

---

**Ano Letivo** 2022-23

---

**Unidade Curricular** TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

---

**Cursos** INSTALAÇÕES ELÉTRICAS, DOMÓTICA E AUTOMAÇÃO

---

**Unidade Orgânica** Instituto Superior de Engenharia

---

**Código da Unidade Curricular** 18061005

---

**Área Científica** FORMAÇÃO GERAL E CIENTÍFICA, LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS

---

**Sigla** FGC,LLE

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** 222/3

---

**Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS (Indicar até 3 objetivos)** 4; 8; 17

---

**Línguas de Aprendizagem** Português.

---

**Modalidade de ensino**

Presencial.

---

**Docente Responsável**

Marta Sofia Ventosa Brás

---

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Marta Sofia Ventosa Brás	TP	TP1	56TP

\* 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
1º	S1	56TP	125	5

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

---

**Precedências**

Sem precedências

---

**Conhecimentos Prévios recomendados**

Não se aplica.

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

No final da UC pretende-se que os alunos sejam capazes de:

- Interpretar a comunicação como partilha de significações;
- Explicar os tipos de comunicação e o respetivo papel no sistema social;
- Identificar o papel dos diferentes elementos do processo de comunicação na interação;
- Reconhecer a importância da assertividade e da escuta ativa na interação;
- Identificar barreiras e estratégias de eficácia na comunicação oral;
- Caracterizar os determinantes individuais (emoções, valores, atitudes, personalidade) do desempenho no trabalho e da comunicação enquanto líder, liderado ou membro de equipa;
- Identificar comportamentos de liderança e efeitos;
- Caracterizar o processo de liderar e assinalar pressupostos básicos do desenvolvimento de equipas;
- Identificar diferentes tipos de conflito em contexto laboral e utilizar estratégias eficazes na gestão de conflitos;
- Identificar e caracterizar os conceitos de comunicação, comportamento e conflito;
- Desenvolver técnicas de comunicação.

---

### **Conteúdos programáticos**

#### **1. O indivíduo e as relações sociais: Comunicar.**

- 1.1. Conceito, intervenientes, contextos e características
- 1.2. Comunicação como interação social
- 1.3. Tipos de comunicação
- 1.4. Barreiras à comunicação
- 1.5. Estilos de comunicação
- 1.6. Técnicas de comunicação

#### **2. Comunicação e interações sociais no trabalho**

- 2.1. Determinantes individuais do desempenho no trabalho
- 2.2. Atitudes e valores em contexto laboral
- 2.3. Comunicação em contexto organizacional

#### **3. Indivíduo vs. equipa**

- 3.1. Determinantes do desempenho de equipa
- 3.2. Liderança nas organizações

#### **4. Conflitos**

- 4.1. Tipos de conflitos
- 4.2. Técnicas para gestão de conflitos

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

Os objetivos de aprendizagem serão alcançados com base em métodos expositivo, interrogativo, demonstrativo e ativo. Nas aulas serão utilizadas diversas técnicas e instrumentos, como: casos práticos, simulações, exercícios, jogos.

Relativamente à avaliação, a contínua é obrigatória e processa-se através da realização de duas provas avaliativas com a ponderação de 35% cada (classificação mínima 7,5/20 em cada) e uma simulação pedagógica (30%) baseada na componente prática.

De acordo com o n.º3 do artigo 6.º do despacho reitoral RT 59/2015, de 28 de julho, nos cursos técnicos superiores profissionais, a inclusão do cumprimento do dever de assiduidade nos métodos de avaliação é obrigatória, nos seguintes termos: a) Considera-se que um estudante cumpre o dever de assiduidade a uma UC, quando não exceda o número limite de faltas correspondente a 25% das horas de contacto previstas.

Ficarão dispensados de exame final, os alunos que tenham obtido um resultado final de 9.5/20 na avaliação distribuída.

---

### **Bibliografia principal**

Azevedo, L. (2006). Comunicar com Assertividade. IEFP.

Bitti, P., & Zani, B. (1997). A Comunicação como processo social. Ed.Estampa.

Cunha, M., Marques, C., Gomes, J, Cabral Cardoso, C., Rego, A., Cunha, R. (2015). Manual de gestão de pessoas e do capital humano. Ed.Sílabo.

Cunha, M., Rego, A., Cabral-Cardoso, C., Cunha, R. C., & Neves, P. (2016). Manual de comportamento organizacional e gestão. Ed. RH.

