

UNIDADE 1

TÓPICO 1

1 É impossível viver sem conflitos, vivemos em sociedade, e nas mais diversas relações que estabelecemos, seja na família ou no trabalho, em algum momento vamos ter que lidar com o conflito. Sabemos que conhecer os fatores que antecedem o conflito é um passo importante para descobrir a causa e assim ser mais assertivo na resolução do mesmo. Sobre os fatores que antecedem o conflito, associe os itens utilizando o código a seguir:

- I- Diferenciação.
- II- Recursos compartilhados e limitados.
- III- Interdependência de atividades.

- () A quantidade de recursos que circula em uma organização é fixa, limitada e deve ser compartilhada entre os diversos grupos. A percepção da necessidade e da forma como deverão ser distribuídos e alocados esses recursos pode gerar diversos conflitos.
- () Cada grupo se especializa mais na busca de eficiência. Esse processo acaba diferenciando os grupos dentro da organização, que passam a ter objetivos e interesses diferentes.
- () Ocorre quando um grupo não pode realizar a sua tarefa, a menos que o outro grupo realize a sua.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () I – II – III.
- b) (x) II – I – III.
- c) () I – II – III.
- d) () II – III – I.

2 Sobre os aspectos positivos e negativos do conflito, preencha o quadro a seguir:

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

Fatores construtivos	Fatores destrutivos
Oportuniza novas formas de solução de problemas	Cria um clima ruim de trabalho
Aumenta a criatividade	Perda de energia
Estimula o interesse e a curiosidade	Frustração
Impede que surjam conflitos mais graves	Estresse

3 O termo “conflito” significa enfrentamento, falta de entendimento, pressupõe as diferenças de percepções a respeito de um mesmo tema. Nos mais diferentes contextos, existem várias razões para que haja o conflito, este advém de causas reais ou emocionais. Sobre o conflito, classifique V para as opções verdadeiras e F para as falsas.

- () O conflito é um fenômeno inerente às interações humanas e, portanto, inevitável nos contextos familiar e organizacional.
- () Vários são os impactos causados pelos conflitos, por isso estes são sempre considerados destrutivos.
- () O conflito pode sempre ser evitado, uma vez que o indivíduo se nega a participar abrindo mão de seus ideais.
- () Diferenças individuais e culturais, mudanças, escassez de recursos, são fatores que conduzem ao conflito.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () V – F – V – V.
- b) () F – F – F – F.
- c) (x) V – F – F – V.
- d) () V – V – F – V.

TÓPICO 2

1 Dentre os tipos de conflitos há o conflito latente, o percebido, o sentido e o conflito manifesto. É fundamental conhecê-los, pois a identificação deles pode auxiliar a detectar a estratégia mais adequada para administrá-los. Com relação ao conflito latente, assinale a opção CORRETA.

- a) () Os elementos envolvidos percebem racionalmente a existência do conflito, embora não haja ainda manifestações abertas de que ele exista.
- b) () É aquele que já atinge as partes em que há emoção e forma consciente.
- c) () Trata-se do conflito que já atingiu ambas as partes, já é percebido por terceiros e pode interferir na dinâmica da organização.
- d) (**x**) **Não é declarado e não há, mesmo por parte dos elementos envolvidos, uma clara consciência de sua existência.**

2 O nível de gravidade de um conflito pode ser denominado, segundo Chiavenato (1999), de quatro formas: Latente, Percebido, Sentido e Manifesto. Sobre isso, associe os itens, utilizando o código a seguir:

- I- Latente.
- II- Percebido.
- III- Sentido.
- IV- Manifesto.

- () Os elementos envolvidos percebem, racionalmente, a existência do conflito, embora não haja manifestações abertas do mesmo.
- () Já atinge ambas as partes, há emoção e forma consciente.
- () neste patamar o conflito já atingiu ambas as partes, já é percebido por terceiros e pode interferir na dinâmica da organização.
- () Ocorre quando o conflito é subjacente, não declarado, e não há, mesmo por parte dos elementos envolvidos, uma clara consciência de sua existência.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () IV – I – II – III.
- b) () I – II – IV – III.
- c) (**x**) **II – III – IV – I.**
- d) () III – IV – I – II.

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

3 Considerando que o conflito pode ser dividido em: conflito de relacionamento, de processo e de tarefa, assinale a alternativa referente ao conflito de processo.

