

## Parte 4 – Modos de resolução de conflitos

Nunca tendo trabalhado com este gerente antes, você está inseguro em relação sobre qual seria a melhor forma de solucionar o conflito. Você decide esperar alguns dias e marca uma reunião com o gerente de departamento sem dizer qual a pauta que será discutida. Você tentará descobrir qual será a melhor estratégia a seguir se baseando nos comentários iniciais que o gerente fizer na reunião. Ignorando o fato de que a conversa com o gerente de departamento pode ser considerada uma colaboração, para cada uma das colocações da tabela abaixo, selecione qual o modo de resolução de conflitos aparenta ser o adotado pelo gerente de departamento.

Após cada membro de seu grupo ter feito sua escolha, determine a escolha do grupo.

- Retirada (evasão) – desviar-se de um conflito potencial.
- Acomodação (suavização, conciliação, panos quentes)– enfatizar as áreas comuns de acordo e desprezar áreas de diferenças.
- Concessão – disposição em buscar soluções que tragam algum grau de satisfação para as partes envolvidas no conflito.
- Coerção (imposição) – resolver em uma direção ou em outra oposta, uma situação de ganha-perde.
- Colaboração – encontro face a face para resolver o conflito.

	Escolha individual					Escolha do grupo				
	Retirada	Acomodação	Concessão	Coerção	Colaboração	Retirada	Acomodação	Concessão	Coerção	Colaboração
A. Os requisitos são uma decisão minha e nós vamos fazer de meu jeito.										
B. Eu tenho pensado sobre o assunto e acho que você está certo. Vamos fazer de seu jeito										
C. Vamos discutir o problema. Talvez existam outras alternativas										
D. Deixe-me explicar novamente porque nós precisamos destes novos requisitos										
E. Veja meus superiores, são eles que estão tratando disto agora.										
F. Eu tenho estudado o problema, e penso que é possível relaxar alguns dos requisitos.										