

---

**Ano Letivo** 2018-19

---

**Unidade Curricular** TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

---

**Cursos** ENGENHARIA INFORMÁTICA (1.º ciclo)

---

**Unidade Orgânica** Faculdade de Ciências e Tecnologia

---

**Código da Unidade Curricular** 14781066

---

**Área Científica** CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

---

**Sigla**

---

**Línguas de Aprendizagem** Língua portuguesa.

---

**Modalidade de ensino** Presencial.

---

**Docente Responsável** João Nuno Ribeiro Viseu

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
João Nuno Ribeiro Viseu	T; TP	T1; TP1	15T; 15TP

\* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
3º	S2	15T; 15TP	84	3

\* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

#### Precedências

Sem precedências

#### Conhecimentos Prévios recomendados

Os alunos deverão conhecer o conceito de comunicação, sendo capazes de apresentar uma definição própria do mesmo.

#### Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

- Definir o conceito de comunicação e perceber as suas funções;
- Compreender a influência da comunicação não-verbal;
- Identificar possíveis barreiras à comunicação;
- Utilizar métodos de gestão de conflitos para superar as barreiras à comunicação;
- Perceber a importância de adotar uma comunicação assertiva;
- Entender a importância do contexto no ato de comunicar;
- Desenvolver técnicas de comunicação;
- Desenvolver competências de trabalho em equipa através da realização de atividades grupais;
- Utilizar procedimentos de pesquisa para aceder a fontes de informação.

## **Conteúdos programáticos**

### **1. Processo de comunicação:**

- 1.1. Comunicação interpessoal: Definição do conceito e suas características;
- 1.2. Processo de comunicação e suas funções;
- 1.3. Elementos da comunicação;
- 1.4. Signos, significado e símbolos;

### **2. Tipos de comunicação e barreiras à comunicação:**

- 2.1. Comunicação verbal;
- 2.2. Comunicação não-verbal;
- 2.3. Princípios de escuta ativa;
- 2.4. Barreiras à comunicação;
- 2.5. Gestão de conflitos;

### **3. Influência das características individuais na comunicação:**

- 3.1. Importância das características individuais;
- 3.2. Estilos de comunicação;

### **4. O contexto da comunicação:**

- 4.1. Comunicação formal;
- 4.2. Comunicação informal;
- 4.3. Comunicação nas organizações;
- 4.4. Liderança e comunicação;

### **5. Aplicação prática da comunicação:**

- 5.1. Treino de técnicas de comunicação verbal e não-verbal;
- 5.2. Treino de métodos de gestão de conflitos.

### **Metodologias de ensino (avaliação incluída)**

As aulas teóricas terão como base o método expositivo, uma vez que se pretende transmitir os conteúdos teóricos destinados à compreensão do conceito de comunicação e das variáveis que nele intervêm. Em situações pontuais serão realizados exercícios ou debates relativamente aos conteúdos ministrados. As aulas teórico-práticas terão como objetivo o treino de competências comunicacionais através da realização de atividades em grupo, análise e discussão de casos, e apresentação de pequenas situações.

Estão definidos dois momentos de avaliação:

- (1) prova escrita baseada nos conteúdos das aulas teóricas: 50%;
- (2) simulação pedagógica final baseada na componente prática: 50%.

Estão dispensados da prova de exame os alunos que alcancem um resultado de 9.5 valores (em 20 valores) na avaliação contínua. Este resultado surgirá através da média ponderada entre os momentos de avaliação (1) e (2).

O conteúdo do exame será dividido em igual percentagem (50%/50%) entre a parte teórica e a prática.

---

### **Bibliografia principal**

- Birkenbihl, V. F. (2000). *A arte da comunicação*. Cascais, Portugal: Pergaminho.
- Bitti, P. R., & Zani, B. (1997). *A comunicação como processo social*. Lisboa, Portugal: Editorial Estampa.
- Campbel, J. (1993). *Técnicas de expressão oral*. Lisboa, Portugal: Presença.
- Estanqueiro, A. (2005). *Saber lidar com pessoas: Princípios da comunicação interpessoal* (11ª ed.). Lisboa, Portugal: Editorial Presença.
- Fachada, M. O. (2005). *Psicologia das relações interpessoais* (Volumes I e II). Lisboa, Portugal: Rumo.
- Fiske, J., (2005). *Introdução ao estudo da comunicação*. Porto, Portugal: Edições ASA.
- Monteiro, A., Caetano, J., Marques, H., & Lourenço, J. (2006). *Fundamentos de comunicação*. Lisboa, Portugal: Edições Sílabo.
- Reto, L. (1999). *Comunicação nas organizações*. Lisboa, Portugal: Edições Sílabo.
- Wolf, M. (2003). *Teorias da comunicação*. Lisboa, Portugal: Editorial Presença.