- a) () Envolve situações complexas, movidas pelo relacionamento entre duas pessoas ou mais.
- b) (**X**) **Relaciona-se ao fato de como o trabalho é executado.**
- c) () Está relacionado ao conteúdo e às metas do trabalho.
- d) () Surge nas relações interpessoais.
- e) () Influencia no desempenho, podendo prejudicar as metas e os objetivos da organização.



TÓPICO 3

1 A partir da leitura complementar *Quatro Gerações trabalhando juntas. Um final feliz é possível?* Responda as questões a seguir:

- a) Descreva do que se tratam as gerações: baby boomers, geração X e geração Y, enfatizando as características de cada uma delas.

R.: A geração baby nascidos entre 1946 e 1964.

Geração x: Nascido entre 1960 e 1980. Essa geração nasceu após a geração baby boomer.

Geração Y: Nascidos entre 1981 e 1990, geração caracterizada pelo contato com a internet, smartphones, tablets desde seu nascimento.

- b) Descreva quais as técnicas a serem utilizadas para realizar a gestão de conflitos entre gerações.

R.: Num ambiente em que há pessoas de faixa etárias diferentes pode-se formar equipes multidisciplinares propiciando a troca e compartilhamento de ideias essas é uma técnica que pode ser utilizada para a gestão de conflitos entre gerações, em que um aprende com o outro e assim unem forças para efetivar as tarefas.

- c) Descreva como o líder pode aproveitar as diferenças entre essas gerações para melhorar o trabalho.

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

R.: O líder é o responsável por mediar e resolver conflitos, para tanto, é necessário mostrar a equipe que há lugar para todos, indicando as principais qualidades de cada um. Em um ambiente de diversidade o líder deve aproximar os Baby Boomers da Geração X e Geração Y, dando a eles metas em comum. Pode aproveitar a diversidade existente em uma equipe para desenvolver um ambiente propício para troca e aprimoramento dos processos organizacionais aproveitando o conhecimento de cada colaborador.

2 Ernesto Artur Berg afirma que o conflito nos tempos hodiernos é inevitável e sempre evidente. Entretanto, compreendê-lo, e saber lidar com ele, é fundamental para o seu sucesso pessoal e profissional. Sobre a gestão de conflitos, analise as sentenças a seguir.

- I- **A expressão gestão de conflitos é mais adequada do que a expressão solução de conflitos, posto que os conflitos não cessam.**
- II- **Os métodos expostos pela literatura, para a administração de conflitos, são como “receitas” que, sendo aplicadas, certamente solucionarão o conflito.**
- III- **Constantemente nos vemos envolvidos em algum tipo de conflito, seja consigo mesmo, seja com os familiares, seja com os colegas de trabalho.**
- IV- **Evitar e negar o conflito é uma estratégia utilizada para solucionar os conflitos.**

Agora, assinale a alternativa CORRETA:

- a) () As sentenças I e II estão corretas.
- b) () As sentenças I, II e III estão corretas.
- c) () Somente a sentença I está correta.
- d) (x) **As sentenças I e III estão corretas.**

3 O conflito emerge quando existe a necessidade de escolha entre situações que podem ser incompatíveis. Todas as situações de conflito são antagônicas e perturbam a ação ou a tomada de decisão por parte da pessoa ou de grupos. Há sempre um motivo envolvido e cabe ao líder descobrir as causas, para que assim possa estabelecer a abordagem correta. Sobre as abordagens para solução de conflitos propostas por Chiavenato (2008), associe os itens utilizando o código a seguir.

- I- **Abordagem Estrutural.**
- II- **Abordagem de Processo.**
- III- **Abordagem Mista.**

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

- () Essa abordagem pode englobar as partes envolvidas no conflito e pessoas de fora ou uma terceira parte, tentando amenizar um conflito de três formas: a desativação do conflito, onde uma das partes opta pela cooperação promovendo o acordo; reunião de confrontação entre as partes, em que são abertos os motivos do conflito de maneira mais direta entre os envolvidos; ou colaboração, que ocorre após passadas as etapas anteriores, com as duas partes buscando uma resolução vantajosa para todos.
- () Recursos limitados, escassos e interdependentes, onde são percebidas condições de diferenciação, são fontes que criam conflitos. E agindo sobre algum desses elementos geradores, a situação conflitante poderá ser controlada mais facilmente.
- () Envolve tanto os aspectos estruturais como os de processo, e pode ser feita através da adoção de regras para resolução de conflitos, ou criação de papéis integradores.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () I – II – III.
- b) () I – III – II.
- c) (x) II – I – III.
- d) () III – I – II.

