendizado.

Os participantes não foram identificados de forma a garantir o anonimato. As perguntas deveriam ser respondidas com valores no intervalo fechado [1,7] de acordo com seu grau de concordância. O valor 1 significa discordo fortemente e o valor 7 significa concordo fortemente.

O experimento foi realizado em duas etapas. Na primeira etapa, participaram 28 alunos do 3º período. Na segunda, participaram 35 alunos do 1º período.

5.4 Resultados

Nesta seção serão mostrados os resultados obtidos com os experimentos.

As figuras 21 e 22 representam os resultados relacionados aos aspectos de usabilidade da ferramenta. O jogo foi considerável de fácil entendimento pela maioria dos participantes.

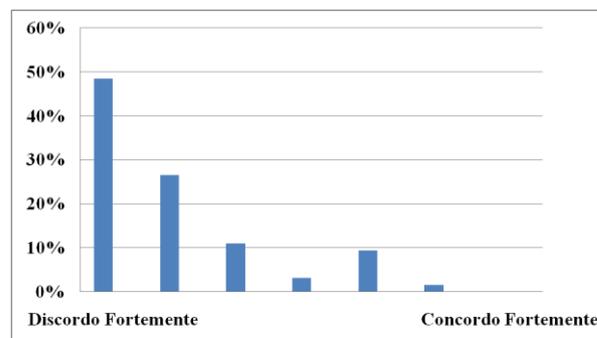


Figura 21: O jogo foi mais difícil de entender do que eu gostaria

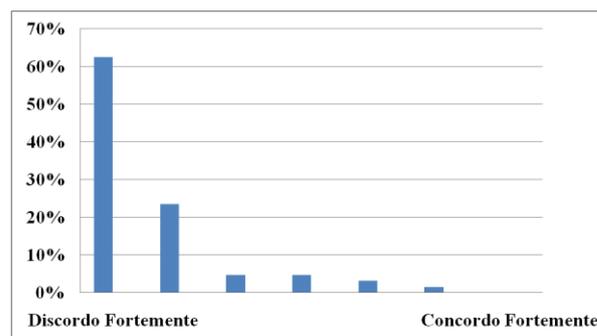


Figura 22: Eu não consegui entender uma boa parcela do material do jogo.

A análise dos resultados sugere que a maioria dos jogadores não apresentou problemas em relação ao entendimento das funcionalidades do jogo. As figuras 23, 24 estão associadas à percepção do usuário quanto à utilidade do jogo.

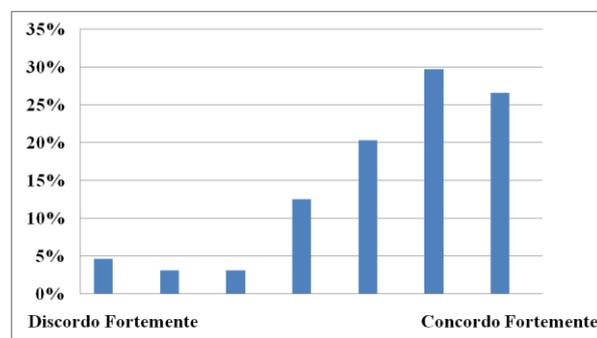


Figura 23: O conteúdo do jogo é relevante.

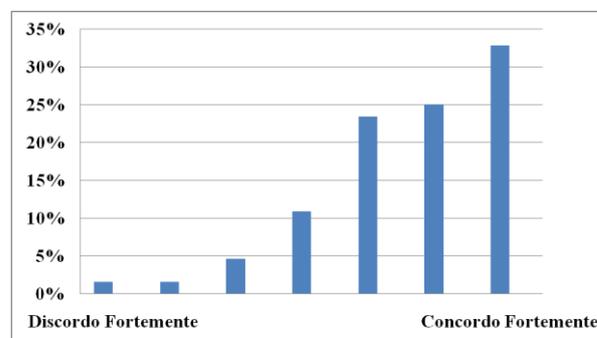


Figura 24: O conteúdo do jogo será útil para mim.

As figuras 25, 26 e 27 apresentam dados que indicam que, ao utilizar o jogo “Negociação Trabalhista”, a maioria dos participantes se interessou

por alguma característica do jogo e pelo aprendizado de novos conceitos em negociação.

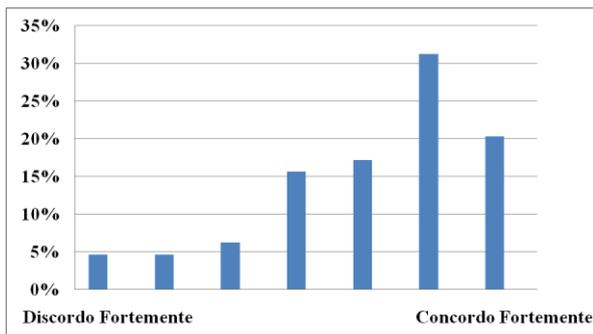


Figura 25: Eu gostei tanto do jogo que gostaria de aprender mais sobre o assunto abordado.

