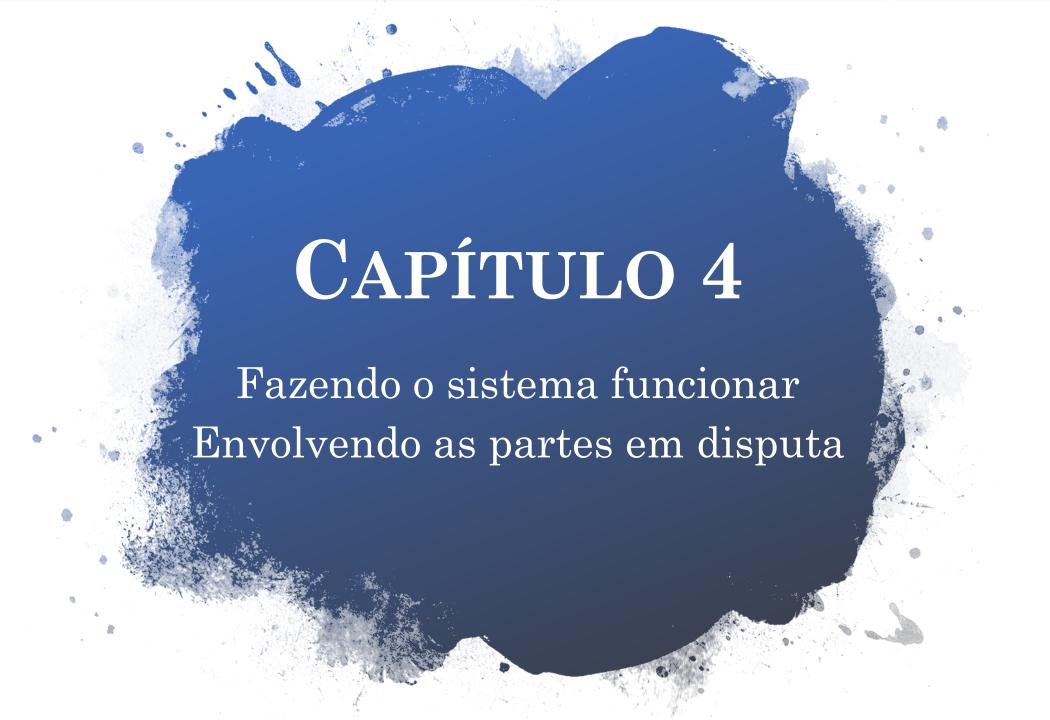
William L. Ury, Jeanne M. Brett, and Stephen B. Goldberg

GETTING DISPUTES RESOLVED

Designing Systems to Cut the Costs of Conflict





COMEÇANDO

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

Uma condição de crise

Uma ideia melhor Um sistema novo



• **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



• Especialista: quando analisa o sistema atual e formula o novo

• **Mediador:** quando trabalha com partes em disputa

• Negociador: quando está vendendo a ideia



• 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?





• 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:



