

Parte 2 – Entendendo as emoções

Nunca tendo trabalhado com este gerente de departamento anteriormente, você tenta prever qual seria a reação dele quando confrontado com um problema. Obviamente ele pode reagir de diferentes maneiras.

- (a) Ele pode aceitar sua solução integralmente sem fazer nenhuma observação.
- (b) Ele pode apresentar algum tipo de justificativa para defender sua posição.
- (c) Ele pode ficar extremamente aborrecido por ter que discutir novamente o problema e demonstrar hostilidade.
- (d) Ele pode demonstrar-se disposto a cooperar com você na resolução do problema.
- (e) Ele pode evitar tomar qualquer tipo de decisão neste momento retirando-se da discussão.

Na tabela abaixo existem várias colocações que poderiam ser feitas pelo gerente de departamento em relação ao problema. Sem discutir com o grupo, para cada afirmação selecione a emoção que a provocou. Quando cada um do grupo tiver feito suas escolhas, discutam a posição do grupo.

	Escolha individual					Escolha do grupo				
	Aceitar	Defender	Hostilidade	Cooperação	Retirada	Aceitar	Defender	Hostilidade	Cooperação	Retirada
A. Eu já dei minha resposta. Procure o gerente geral se não estiver satisfeito.										
B. Eu entendo seu problema. Vamos fazer de seu jeito.										
C. Eu entendo seu problema, mas estou fazendo o que é melhor para meu departamento.										
D. Vamos discutir o problema. Talvez haja alternativas										
E. Deixe-me explicar para você porque nós precisamos de novos requisitos										
F. Procure meus superiores. Esta foi a recomendação deles.										
G. Novos gerentes acreditam que têm novas e melhores soluções, não é verdade?										

Tabela 2