

PROVA DE PSICOLOGIA**QUESTÃO 41**

Moscovici, em “Equipes Dão Certo: a multiplicação do talento humano”, afirma que: “Grupos existem em todas as organizações, equipes são raras ainda, embora ostentem essa denominação com frequência.” De acordo com a autora, para que um grupo seja considerado uma equipe, é necessário que, **EXCETO**:

- a) O grupo compreenda seus objetivos e esteja engajado em alcançá-lo, de forma compartilhada.
- b) A comunicação entre os membros seja verdadeira e não existam opiniões divergentes.
- c) As habilidades complementares dos membros possibilite alcançar resultados.
- d) O grupo invista constantemente em seu próprio crescimento.

QUESTÃO 42

Para Moscovici, os conflitos são inerentes à vida em grupo e, para lidar com eles, o grupo pode recorrer a dois conjuntos de táticas: as de luta/fuga e as de diálogo. Em relação a esses conjuntos de táticas, é **CORRETO** afirmar com a autora que:

- a) a tática de confrontação é uma tática de luta.
- b) as táticas de repressão e evasão representam táticas de luta.
- c) a tática de apaziguamento é uma tática de diálogo.
- d) a tática de competição é uma tática de luta.

QUESTÃO 43

Ao comentar um modelo de consultoria que é bastante comum, Schein (1972) relaciona uma série de fatores dos quais depende o bom êxito da consultoria. Entre as opções abaixo, assinale a que **NÃO** representa corretamente os fatores apontados pelo autor.

- a) O diagnóstico correto do administrador sobre suas necessidades.
- b) A exatidão do administrador na comunicação de suas necessidades ao consultor.
- c) A avaliação precisa do consultor sobre as reais necessidades do administrador.
- d) A avaliação correta, pelo administrador, das conseqüências de levantar informações através de um consultor.

QUESTÃO 44

Quanto ao papel do consultor, é **CORRETO** afirmar, de acordo com Schein (1972):

- a) consiste em ensinar técnicas de diagnose e de resolução de problemas.
- b) consiste em solucionar o problema para o administrador.
- c) consiste em conhecer suficientemente a organização para saber, com segurança, o melhor curso de ação a tomar.
- d) consiste em indicar as saídas para as dificuldades da organização.

QUESTÃO 45

As afirmativas abaixo expressam corretamente os pressupostos subjacentes à Consultoria de Procedimentos de acordo com Schein (1972), **EXCETO**:

- a) Os administradores geralmente não sabem o que está errado na organização.
- b) Os administradores geralmente não sabem que tipo de ajuda os consultores podem oferecer.
- c) A maior parte das organizações pode ser mais eficiente se aprender a diagnosticar suas próprias forças e fraquezas.
- d) Um eficiente consultor de procedimentos deve tomar as decisões necessárias ao bom funcionamento organizacional.

QUESTÃO 46

Um dos procedimentos mais importantes nas organizações refere-se à comunicação entre os membros. Segundo Schein, a maior dificuldade a ser considerada nos procedimentos de comunicação são os filtros que as pessoas utilizam para selecionar as mensagens que enviam ou recebem. Essa filtragem é feita segundo uma série complexa de regras aprendidas no decorrer da vida. São elas, **EXCETO**:

- a) a definição da situação.
- b) a imagem que fazemos de nós mesmos.
- c) a imagem que fazemos das outras pessoas.
- d) a imagem da organização no cenário empresarial mais amplo.

QUESTÃO 47

Edgar Schein enumera uma série de dificuldades encontradas por uma pessoa ao entrar num grupo novo. Segundo ele, essas dificuldades resultam de certos problemas emocionais que devem ser resolvidos para que a pessoa possa se sentir à vontade na nova situação. Assinale a alternativa que **NÃO** expressa um dos problemas emocionais apontados pelo autor.

- a) Necessidades individuais *versus* objetivos do grupo.
- b) Agressividade dos líderes.
- c) Controle, poder e influência.
- d) Identidade.

QUESTÃO 48

Schein enumera duas listas de funções que considera serem essenciais para que haja um efetivo progresso nas atividades grupais. Trata-se das funções de trabalho e funções de manutenção. Sobre essas funções, é **CORRETO** afirmar, com Schein, que:

- a) a harmonização é uma função de trabalho.
- b) trabalhar em seqüência, abordando uma idéia de cada vez nas reuniões, é essencial para se ter uma visão global da situação.
- c) a iniciativa é uma função de trabalho.
- d) esclarecimento e elaboração são funções de manutenção.

