

# **RODA DE CONVERSA**

**28/10/2024**

**ORIENTADORA: LAUREANA PALUDO**

**RODRIGO DE LIMA**

**Instituto Federal do Paraná - Campus Pinhais**

## PONTOS IMPORTANTES DO LIVRO

### SCRUM MASTER

#### Competência 6: Facilitador de Conflitos.

##### Pergunta:

Quais técnicas podem ser utilizadas para mediar conflitos e manter o ambiente de trabalho colaborativo?

##### Debate:

Experiências com conflitos em equipes ágeis e como transformá-los em oportunidades de melhoria.

O Livro destaca algumas técnicas e abordagens fundamentais que o Scrum Master pode utilizar para mediar conflitos e promover um ambiente colaborativo. Algumas delas incluem:

- 1. Escuta ativa:** Ouvir atentamente todos os envolvidos, permitindo que compartilhem suas perspectivas sem interrupções. Isso cria um espaço seguro e respeitoso, essencial para o entendimento de todos.
- 2. Estímulo ao feedback construtivo:** Incentivar a troca de feedback honesto e positivo. O Scrum Master pode ensinar a equipe a dar feedback de maneira construtiva, focando em comportamentos e impactos, sem fazer julgamentos pessoais, criando harmonia entre a equipe.
- 3. Mediação imparcial:** Agir como facilitador neutro durante o conflito, isso é algo que deve ser pensado antes de qualquer tipo de conversa(feedback) sem tomar a dor de alguma pessoa específica. Isso ajuda a criar um ambiente de confiança onde todos se sintam à vontade para se expressar, sabendo que suas opiniões serão respeitadas.
- 4. Foco em uma solução “ganha-ganha”:** Promover uma abordagem onde o objetivo é encontrar uma solução que beneficie ambas as partes, ao invés de soluções que favoreçam apenas um lado. Como gestor é importantíssimo pensar nisso , ao momento que você se dá a entender que está indo para um lado ou defendendo uma pessoa específica, os outros iram se sentir desprezados . Para isso, o Scrum Master pode incentivar o uso de perguntas abertas que levem a soluções colaborativas.

**5. Uso de dinâmicas de grupo:** Dinâmicas, podem ajudar a fortalecer o relacionamento entre os membros da equipe e reduzir tensões, brincadeiras em grupos etc.

**6. Reforço da empatia:** Estimular o entendimento das motivações e perspectivas dos colegas. Isso pode ser feito através de exercícios de "troca de papéis", onde os envolvidos no conflito tentam se colocar no lugar do outro, buscando compreender melhor a visão oposta, e também a troca real de papéis por um dia, ou algumas horas, isso ajuda o outro a entender o quão importante é a atividade desempenhada pelo seu colega.

**7. Registro de acordos e decisões:** Formalizar as conclusões e acordos do grupo em um documento ou registro visível, email, print's de grupos de whatsapp. toda conversa deve ser registrada para que não haja dúvida posteriores do que foi discutido durante a reunião. Isso reforça o compromisso de cada um e evita mal-entendidos no futuro.

Essas técnicas ajudam o Scrum Master a lidar com conflitos de maneira construtiva, fortalecendo o relacionamento e a confiança entre os membros da equipe e mantendo o foco nos objetivos comuns.

## **Sobre conflitos em equipes ágeis trazem reflexões ricas sobre como essas situações podem ser transformadas em oportunidades de melhoria contínua.**

### **1. Conflitos sobre priorização de tarefas**

**Situação:** Equipes ágeis frequentemente têm que escolher entre tarefas que competem por prioridade, e isso pode gerar tensões quando membros têm visões diferentes sobre o que é mais importante.

**Oportunidade de melhoria:** O Scrum Master pode aproveitar esse momento para relembrar a importância do backlog priorizado e incentivar uma discussão transparente com base nas necessidades do usuário e objetivos do negócio. O resultado pode ser um processo de priorização mais claro, envolvendo todos.

### **2. Falta de alinhamento sobre metas e expectativas**

**Situação:** Às vezes, membros da equipe têm entendimentos diferentes sobre o objetivo de uma sprint ou de uma tarefa específica, o que pode gerar frustrações e retrabalho.

**Oportunidade de melhoria:** Esse tipo de conflito pode motivar o aprimoramento das cerimônias ágeis, como a reunião de planejamento da sprint e as revisões. O Scrum Master pode guiar a equipe para documentar melhor os objetivos e garantir que todos os envolvidos compartilhem o mesmo entendimento desde o início.

### 3. Conflitos interpessoais

**Situação:** Diferenças de personalidade, estilos de trabalho e valores podem criar desentendimentos entre membros da equipe.

**Oportunidade de melhoria:** Conflitos interpessoais podem ser oportunidades para fortalecer a cultura de feedback construtivo e comunicação. O Scrum Master pode facilitar uma conversa mediada para ajudar os membros a expressarem suas expectativas e limites, promovendo o respeito e a empatia.

### 4. Desafios de responsabilidade e colaboração

**Situação:** Às vezes, alguns membros sentem que estão assumindo uma carga maior de trabalho, ou que outros não estão contribuindo tanto quanto deveriam.

**Oportunidade de melhoria:** Esse é um bom momento para o Scrum Master reforçar os papéis e responsabilidades do time. Além disso, pode-se promover uma retrospectiva para discutir o equilíbrio de carga de trabalho, melhorando a colaboração e garantindo uma distribuição mais justa das tarefas.

### 5. Resistência a mudanças no processo

**Situação:** Alguns membros podem resistir a novas práticas ágeis, como mudanças nas ferramentas ou no fluxo de trabalho.

**Oportunidade de melhoria:** O Scrum Master pode usar esse momento para fomentar uma cultura de experimentação. Ele pode incentivar a equipe a experimentar a mudança por um período específico, refletindo em retrospectiva sobre os resultados. Isso gera um aprendizado contínuo e uma abertura maior para adaptações no futuro.

**Cada conflito, quando bem trabalhado, é uma chance de fortalecer o espírito de equipe e promover a melhoria contínua, essenciais no ambiente ágil.**

<https://www.brainsdp.com.br/liberacao-download/>