**Academic Year** 2018-19

**Course unit** COMMUNICATION TECHNIQUES

**Courses** INFORMATICS (COMPUTER SCIENCE) (1st Cycle)

**Faculty / School** Faculdade de Ciências e Tecnologia

**Main Scientific Area** CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

**Acronym**

**Language of instruction** Portuguese.

**Teaching/Learning modality** Presential.

**Coordinating teacher** João Nuno Ribeiro Viseu

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
João Nuno Ribeiro Viseu	T; TP	T1; TP1	15T; 15TP

\* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

**Contact hours**

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
15	15	0	0	0	0	0	0	84

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

**Pre-requisites**

no pre-requisites

**Prior knowledge and skills**

Students should know the concept of communication, being able to present a definition of it.

**The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)**

- Define the concept of communication and understand its? functions;
- Understand the influence of non-verbal communication;
- Identify possible barriers to communication;
- Use conflict management methods to overcome barriers to communication;
- Understand the importance of assertive communication;
- Comprehend the importance of the context in the communication act;
- Develop communication techniques;
- Develop team work skills through the realization of group activities;
- Use search procedures to access information sources.

## Syllabus

### **1. The communication process:**

- 1.1. Interpersonal communication: Concept definition and characteristics;
- 1.2. Communication process and its? functions;
- 1.3. Elements of communication;
- 1.4. Signs, signification, and symbols;

### **2. Types of communication and barriers to communication:**

- 2.1. Verbal communication;
- 2.2. Non-verbal communication;
- 2.3. Active listening principles;
- 2.4. Barriers to communication;
- 2.5. Conflict management;

### **3. Influence of individual characteristics on communication:**

- 3.1. Importance of individual characteristics;
- 3.2. Communication styles;

### **4. Communication context:**

- 4.1. Formal communication;
- 4.2. Informal communication;
- 4.3. Organizational communication;
- 4.4. Leadership and communication;

### **5. Practical application of communication:**

- 5.1. Training of verbal and non-verbal communication techniques;
- 5.2. Training of conflict management methods.

### Teaching methodologies (including evaluation)

The theoretical classes will be based on the expository method, since it is intended to transmit the theoretical contents destined to the understanding of the communication concept and of the variables that intervene in it. In specific situations exercises and debates will be performed regarding the taught contents. The theoretical-practical classes will aim to train communication skills through the realization of group activities, analysis and discussion of cases, and presentation of small cases.

There are two evaluation moments:

(1) written test regarding the contents of the theoretical classes: 50%;

(2) pedagogical presentation: 50%.

Students who achieve a result of 9.5 (in 20) in the continuous evaluation are exempt from the exam. This result will be based on the average of the two evaluation moments.

The content of the exam will be divided in equal percentage (50%/50%) between the theoretical and practical part.

---

### Main Bibliography

Birkenbihl, V. F. (2000). *A arte da comunicação*. Cascais, Portugal: Pergaminho.

Bitti, P. R., & Zani, B. (1997). *A comunicação como processo social*. Lisboa, Portugal: Editorial Estampa.

Campbel, J. (1993). *Técnicas de expressão oral*. Lisboa, Portugal: Presença.

Estanqueiro, A. (2005). *Saber lidar com pessoas: Princípios da comunicação interpessoal* (11ª ed.). Lisboa, Portugal: Editorial Presença.

Fachada, M. O. (2005). *Psicologia das relações interpessoais* (Volumes I e II). Lisboa, Portugal: Rumo.

Fiske, J., (2005). *Introdução ao estudo da comunicação*. Porto, Portugal: Edições ASA.

Monteiro, A., Caetano, J., Marques, H., & Lourenço, J. (2006). *Fundamentos de comunicação*. Lisboa, Portugal: Edições Sílabo.

Reto, L. (1999). *Comunicação nas organizações*. Lisboa, Portugal: Edições Sílabo.

Wolf, M. (2003). *Teorias da comunicação*. Lisboa, Portugal: Editorial Presença.