

Sumário

Introdução	11
1. Teoria das relações humanas	13
Origem	14
Experiência de Hawthorne	14
Visão holística e sistêmica	16
Evolução empresarial	18
Cenário mundial	23
Abertura de mercado	23
Globalização	24
Difusão de informações	26
Novas posturas profissionais	27
Mudanças de postura	28
Funções autogerenciáveis	30
Iniciativa	31
Flexibilidade	32
Empatia	33
Autocontrole	33
Proatividade	33
2. Planejamento	35
Definição	35
Etapas	37
Níveis	38
Organização do planejamento	41
Controle	42
Tipos	43
3. Liderança	47
Definição	47
Percepção	48
Tipos de inteligência	57
Preconceitos	57
Rotulagem de pessoas	58
Características da liderança	59

Perfil de um líder	60
Gerenciamento de conflitos	62
Estilos de liderança	64
Requisitos do líder	66
Objetividade de um líder	67
A liderança e seus mitos	67
4. Comunicação	71
Definição	71
Formas de comunicação	71
Tipos de comunicação	72
Funções da linguagem	75
Comunicação nas organizações	76
5. Trabalho em equipe	83
Diferenças entre grupo e equipe	83
Fatos	84
O que fazer	84
O que não fazer	85
Importância da liderança	87
6. Análise de problema e tomada de decisão	89
Definição	89
Técnicas de priorização de problemas	90
Técnicas para resolução de problemas	94
Administração	98
Como solucionar	99
Como administrar conflitos	100
Abordagem de conflitos	100
7. Relação cliente-fornecedor	103
Definição	103
Negociação	104
Influências	106
Clientes e fornecedores	108
Atendimento ao cliente	110
Vantagens em tratar corretamente o cliente	112
Análise do cliente	112
Insatisfação	113
Resultados de uma negociação	113
8. Motivação	116
Definição	116
Ciclo motivacional	116

Teorias da motivação	118
Motivações positivas	123
Motivo	124
9. Segurança	126
Definição	126
Acidente de trabalho	127
Custo pela falta de segurança	127
Causas de acidentes	128
Palavras-chave no campo da segurança	129
Prevenção de acidentes	129
Riscos ocupacionais	132
Identificação de riscos	133
Condições ambientais de trabalho	134
10. Treinamento	136
Definição	136
Ciclo	137
Composição	138
Tipos	139
Levantamento das necessidades	141
Planejamento	142
Desenvolvimento	142
Avaliação de resultados	143
Agentes multiplicadores	144
Riscos em investir em treinamento	144
11. Avaliação de desempenho	147
Definição	147
Necessidade	148
Preparação	149
Formas de avaliação	149
Pontos relevantes	153
Objetivos e benefícios	153
Ambiente	154
Iniciando uma avaliação	155
Características de uma avaliação eficaz	155
Exemplos	156
Custo	157
Motivos para a avaliação de desempenho não ter êxito	157
Referências	161
Sobre o autor	163