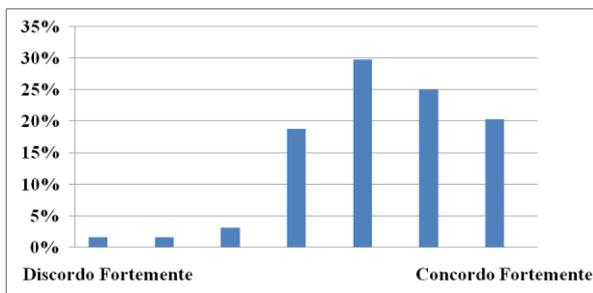


Figura 26: O jogo apresenta aspectos interessantes que chamaram minha atenção.

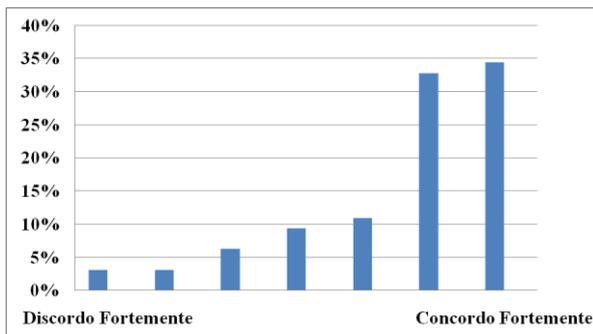


Figura 27: Os textos de feedback ou os comentários me ajudaram a perceber mais a relação entre a teoria e a prática.

Conforme os resultados apresentados nas figuras 28 e 29, a avaliação do jogo como uma ferramenta de aprendizado sugere que a maioria dos participantes conseguiu agregar os conhecimentos que foram disponibilizados.

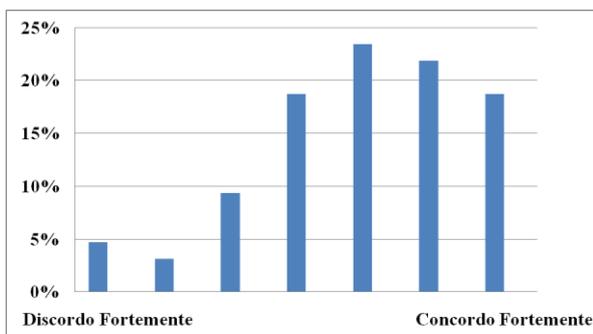


Figura 28: Depois do jogo consigo lembrar de mais informações relacionadas ao tema apresentado.

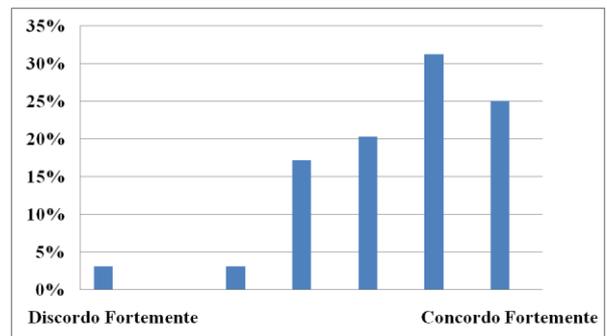


Figura 29: Depois do jogo consigo compreender melhor os conceitos apresentados.

Analisando especificamente os modelos que foram propostos pelo jogo, o resultado positivo é mostrado nas figuras 30, 31, 32 e 33, onde a grande maioria concorda que os conceitos foram aprendidos.

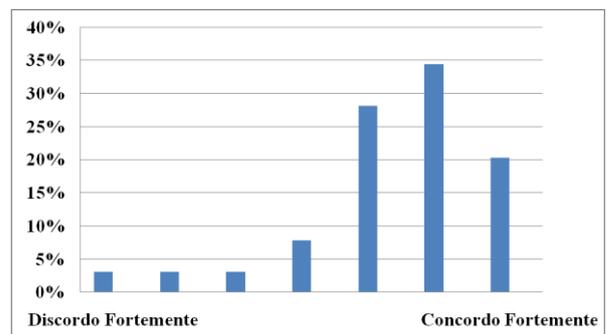


Figura 30: Consegui aprender melhor sobre Estratégias e Modelos de Negociação.