UNIDADE 2

TÓPICO 1

Caro acadêmico. Reúna-se com alguns colegas (três ou quatro, de acordo com o tamanho da turma) e monte o planejamento de uma negociação hipotética, utilize o Quadro 1 como base.

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

QUADRO 1 - PLANEJAMENTO DA NEGOCIAÇÃO

Meta (O que se deseja, estabelecer critérios objetivos).	Acordos Alternativos (Buscar o maior número possível de alternativas para ganho mútuo).	Estratégias a serem adotadas (Entender e atender ao outro lado. Capacidade de se colocar no lugar do outro. A pergunta fundamental que se deve fazer é: Se eu fosse essa pessoa por que eu agiria assim, por que ela está se comportando assim? Considere o problema do outro).
Aumentar o Faturamento da empresa nos próximos meses.	Verificar a possibilidade de venda do produto com desconto.	O que meu cliente espera do meu produto.
	Verificar a possibilidade de ofertar o produto com mix de oferta ou em Combo	Como eu posso agregar valor ao meu produto.
		O meu cliente visa mais preço ou qualidade.

FONTE: A autora

1 A partir da leitura do Tópico 1, desenvolva uma redação dissertativa sobre a importância da negociação em sua vida pessoal e profissional.

R.: Negociar é uma ação que faz parte do cotidiano de todo cidadão, por isso, é importante aprender sobre o tema. A globalização fez com que o tema negociação ganhasse ainda mais relevância. Nas mais diversas profissões negociar é preciso, sendo a negociação ferramenta básica para se lidar com os conflitos.

Saber negociar é uma competência requeridas aos profissionais que atuam na gestão e liderança.

2 Saber negociar é primordial e dada sua relevância nas relações humanas o tema tem sido tratado nas mais diversas áreas de estudo. Seja na gestão de pessoas, administração, engenharia, vendas, marketing, secretariado, a negociação faz parte da estrutura curricular de diversos cursos. Sobre negociação, assinale as alternativas corretas:

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

- a) () Negociar significa impor desejos e interesses.
- b) () Negociar é em todo tempo fazer concessões.
- c) (x) **Negociar é arte e ciência.**
- d) (x) **Negociar é uma forma de resolver conflitos.**

3 Levando em consideração os tipos de negociação existente, associe os itens utilizando os códigos a seguir.

- I- Ganha/Ganha.**
- II- Ganha/Perde.**
- III- Perde/Perde.**
- IV- Perde/Ganha.**

- () Ganha/Perde: a competição impera, o importante é que eu leve vantagem em tudo.
- () Ganha/Ganha: concessão mútua e cooperação, um bom negócio deve atender os interesses de todos.
- () Perde/Perde: não me importo em perder, desde que o outro também perca.
- () Perde/Ganha: a melhor estratégia é perder para deixar o outro ganhar.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () III – I – II – IV.
- b) () II – I – IV – III.
- c) (x) **II – I – III – IV.**
- d) () I – III – IV – II.

4 Sobre negociação, avalie as afirmações a seguir.

- I- A negociação surge como processo e forma de resolver conflitos a fim de viabilizar resultados desejados.**
- II- A negociação como processo unilateral visa ao estabelecimento de ideias e utiliza o monólogo para este fim.**
- III- A negociação como processo ocorre quando existe um conflito de interesses entre as partes.**

É CORRETO o que se afirma em:

- a) () I, apenas.
- b) () III, apenas.
- c) (x) **I e III, apenas.**
- d) () II e III, apenas.
- e) () I, II e III.

TÓPICO 2

1 A negociação está presente em diversos contextos e pode envolver diferentes atores, são filhos que negociam com os pais, diplomatas negociam acordos com outras nações, empresas negociam com outras empresas, compradores negociam com vendedores, patrões e funcionários negociam acordos coletivos etc. Para Wood e Colosi (1998) a negociação é um processo multidimensional, e a maior parte do trabalho substancial acontece nos bastidores, em conversas com sua própria equipe em um quarto de hotel, em telefones e mensagens, e entrevistas coletivas improvisadas. Dado este contexto, assinale a alternativa correta.

