



INSTITUTO SUPERIOR DE LÍNGUAS E ADMINISTRAÇÃO

Psicossociologia das Organizações

Comunicação – 4º A

13 de Julho de 2007

2ª Frequência

Atenção:

- Ω Duração da prova: 2 horas.
- Ω Escreva o seu nome e número em todas as folhas.
- Ω Leia com atenção o enunciado antes de resolvê-lo.
- Ω Não é permitido sair da sala durante a prova, nem são permitidos auxiliares de memória.

Nome _____ Nº _____

(8 valores)

1. Para cada afirmação, indique, utilizando um círculo à volta da alínea que corresponde à resposta correcta.
 - 1.1. O processo de tomada de decisão tem quantas fases?
 - a) 2
 - b) 3
 - c) 4
 - d) 5
 - 1.2. Modelo racional é também considerado como:
 - a) Fazer primeiro
 - b) Ver primeiro
 - c) Pensar primeiro
 - d) Ir primeiro
 - 1.3. MAPAN em Negociação, significa:
 - a) Melhor aposta na negociação
 - b) Maior alternativa para uma negociação
 - c) Melhor alternativa para um acordo negociado
 - d) Maior aposta para um acordo negociado
 - 1.4. Uma estratégia integrativa pode ser:
 - a) Redução de custos
 - b) Manipulação
 - c) Escalada de exigências
 - d) Ofertas iniciais
 - 1.5. Um erro comum na negociação é:
 - a) Precipitar-se desde início
 - b) Fixar-se numa única solução
 - c) Antecipar uma solução
 - d) Preparar-se com muita antecedência



- 1.6. Os níveis de conflito podem ser:
- a) Pessoais
 - b) Grupais
 - c) Intergrupais
 - d) Sociais
- 1.7. Uma vantagem na gestão de conflito com o estilo Compromisso é:
- a) Não gera perdedores únicos.
 - b) Todas as partes ficam satisfeitas
 - c) Economia de tempo
 - d) Facilita negociações posteriores
- 1.8. Um stressor organizacional pode ser:
- a) Mudanças de função
 - b) Medo de responsabilidades
 - c) Salário baixo
 - d) Relações de trabalho negativas com superior hierárquico
- 1.9. Uma variável moderadora pessoal na gestão do stress é:
- a) Apoio instrumental
 - b) Cooperação
 - c) Locus de controlo
 - d) Informação
- 1.10. A síndrome de burnout tem como sintomas
- a) Tristeza e energia
 - b) Aceitação e perda de responsabilidade
 - c) Perda de motivação e deterioração do rendimento
 - d) Amnésia e motivação
- 1.11. Para percebermos que um nosso colega padece de síndrome de burnout teremos que analisar quantos níveis?
- a) 2
 - b) 3
 - c) 4
 - d) 5
- 1.12. A função da cólera é
- a) Descontrair
 - b) Alertar os outros dos seus limites
 - c) Advertir os outros do perigo
 - d) Estimular o medo
- 1.13. A competência dominante em maioria nos presidentes bem sucedidos é:
- a) Auto-consciência emocional
 - b) Auto-confirmação
 - c) Auto-controlo
 - d) Trabalho de equipa



1.14. A inteligência emocional:

- a) Aumenta com a idade
- b) Diminui com a idade
- c) Estabiliza no fim da primeira infância
- d) Aumenta até à primeira infância

1.15. O Coaching mais complexo é:

- a) Coaching de Equipas
- b) Coaching de Competências
- c) Coaching de Desempenho
- d) Coaching de Carreira

1.16. O Coaching em relação ao Mentoring:

- a) É mais duradouro
- b) Os objectivos mudam constantemente
- c) É planeado
- d) Promove desempenho a longo prazo

(3 valores)

2. Diga se é verdadeira (V) ou falsa (F) cada uma das afirmações abaixo efectuadas.

- 2.1. ____ O modelo racional de pode ser prescritivo ou descritivo.
- 2.2. ____ A tomada de decisão em grupo é rápida.
- 2.3. ____ Os melhores decisores são muitas vezes descritos como improvisacionais.
- 2.4. ____ Os ganhos relativos é a diferença entre o acordo inicial e os pontos de resistência.
- 2.5. ____ A causa originadora de um conflito é ter a certeza de algo.
- 2.6. ____ O evitamento é um estilo de gestão de conflito
- 2.7. ____ O stress é negativo para o ser humano
- 2.8. ____ O calor e a vibração são causas de stress ocupacional
- 2.9. ____ Para ter impacto nos outros basta gerir as relações
- 2.10. ____ O Coaching é treinar os outros

(6 valores)

3. Responda sucintamente no espaço em branco.

3.1. Enuncie os modelos de tomada de decisão.

3.2. Indique os critérios a ter em conta numa negociação, para que esta seja bem sucedida.



3.3. Descreva duas táticas competitivas que estudou.

3.4. Descreva os factores subjacentes a um conflito

3.5. Distinga os dois tipos de stress que estudou.

3.6. Caracterize a Síndrome de Burnout

(3 valores)

4. Responda apenas a duas questões de uma forma concisa. Não se esqueça de indicar o número da pergunta que está a responder.

4.1. Descreva o processo de tomada de decisão.

4.2. Considerando o Modelo Kahneman-Tversky, como pode negociar e ser bem sucedido?

4.3. Caracterize os vários estilos de gestão de conflitos que estudou, exemplificando com casos organizacionais;

4.4. Caracterize as possíveis situações que um colaborador se pode situar para necessitar de *Coaching*.

BOA SORTE !!!
dília Ramos