

ÍNDICE

Introdução	ix
Primeiro questionário (1. ^a Parte)	1
CAPÍTULO 1 — DETERMINANTES DO COMPORTAMENTO	5
Valores	6
Crenças	7
Atitudes	10
Como Resistimos a Alterar as Nossas Crenças	15
As suas Crenças em Relação ao Ser Humano Médio	17
O Efeito Pigmalião	17
Emoções	19
Competências	20
Resumo	20
Sugestões	22
Primeiro questionário (2. ^a Parte)	23
CAPÍTULO 2 — NÓS E OS OUTROS, A DIFERENÇA	29
Onde Está a Justificação?	29
As Inversões	32
Posições Existenciais	33
Resumo	34
CAPÍTULO 3 — A RELAÇÃO ALFA — Relação do homem com o trabalho	37
Estilo de Liderança e Desempenho	40
As Variáveis Intervenientes	42
Liderança Situacional	46
Resumo	50
Sugestões	51

CAPÍTULO 4 — A RELAÇÃO BETA — Relação do homem com a motivação	53
O que é a Motivação?	53
O que é que faz com que as Pessoas Trabalhem Mais ou Menos?	64
Alguns Princípios Gerais Sobre a Motivação	72
Como Conseguir Bons Desempenhos	74
Resumo	76
Sugestões	79
 CAPÍTULO 5 — A RELAÇÃO GAMA — A relação do homem com as realizações	81
Recolha e Estruturação da Informação	93
Análise da Oportunidade e Comportamento a Desenvolver	95
Resumo	97
Sugestões	98
 CAPÍTULO 6 — A RELAÇÃO DELTA — Relação dos sentimentos com o desempenho	99
Sentimentos o que são	99
A Importância da Justiça	105
Desenvolvimento de uma Cultura Organizacional	109
Sobre as Questões	111
Resumo	112
Sugestões	113
 CAPÍTULO 7 — A RELAÇÃO ÓMEGA — Relação de plasticidade do homem	115
Organização Dinâmica da Personalidade	116
Diferenciação na Forma de Adequação ao Meio	124
Sobre as Questões	125
Resumo	128
Sugestões	129
 CAPÍTULO 8 — O QUE SÃO CONFLITOS	131
A Esfera Individual	132
Análise da Situação Conflitual	136
Factores Subjacentes	139
A Evolução da Situação Conflitual	142
Resumo	147
Sugestões	148

CAPÍTULO 9 — SITUAÇÕES SUSCEPTÍVEIS DE PROVOCAR CONFLITOS	153
Indefinição das “Regras do Jogo”	154
Interdependência de Recursos	155
Sistemas de Recompensa Competitivos	156
Mudança	156
Tipos de Implementação da Mudança	160
Resumo	167
CAPÍTULO 10 — TIPOS DE RESULTADO DAS SITUAÇÕES CONFLITUAIS	169
Os Resultados dos Conflitos para as Organizações	169
Os Resultados dos Conflitos para as Partes Envolvidas	170
Resumo	177
Sugestões	178
CAPÍTULO 11 — ESTRATÉGIAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	179
O Caminho da Recusa	179
O Caminho do Conflito Declarado	182
O Caminho da Manipulação	186
O Caminho do Comportamento Adequado	187
Resumo	190
Sugestões	193
Segundo Questionário	195
Grelha de Correção do Segundo Questionário	200
CAPÍTULO 12 — COMO UM GESTOR PODE RESOLVER CONFLITOS	201
Repressão	201
Diluição	202
Confrontação	204
Expandindo o “Bolo”	211
Compensações não Específicas	212
Hierarquizações	212
Integração	213
Soluções Estruturais	214
Resumo	215
CAPÍTULO 13 — NEGOCIAÇÃO	217
O que é uma Negociação	217
Factores Psicológicos que Influenciam as Negociações	218
A Preparação para a Negociação	228

Táticas Competitivas	229
Táticas Cooperativas	231
Resumo	233
 CAPÍTULO 14 — COMUNICAÇÃO	 235
Funções da Comunicação	235
Como Melhorar a Comunicação	243
Comunicação entre Superior e Subordinado: Um Caso Especial de Comunicação	245
Resumo	248
 Terceiro Questionário	 251
Grelha de Correção do Terceiro Questionário	258
 CAPÍTULO 15 — ATITUDES DE COMUNICAÇÃO	 259
Atitudes de Comunicação e seu Efeito Sobre os Interlocutores	259
Algumas Sugestões para o Tornarem um Comunicador mais Eficaz	270
Resumo	271