

---

**Ano Letivo** 2023-24

---

**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**

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** 311

---

**Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS (Indicar até 3 objetivos)** 4, 8, 10

---

**Línguas de Aprendizagem** Língua portuguesa.

---

**Modalidade de ensino**

Presencial.

---

**Docente Responsável**

Ana Susana Rocio Gonçalves de Almeida

---

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
---------	--------------	--------	-----------------------------

\* 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	14T; 14PL	78	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. Comunicação adequada e assertiva;
- 2.5. Barreiras à comunicação;
- 2.6. Gestão de conflitos;
- 2.7. Trabalho em equipa.

### **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, transmitindo os conteúdos teóricos destinados à compreensão do conceito de comunicação e das variáveis subjacentes. 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 obrigatoriamente dois momentos: (1) prova escrita baseada nos conteúdos programáticos lecionados: 50% (10 valores); (2) trabalho prático: 50% (10 valores).

De acordo com o regulamento de avaliação da UAAlg, os alunos são aprovados em avaliação contínua se obtiverem uma classificação média dos 2 momentos de avaliação de 9.5 valores (em 20). São admitidos a exame os discentes que obtiverem uma classificação final inferior a 9.5 valores. O conteúdo do exame será dividido em igual percentagem entre a parte teórica e a prática.

---

### **Bibliografia principal**

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

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

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

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

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

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

Garrido, M. V., & Prada, M. (Coord.). (2016). *Manual de competências académicas. Da adaptação à universidade à excelência académica*. Edições Sílabo.

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

Neves, J., Garrido, M. V., & Simões, E. (2015). *Manual de competências pessoais, interpessoais e instrumentais: Teoria e prática* (3ª Ed.). Sílabo.

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

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

---

**Academic Year** 2023-24

---

**Course unit** COMMUNICATION TECHNIQUES

---

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

---

**Faculty / School** FACULTY OF SCIENCES AND TECHNOLOGY

---

**Main Scientific Area**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** 311

---

**Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives)** 4, 8, 10

---

**Language of instruction** Portuguese.

---

**Teaching/Learning modality** Presential.

**Coordinating teacher** Ana Susana Rocio Gonçalves de Almeida

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
----------------	------	---------	-----------

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

Contact hours	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
	14	0	14	0	0	0	0	0	78

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: Definition of the concept and its characteristics;
- 1.2. Communication process and its? functions;
- 1.3. Communication elements;
- 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. Adequate and assertive communication;
- 2.5. Barriers to communication;
- 2.6. Conflict management;
- 2.7. Teamwork.

### **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 in conflict management methods.

### Teaching methodologies (including evaluation)

Theoretical classes will be based on expository method, transmitting the theoretical contents aimed at understanding the concept of communication and the underlying variables. Exercises and debates will be performed regarding the contents taught. Theoretical-practical classes will aim at train communication skills through group activities, analysis and discussion of cases, and presentation of simulations.

The evaluation will have obligatorily two moments: (1) a written test based on the contents of syllabus (50% - 10v), and (2) a practical work (50% - 10v).

According to the UAlg assessment regulations, students are approved in continuous assessment if they obtain an average rating of 9.5 out of 20 in the 2 assessment moments. Students who obtain a final classification of less than 9.5 are admitted to the exam. The content of the exam will be divided in equally between the theoretical and practical aspects of the curricular unit.

---

### Main Bibliography

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

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

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

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

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

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

Garrido, M. V., & Prada, M. (Coord.). (2016). *Manual de competências académicas. Da adaptação à universidade à excelência académica*. Edições Sílabo.

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

Neves, J., Garrido, M. V., & Simões, E. (2015). *Manual de competências pessoais, interpessoais e instrumentais: Teoria e prática* (3ª Ed.). Sílabo.

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

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