QUESTÃO 49

Richard Wallen, citado por Schein, distingue dois ciclos fundamentais de atividades no processo de solução de problemas: um primeiro ciclo anterior à decisão ou ação e um segundo ciclo posterior à ação. Em relação a esses ciclos, conforme discutido por Schein, é **INCORRETO** afirmar que:

- a) o planejamento da ação é parte do primeiro ciclo.
- b) a tomada de decisão situa-se no cruzamento do dois ciclos.
- c) o estágio mais crucial e difícil do primeiro ciclo corresponde à identificação e localização do problema.
- d) a subdivisão da ação em estágios acontece no segundo ciclo.

NAS QUESTÕES 50 E 51, ANALISE AS AFIRMATIVAS DE I A III, RELATIVAS A CADA QUESTÃO, E ASSINALE:

- a) se apenas a afirmativa I for correta.
- b) se as afirmativas I e II forem corretas.
- c) se as afirmativas I e III forem corretas.
- d) se as afirmativas II e III forem corretas.

QUESTÃO 50

Ao tratar das estratégias e táticas de intervenção utilizadas pelo consultor de procedimentos, Schein inicia por considerar o contato inicial com o cliente e a definição do relacionamento entre este e o consultor. Sobre o primeiro estágio do trabalho do consultor, pode-se afirmar que:

- I. O espírito de investigação é uma característica essencial de uma relação potencialmente bem sucedida entre o cliente e o consultor.
- II. Se o contato deseja apenas uma opinião de apoio a algum programa de ação que ele tenha empreendido, o trabalho do consultor será facilitado.
- III. O tipo de avaliação que o consultor de procedimentos faz requer dele uma relativa indiferença quanto a ser ou não contratado pelo cliente.

QUESTÃO 51

Ao focar as tentativas específicas do consultor para mudar os procedimentos da organização, Schein apresenta classificação de intervenções sobre as quais se pode afirmar que:

- I. As informações conceituais sobre tópicos de procedimentos individuais é classificada como intervenção na determinação da agenda.
- II. A sugestão estrutural envolve revisão da agenda e testes de procedimentos.
- III. Os *feed-backs* de observações são aplicados na designação do trabalho, distribuição da responsabilidade e linhas de autoridade.

QUESTÃO 52

Os processos de treinamento, enquanto atividades destinadas a provocar alguma alteração nas ações humanas, implicam alguns princípios orientadores fundamentais segundo Macian (1987). Sobre esses princípios, é correto afirmar, **EXCETO**:

- a) O processo de treinamento só será legítimo na medida em que atue como instrumento de autodescoberta e de libertação do potencial interior de cada indivíduo.
- b) O treinamento deve ser visto como um instrumento implementador de procedimentos mais racionais, mais eficazes e mais qualificados, porém sempre voltados para o desenvolvimento individual.
- c) Treinar para desenvolver significa instrumentalizar no sentido de modelar comportamentos segundo um esquema predeterminado.
- d) Os programas de treinamento devem reforçar o trabalho de autoformação dos indivíduos, o que se produz quando as propostas se constituem em processos eminentemente educativos.

QUESTÃO 53

A discussão sobre o conceito e as variáveis relacionadas à educação representam um ponto de partida importante para que sejam trabalhados os processos de treinamento. Assinale a alternativa que **NÃO** corresponde às posições de Macian sobre esse tema.

- a) A educação, ainda que institucionalizada, acontece sempre a partir de inter-relações.
- b) Processos como: ensino, aprendizagem e mudança de comportamento, devem ser vistos como fatos circunscritos a determinados momentos, fixados em determinados pólos e gerando conseqüências previsíveis.
- c) Treinamento é uma forma de educação cuja característica essencial é educar para o trabalho.
- d) Dado o seu sentido educacional, o treinamento deve ser encarado como troca de experiências e como processo de mudança em direção ao crescimento pessoal.

QUESTÃO 54

Segundo Macian (1987:19) “uma reflexão sobre os princípios de Educação de Adultos (...) poderá favorecer a escolha de melhores estratégias de programas de treinamento, dadas as características especiais da clientela a que normalmente se destinam”. Em relação aos princípios propostos pela autora, é **INCORRETO** afirmar que:

- a) o princípio da atividade é o carro-chefe do qual decorrem todos os demais, pois é o aprendiz quem aprende e ninguém pode substituí-lo nessa tarefa.
- b) apesar de considerar o princípio de autodiretividade, o instrutor de treinamento poderá ser levado, em função da imaturidade e insegurança de seus alunos, a tomar decisões de forma um pouco mais diretiva.
- c) o adulto é mais imediatista, mais centrado no problema, mais preocupado com soluções do momento do que com conceituações acadêmicas, portanto ninguém está mais capacitado para avaliar necessidades de treinamento do que ele próprio.
- d) o princípio da prontidão lembra que, no adulto, a prontidão para aprender é mais dependente de fatores sociais e situacionais do que de fatores fisiológicos.