FONTE: WOOD, J. D.; COLOSI, T. R. As outras negociações. Revista HSM Management. Sorocaba, v. 8, p. 76-80, maio – jun. 1998.

- a) () A negociação inicia quando todos se reúnem para este fim.
- b) (**x**) **A negociação começa antes mesmo de um encontro formal.**
- c) () A negociação busca sempre acordos unilaterais.
- d) () A negociação é um fim em si mesmo, descartando a necessidade de constituir vínculos.

2 A gestão de conflitos consiste na escolha da melhor estratégia para solução de conflito, considerando a melhor ferramenta a ser utilizada de acordo com cada caso. Assinale a opção correspondente à existência uma terceira pessoa alheia ao conflito, que atua como uma espécie de "facilitador", sem interferir na decisão final das partes.

- a) (**x**) **Mediador.**
- b) () Arbitragem.
- c) () Consultor.
- d) () Conciliador.

3 Levando em consideração os estilos de negociadores propostos por Junqueira, associe os itens utilizando os códigos a seguir:

- I- Catalisador.
- II- Apoiador.
- III- Controlador.
- IV- Analítico.

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

- () Ênfase no trabalho em equipe, preocupação com pessoas, no bem estar geral, na eliminação de conflitos, problemas.
- () Ênfase na inovação, criatividade, exclusividade, grandes projetos, ideias.
- () Ênfase em redução de custos, tempo, prazos, resultados, metas, independência em relação aos outros.
- () Ênfase em informações, dados, detalhes, perfeição, preocupação com o micro, segurança, garantia.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () III – I – II – IV.
- b) () II – I – IV – III.
- c) (x) II – I – III – IV.
- d) () I – III – IV – II.

UNIDADE 3

TÓPICO 1

1 A estrutura de uma organização é um esquema que mostra as relações de subordinação e fluxos de informação dentro de uma empresa. Nela, os profissionais com responsabilidade de linha estão abaixo apenas do líder conforme hierarquia estabelecida, e são responsáveis por supervisionar os subordinados e fornecer relatórios para seu superior. Já os responsáveis pela função staff, por outro lado, não fazem parte dessa hierarquia.

FONTE: <<http://www.jrmcoaching.com.br/blog/tarefas-do-rh-funcao-staff-e-responsabilidade-de-linha/>>. Acesso em: 20 maio 2019.

Com relação ao órgão de Staff, assinale a alternativa correta:

- a) (x) Refere-se ao suporte que o responsável pela gestão de pessoas, dá aos gestores para que eles administrem seus liderados com maior assertividade e eficácia.
- b) () Além de assessoria, aconselhamento e consultoria, o órgão de staff presta serviços de suporte operacionais de vendas e análise de mercado.

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

- c) () Refere-se à prestação de serviço especializado de assessoria e consultoria, com intuito de captar e prospectar clientes no mercado externo.
- d) () Consiste em desenvolver indicadores de qualidade para atender melhor aos clientes internos aumentando assim seu rendimento no mercado de capitais.

2 Staff é um vocábulo inglês muito utilizado na gestão de pessoas, este órgão além de prestar serviços de assessoria e consultoria, possui também outras funções. Sobre as funções do órgão de staff assinale a alternativa correta:

- a) () Presta serviços de recrutamento, seleção, treinamento, análise e avaliação de cargos.
- b) (x) Presta serviços de consultoria, auditoria e análise contábil melhorando os índices organizacionais.**
- c) () Presta serviços educacionais, cursos, palestras e treinamentos aos funcionários da organização.
- d) () Presta serviços de melhoria contínua (TQM), iniciando com o diagnóstico de clima e cultura organizacional.

3 Devido às novas exigências do mercado, as organizações operam em linha-staff, em que coexistem órgãos de linha (execução) e de assessoria (consultoria) mantendo relações simultâneas entre si. Os órgãos de linha caracterizam-se pela autoridade linear e pelo princípio escalar, enquanto os órgãos de staff prestam assessoria e serviços especializados. Sobre a principal função do órgão de staff assinale a opção correta:

- a) () A função do órgão de staff é de aumentar a capacidade produtiva da organização prestando aos supervisores relatórios e a devida orientação quanto as normas e procedimentos a serem utilizadas.
- b) (x) A função do órgão de staff é voltada para o pensamento e constitui o guia orientador para as chefias, de modo a facilitar a cooperação, a coordenação e o controle.**
- c) () A função do órgão de staff é de aumentar a eficiência e eficácia dos processos produtivos da organização, garantindo a qualidade dos serviços prestados.
- d) () A função do órgão de Staff é voltada para as operações, fomentando indicadores de qualidade a fim de garantir a eficiências da produção empresarial.