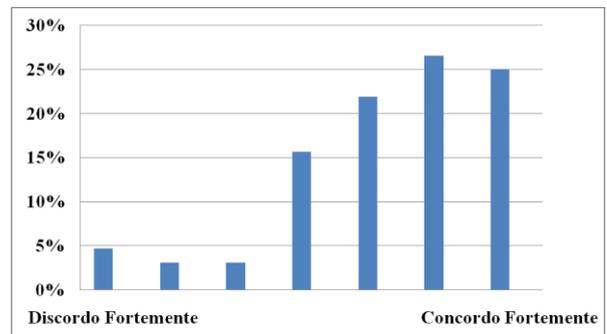


Figura 31: Consegui identificar melhor a influência dos elementos da negociação.

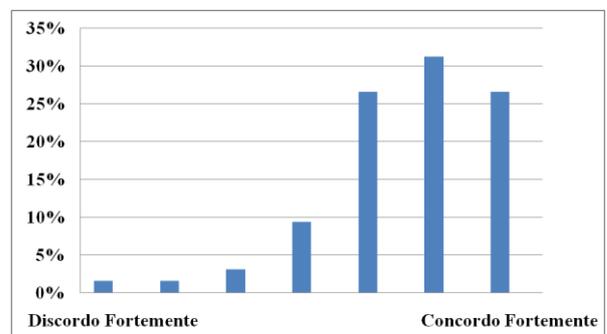


Figura 32: Consegui entender melhor a importância de se negociar colaborativamente.

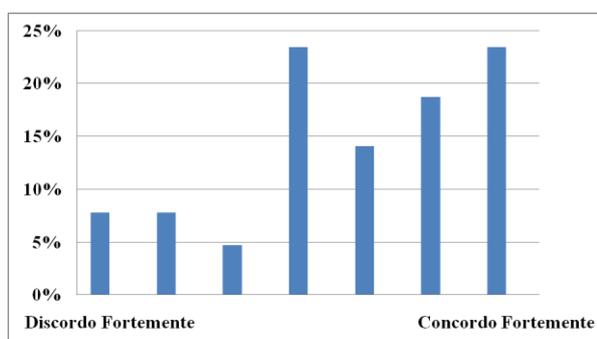


Figura 33: Conseguir aprender melhor a identificar um determinado perfil segundo a matriz de Thomas Killman.

Quanto à realização do jogo, os participantes mostraram-se satisfeitos e interessados pela ferramenta, como mostrado nas figuras 34 e 35.

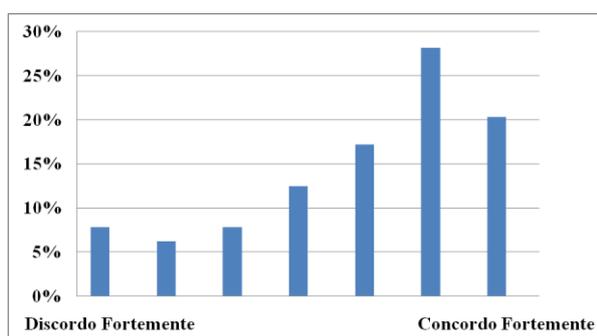


Figura 34: Completar o jogo me deu um sentimento de realização.

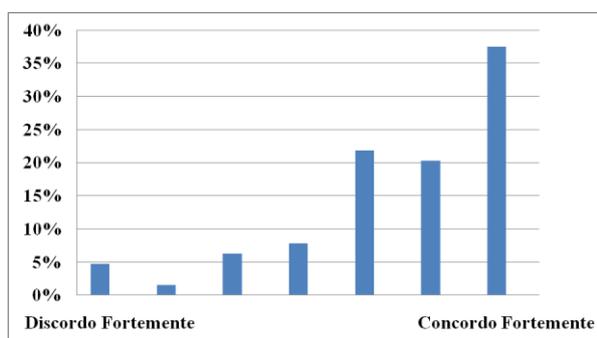


Figura 35: Eu jogaria este jogo novamente.

6. Considerações Finais

Neste artigo, foi analisado o uso de jogos eletrônicos como ferramentas de aprendizado em negociação. Para isso foi desenvolvido um jogo, denominado “Negociação Trabalhista”, que simula situações reais entre dois negociadores.

A realização dos experimentos mostrou que, quanto ao apoio ao ensino/aprendizado da teoria de negociação, é possível afirmar que o jogo foi considerado um recurso viável. Logo, os resultados sugerem que a simulação de cenários de negociação, associada ao aspecto lúdico dos jogos, facilita o aprendizado e representam mais um contexto onde a tecnologia pode ser usada para aprimorar as estratégias organizacionais.

Em relação à usabilidade e utilidade, os participantes consideraram que o jogo é útil no contexto em que foi criado.

Portanto, a análise dos resultados apresentados corrobora com a hipótese deste artigo, ou seja, o jogo “Negociação Trabalhista” pode ser utilizado como uma ferramenta para facilitar o aprendizado da teoria de negociação.

