

---

**Acadêmico: Gustavo Alves Da Câmara**

**R.A.: 21184060-5**

**Disciplina: Administração de Conflitos e Relacionamentos.**

---

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!).

Sim, algumas atitudes tornam o ambiente propício para surgimento e escalada de conflitos, como; Impessoalidade com a equipe; apesar do *afastamento* ser uma forma de administrar conflito segundo MONTANA e CHARNOV (2006, p. 113), é importante que o gestor tenha noção das causas para mensurar a gravidade da situação antes de optar pelo afastamento e acompanhar o caso para saber se deve mudar a forma de lidar com o conflito. Postergar a resolução do conflito; para MONTANA e CHARNOV (2006, p. 109), o conflito se mostra como um componente universal da vida das organizações, adiar a resolução do conflito não só pode torná-lo mais grave como também pode acumular casos parecidos. Subestimar a situação e ignorar por não achar importante; Não dar atenção para os conflitos pode acarretar consequências irreversíveis como a divisão da equipe em grupos de interesse tornando o problema ainda mais complexo.

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

Exercer a liderança e estar pronto para mediar conflito; reunir-se com as partes do conflito e também com outros colaboradores que presenciaram o conflito para ter um panorama do caso, guiando a intermediação com abordagem sutil demonstrando inteligência emocional, neutralidade através da atenção à fala de ambos e respeito a suas visões por meio de uma proposta colaborativa. Estar atento para reconhecer o surgimento de um conflito; segundo DAFT (1997, p. 108) as origens de conflitos são Distância psicológica, poder e status, ideologia e recursos escassos. Entender isso ajuda a reconhecer e antecipar a resolução. Buscar as partes para entender a gravidade da situação; pois de acordo com MONTANA e CHARNOV (2006, p. 102) conflitos não são totalmente ruins, pois a partir deles podem surgir fontes de inovação e mudança, sabendo disso, é necessário ouvir as partes conflitantes para

---

compreender quando os mesmos buscam soluções que irá beneficiar a empresa ou quando sua visão do problema é destrutiva para a organização.

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

Constatando que a situação está complexa para além das minhas capacidades, a solução seria admitir a interferência de um especialista ou empresa especializada em gestão de conflitos para estudar os conflituosos e também o restante da equipe para averiguar o alcance do problema, deficiência de atributos e falhas na comunicação. Para poder então promover mudanças comportamentais nas relações de trabalho, ajudar no desenvolvimento de competências intra e interpessoais da equipe a fim de criar um resultado abrangente e duradouro.

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

As pessoas têm crenças, ideologias e interesses. Portanto, buscar conhecer a história de quem está inserido no escopo das minhas atribuições ajuda a antever possíveis reações e atitudes que possam ocorrer no convívio diário da organização. Se colocar no lugar do colaborador, fazendo as seguintes perguntas a si mesmo; O que eu deveria falar? Quais assuntos deveria evitar? Quais os interesses do outro? Ter essa atitude antes de partir para o conflito evita o gasto de energia desnecessária em uma disputa sem valor para a empresa.

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

Após perceber o atrito de ideias dos membros na conversa, o ideal é mediar um acordo entre os integrantes ouvindo suas propostas para a solução, racionalizando sobre os erros e acertos nas sugestões de cada um, buscando uma idéia que absorva as propostas demonstrando imparcialidade na forma de se comunicar. E se após isso não houver um desfecho satisfatório deve-se separar as partes até que seja descoberta uma solução ou ressignificar suas atribuições para que o restante da equipe não seja afetada.

## **Referências.**

**Administração de Conflitos e Relacionamentos.** MARCELO FILIPPIN, PATRÍCIA RODRIGUES DA SILVA, RENATA EMY KOYAMA. Maringá-Pr, UniCesumar, 2013. Reimpresso em 2021.