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

4 Sobre a influência dos conflitos no clima organizacional avalie as afirmações a seguir.

- I- Os conflitos organizacionais não exercem impacto no clima organizacional.**
- II- O excesso de conflitos piora o clima organizacional desmotivando os colaboradores.**
- III- Quanto mais conflitos, maior é o grau de satisfação dos membros de uma empresa.**
- IV- Quanto menos conflitos uma organização tiver maior o grau de satisfação de seus membros.**

É correto o que se afirma em:

- a) I e II, apenas.
- b) I e III apenas.
- c) II e IV apenas.
- d) I, II e III apenas.

5 Para o psicólogo social, professor e escritor, Edgar H. Schein, nascido nos Estados Unidos em 1928 a cultura de uma organização existe em três diferentes níveis, a saber: artefatos, normas e valores e pressupostos. Sobre isso, classifique V para as opções verdadeiras e F para as falsas.

- Normas são associadas com valores. São regras que não são escritas que permitem membros de uma cultura saber o que é esperado deles em uma vasta variedade de situações.
- Artefatos são fatores visíveis na organização, mas geralmente indecifráveis. É o primeiro e mais visível nível da organização. São inclusos, por exemplo, missão, slogans, as instalações da empresa
- Os pressupostos existem além da consciência e são elementos invisíveis e dificilmente identificados nas interações entre funcionários de uma empresa. Geralmente são crenças consideradas “tabu” na organização, ou seja, regras “táticas”, que muitas vezes existem sem o conhecimento consciente dos trabalhadores.
- Por serem visíveis os artefatos são os elementos mais acessíveis da cultura de uma empresa.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () V – F – V – F.
- b) () F – F – F – F.
- c) (**x**) **V – V – V – V.**
- d) () F – V – F – F.

6 Escreva uma redação dissertativa sobre as diferenças existentes entre a cultura e o clima organizacional.

R.: A cultura está para além do clima, é algo macro que envolve o clima organizacional. O clima é o reflexo da cultura vigente na organização. A cultura é a personalidade da organização e sua perspectiva temporal é de médio e longo prazo. Enquanto o clima da organização pode ser alterado de acordo com os sentimento e humor das pessoas a cultura dificilmente se altera. O clima está ligado ao grau de satisfação, lealdade e compromisso de seus membros e a perspectiva temporal é de médio e curto prazo.

UNI AUTOATIVIDADE

Você provavelmente deve ter uma ideia intuitiva do que é liderança. Reúna-se com seus colegas para discutir o tema. Será que uma boa liderança é uma questão de caráter ou uma questão de realizar coisas importantes?

R.: Livre, opinião do aluno.

Você tem alguém que admira, que inspira, que você segue nas redes sociais e que você considera um líder. Vejamos a seguir alguns exemplos de pessoas consideradas líderes.

FIGURA - ANGELA MERKEL



FONTE: <<https://cms.qz.com/wp-content/uploads/2018/11/RTS25SOC-e1542123771460.jpg?quality=75&strip=all&w=410&h=231>>. Acesso em: 16 maio 2016.

Considerada a mulher mais poderosa do mundo atualmente, Angela Merkel acabou de vencer mais uma eleição e governará a Alemanha pela quarta vez. Dessa maneira, entrará para um seleto grupo dos chanceleres mais duradouros da era pós-guerra. Merkel é descrita como cautelosa, consensual e austera.

Na crise econômica que quase levou a Europa à falência, a líder manteve a cabeça erguida e, mesmo com medidas duras, manteve os índices de popularidade em alta. Apesar de comandar a principal potência econômica do continente, Merkel mantém hábitos simples, como cozinhar ou ir ao supermercado para fazer compras.

FIGURA - JOAQUIM BARBOSA



FONTE: <https://abrilxame.files.wordpress.com/2016/09/size_960_16_9_joaquim-barbosa1.jpg?quality=70&strip=info&w=920>. Acesso em: 16 maio 2019.

