**PLANO DE AULA 02.08 -** **ADMINISTRAR CONFLITOS**

**EM EQUIPES E PROJETOS**

**Apostila 02 –** **Gestão de projetos de tecnologia da informação**

Apostila disponível no link <http://trampotech.com.br/>

**TEMA**

Administrar conflitos e aprender a negociar com as partes interessadas no projetos.

**OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

Professor, os objetivos de aprendizagem desta aula são:

* Fazer os alunos perceberem que “o gerenciamento dos recursos humanos é um dos fatores mais críticos de sucesso do projeto, uma vez que lida diretamente com pessoas.” (apostila 02, pág. 45.)
* Notar que conflitos em equipe e em projetos são bastante comuns e devem ser compreendidos como naturais.
* Porém cabe perceber que conflitos precisam ser bem administrados para não “crescerem” e não travarem o curso dos trabalhos.
* Conflitos agudos não resolvidos podem desacelerar o desempenho de uma equipe e até arruinar um projeto.
* Fazer compreender que conflitos não devem ser suprimidos, negados ou abafados e que, se bem conduzidos, podem até alavancar a equipe e o projeto para melhores patamares de desempenho.
* A negociação e a administração de conflitos são atividades praticamente permanentes em projetos.
* Dentro de uma equipe é importante que todos adquiram alguma capacidade de negociar e de administrar conflitos.
* O líder ou o gerente do projeto possui um papel especial e deve ter competências extras para bem saber administrar conflitos e extrair dele uma mobilização produtiva da equipe.

**PROBLEMA-SOLUÇÃO OU DESAFIO (PBL)**

DESAFIO: Examinar situações reais ou hipotéticas de conflito em equipes de trabalho ou de projetos quaisquer. O desafio prático da aula pode ser, por exemplo, resolver ou imaginar uma resolução eficaz de um conflito de equipe.

Busque fazer com que eles compreendem situações de conflito concretas antigas ou recentes, que papel nelas tiveram (p. ex.: se positivo ou negativo) ou se encontraram para elas um caminho possível de solução.

Você pode sugerir a eles que retomem seus projetos e examinem conflitos reais já ocorridos ou possíveis de vir a acontecer. Outra opção interessante é expor e analisar casos reais de conflitos dentro de equipes e empresas e como foram resolvidos.

Observação: nesta idade, poderá ser comum que os alunos relembrem conflitos pessoais, entre familiares ou entre colegas. Tais exemplos podem até ser aproveitados, mas procure manter o foco dos alunos em conflitos na esfera de trabalho e projetos.

**Desafios ao longo do curso:**

Seguem sugestões de possíveis situações-problema ou desafios:

* Colegas querem montar serviços de turismo ecológico em Mato Grosso de Sul;
* Técnico de informática quer lançar microempresa de serviços digitais;
* Pequeno grupo de colegas quer montar loja virtual de roupas e estampas (camisetas);
* Pequena empresa de marketing social.

PROFESSOR, CONSULTE, NO MOODLE DESTE CURSO, O DOCUMENTO QUE DETALHA ESTES POSSÍVEIS DESAFIOS!

Destaque-se que o professor tem a liberdade de propor ou negociar outras sugestões com os alunos, mas o importante é ter estes desafios definidos ao longo do curso.

**METODOLOGIA E DINÂMICAS**

Professor, você poderá propor reflexões e debate aos alunos de pontos relevantes da apostila.

É papel, em primeiro lugar, do gerente administrar e gerenciar conflitos e negociar pontos difíceis. Cabe a ele liderar este processo. Porém essa também é responsabilidade de toda a equipe. Conforme a apostila 02, Pág. 45:

É de extrema importância que os integrantes da equipe tenham a motivação necessária para trabalhar em favor do projeto. E para isso, o gerente de projetos tem um papel estratégico. Confira os destaque no que tange a gerenciar e negociar:

* Motivar a equipe na utilização de suas habilidades para alcançar os objetivos;
* GERENCIAR POSSÍVEIS CONFLITOS NO AMBIENTE DO PROJETO;
* NEGOCIAR RECURSOS, PRIORIDADES E RESPONSABILIDADES;
* Exercer a liderança.

Uma atividade corriqueira e comum à maioria dos integrantes de uma empresa é negociar com clientes e, em projetos, com as partes interessadas.

Professor, partindo de referências como essas, examine com os alunos situações-problema que possam ser desafios para um colaborador ou até toda uma equipe.

PEDAGOGIA POR PROJETOS

Professor, o aprendizado por meio de projetos não tem idade!

O ensino de gerenciamento de projetos pode ser realizado por meio da assim chamada Pedagogia por Projetos, uma abordagem de metodologia ATIVA utilizada desde o início do primeiro grau até a pós-graduação para executivos.

Confira aqui dois exemplos: o primeiro, de uma escola início do primeiro grau, com crianças de 5 a 10 anos, e o segundo, de um curso avançado de pós-graduação para executivos.

Primeiro grau | Pedagogia de Projetos, uma outra forma de educar: <https://www.youtube.com/watch?v=uncEoHdg1RM>

Pós-Graduação em Gestão de Projetos para Executivos | PUC – Minas Virtual.

“O curso é dirigido a executivos, profissionais de nível superior de diversas áreas, que exerçam ou que aspirem exercer qualquer função executiva na área de gerenciamento de projetos de sua organização”:

<https://www.pucminas.br/PucVirtual/Pos-Graduacao/Paginas/Gerenciamento-de-Projetos.aspx?moda=1&polo=1&area=2&curso=1924&situ=1>

**RECURSOS**

Professor, nesta aula, priorize às dinâmicas de grupo e ao método dialógico de perguntas e resposta e novas perguntas e respostas sucessivas. Note que esta dinâmica pode ocorrer tanto entre professor e alunos quanto diretamente entre alunos e equipes.

