

# Sumário

<b>Agradecimentos</b>	<b>9</b>
<b>Introdução</b>	<b>11</b>
<b>1. A metodologia Training Within Industry (TWI)</b>	<b>13</b>
Histórico da metodologia	14
Alguns problemas humanos comuns encontrados nas empresas	15
Qualidades do supervisor	18
<b>2. Bases para as boas relações humanas no trabalho</b>	<b>21</b>
Autoconhecimento e respeito ao outro	21
Procedimentos do supervisor	24
<b>3. Tratamento conveniente de um problema</b>	<b>32</b>
Obtenção dos fatos	33
Ponderação e decisão	37
Tomada de providências	38
Verificação de resultados	40
<b>4. Estudos de casos</b>	<b>45</b>
Obtenção de opiniões e sentimentos	46
Importância de ponderar e decidir	60
Ênfase nas providências	67
Maneira correta da verificação dos resultados	74
<b>5. Benefícios das boas relações interpessoais no trabalho</b>	<b>75</b>
Vantagens do emprego da metodologia	75
<b>Considerações finais</b>	<b>77</b>

<b>Referências</b>	<b>79</b>
<b>Respostas dos exercícios</b>	<b>81</b>
Capítulo 2 – Bases para as boas relações humanas no trabalho	81
Capítulo 3 – Tratamento conveniente de um problema	82
<b>Sobre o autor</b>	<b>83</b>