Joaquim Barbosa: O ex-presidente do Supremo Tribunal Federal foi eleito pelos jovens o segundo líder brasileiro mais admirado do país por conta da causa por qual luta (motivo citado por 57% dos que o escolheram). Outros 17% mencionaram as características pessoais de Barbosa e 14% suas habilidades em superar barreiras e vencer preconceitos.

FIGURA - SILVIO SANTOS



FONTE: <https://abrilxame.files.wordpress.com/2016/09/size_960_16_9_foto1-silvio-santos.jpg?quality=70&strip=info&w=920>. Acesso em: 16 maio 2019.

Silvio Santos, dono do SBT foi lembrado principalmente pelo empreendedorismo e capacidade de inovar (citada por 31% dos jovens que o escolheram), por suas características pessoais (25%) e pelo amor pelo que faz (12%).

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

E você concorda que essas três figuras apresentadas são exemplos de líderes? Quem você incluiria nesta lista? E por quê?

R.: Livre, opinião do aluno.

UNI AUTOATIVIDADE

Que tipo de líder você é?

E você, se encaixa em qual estilo de liderança autocrático, democrático ou liberal? Descubra fazendo o teste a seguir:

Para cada pergunta, responda com “sim” ou “não”.

- 1- Você gosta de “dirigir”?
- 2- De modo geral, acha que vale a pena despende (gastar) tempo e esforço explicando, antes de agir, as razões pelas quais tomou determinada decisão?
- 3- Você prefere a parte administrativa – planejamento, trabalho de escritório em geral – em vez do trabalho de supervisão e do contato direto com os seus subordinados?
- 4- Entra um estranho em seu departamento e você sabe que é o novo funcionário contratado por um de seus assistentes. Ao aproximar-se dele perguntaria o nome dele em vez de dizer primeiro o seu?
- 5- Você mantém o seu pessoal a par do desenvolvimento que diz respeito ao grupo?
- 6- Você nota que ao distribuir as atribuições sua tendência é determinar os objetivos, deixando os métodos a serem empregados a cargo de seus subordinados?
- 7- Você acha que um líder deve manter-se à distância do seu pessoal, pois com o correr do tempo a familiaridade traz a falta de respeito?
- 8- Chegou a hora de tomar uma decisão a respeito de uma excursão. Ouviu dizer que a maioria prefere quarta-feira, mas você está plenamente convicto de que seria melhor terça-feira, por diversos motivos. Você submeteria a questão a votos?
- 9- Você gostaria de dirigir o seu pessoal, como se fosse um grupo autônomo, reduzindo os contatos e comunicações pessoais ao mínimo?
- 10- Você acha muito fácil despedir alguém?
- 11- Você nota que, quanto mais se mostra amigo do seu pessoal, mais facilidade encontra para dirigi-los?

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

- 12- Depois de despendendo muito tempo, você encontra finalmente a solução para um problema relacionado com o trabalho. A seguir, encarrega um assistente de aplicar a solução encontrada e ele não se desincumbe (cumpre) da tarefa de modo satisfatório. Você se sentiria aborrecido por ver que o problema ainda não foi resolvido em vez de ficar zangado com o assistente?
- 13- Você acha que um dos melhores meios de se evitar problemas de disciplina é aplicar a devida punição toda vez que um regulamento for infringido?
- 14- Você está sendo criticado quanto à maneira de orientar uma determinada situação. Tentaria convencer o seu pessoal de que o seu ponto de vista está certo, ou deixaria bem claro que, como chefe, suas decisões devem ser acatadas?
- 15- Você geralmente deixa a critério dos seus subordinados comunicá-lhe ou não as ocorrências diárias de menor importância?
- 16- Você acha que todos os componentes do grupo deveriam ter certa dose de lealdade pessoal para com você?
- 17- Você acha que é melhor formar equipes para resolver problemas em vez de tomar para si as decisões?
- 18- Alguns peritos no assunto dizem que diferenças de opiniões dentro de um grupo de trabalhadores trazem soluções proveitosas. Outros acham que tais diferenças são indícios de falhas na unidade do grupo. Você concorda com o primeiro ponto de vista?

