

Estratégias de Negociação e Mediação de Conflitos

Professor:

Membros:

- Fulano 1
- Fulano 1
- Fulano 1

1. Identificação das Causas do Conflito

- Expectativas não atendidas
- Carência de informação
- Rivalidade entre equipes

2. Proposta de solução para o Conflito

Para solução do conflito, considerando suas causas, opta-se em adotar o estilo de gestão de conflito com abordagem de processo, haja vista essa abordagem envolver as partes do conflito buscando as seguintes soluções, conforme orientado por Silva (2023, p. 71):

1. **Reunião entre as partes:** Onde serão abertos os motivos do conflito de maneira mais direta entre os envolvidos;
2. **Desativação do conflito,** onde uma das partes opta pela cooperação promovendo o acordo;
3. **Colaboração,** que ocorre após passadas as etapas anteriores, com as duas partes buscando uma resolução vantajosa para todos.

3.1 Plano de Implementação de Solução

- Para implementação da proposta de solução apresentada no slide anterior, será adotada a metodologia 5W2H;
- Serão previstos os seguintes elementos:
 - O que?
 - Quem?
 - Quando?
 - Onde?
 - Como?
 - Por quê?
 - Quanto?
- Em linhas gerais serão executadas as seguintes atividades

3.2 Atividades (Cronograma: O que? e Quando ?)

- Elaborar material para reunião
 - Quando?
- Reservar sala de reunião
 - Quando ?
- etc...

4. Métricas

- Tempo de espera em minutos em fila
- Satisfação no atendimento
- Satisfação dos colaboradores

5. Benefícios

- Solução do conflito entre equipes de atendimento e produção
- Capacidade de produção definida e comunicada previamente entre as equipes de atendimento e produção
- Capacidade de entrega comunicada de forma clara e tempestiva;
- Aumento da satisfação dos clientes
- Filas de tamanho mínimo e aceitáveis
- Motivação das equipes de atendimento e produção
- Volume de horas extras estimadas comunicadas as equipes previamente
- Qualidade de vida no trabalho
- Manutenção do padrão de qualidade e excelência nos produtos entregues aos clientes

Obrigado !!!!