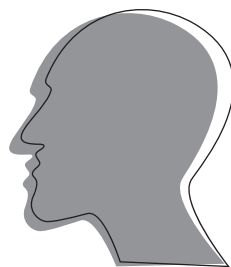


Sumário



1 Introdução, 1

2 Conceitos, 5

2.1 PSQUIATRIA, PSICANÁLISE E PSICOLOGIA, 5

2.1.1 Psiquiatria, 5

2.1.2 Psicanálise e Psicoterapia, 6

2.1.3 Psicologia, 8

2.2 APLICAÇÕES DA PSICOLOGIA NA ADMINISTRAÇÃO, 9

2.2.1 Objetivos da Psicologia como ciência, 9

2.2.2 Uso da Psicologia na Administração, 11

2.3 PRESENÇA DA PSICOLOGIA – TEORIAS E PRÁTICAS, 15

2.3.1 A força do inconsciente, 15

2.3.2 O psiquismo é dividido, 15

2.3.3 Inconsciente coletivo, 16

2.3.4 A força do símbolo, 17

2.3.5 O comportamento pode ser modificado, 17

2.3.6 Individualização e relacionamento, 18

2.3.7 A luta pelo poder, 18

2.3.8 Importância da visão, 19

2.3.9 Visão holística, 20

2.3.10 Visão de mundo: o advento da percepção, 20

2.3.11 Percepção e comportamento: a importância do processo, 21

2.3.12 “Existo; portanto, penso”, 21

2.3.13 Trabalhando a mente por meio do corpo, 22

2.3.14 O poder do condicionamento, 23

2.3.15 O ser humano busca a autorrealização, 24



- 2.3.16 A importância dos modelos, 26
- 2.3.17 O poder da crença, 27
- 2.3.18 Dissonância cognitiva, 31
- 2.3.19 A força da equipe, 32

2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS, 32

3 Funções Mentais Superiores, 35

3.1 INTRODUÇÃO - O FIO DE ARIADNE, 35

3.2 SENSACÃO E PERCEPÇÃO, 36

- 3.2.1 Conceito de sensação, 36
- 3.2.2 Conceito de percepção, 38

3.3 ESTUDO DA SENSACÃO, 39

- 3.3.1 Tipos fundamentais de sensações, 39
- 3.3.2 Limiares de sensação, 41
- 3.3.3 Relatividade das sensações, 43

3.4 ESTUDO DA PERCEPÇÃO, 44

- 3.4.1 Fatores que afetam a percepção, 45
- 3.4.2 Fenômenos da percepção, 48
- 3.4.3 Como o cérebro trata a percepção, 55
- 3.4.4 Percepção subliminar, 57

3.5 ATENÇÃO, 59

- 3.5.1 Conceito, 59
- 3.5.2 Características, 59
- 3.5.3 O Desafio da Concentração, 61

3.6 MEMÓRIA, 61

3.7 LINGUAGEM E PENSAMENTO, 65

- 3.7.1 Conceitos de linguagem e pensamento, 65
- 3.7.2 Desenvolvimento do pensamento, 66
- 3.7.3 Pensamento e resolução de problemas, 68
- 3.7.4 Linguagem e pensamento: uma complexa influência, 69

3.8 EMOÇÃO, 70

- 3.8.1 Conceito de emoção, 70
- 3.8.2 Emoção e as funções mentais superiores, 72
- 3.8.3 Felicidade, 74

3.9 CONSIDERAÇÕES FINAIS, 75



4 Condicionamento, Motivação e Modelação: Introdução ao Estudo do Comportamento Individual, 79

- 4.1 INTRODUÇÃO, 79
- 4.2 LIMITAÇÕES AO ESTUDO DO COMPORTAMENTO, 81
- 4.3 COMPORTAMENTO NA ORGANIZAÇÃO, 82
 - 4.3.1 Comportamento por instinto, 82
 - 4.3.2 Comportamento habitual: conceito de personalidade, 83
 - 4.3.3 Comportamento na Organização: particularidades, 85
- 4.4 PODER DO CONDICIONAMENTO, 86
 - 4.4.1 Condicionamento respondente, 88
 - 4.4.2 Condicionamento operante, 89
 - 4.4.3 Condicionamento operante por reforço positivo, 92
 - 4.4.4 Condicionamento operante por reforço negativo, 94
 - 4.4.5 Punição, 96
- 4.5 MOTIVAÇÃO, 98
 - 4.5.1 Motivação pela deficiência, 99
 - 4.5.2 Modelos de enriquecimento técnico e social, 103
 - 4.5.3 A questão da expectativa, 106
 - 4.5.4 A percepção de justiça, 109
- 4.6 PERSPECTIVA COGNITIVO-SOCIAL DO COMPORTAMENTO, 111
- 4.7 CONSIDERAÇÕES FINAIS, 113

5 O Indivíduo na Organização: Papéis e Interações, 117

- 5.1 INTRODUÇÃO, 117
- 5.2 O INDIVÍDUO E OS PAPÉIS, 118
 - 5.2.1 Acolhimento na Organização – a cerimônia de batismo, 119
 - 5.2.2 Análise do acolhimento – um enfoque psicológico, 121
 - 5.2.3 Reacolher, 124
- 5.3 O PAPEL DE JOÃO, 126
- 5.4 ELIMINAR BARREIRAS, 130
 - 5.4.1 Barreiras tecnológicas, 131
 - 5.4.2 Barreiras de linguagem, 131
 - 5.4.3 Barreiras culturais, 132
 - 5.4.4 Barreiras individuais, 133