Marque com um "X" as respostas "SIM":						Total de pontos	Estilo predominante
1	4	7	10	13	16		Autocrático
2	5	8	11	14	17		Democrático
3	6	9	12	15	18		Laissez-faire

Fonte: Marras (2002, p. 297-298)

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

Apuração do resultado

- 1- Assinale com X as respostas SIM conforme a indicação da tabela ao final do teste.
- 2- Assinale no campo total de pontos a quantidade de X marcados em cada linha.
- 3- Verifique o seu estilo de liderança predominante, conforme a maior pontuação (total de X assinalados).

Interpretação do resultado

Agrupe suas respostas e pela maioria de “sim” você conseguirá estipular qual tipo de líder você é, compare a pontuação obtida entre os 3 tipos, se houver empate, significa que você é um líder híbrido.

Liderança autocrática

Se a sua maior pontuação foi nesse estilo de liderança, você demonstra características de pessoas que lidam de forma autoritária junto à equipe de trabalho, negando-se, muitas vezes, a ouvir e, ou aceitar contribuições, ideias e sugestões de seus liderados.

Liderança democrática

Se esse estilo foi predominante, em sua pontuação, você demonstra características de pessoas que compartilham as metas com os seus colaboradores, demonstrando receptividade para ouvir e acatar as ideias e sugestões que venham a contribuir para os resultados desejados.

Liderança laissez-faire

Sendo esse o estilo que obteve a maior pontuação, significa que a sua forma de lidar com a equipe é mais liberal, sem um efetivo controle e acompanhamento do desenvolvimento das etapas, e sim do resultado.

FONTE: <<https://www.cpt.com.br/cursos-gestaoempresarial/artigos/que-tipo-de-lider-voce-e-faca-ja-o-teste-e-descubra>>. Acesso em: 16 maio 2019.

UNI AUTOATIVIDADE

Agora que você já leu um pouco sobre o tema liderança, descreva o que é ser líder:

R.: O acadêmico deve lista competências e habilidades, tais como, saber se comunicar, saber delegar funções, saber gerir conflitos.

UNI AUTOATIVIDADE

O que você considera que ainda precisa melhorar para se tornar um profissional ainda melhor?

R.: Livre, opinião do aluno.

1 A empresa é uma coleção dos fluxos de valor voltados à satisfação das expectativas de um determinado grupo de clientes externos e de seus colaboradores. O que engloba não só preocupações com a qualidade do produto, mas também quanto ao ambiente de trabalho. Neste aspecto, são verdadeiras as seguintes informações, EXCETO.

- a) () O clima e a cultura vigente na organização impactam na gestão de conflitos.
- b) () Pouco conflito cria acomodação e muito conflito cria rachaduras e intrigas internas.
- c) () Compreende funções do líder suavizar as relações dentro da empresa.
- d) (x) **Muito conflito cria acomodação e pouco conflito cria rachaduras e intrigas internas.**

2 Existem vários tipos de liderança, isto é, há muitas formas de liderar. Há, portanto, diferentes estilos que o líder pode utilizar. Os principais tipos são: autocrática; democrática; e liberal. Sobre isso, associe os itens utilizando o código a seguir.

- I- Autocrata.
- II- Democrata.
- III- Liberal.

GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

- () O líder pouco se manifesta e só o faz quando solicitado. Neste tipo de liderança o grupo é o foco de tudo. As decisões são tomadas com total liberdade e podem ser individuais ou em grupo.
- () O líder é centro de tudo. Aquele que lidera concentra em si toda autoridade, não dando aos subordinados a oportunidade de manifestarem sua opinião. Tudo gira em torno do líder que é a autoridade única e máxima.
- () Ele direciona os trabalhos e orienta os membros da equipe. Auxilia na resolução dos problemas surgidos e define estratégias para solucioná-los. Ele dá sugestões para a realização das tarefas e coordena as atividades.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) (x) III – I – II.
- b) () III – II – I.
- c) () I – II – III.
- d) () I – III – II.

3 Não basta ter conhecimento, habilidade e atitude, o mercado começa a buscar profissionais que tenham, além destas competências, valores e ética. Dado este contexto, disserte sobre a importância da ética em sua profissão.

R.: O acadêmico descreve a importância da ética, do respeito no contexto em que atua.

4 Que tal se conhecer melhor? Faça sua CHAVE no espaço a seguir com seus conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e ética.

R.: Livre, opinião do aluno.

C _____
H _____
A _____
V _____
E _____



UNIASSELVI

Construa sua própria história.