

William L. Ury, Jeanne M. Brett,
and Stephen B. Goldberg

GETTING DISPUTES RESOLVED

Designing Systems to Cut
the Costs of Conflict



CAPÍTULO 4

Fazendo o sistema funcionar
Envolvendo as partes em disputa

COMEÇANDO

Como surge a oportunidade de desenhar um sistema de resolução de conflitos?

Uma
condição
de crise

Uma
ideia
melhor

Um
sistema
novo



GANHANDO ACEITAÇÃO

- **Problema:** designer vinculado a uma das partes
- **Solução:** identificar um aliado do outro lado
- **Solução:** consultar a outra parte sobre um convite em conjunto

ENVOLVENDO AS PARTES NO DIAGNÓSTICO E PROCESSO

Como conseguir esse engajamento?

Comitê de
design

Mediação
simultânea

Focando
em atores
chaves



O ATO DE EQUILÍBRIO DO DESIGNER

- **Especialista:** quando analisa o sistema atual e formula o novo
- **Mediador:** quando trabalha com partes em disputa
- **Negociador:** quando está vendendo a ideia



LIDANDO COM OPOSIÇÃO

- **Situação 1:** Pessoas que se sentem seu papel ameaçado
- **Situação 2:** Pessoas que acreditam que estão “ganhando

COLOCANDO AS MUDANÇAS NO LUGAR

Como motivar o uso do novo procedimento?

Demonstrar

Utilizar
líderes
como
exemplo

Estabelecer
metas

COLOCANDO AS MUDANÇAS NO LUGAR

Como motivar o uso do novo procedimento?

Fornecer
incentivos

Publicizar
sucessos

A PRESENÇA DO DESIGNER

- **Instrução:** apresentação, demonstração, discussão da técnica apropriada, simulação e exercícios.
- **Treinamento:** preparo individual identificação dos interesses, criação de opções, feedback posterior

FINALIZANDO

O fechamento do ciclo:

Saída

Avaliação

Difusão



Obrigada!

Luana Ribeiro Soto

luanasoto@usp.br