

## Modos de abordar o conflito

**Leia atentamente o diálogo abaixo relatado por João, o vendedor, e um comprador de um hospital. (Continuando a história da questão anterior).**

--Então, qual é a sua primeira oferta? O comprador disse com um sorriso presunçoso.

--Nós ainda não sabemos. Temos algumas perguntas com as quais gostaríamos de começar.

--Não temos tempo para responder às suas perguntas. Apenas nos diga o que você quer.

--Desculpe, mas não podemos fazer isso até que tenhamos uma ideia do que você e seu hospital estão procurando em um novo contrato. Há muitas considerações e precisamos ter mais algumas informações antes que possamos chegar a um número específico.

Eu me mantive firme.

--Ok, estamos procurando por um aumento de 15% em relação ao ano passado.

Ele disse, acreditando que ele tinha mais influência do que ele realmente tinha.

Parei e pensei por um minuto.

--Se você não se importa de eu perguntar, como surgiu sua demanda por um aumento de 15%? Perguntei educadamente.

--Eu me importo de você perguntar. É isso que queremos e pronto.

--Tudo bem, posso entender que seu hospital acha que precisa de um aumento de 15%, mas por que esse número? Por que não 14 ou 16 por cento?

Ele estava ficando irritado, o que por mim tudo bem.

-- É bem simples; nosso hospital está sendo esmagado pelos custos trabalhistas. Nossas despesas de enfermagem aumentaram 15% em relação ao ano passado, por isso precisamos fazer isso com o seu contrato.

-- Entendo. Mas então, quanto suas despesas de enfermagem compõem seu orçamento hospitalar total?

-- O que importa? O que você quer dizer?

Seus olhos se voltaram para seus colegas, nervosamente.

-- Bem, se suas despesas de enfermagem estão aumentando em 15 por cento, mas apenas 10 por cento de seus custos totais, então você está me pedindo para cobrir muito mais do que apenas os custos de enfermagem. Um aumento de 15% em toda a linha seria muito mais receita do que apenas o aumento em seus custos de enfermagem. Eu não vejo como isso é justo.

-- Não importa se é justo. Nós só queremos um aumento de 15%.

-- Certo. Mas não posso propor 15 por cento a menos que haja uma razão lógica. Ele estava agitado.

-- Uh, você se importa se você e meus colegas aqui me derem alguns minutos? Nós agradecemos.

-- Claro, tome o seu tempo. Vamos apenas esperar do lado de fora da sala de conferências até você estar pronto.

Todos pareciam um pouco envergonhados e abalados.

Cinco minutos se estenderam para 20 minutos, mas finalmente nossa equipe foi chamada de volta para a sala de conferência pelo administrador. Ele parecia com o rabo entre as pernas.

--Tivemos uma longa conversa e chegamos a uma decisão. Seu tom mudara significativamente. Ele estava quase arrependido.

-- Queremos começar de novo se você nos deixar.

-- Claro, Bill. Não é um problema. Tenho certeza de que podemos chegar a um bom termo - respondi.

-- Então aqui está a nossa proposta. Nós realmente precisamos aumentar seus pagamentos para nós em alguns dos procedimentos realmente caros. Nossos custos com trauma, UTIN [unidade de terapia intensiva neonatal] e casos de septicemia estão nos matando. Você pode nos ajudar?

-- Eu acho que podemos, mas se você não se importa, vamos olhar para algumas áreas que podem ser capazes de reduzir nossos custos e enquanto consideramos todo o reembolso do paciente - eu disse.

-- Parece bom. Vamos nos aprofundar nos números.

## Qual é o erro cometido na abordagem do comprador do hospital?

*Selecione uma alternativa*

- A** O comprador erra quando abre o detalhe dos custos para o vendedor assim ele não pode mais praticar a abordagem bullying.
- B** O comprador do hospital adota a postura bullying em uma questão complexa de negociação e não está bem preparado para segurar sua posição. É por isso forçado a mudar sua abordagem para coruja para poder junto com o vendedor encontrar uma opção que atendesse ambos os lados.
- C** O comprador não comete nenhum erro, quem comete erro é o vendedor que fica insistindo em perguntar o percentual de desconto.
- D** O comprador do hospital adota a postura ganha ganha quando deveria ter insistido em manter sua postura bullying, ele fica com medo porque é inexperiente.