
Ano Letivo 2019-20

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	PL; T	T1; PL1	15T; 15PL

* 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.

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Esta unidade curricular pretende analisar os principais tópicos relativos à comunicação interpessoal, nomeadamente como decorre o processo de comunicação, identificar os principais tipos de comunicação e barreiras que afetam o ato comunicativo, perceber a influência das características individuais na comunicação e compreender como o contexto afeta a estratégia comunicacional definida. Além disso, pretende-se dotar os discentes das ferramentas necessárias para se tornarem comunicadores eficazes, particularmente através do treino da comunicação verbal e não-verbal, mas também da aplicação de métodos de gestão de conflitos, cuja aplicação é necessária quando existem barreiras à comunicação. Será dada ênfase à interação entre os conhecimentos teóricos adquiridos e a sua transposição para a prática através da realização de exercícios com objetivos específicos.

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. 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 simulações.

A avaliação terá dois momentos: (1) prova escrita baseada nos conteúdos das aulas teóricas: 50%; (2) simulação pedagógica baseada na componente prática: 50%.

De acordo com o regulamento de avaliação da UAlg, os alunos são aprovados em avaliação contínua se obtiverem uma classificação final de 9.5 valores (em 20). São admitidos a exame os discentes que obtiverem uma classificação final inferior a 9.5 valores (em 20), exclusive. O conteúdo do exame será dividido em igual percentagem entre a parte teórica e a prática.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

A presente unidade curricular pretende dotar os discentes dos conhecimentos teóricos e práticos relativos à comunicação interpessoal, partindo do pressuposto que este é um conceito amplo e onde intervêm diversas variáveis. Além disso, pretende-se que, com base nos conhecimentos teóricos aprendidos, os alunos desenvolvam as competências comunicacionais necessárias para se tornarem comunicadores eficazes. Desta forma, dar-se-á primazia a uma constante integração dos conhecimentos teóricos na prática, recorrendo-se a diversos exercícios (por exemplo, dinâmicas de grupo ou *role-playing*) para esse fim. A realização desses exercícios permitirá testar a evolução dos discentes ao nível da aplicação das técnicas de comunicação. Devido à constante interação entre a teoria e a prática, optou-se por equiparar os momentos de avaliação, atribuindo-se 50% à realização de uma prova teórica e 50% à realização de uma atividade prática. O resultado final da avaliação contará com a avaliação do docente, a autoavaliação do discente e a heteroavaliação dos restantes colegas.

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 2019-20

Course unit COMMUNICATION TECHNIQUES

Courses INFORMATICS (COMPUTER SCIENCE) (1st Cycle)

Faculty / School FACULTY OF SCIENCES AND TECHNOLOGY

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	PL; T	T1; PL1	15T; 15PL

* 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.

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

This discipline aims to analyse the main topics about interpersonal communication, namely how the communication process occurs, identify the main types of communication and the barriers that influence the communicative act, understand the influence of individual characteristics in communication, and to comprehend how the context affects the communication strategy defined. Furthermore, it is also intended to provide students the necessary tools to become effective communicators, particularly through the training of verbal and non-verbal communication, but also in the use of conflict management methods, whose application is necessary when there are barriers to communication. Great emphasis will be placed on the interaction between the acquired theoretical knowledge and its transposition to the practice by performing exercises with specific objectives.

Teaching methodologies (including evaluation)

Theoretical classes will follow an expository method, since they aim to communicate the theoretical contents destined to understand the communication concept and the variables that intervene in it. Exercises and debates will be performed regarding the contents taught. Theoretical-practical classes will serve to train communication skills through group activities, analysis and discussion of case studies, and presentation of small simulations.

Two evaluation moments are defined: (1) a written test based on the contents of the theoretical classes (50%); and (2) a pedagogical communication based on the practical component (50%).

According to the evaluation regulation of the University of Algarve, students will pass the curricular unit if they achieve a final classification of 9.5 out of 20. Students who obtain a final grade below 9.5 (out of 20) will be admitted to exam. The contents of the exam will be divided in equal percentage between the theoretical and practical aspects of the course.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

This discipline aims to provide students the theoretical and practical knowledge related with interpersonal communication, assuming that this is a broad concept where several variables intervene. In addition, it is intended that, based on the theoretical knowledge acquired, students develop the necessary communication skills to become effective communicators. Thus, priority will be given to the constant interaction between the theoretical knowledge and practice by performing several exercises (e.g., group dynamics and role-playing) for this purpose. With these exercises it will be possible to assess the evolution of students regarding the application of communication techniques. Due to the constant interaction between the theoretical knowledge and practice, we chose to match the evaluation moments, with 50% being attributed to a theoretical test and 50% given for the performance of a practical activity. The final result of the evaluation will have in consideration the assessment of the teacher, the assessment of the student itself, and the assessment of the classmates.

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.