

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: 09/09/2024



Tentativa

1 de 3

Nota

10,0



Questões Respondidas

10 de 10

? Questão #1

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

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

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #2

O modelo TKI desenvolvido por Kenneth Thomas e Ralph Kilmann visa identificar os principais estilos comportamentais de um indivíduo ao lidar com conflitos interpessoais. Dentre os itens abaixo, qual representa os cinco estilos TKI?

- ☐ Discutir, colaborar, acomodar, buscar a média e escutar.
- ☐ Corroborar, debater, evitar, agredir e concordar.
- ☐ Confrontar, acomodar, refutar, evitar e competir.
- ☒ Evitar, acomodar, competir, buscar a média e colaborar.

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #3

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.

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #4

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.
- ☐ Confunde os envolvidos e impede a clareza da situação.
- ☒ Reforça relações e diminui tensões, motivando para a mudança.
- ☐ Desvia o foco do problema real e cria distrações.

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #5

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.
- ☒ Uso de linguagem técnica não familiar a todos os envolvidos.
- ☐ Conhecimento profundo do assunto a ser comunicado.
- ☐ Escuta ativa e empatia.

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #6

Dentre os itens abaixo, qual **NÃO** representa uma técnica eficiente para tratar um conflito?

- ☐ Resolver diretamente com a pessoa interessada.
- ☐ Criar um clima de abertura e confiança.
- ☐ Enfatizar soluções de ganha-ganha para a situação.
- ☒ Evitar o comportamento empático.

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #7

Dentre os itens abaixo, qual **NÃO** representa uma origem de conflito?

- ☒ Relação de confiança entre as partes.
- ☐ Interesses opostos e/ou divergentes.
- ☐ Emoções como raiva, medo ou ressentimento, levando o problema para o lado pessoal.
- ☐ Ruídos de comunicação.

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #8

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.

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

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #9

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

- ☒ Fato ocorrido, sentimentos e identidade.
- ☐ Identidade, intrigas e elogios.

- ☐ Fofocas, julgamentos e reconhecimento.
- ☐ Sentimentos, identidade e feedbacks positivos.

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

? Questão #10

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

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

João Pedro - jpampereira@gmail.com

João Pedro - jpampereira@gmail.com

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

Versão 1.32.37