- 5.5 EXERCÍCIO DA TAREFA, 139
- 5.6 CONVIVER COM AS NORMAS, 141
 - 5.6.1 Normas e sátiras organizacionais, 141
 - 5.6.2 Mensagens paradoxais, 142
- 5.7 ENFIM, NO PALCO, 144

6 Trabalho em Equipe, 147

- 6.1 GRUPO OU EQUIPE?, 147
- 6.2 VANTAGENS DO TRABALHO EM EQUIPE, 151
- 6.3 POSSÍVEIS ASPECTOS NEGATIVOS DO TRABALHO EM EQUIPE, 154
- 6.4 PAPEL EMOCIONAL DA EQUIPE, 158
- 6.5 FATORES QUE AFETAM O FUNCIONAMENTO DA EQUIPE, 161
- 6.7 AS EQUIPES QUANTO À FINALIDADE, 171
 - 6.7.1 Atendimento a clientes, 172
 - 6.7.2 Produção, 173
 - 6.7.3 Aprendizagem, 174
 - 6.7.4 Desenvolvimento de produtos e serviços, 175
 - 6.7.5 Gerenciais, 176
- 6.8 CONSIDERAÇÕES FINAIS, 176

7 Liderança, 181

- 7.1 INTRODUÇÃO, 181
 - 7.1.1 Conceito de liderança, 181
 - 7.1.2 Poder e liderança, 182
- 7.2 LIDERANÇA E EMOÇÃO, 183
- 7.3 ATRIBUTOS DOS LÍDERES, 185
 - 7.3.1 O líder e a construção de visões, 185
 - 7.3.2 Características cognitivo-comportamentais, 189
- 7.4 HABILIDADES, 192
 - 7.4.1 Habilidade para observar, 192
 - 7.4.2 Habilidade para escutar, 193
 - 7.4.3 Habilidade para falar, 196
 - 7.4.4 Envolvimento, 197
 - 7.4.5 Compreensão, 199



- 7.4.6 Congruência, 200
 - 7.4.7 Dar e receber *feedback*, 201
 - 7.4.8 Expressão corporal, 203
 - 7.4.9 Habilidade para orientar, 204
 - 7.5 ERROS COMPORTAMENTAIS, 205
 - 7.6 LIDERANÇA E SUPERVISÃO, 207
 - 7.7 CONSIDERAÇÕES FINAIS, 208
- 8 Seleção e Desenvolvimento de Pessoas, 211**
- 8.1 SELEÇÃO DE PESSOAS, 211
 - 8.1.1 Cuidando da “porta de entrada”, 211
 - 8.1.2. Estudo de caso – primeira parte: diagnóstico, 213
 - 8.1.3 Estudo de caso – segunda parte: requisitos, 214
 - 8.1.4 Análise, 216
 - 8.2 DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DE PESSOAS, 224
 - 8.2.1 Ajuste do perfil em situação de mudança, 227
 - 8.2.2 Processo de desenvolvimento, 230
 - 8.2.3 Fatores que obstam o processo de desenvolvimento, 230
 - 8.2.4 Objetivos para o processo de desenvolvimento de competências, 236
 - 8.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS, 242
- 9 Transtornos Mentais no Trabalho, 245**
- 9.1 INTRODUÇÃO, 245
 - 9.1.1 Aspectos culturais, 246
 - 9.1.2 Transformações dos transtornos mentais, 247
 - 9.2 ORIGENS DOS TRANSTORNOS MENTAIS, 249
 - 9.3 ATENÇÃO À SAÚDE MENTAL: UMA DECISÃO ESTRATÉGICA, 250
 - 9.4 O “ESPÍRITO DA ÉPOCA”, 252
 - 9.5 NOÇÕES SOBRE TRANSTORNOS MENTAIS, 254
 - 9.5.1 Estresse, 254
 - 9.5.2. Transtornos de ansiedade, 265
 - 9.5.3 Transtornos de estresse pós-traumático, 268
 - 9.5.4 Depressão, 269
 - 9.5.5 Transtornos não orgânicos do sono, 271
 - 9.5.6 Alcoolismo, 273



- 9.6 MODIFICAÇÕES EM PADRÕES DE COMPORTAMENTO, 276
 - 9.6.1 Alterações de personalidade, 276
 - 9.6.2 Transtornos de personalidade, 277
- 9.7 CONSIDERAÇÕES FINAIS, 279

10 Aplicações, 281

Apêndice –Visão Sistêmica das Relações Humanas nas Organizações, 287

1. INTRODUÇÃO – A VISÃO SISTÊMICA, 287
2. AS FORÇAS ORGANIZACIONAIS, 287
3. SUBSISTEMAS: CONFLITOS E ALIANÇAS, 290
4. PADRÕES DE FUNCIONAMENTO, 291
5. FRONTEIRAS ENTRE SISTEMAS E SUBSISTEMAS, 293
6. COMUNICAÇÃO, 295
7. CICLOS VITAIS, 298
8. SISTEMA SOCIAL, 299
9. PALAVRAS FINAIS, 301

Referências bibliográficas, 303