

Sumário

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

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