Não será indispensável a conexão à internet, mas caso ela seja possível você poderá acrescentar vídeos curtos ou outras demonstrações a partir da internet.

Você também poderá sugerir ou deixar os alunos à vontade para disporem suas cadeiras conforme a organização das equipes.

**AVALIAÇÃO**

Professor, as competências para negociar e administrar conflitos são requisitos exigidos por todos e de todos ao longo da vida e, mais ainda no mundo do trabalho e também no espaço escolar. Estas competências podem ser assim o parâmetro de avaliação e autoavaliação dos alunos.

Você pode propor uma avaliação e autoavalição individualmente ou, melhor ainda, em equipe.

Indague aos alunos como eles estão se sentindo quanto a estas competências específicas no momento atual e como entendem que podem avançar para melhorá-las.

Tenha presente que os objetivos de aprendizagem nesta direção não se conquistaram em apenas uma aula. A meta desta aula será alcançada se os alunos se aperceberam da sua condição hoje e da necessidade e dos caminhos para desenvolvê-las.

Aponte a eles, como critério avaliativo, que não importa tanto em que grau estão hoje quanto a capacidades de negociar e administrar conflitos, mas o rumo. No limite, estas são competências que vamos nos aprimorando ao longo de toda uma vida de trabalho. O que importa para esta aula é o GATILHO: despertar nos alunos a consciência da relevância de tais competências.

++++

Destaquemos que a avaliação é fundamental na construção do aprendizado do aluno. Mais do que simplesmente dar notas e atribuir um número ou um conceito (bom, razoável, ruim, por exemplo) ao desempenho do aluno ou da equipe, o que importa é examinar, junto com eles e numa postura de diálogo qual foi o conhecimento assimilado e o aprendizado real.

Tenha em mente que esta abordagem implica avaliar CONHECIMENTO, HABILIDADES E ATITUDES (C.H.A.).

O conhecimento em si é a avaliação mais comum e tradicional. Mas é importante saber se este conhecimento formal está se traduzindo em habilidades reais dos alunos no domínio dos conceitos e das ferramentas. E, além disso, em atitudes concretas e construtivas de aprendizado.

Com a abordagem apropriada, esta avaliação poderá ser feita de forma curta.

Faça ao final da aula, uma breve avaliação (cerca de 7 minutos, por exemplo) junto aos alunos e equipes para saber se conseguiram dominar os conceitos e as ferramentas básicas expostas nesta aula.

Procure fazer isto a partir dos DESAFIOS DEFINIDOS ou situações-problema a enfrentar.

Tenha presente que o elemento principal e direcionador das atividades avaliativas do C.H.A é o problema: o conhecimento adquirido, a capacidade real e a postura para bem resolvê-lo.

Se o desafio é o problema, então a régua ou a métrica será a capacidade de resolvê-lo.

São três os principais instrumentos de avaliação que podem ser utilizados:

(1) SOCIALIZAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DOS RESULTADOS: Peça aos alunos e equipes que exponham o que aprenderam e os frutos dos seus trabalhos para os demais.

(2) RELATÓRIO TÉCNICO: “texto escrito estruturado que contempla o passo a passo do desenvolvimento do problema e a proposta de solução do problema.”, FREZATTI et ali (2018)

(3) OBSERVAÇÃO DOCENTE: Como professor, você pode pontuar e destacar conquistas dos alunos e seus progressos. Ressalte a eles também os percursos e trilhas percorridos.

Dado o tempo exíguo de aula, entenda que o relatório técnico de produção será feito de forma primordialmente oral pelos alunos e equipes ou em notas ao longo do curso.

Procure perceber e “medir” o quanto os alunos apreenderam uma noção básica dos conceitos expostos.

Além da compreensão básica, o importante é perceber se eles captaram e estão sensíveis à necessidade de dominar estes conceitos básicos ao longo do curso.

Retorne aos objetivos de aprendizagem definidos no início deste plano de aula para conferir se foram realizados. Caso não, procure enfrentá-los nas próximas aulas de forma concentrada (se houver tempo hábil) ou distribuída.

A medida do sucesso desta aula será dada por terem captado ou não a importância da disciplina e por acender em seus alunos a curiosidade pelo tema, mais do que um domínio estrito de todos os seus conceitos e ferramentas.

**CRONOGRAMA:**

Professor, nesta aula, fique às dinâmicas de grupo e ao método dialógico de perguntas e resposta e novas perguntas e respostas sucessivas. Note que esta dinâmica pode ocorrer tanto entre professor e alunos quanto diretamente entre alunos e equipes.

Tempo total de aula: 45 minutos;

Abertura e aquecimento: 5 minutos;

Desenvolvimento e dinâmicas: 30 minutos;

Avaliação e fechamento: 10 minutos

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS PARA ADMINISTRAR CONFLITOS EM EQUIPE E EM PROJETOS**

Referências na apostila 02 – Gestão de projetos de tecnologia da informação

2.1 Liderança no gerenciamento de projetos... pág. 22

Apostila disponível no link <http://trampotech.com.br/>

Vídeos:

Bridge - não precisamos derrubar ninguém para seguir | CAPACITAR BRASIL | <https://www.youtube.com/watch?v=CtckGvDS98U>

Dicas de liderança - como gerenciar conflitos | Unani.me | <https://www.youtube.com/watch?v=aUGf8YWXZa0>

Como gerenciar conflitos no ambiente profissional | BPartnersConsulting | <https://www.youtube.com/watch?v=6MRMfZ43tLg>

GESTÃO DE CONFLITO | Cleide Israel | <https://www.youtube.com/watch?v=qJjEvpCHDjU>