

[Home \(/\)](#) / [Publicação de Avaliação \(/ExamPublish/ExamStudent/128767\)](#)/ [Avaliação Gestão de Conflitos \(15/08/2024\)](#)

# Avaliação Gestão de Conflitos (15/08/2024)

## Gestão de Conflitos

**Professor:** Denise De Moura**Avaliação realizada por:****Avaliação realizada em:** 08/09/2024**Tentativa**

1 de 3

**Nota**

10,0

**Questões Respondidas**

10 de 10

### ? Questão #1

Dentre os itens abaixo, qual representa uma consequência do conflito disfuncional?

- ☐ Redução da coesão do grupo.
- ☐ Criação de novas ideias.
- ☐ Melhora no desempenho do grupo.
- ☐ Comunicação clara e objetiva da equipe.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

### ? Questão #2

Quais são os três tipos de “conversas difíceis”, na visão dos autores Patton, Stone e Heen?

- ☐ Identidade, intrigas e elogios.
- ☐ Fofocas, julgamentos e reconhecimento.
- ☐ Sentimentos, identidade e feedbacks positivos.
- ☐ Fato ocorrido, sentimentos e identidade.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

### ? Questão #3

Dentre as alternativas abaixo, qual melhor representa o conceito de CNV (Comunicação não violenta)?

- ☐ Linguagem empática que reconhece possibilidade de escolha.
- ☐ Utilização de expressões negativas para gerar empatia.
- ☐ Técnica baseada em uma linguagem automática e robótica.
- ☐ Comunicação apelativa e depreciativa.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

## ? Questão #4

Quando um mediador facilita uma sessão de conflito, qual é uma prática recomendada para promover a resolução de problemas?

- ☐ Escutar ativamente todas as partes e promover um diálogo equilibrado.
- ☐ Impor suas próprias soluções para a situação.
- ☐ Permitir que uma das partes domine a discussão.
- ☐ Focar exclusivamente nas consequências financeiras do conflito.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

## ? Questão #5

Dentre os comportamentos abaixo, qual **NÃO** representa o papel da liderança na gestão de conflitos?

- ☐ A liderança deve fomentar um ambiente de competição acirrada, visando aumentar a rentabilidade da área.
- ☐ A liderança pode impulsionar as emoções das pessoas para o entusiasmo.
- ☐ A liderança oferece uma maneira de interpretar e, portanto, de reagir emocionalmente a uma situação de conflito.
- ☐ A liderança deve mediar os conflitos de forma imparcial.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

## ? Questão #6

No contexto de gestão de conflitos, como a utilização do feedback positivo pode influenciar a resolução de um problema?

- ☐ Amplifica os erros cometidos e desanima os colaboradores.
- ☐ Desvia o foco do problema real e cria distrações.

- ☐ Confunde os envolvidos e impede a clareza da situação.
- ☒ Reforça relações e diminui tensões, motivando para a mudança.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

### ? Questão #7

Sobre as falhas de comunicação, julgue as sentenças a seguir em verdadeira (V) ou falsa (F) e assinale a alternativa que corresponde à ordem **CORRETA**:

- ( ) A comunicação prolixa é um tipo de ruído que compromete a compreensão.
- ( ) Ruídos de comunicação são sempre causados por fatores técnicos.
- ( ) Usar uma linguagem técnica desconhecida pode gerar ruídos de comunicação.

- ☐ F, F, V.
- ☒ V, F, V.
- ☐ V, V, F.
- ☐ F, V, F.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

### ? Questão #8

Qual das opções abaixo corresponde ao conceito BATNA criado pelos autores William Ury e Roger Fischer:

- ☒ Melhor alternativa a um acordo negociado.
- ☐ Zona de possível acordo.
- ☐ Concessão sem alternativas.
- ☐ Convencer sem negociar.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

### ? Questão #9

Segundo a aula sobre gestão de conflitos, qual é a primeira competência necessária para a gestão eficaz de conflitos em um ambiente organizacional?

- ☐ Habilidade técnica específica da área em questão.
- ☐ Aplicação de autoridade e controle sobre as partes envolvidas.

☒ Diálogo assertivo e eficaz entre as partes envolvidas.

☐ Redução dos custos operacionais da empresa.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

## ? Questão #10

Diversas barreiras podem dificultar ou distorcer um processo comunicativo. Assinale a alternativa que melhor representa uma destas barreiras:

☐ Uso de equipamentos e tecnologias dominados pelo receptor ou emissor.

☐ Conhecimento profundo do assunto a ser comunicado.

☒ Uso de linguagem técnica não familiar a todos os envolvidos.

☐ Escuta ativa e empatia.

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

Eduardo - eduefl.efl@gmail.com

[Voltar \(/ExamPublish/ExamStudent/128767\)](/ExamPublish/ExamStudent/128767)

Versão 1.32.37