Dando continuidade ao estudo, foi constatado que será necessário ampliar o escopo do experimento envolvendo diferentes perfis de usuário. Em uma próxima etapa, a proposta é realizar os experimentos com profissionais que atuam no mercado em uma função cuja negociação é uma atividade constante. Além disso, serão definidas novas estratégias de avaliação de forma a analisar os benefícios da utilização do jogo quando comparada a outras estratégias de ensino mais tradicionais como, por exemplo, aulas explicativas.

Referências

- AMBITION. Disponível em: <http://www.zapdramatic.com/swf/ambitionep1.html> [Acessado em 02 ago. 2011]
- AVALIACAO. Disponível em: <http://www.anemarts.com/IC/avaliacao> [Acessado em 29 jul. 2011]
- BLOOM, B. S., 1956. Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals. *Handbook I, cognitive domain*. New York, Toronto: Longmans, Green
- COSTA, S. S. C., MOREIRA, M. A., 2000. A resolução de problemas como um tipo especial de aprendizagem significativa. *Atas do III Encontro Internacional sobre Aprendizagem Significativa*, Peniche, p. 243-252.
- DUZERT, Y. org., 2007. *Manual de Negociações Complexas*, Rio de Janeiro: Editora FGV
- DUZERT, Y, PAULA, M.M.V., SOUZA, J. M., 2006a, “Case study on complex negotiation analysis”, Relatório Técnico, versão estendida submetida ao Negotiation Journal, janeiro.
- DUZERT, Y, PAULA, M.M.V., SOUZA, J. M., 2006b, “Uma abordagem descritiva/prescritiva de análise da negociação”, Relatório Técnico, versão estendida submetida à Revista de Administração Contemporânea, Março/2006b.
- DUZERT, Y., RUEDIGER, M.A., RICCIO, V, BULHÕES, F., 2005, “Concilier Le Changement et la Construction de Consensus: le cas des réformes au Brésil”. *Revue Française de Gestion*, v. 30, n.153, pp. 173-184.
- ECHEVEST, S., VIEIRA, B., VIANA, D., TREZ, G., PANOSSO, C. 1999. Perfil do executivo do mercado globalizado. *RAC*, v. 3, n. 2, Mai/Ago. *Anais da ANPAD*.

- FISHER, R., URY, W., 1991. Getting to yes: negotiating agreement without giving in 2 ed., Boston: Houghton Mifflin.
- JONASSEN, D., 1996. O uso das novas tecnologias na educação a distância e a aprendizagem construtiva, *Revista Em Aberto*, Ano 16, N. 70, Abr/Jun.
- KELLER, J.M., 2009. Motivational Design for Learning and Performance: The ARCS Model Approach, *Springer*.
- KERSTEN, G.E., 2001. Modeling Distributive and Integrative Negotiations. *Review and Revised Characterization. Group Decision and negotiation*.
- KIRKPATRICK, D. L., 1994. Evaluating Training Program - The Four Levels. *Berret-Koehler Publishers Inc*.
- NEGOCIAÇÃO TRABALHISTA. Disponível em:
<http://www.anemarts.com/IC/negTrabalhista>
[Acessado em 05 ago. 2011]
- NEGOTIATOR. Disponível em:
<http://www.games2win.com/br/action/play-negotiator.asp>
[Acessado em 02 ago. 2011]
- PON. Disponível em:
<http://www.pon.harvard.edu> [Acessado em 03 ago. 2011]
- RAIFFA, H., 1982. The art and science of negotiation, *Cambridge Mass.: Belknap Press of Harvard University Press*.
- SAVI R., WANGENHEIM C. G. V., ULBRICHT, V., VANZIN, T., 2010. Proposta de um Modelo de Avaliação de Jogos Educacionais. *Renote - Novas Tecnologias na Educação*, Porto Alegre, v. 8, n. 3
- TAROUCO L. M. R., ROLAND, L. C., FABRE, M. C. J. M., KONRATH, M. L. P., 2004. Jogos Educacionais. *Renote - Novas Tecnologias na Educação*, Porto Alegre, v. 2, n. 1, p. 1-7
- THOMAS, K.W., KILLMAN, R.H., 1974. Thomas-Killman Conflict Mode Instrument, Mountain View, CA: CPP, Inc.
- TRACK MEET. Disponível em:
<http://www.zapdramatic.com/swf/sportethics.html>
[Acessado em 02 ago. 2011]
- VALENTE, J. A., 1993. O Uso Inteligente do Computador na Educação *In: VALENTE, J. Armando (Org.). Computadores e conhecimento: repensando a educação*. Campinas: NIED/UNICAMP.
- WANDERLEY, J. A., 1999, Negociação – Novas Perspectivas. *Revista Insight MVC*, n. 21(set/out).