

Acadêmico: André Luis de Souza Lima

R.A.: 21150930-5

Disciplina: ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS E RELACIONAMENTOS - 51/2022

RESPOSTAS:

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!).

R: Sim. O que eu fiz diante da existência do conflito contribuiu e fortaleceu efetivamente para a demissão de ambos, pois não houve minha presença para conduzir os supervisores. Vale ressaltar que uma das competências esperadas por mim, seria a condução da equipe e gerenciar a situação. No entanto, foi um erro da minha parte negligenciar esse tipo de conflito de opinião sobre qual processo deveria ser seguido pela empresa. Além disso, meu perfil de atuação poderia ter sido menos liberal e como percebi que eles estavam exaltados, poderia ter tomado uma atitude mais dura e definido o melhor processo, a fim de cessar o conflito, ou seja, não assumi minha responsabilidade. Com isso, em situações divergentes, eu deveria ter atuado para mediar o conflito instaurado para amenizá-lo ou extingui-lo.

2. Quais atitudes preciso mudar em mim mesmo para ajudar a mudança no outro?

R: Como diretor e líder, é preciso agir e ser pessoa de referência de atitudes dentro da organização. Dessa forma, é preciso que eu esteja atento aos comportamentos dos liderados, principalmente aos aspectos invisíveis da empresa (CHIAVENATO,2010). Não somente na existência de conflitos, mas no dia a dia, devo também exercitar a comunicação efetiva, e receber *feedbacks* da equipe. Assim, os liderados poderiam notar um canal aberto para serem discutidos os pontos divergentes de processos, cabendo a mim auxiliá-los nas tomadas de decisões e evitar que diferentes pontos de vista tornem-se conflitos de relacionamento interpessoal.

3. Sei como resolver ou tratar dessa questão? Se não sei, será que preciso de ajuda?

R: Existem diversas maneiras de se administrar um conflito interpessoal que decorrem de pontos de vista diferentes dentro de uma empresa. Nesse sentido, arrependido, agora sei tratar dessa questão. Como eram dois supervisores importantes e acima da média do mercado, eu poderia ter investido mais do meu tempo e me dedicado a eles, ao invés de processos administrativos. Se eu tivesse conhecido melhor seus valores pessoais, suas crenças, maturidade e inteligência emocional que possuíam, e os tivesse colocado frente a frente para dirimir dúvidas quanto ao melhor modo de conduzirem os trabalhos, poderíamos juntos ter chegado a uma síntese de decisão e um acordo que pudesse ter agradado os dois. Porém, como me omiti, chegaram à demissão sem a devida necessidade.

4. Quais cuidados você precisa ter para evitar que diferenças de ideias, opiniões ou prioridades se transformem em situações de tensão e estresse?

R: O cuidado que preciso ter em situações de tensão e estresse, devido às disparidades, é usar uma abordagem de liderança situacional. Entender o ponto de vista das partes envolvidas é primordial, pois proporciona o esclarecimento de ideias. Vale ressaltar que para evitar desencontros, é importante deixar claro a meta da organização, estimular um clima organizacional saudável e dinamizar grupos, no intuito de os membros se adaptarem ao perfil de liderança organizacional. Ademais, podem ser usadas também estratégias para gerir os conflitos como, por exemplo, rotação de membros (indivíduos podem compreender o porquê de certo setor insistir em um ação), ou metas superiores (indivíduos deixam de lado problemas e focam nas metas pré-estabelecidas).

5. Como evitar que conversas difíceis entre membros de sua equipe se transformem em conflitos tão graves que a única saída seja a demissão?

R: Fazendo com que a equipe participe de programas de desenvolvimento. Com isso, trabalhar-se-ia com eles as diferenças de perfis e tipos de cultura dos integrantes do grupo, a maturidade, o nível técnico e a meta da organização. Assim, com essa capacitação profissional, ao ocorrerem diferenças de ideias, as quais impedissem em muito o andamento do processo, os indivíduos teriam a capacidade de acionar as competências desenvolvidas, não permitindo que o conflito de interesse fosse levado para o lado pessoal. Além disso, para se evitarem embates e

constrangimentos pessoais, um líder deve também atuar de perto na disseminação das informações, dar e receber *feedbacks*, a fim de que todos possam se sentirem envolvidos nos processos, culminando em um consenso mútuo.