

**MAPA - ENG SOFT - ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS E RELACIONAMENTOS - 51/2022****Período:**21/02/2022 08:00 a 29/04/2022 23:59 (Horário de Brasília)**Status:**ENCERRADO**Nota máxima:**3,50**Gabarito:**Gabarito não está liberado!**Nota obtida:**3,50**1ª QUESTÃO**

Olá caro aluno(a), espero que você esteja muito bem!

Como vimos nesta disciplina, gerir pessoas é algo que realmente dá muito trabalho. Desenvolver boas relações entre pessoas e equipes é um desafio constante, já que cada indivíduo tem sua própria forma de entender o mundo e interagir com o outro.

Se em interações sociais entre familiares (que em teoria amamos desde sempre) e amigos (que escolhemos ao longo da vida) já existem divergências, desentendimentos e brigas, imagina o potencial para problemas em situações com colegas de trabalho que não escolhemos, que tem interesses e histórias diferentes e com quem convivemos em ambientes que podem ser altamente competitivos.

Em situações de trabalho é comum que surjam diversos conflitos que, se não forem controlados, podem crescer e gerar graves problemas na empresa, gerando prejuízos de diferentes tipos.

Outra forma de conflito acontece entre empresas, chamado de conflito organizacional. De uma forma geral, podemos dizer que o conflito organizacional é "decorrente principalmente da iniciativa privada, que é caracterizada por uma competição vigorosa, já que cada empresa procura o dinheiro do consumidor no mercado, "tirando-o" da concorrência." (FILIPIN, SILVA e KOYAMA, 2013, p.102)

Nesta atividade MAPA, você vai trabalhar em uma situação hipotética envolvendo um conflito, mas que é semelhante ao que acontece em empresas no Brasil e no mundo. Use sua inteligência e o seu conhecimento para tomar as melhores decisões, pois delas dependem o futuro dos envolvidos.

#### **Descrição da situação de conflito:**

Você estudou muito, estudou na Unicesumar, adquiriu diversas competências e conhecimentos e foi trabalhar em uma grande empresa. Depois de algum tempo, você começou a subir na hierarquia e hoje ocupa um cargo de direção do setor administrativo nesta empresa. Como seu cotidiano é muito intenso e você está sempre ocupado com os processos empresariais e os resultados da sua divisão, não percebeu um problema que vem crescendo bem ao seu lado: dois de seus supervisores mais competentes se envolveram em um grave conflito de relacionamento que culminou no pedido de demissão de ambos.

Incomodado com a situação, você demorou para assumir a sua responsabilidade na geração ou na manutenção do conflito que apareceu na sua equipe.

Após refletir, você percebeu que os sinais estavam visíveis. Você lembrou que em muitas ocasiões acabou se convencendo de que os problemas eram de responsabilidade apenas dos seus supervisores e que eles iam acabar se entendendo. Como os resultados que eles apresentavam estavam bons, você achou que o desentendimento entre eles não era grave.

Na realidade, você achava interessante como eles discutiam, onde cada um queria defender a sua visão sobre como as atividades empresariais deveriam ser desenvolvidas.

Em outras ocasiões, você pensava que os problemas tinham origem nas opiniões pessoais de cada supervisor, já que eles tinham diferentes origens e formas de encarar o mundo.

Até mesmo quando você viu que eles estavam mais exaltados, você preferiu ignorar o problema para não perder tempo das suas atividades e se indispor com os supervisores.

Na sua cabeça, eles iam se acertar sozinhos, sem necessidade da sua intervenção... mas agora, você está profundamente arrependido, pois perdeu dois profissionais que estão acima da média do mercado.

Se arrependimento matasse...

(Fonte: elaborado pelo autor, 2021)

-----

Diante da situação hipotética apresentada em que você é o gestor do caso, responda a proposta do MAPA a seguir baseando-se nos conhecimentos adquiridos na disciplina de Administração de Conflitos e Relacionamentos:

1. O que estou fazendo – ou não fazendo\* – pode estar contribuindo para a existência e o fortalecimento desse tipo de conflito? (\*não fazer também é uma ação!)
2. Quais atitudes preciso mudar em mim mesmo para ajudar a mudança no outro?
3. Sei como resolver ou tratar dessa questão? Se não sei, será que preciso de ajuda?
4. Quais cuidados você precisa ter para evitar que diferenças de ideias, opiniões ou prioridades se transformem em situações de tensão e estresse?
5. Como evitar que conversas difíceis entre membros de sua equipe se transformem em conflitos tão graves que a única saída seja a demissão?

**Atenção:**

- A argumentação para cada questionamento deve ter entre 7 a 10 linhas.
- Apresente suas argumentações em um único arquivo, utilizando o formulário padrão, em formato WORD, no modelo postado na Material da Disciplina.
- Após concluir sua atividade, tenha o cuidado para não anexar o arquivo incorreto. Uma vez finalizado, não será possível a correção ou reenvio novamente.
- Cópias e citações de outros autores precisam ser devidamente citadas e referenciadas. Caso seja identificado situações de cópia indevida as questões serão zeradas.

**Retorno do Professor**

Olá, André! Nessa atividade você colocou em prática os conhecimentos da disciplina, veja como foi sua avaliação: Nota / Valor Descrição dos critérios: 0.75 / 0.75 1. Argumentação relacionado ao conflito. 0.75 / 0.75 2. Mudança de atitudes. 0.40 / 0.40 3. Posicionamento para resolver ou tratar o conflito. 0.75 / 0.75 4. Cuidados para evitar situações de tensão e estresse. 0.75 / 0.75 5. Procedimentos para evitar conversas difíceis. 0.10 / 0.10 6. Gramática, ortografia e concordância verbal. ----- 3.50 / 3.50 Nota final Parabéns pelo seu desempenho no MAPA, foi excelente! Nessa atividade você adquiriu

**ALTERNATIVAS**

Arquivo enviado : MAPA\_ACR.docx