

## Feedback - Caso de Estudo Comunicação e Gestão de Conflitos

Ana Beatriz Varela e Miguel Pinto Correia – Turma “Pynton”

**Nota inicial:** este feedback pretende, sobretudo, sinalizar o valor do seu/ vosso contributo e possibilidades de exploração de alternativas e reflexões; e não sugerir “receitas”. As soluções encontram-se no contexto e com as pessoas que experienciam as situações e os conflitos. E estas são situações inspiradas em situações reais, mas com descrição muito incompleta.

Muitos parabéns Ana Beatriz e Miguel! Duo maravilha! O trabalho está MUITO BOM, com correspondência nos parâmetros de avaliação utilizados - qualidade e organização, clareza e rigor. Gostei particularmente da organização da reflexão e do rigor na comunicação escrita.

Analisaram e exploraram muito bem ambas as situações, mobilizando referência teóricas e propondo caminhos em coerência com a análise que fazem.

Algumas notas adicionais para reflexão. Vejam se fazem sentido:

- No início vocês referem: *“Maria sentiu que não devia dar uma nova oportunidade de aproximação a Ana....”* – parece-me que talvez ela ainda não tenha decidido ou sentido se dá ou não a oportunidade. Está à espera do vosso contributo (eh eh)
- Ainda no início, na caracterização da situação de Maria, importaria sinalizar uma questão que pode jogar um papel central no desempenho de Maria: o facto de ela não ter entendido o objetivo global do trabalho do grupo, embora tivesse entendido a tarefa. Aliás, quando vocês passam para as propostas de solução referem a necessidade de Maria obter informação sobre os objetivos
- Quando referem, no final do primeiro ponto: *“Este conflito pode ser caracterizado como Conflito Interno, Pessoal e Manifestado”*, importaria concretizar a que conflito se referem – ao conflito do colaborador com Ana? Ao conflito que Maria sente em relação à situação?
- Sim à Maria não compete o papel de mediadora entre Ana e o colaborador. E sim, à Maria compete dar um contributo para a resolução ou prevenção de um problema da empresa.
- Também no caso de António, o caminho que propõe me parece muito bem, sendo muito útil que António explore a área de competência de cada um dos colegas, atribuindo-lhes tarefas compatíveis e motivadoras. Para isso talvez seja importante conhecer melhor cada um deles e, num primeiro momento, ter uma conversa individual e focada no resultado esperado.

Gostei muito! Continuação de bom trabalho, boa sorte, bons projetos e até breve

Clara Correia

Fevereiro 2021