

# Conflito de Comunicação e Falta de Colaboração

Em uma equipe de desenvolvimento de software, dois técnicos de Sistemas de Informação (João e Maria) são responsáveis por integrar um módulo de pagamento a um sistema legado. João é desenvolvedor back-end e Maria é responsável pelo front-end. João não compartilha atualizações sobre as APIs que está desenvolvendo, enquanto Maria não comunica as mudanças que faz na interface. Isso resultou em incompatibilidade entre as partes do sistema, atrasos e tensão entre os dois.

## SCRUM

Com o SCRUM, forçaria os participantes a realizar explanação do que está sendo feito por ambas as partes, pois a ferramenta conta com as seguintes operações:

### Daily Stand-ups

Reuniões diárias, algo bem simples objetivo com o prazo de 15min, onde o é necessário responder 3 perguntas:

O que foi feito ontem?

O que será feito hoje?

Há algum impedimento?

Assim, todas as partes ficam cientes em qual ponto cada um está na sprint atual.

### Sprint Planning

E falando em sprint, essa etapa de planejamento serve para definir o trabalho a ser feito, o mesmo deve ser feito pelo menos 1 vez a cada 4 semanas, e deve contar com a presença de toda a equipe.

### Sprint Reviews

Após a conclusão do período das 4 semanas, é realizado o processo de revisar o que foi concluído, e analisar o que basicamente funcionou, e o que precisa ser melhorado.

### Sprint Retrospectives

Muito parecida com as reviews, mas nessa etapa é interessante pelo fato de abordar a comunicação e implementar melhorias contínuas dentro da equipe e consequentemente no projeto.

# Conflito de Prioridades em uma Emergência

Durante a implantação crítica de um sistema de gestão em um cliente, o técnico Carlos identificou um erro grave de segurança que precisa ser corrigido imediatamente. Porém, a líder da equipe, Ana, pressiona para que ele priorize a finalização de um relatório técnico para apresentação ao cliente no mesmo dia. Carlos acredita que a segurança é mais urgente, mas Ana insiste que o relatório é prioritário para manter a confiança do cliente. A discussão gerou clima hostil na equipe.

## Matriz de Eisenhower

Essa matriz vai ajudar no processo de mapear a importância e urgência de cada solicitação. Existem 4 descrições para cada situação:

Urgente e Importante: Deve ser tratado imediatamente;

Importante, mas não urgente: Pode ser planejado para fazer depois;

Urgente mas não importante: Pode ser delegado;

Nem Urgente nem Importante: pode ser descartado.

Dentro do contexto, poderá ser indicado como Urgente e Importante a situação da falha de segurança, e a situação do relatório como Urgente, mas não importante.

# Desrespeito às Normas de Convivência e Insatisfação na Equipe

Em um departamento de TI, o técnico Pedro costuma interromper colegas durante tarefas concentradas para fazer brincadeiras ou discutir assuntos não relacionados ao trabalho. Isso tem causado irritação em parte da equipe, especialmente em Laura, que já perdeu prazos por não conseguir focar. Laura evitou confrontar Pedro diretamente, mas sua insatisfação está afetando seu desempenho e a coesão do grupo.

## SCRUM

Ainda com essa mesma metodologia podemos utilizar da ferramenta para ajustar esse ponto que acaba gerando tensão dentro da equipe e também atrasos nas entregas.

### Daily Stand-ups

O ponto que deve ser apresentado o que foi feito, e responder as perguntas do que foi feito, o que será feito e se há algum impedimento nas entregas.

### Retrospectivas de Sprint

Essa etapa é apresentada como foi o desempenho de cada produto desenvolvido, assim como o comportamento adotado no período da sprint.

### Gestão de conflitos

Nesse momento é implementado a cultura de feedback, e apontado o que foi bem desempenhado, ou não. Além de incentivar o Começo, Continuar ou Parar com alguma atitude.

## Em resumo

Ferramentas existem para gerenciar os conflitos além de ser necessário o intermédio do Scrum Master, ele quem gerencia a comunicação, retorno de feedbacks e também o exemplo de postura na equipe.

## Mediador de conflitos

Quando é identificado e/ou sinalizado por algum colaborador o Scrum atua como mediador, auxiliando a equipe a encontrar a causa dos problemas e a solucioná-los.