QUESTÃO 55

Sobre o papel do planejador de treinamento, pode-se afirmar, de acordo com Lêda Macian, que:

- a) ao planejar um treinamento, o profissional deve lançar-se de imediato na busca da 'erradicação da doença'.
- b) um planejador de treinamento deve procurar solucionar, com o treinamento, problemas de estrutura e organização.
- c) ao planejar um treinamento, deve-se sempre visar a mudanças imediatas de comportamento, mesmo que seja necessário o uso de técnicas sofisticadas.
- d) a capacidade de bem diagnosticar situações é a qualificação primeira a ser exigida de quem pretenda planejar um treinamento.

QUESTÃO 56

A primeira fase de todo processo de treinamento é o, já conhecido, Levantamento das Necessidades de Treinamento, que é um diagnóstico, o mais completo possível, sobre o estado geral da empresa e dos que nela atuam. A coleta de dados, essencial nessa fase, deve, segundo Macian, considerar alguns aspectos que são fundamentais. São eles, **EXCETO**:

- a) dados a respeito das técnicas de treinamento.
- b) dados a respeito da empresa, tais como: estrutura, organograma, linhas de produtos ou serviços.
- c) dados a respeito dos cargos da área pesquisada.
- d) dados a respeito dos sujeitos participantes do levantamento.

QUESTÃO 57

Para Macian, o planejamento de programas de treinamento deve ser feito com muita prudência, tanto em relação aos objetivos a atingir quanto às expectativas que possa criar. Logo, o planejador deve tomar algumas precauções que se inserem em alguns procedimentos, tais como, **EXCETO**:

- a) estabelecer a relação custo/benefício, em função da realidade existente e dos objetivos propostos.
- b) envolver os escalões decisórios no compromisso com o treinamento.
- c) oferecer várias alternativas de solução para os problemas, elencando e hierarquizando, em cada uma delas, as vantagens e desvantagens de sua adoção.
- d) não se prender a experiências anteriores, pois as pessoas, de um modo geral, tendem a fixarem-se em modelos antigos e ultrapassados.

QUESTÃO 58

A programação de treinamento consiste na coordenação de todos os planos relativos às diferentes esferas de decisão previstas no planejamento. Macian recomenda que cada unidade estrutura criativamente seus esquemas de ação, no entanto, alerta para alguns aspectos gerais da programação de treinamento que devem ser observados. Assinale a alternativa que expressa **INCORRETAMENTE** as preocupações de Macian quanto à programação do treinamento.

- a) A eficácia do programa de treinamento cresce na razão direta da aplicação dispendiosa de recursos tais como: local sofisticado e agradável, instrumentos tecnológicos de ensino caros e sofisticados.
- b) Programas já prontos, embora adequados em algumas situações, podem proporcionar resultados ilusórios, na medida em que não forem adequadamente estudados.
- c) Programas de treinamento caros só se justificam se o grupo para o qual forem aplicados for suficientemente grande para reduzir o custo individual do treinamento.
- d) A programação de treinamento deve conter dados esclarecedores que justifiquem sua implementação.

QUESTÃO 59

A postura do avaliador é um dado bastante significativo no processo de avaliação dessas ações de treinamento. Macian alerta para que se previna quanto a ilusões na avaliação decorrentes dessa postura, entre as quais se poderia ressaltar, **EXCETO**:

- a) confiar exclusivamente nos dados da avaliação imediata .
- b) contagiar-se com o entusiasmo dos participantes, dando às sessões um valor superestimado.
- c) avaliar conforme os objetivos propostos no início do processo.
- d) transformar o processo de avaliação em “arma do instrutor”.

QUESTÃO 60

Em relação aos métodos e técnicas didáticas aplicáveis ao treinamento, é **CORRETO** afirmar, de acordo com Macian (1987):

- a) Existem algumas técnicas que são, reconhecidamente, melhores que outras.
- b) A técnica não é um fim em si mesma e não opera milagres.
- c) Técnicas e métodos visam à instrumentalização mecânica das atividades.
- d) A escolha de técnicas e métodos independe da população-alvo, uma vez que não é possível prever como cada um reagirá à técnica empregada.

ATENÇÃO

COM SUA ESCRITA HABITUAL, TRANSCREVA, PARA O ESPAÇO RESERVADO PELA COMISSÃO, NA FOLHA DE RESPOSTA, A SEGUINTE FRASE:

Muitas empresas fracassam em virtude da falta de cultura administrativa de seus dirigentes segundo evidenciam pesquisas recentes.