English version at the end of this document

Ano Letivo	2017-18
Unidade Curricular	TÉCNICAS DE RELAÇÕES HUMANAS
Cursos	TECNOLOGIA E MANUTENÇÃO AUTOMÓVEL
Unidade Orgânica	Instituto Superior de Engenharia
Código da Unidade Curricular	18131001
Área Científica	FORMAÇÃO GERAL E CIENTIFICA,DESENVOLVIMENTO PESSOAL
Sigla	FGC
Línguas de Aprendizagem	Português.
Modalidade de ensino	Presencial.
Docente Responsável	João Nuno Ribeiro Viseu

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
João Nuno Ribeiro Viseu	TP	TP1	45TP

* 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	45TP	100	4

* 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:

1. Interpretar a comunicação como partilha de significações;
2. Explicar o papel determinante da comunicação no sistema social;
3. Identificar o papel do emissor e do recetor na interação;
4. Reconhecer a importância da escuta ativa na interação;
5. Identificar estratégias de eficácia na comunicação oral;
6. Caracterizar os determinantes individuais (emoções, valores, atitudes, personalidade) do desempenho no trabalho e da comunicação enquanto líder, liderado ou membro de equipa;
7. Identificar comportamentos de liderança e efeitos
8. Caracterizar o processo de liderar e assinalar pressupostos básicos do desenvolvimento de equipas;
9. Identificar diferentes tipos de conflito em contexto laboral e utilizar comportamentos eficazes na gestão de conflitos;
10. Participar em processos de decisão por consenso;
11. Os alunos deverão ser capazes de identificar e caracterizar os conceitos de comunicação, comportamento e conflito.

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

2.Comunicação e interações sociais no trabalho

2.1. Porque trabalhamos?

2.2. Determinantes individuais do desempenho no trabalho

2.3. Atitudes e valores em contexto laboral

3.Indivíduo vs. equipa

3.1. Determinantes do desempenho de equipa

3.2. Liderança

4. Conflitos

4.1. Tipos de conflitos

4.2. Gestão de conflitos

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

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

Relativamente à avaliação, a contínua é obrigatória para todos os alunos e processa-se através da realização de duas provas avaliativas com a ponderação de 50% cada.

De acordo com o n.º 3 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. (1999). Comunicar com Assertividade. Lisboa: IEFP.

Bitti, P., & Zani, B. (1997). A Comunicação como processo social. (2ª ed). Lisboa: Ed.Estampa.

Cunha, M., Marques, C., Gomes, J, Cabral Cardoso, C., Rego, A., Cunha, R. (2010). Manual de gestão de pessoas e do capital humano. Lisboa: Ed.Sílabo.

Cunha, M., Rego, A., Cabral-Cardoso, C., Cunha, R. C., & Neves, P. (2016). Manual de comportamento organizacional e gestão (8ª Ed.). Lisboa: Ed. RH.

Estanqueiro, A. (2005). Saber Lidar com Pessoas: Princípios da Comunicação Interpessoal. Lisboa: Ed.Presença.

Fachada, M. (2010). Psicologia das relações interpessoais. Lisboa: Ed.Sílabo.

Mullins, L. (2013). Management & organizational behavior (10ª Ed.). FT Publishing International.

Neves, J., Garrido, M., & Simões, E. (2008). Manual de competências, pessoais, interpessoais e instrumentais: Teoria e prática. Lisboa: Ed.Sílabo.

Robbins, S. (2006). Comportamento organizacional (11ª ed.). S. Paulo: Pearson Prentice Hall.

Academic Year	2017-18
Course unit	HUMAN RELATIONS SKILLS
Courses	TECNOLOGIA E MANUTENÇÃO AUTOMÓVEL
Faculty / School	Instituto Superior de Engenharia
Main Scientific Area	DESENVOLVIMENTO PESSOAL,FORMAÇÃO GERAL E CIENTIFICA
Acronym	FGC
Language of instruction	Portuguese.
Teaching/Learning modality	Presential.
Coordinating teacher	João Nuno Ribeiro Viseu

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
João Nuno Ribeiro Viseu	TP	TP1	45TP

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

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	45	0	0	0	0	0	0	100

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

Not applicable.

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

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

a) Interpret communication and its meanings;

b) Explain the key role of communication in the social system;

c) identify the role of sender and the receptor in human interaction;

d) recognize the importance of active listening in the interaction;

e) Identify effective strategies in oral communication;

f) Characterize the individual determinants (as emotions, values, attitudes, personality) of performance at work and of communication as a leader, led or team member;

g) Identify leadership behaviors and its effects;

h) Characterize the process of lead and basic assumptions of the development teams;

i) Identify different types of conflict in the work context and use effective behaviors in conflict management;

j) Participate in consensus decision processes;

k) Identify and characterize the concepts of communication, behavior and conflict.

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.

2.Comunication and social interactions at work.

2.1. Why do we work?

2.2. Individual performance determinants at work.

2.3. Attitudes and values in work context.

3. Individual vs. team.

3.1. Determinants of team performance.

3.2. Leadership.

4. Conflicts.

4.1. Types of conflicts.

4.2. Conflicts 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, etc.

Regarding evaluation, continuous assessment is mandatory for all students and is processed by performing two tests (50% each). 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. (1999). Comunicar com Assertividade. Lisboa: IEFP.

Bitti, P., & Zani, B. (1997). A Comunicação como processo social. (2ª ed). Lisboa: Ed.Estampa.

Cunha, M., Marques, C., Gomes, J, Cabral Cardoso, C., Rego, A., Cunha, R. (2010). Manual de gestão de pessoas e do capital humano. Lisboa: Ed.Sílabo.

Cunha, M., Rego, A., Cabral-Cardoso, C., Cunha, R. C., & Neves, P. (2016). Manual de comportamento organizacional e gestão (8ª Ed.). Lisboa: Ed. RH.

Estanqueiro, A. (2005). Saber Lidar com Pessoas: Princípios da Comunicação Interpessoal. Lisboa: Ed.Presença.

Fachada, M. (2010). Psicologia das relações interpessoais. Lisboa: Ed.Sílabo.

Mullins, L. (2013). Management & organizational behavior (10ª Ed.). FT Publishing International.

Neves, J., Garrido, M., & Simões, E. (2008). Manual de competências, pessoais, interpessoais e instrumentais: Teoria e prática. Lisboa: Ed.Sílabo.

Robbins, S. (2006). Comportamento organizacional (11ª ed.). S. Paulo: Pearson Prentice Hall.