Estanqueiro, A. (2019). Saber Lidar com Pessoas: Princípios da Comunicação Interpessoal. Ed.Presença.

Fachada, M. (2018). Psicologia das relações interpessoais. 3.ªEd. Sílabo.

Mullins, L. (2013). Management & organizational behavior. FT Publishing International.

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

Robbins, S. (2010). Comportamento organizacional. Pearson Prentice Hall.

Tavares, S. D. (2019). Comunicar com sucesso. Oficina do livro.

---

**Academic Year** 2022-23

---

**Course unit** COMMUNICATION TECHNIQUES

---

**Courses** Electrical Installations, Domotics and Automation

---

**Faculty / School** INSTITUTE OF ENGINEERING

---

**Main Scientific Area**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** 222/3

---

**Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives)** 4; 8; 17

---

**Language of instruction** Portuguese.

---

**Teaching/Learning modality** Presential.

**Coordinating teacher** Marta Sofia Ventosa Brás

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Marta Sofia Ventosa Brás	TP	TP1	56TP

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

Contact hours	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
	0	56	0	0	0	0	0	0	125

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

No pre-requisites.

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

At the end of Unit, the students must be able to:

- Interpret communication as sharing meanings;
- Explain the types of communication and their respective role in the social system;
- Identify the role of different elements of the communication process in the interaction
- Recognize the importance of assertiveness and active listening in the interaction
- Identify barriers and strategies of effectiveness in oral communication
- Characterize the individual determinants (emotions, values, attitudes, personality) of work performance and communication as a leader, led or team member
- Identify leadership behaviours and effects;
- Characterize the process of leading and point out basic assumptions of team development
- Identify diverse types of conflict in the work context and use effective strategies in conflict management
- Identify and characterize the concepts of communication, behavior and conflict;
- Develop communication techniques.

## Syllabus

### 1. The process of communication: individual and its social relations.

- 1.1. Process concept, actors, contexts and characteristics.
- 1.2. Communication and social interaction.
- 1.3. Types of communication.
- 1.4. Barriers to communication.
- 1.5. Communication styles.
- 1.6. Communication skills.

### 2. Communication and social interactions at work.

- 2.1. Individual performance determinants at work.
- 2.2. Attitudes and values in work context.
- 2.3. Communication in an organizational context

### 3. Individual vs. team.

- 3.1. Determinants of team performance.
- 3.2. Leadership in organizations.

### 4. Conflicts.

- 4.1. Types of conflicts.
  - 4.2. Techniques for conflict management.
- 

## Teaching methodologies (including evaluation)

Learning objectives will be achieved based on the following methods: expository, interrogative, demonstrative and active. According to the aim of the classes, different techniques and tools will be used, such as case studies, simulations, exercises, games.

Regarding evaluation, continuous assessment is mandatory for all students and is processed by performing two tests (35% each, minimum classification 7,5/20 each) and a pedagogical simulation (30%) based on practical component.

Considering paragraph 3 of Article 6 of the Rectory Order RT 59/2015 of 28 July, on professional senior technical courses, the attendance of duty compliance in evaluation methods is a mandatory requirement in the following terms a) it is considered that a student fulfills the duty of attendance to a Unit if he/she not exceed the limit number corresponding to 25% of absences provided for contact hours.

The student will be exempted from final exam if a final result of 9.5 / 20 in the continuous evaluation is obtained.

---

## Main Bibliography

Azevedo, L. (2006). *Comunicar com Assertividade*. IEFP.

Bitti, P., & Zani, B. (1997). *A Comunicação como processo social*. Ed.Estampa.

Cunha, M., Marques, C., Gomes, J, Cabral Cardoso, C., Rego, A., Cunha, R. (2015). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano*. Ed.Sílabo.

Cunha, M., Rego, A., Cabral-Cardoso, C., Cunha, R. C., & Neves, P. (2016). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Ed. RH.

Estanqueiro, A. (2019). *Saber Lidar com Pessoas: Princípios da Comunicação Interpessoal*. Ed.Presença.

Fachada, M. (2018). *Psicologia das relações interpessoais*. 3.ªEd. Sílabo.

Mullins, L. (2013). *Management & organizational behavior*. FT Publishing International.

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

Robbins, S. (2010). *Comportamento organizacional*. Pearson Prentice Hall.

Tavares, S. D. (2019). *Comunicar com sucesso*. Oficina do livro.

