

Atividade MAPA

Acadêmico (a):	MARCOS VINICIUS DE MORAIS	R.A	20127542-5
Curso:	ENG. DE SOFTWARE	Disciplina: ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS E RELACIONAMENTOS	

- Proposta de metodologia de desenvolvimento pessoal e profissional

Ter um desenvolvimento pessoal e profissional constante é fundamental para o crescimento da empresa e de seus colaboradores. No momento em que a equipe se encontra em conflito, o gestor deve buscar um alinhamento de todos ao propósito da empresa, a fim de que estejam dispostos a evidenciar suas capacidades e limitações para que sejam trabalhadas e aprimoradas gerando um crescimento individual e organizacional.

Como proposta de metodologia, acredito que quanto mais o colaborador sabe sobre a empresa, mais ele consegue entregar, ou seja, se ele é limitado à função na qual ele foi contratado para desempenhar, ele fará aquilo sempre, mas, se tem um conhecimento de outras funções, ele poderá contribuir além daquilo que lhe foi proposto, obtendo uma visão mais ampla de todos os setores da empresa, e desenvolvendo o sentimento de empatia em seus colaboradores. Portanto a rotatividade de cargos é algo que deveria ser implementado, juntamente com treinamentos específicos à nova função de cada profissional. Esse treinamento pode ser feito dentro da própria empresa através do colaborador que detém maior conhecimento sobre o assunto. Além disso, os colaboradores devem participar de treinamentos fora da empresa, buscando outros conhecimentos, habilidades e atitudes que irão abranger seu campo de visão, e que será replicado dentro da organização. A atribuição de comissões também é uma forma interessante, pois irá incentivar o colaborador a acompanhar o desempenho da empresa, e lhe trará pontos de vistas diferentes e mais amplos da organização, pois quanto mais ele conhecer, maior será o peso da sua opinião na tomada de decisões.

Além dos conhecimentos ofertados pela empresa, para conseguir chegar a um objetivo individual, é necessário buscar conhecimentos extras, por esse motivo, me disponho a melhorar meus conteúdos pessoais, como a comunicação. Ter boa comunicação é essencial para a carreira de um engenheiro de software, pois ele será peça fundamental nas tratativas com clientes, no processo de negociação e fidelização, e também ao se relacionar com a equipe de desenvolvimento. Um profissional nessa área precisa saber lidar com ambas as partes, realizando a mediação para que tanto os colaboradores da empresa quanto os clientes fiquem satisfeitos, criando um laço de confiança em sua rede profissional. Por fim, e não menos importante, preciso aprimorar sempre os pontos fortes, como comprometimento, empatia, inteligência emocional, iniciativa, e percepção, pois estes farão a diferença durante toda a carreira profissional.

- Metodologia para administração de conflitos (etapas, perguntas direcionadoras, ações etc)

O conflito está presente em todas as organizações, todos os lugares e a todo tempo em nossa vida, seja ele um conflito interno, consigo mesmo, entre indivíduos, grupos ou organizações. Porém o conflito não deve ser visto de forma negativa para a organização, ele deve ser visto como oportunidade de crescimento através de novas ideias, valores ou disputas que podem contribuir para um crescimento contínuo da empresa, desde que seja bem administrado.

Para que se tenha sucesso na administração de conflitos, o gestor precisa conhecer e aplicar técnicas que melhor se adequem ao conflito existente. Primeiramente ele precisa conhecer o próprio estilo de tratamento de conflitos, posteriormente deve avaliar o perfil dos envolvidos, e o que gerou o conflito. Existem perguntas que o ajudarão a ter um melhor entendimento da situação: "Quem está envolvido no conflito? Quais são os interesses de cada parte? O que gerou o conflito? Quais são os valores, personalidades, sentimentos e recursos dos envolvidos?" Ter empatia é fundamental para um gestor de equipes nesse momento, pois vai fornecer uma visão ampla e aprofundada de todas as partes envolvidas, tendo maior chance de sucesso na solução.

Após identificar e analisar o conflito, o gestor irá aplicar a técnica mais adequada para o momento, lembrando que o conflito não deve ser eliminado totalmente, é importante que ele exista, mas que não tome grandes proporções. Existe a técnica de afastamento e desconsideração, que são similares, onde o gestor evitará intervir no conflito, deixando para que ele se resolva por si só, ou naturalmente se desaparecerá. Existe também a separação parcial ou total dos envolvidos, ou pode ser usadas outras técnicas, como: abrandamento, dominação ou intervenção de poder, meio termo, e confronto. Como gestor da equipe citada no enunciado do MAPA, acredito que o método mais adequado seria o abrandamento, pois enfatizando as similaridades e evidenciando os pontos em comum da equipe, poderemos criar novamente o espírito de equipe para que os colaboradores voltem a dar ideias e colaborarem um com o outro.

- Papel que a liderança deve exercer

Liderança é a capacidade de influenciar pessoas a realizar determinado objetivo em comum. Um bom líder não é aquele que tem a maior capacidade técnica, é uma pessoa que tenha a capacidade de influenciar seus liderados, que tenha aspectos comportamentais, inteligência e atitudes que o leva a posição de destaque perante o grupo. Portanto o líder deve ter uma boa comunicação, deixando assuntos bem resolvidos e bem entendidos pelo grupo. Em uma situação de conflito, ele deve agir de forma imparcial, aplicando técnicas para a administração de conflitos em que prevaleça o objetivo maior da organização, deve ter empatia e tomar decisões de forma coerente a fim de manter o grupo sempre motivado, assim conseguirá aproveitar ao máximo o potencial de cada um de seus liderados em prol dos objetivos da organização.

- Argumentação sobre a necessidade de alinhamento de valores

Cada pessoa tem o seu conjunto de valores, que foram adquiridos durante toda a vida, desde criança, influenciado pelos pais, até a vida adulta, quando percorreu caminhos e diversas experiências, dentre elas, as profissionais. Dentro das organizações é muito comum ter conflitos causados pela diferenciação de valores por parte dos colaboradores. Pessoas de mesma geração tendem a ter um conjunto de valores semelhantes, mesmo que cada um tenha os seus em específico, portanto em uma organização que tenha colaboradores de diferentes gerações, o conflito tende a acontecer com maior frequência. Por isso é muito importante que a organização mantenha um alinhamento de valores, que deve ser iniciado nas etapas de entrevista e contratação bem como durante toda a trajetória na empresa. Os valores não são imutáveis, tanto os valores da empresa quanto os valores individuais podem ser mudados. Um novo colaborador traz em sua bagagem valores que serão apresentados à empresa e a empresa por sua vez, apresenta os seus ao colaborador, que deverá alinhar-se ao que a empresa espera.

- Princípios para uma negociação do tipo ganha-ganha

Uma negociação do tipo ganha-ganha é aquela em que todos os envolvidos sairão com o sentimento de satisfação, confiança e dever cumprido. A meta é manter uma relação favorável para futuras negociações, e para que seja possível chegar a esse resultado, é necessário que as duas partes mantenham um perfil cooperativo, que seus objetivos não sejam em benefício próprio ou em obter o maior lucro possível. Deve ser considerado também o resultado que a outra parte terá, deve ser levada em consideração a satisfação do outro negociador. Portanto, a troca de informações deve ser legítima, prezando pela ética e pelo respeito, a fim de criar um laço de confiança entre os negociadores.

Referência:

FILLIPIN, Marcelo; SILVA, Patrícia Rodrigues da; KOYAMA, Renata Emy. **Administração de Conflitos e Relacionamentos**. Maringá – PR.: UniCesumar, 2020.