

---

**Ano Letivo** 2020-21

---

**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 CIENTÍFICA, DESENVOLVIMENTO PESSOAL

---

**Sigla** FGC

---

**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	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
- 

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

Para concretizar os objetivos propostos para a UC, em cada tema realizar-se-á inicialmente uma abordagem sobre conceitos básicos, características e domínios, seguindo-se um conjunto de exercícios práticos (e.g., casos, simulações, dinâmicas de grupo) para experiência e consolidação dos conhecimentos trabalhados anteriormente. Neste sentido, inicia-se a UC com os conceitos básicos acerca do processo de comunicação (i.e., conceitos, intervenientes, tipos, barreiras) de modo a sensibilizar para a importância do papel determinante da comunicação no sistema social, bem como para a identificação de estratégias eficazes de comunicação nomeadamente no contexto de trabalho.

Considerando a importância das relações interpessoais, bem como características e níveis, serão abordados os processos de liderança e de gestão de conflitos no contexto de trabalho de modo a identificar estes processos, bem como a promover a experiência e adoção de competências essenciais na sua ativação.

---

### **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.

Relativamente à avaliação, a contínua é obrigatória e processa-se através da realização de duas provas avaliativas com a ponderação de 50% cada (classificação mínima 7/20 em 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.

---

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

Considerando os objetivos de aprendizagem, bem como o tipo de estudos em que o curso se enquadra, torna-se fundamental a adoção de metodologias de cariz mais prático para que, de uma forma orientada e monitorizada, os estudantes experienciem situações, ainda que simuladas, próximas das inerentes a cada um dos processos teorizados. Neste sentido, inicialmente os temas serão abertos com uma exposição de cariz mais teórico sobre as especificidades subjacentes aos processos de comunicação, de gestão de equipas e de conflitos em contexto de trabalho e progressivamente serão aplicadas estratégias de interrogação, demonstração e dramatização dos procedimentos processuais. No final de cada temática serão dinamizados casos práticos, simulações e exercícios de modo a promover a interiorização e consolidação dos conteúdos, fomentando paralelamente a evidência das competências de identificação, caracterização e tomada de decisão nos processos interpessoais.

---

### **Bibliografia principal**

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

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 2020-21

Course unit HUMAN RELATIONS SKILLS

Courses

Faculty / School INSTITUTE OF ENGINEERING

Main Scientific Area

Acronym

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	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. Communication 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.

---

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

To achieve the proposed objectives for this Unit, we intend in each theme to initially develop a discussion of the basic concepts, characteristics and implementation areas, followed by a set of practical exercises (e.g., cases, simulations, group dynamics) in order to provide the experience and consolidation of knowledge. In this sense, the Unit begins with the basics about the communication process (i.e., concepts, actors, types, barriers) to raise awareness of the importance of the role of communication in the social system as well as to promote the identification of effective communication strategies in specific work settings.

Considering the importance of interpersonal relations, as well as its characteristics and levels, leadership process and conflict management will be addressed in the context of work so the students can properly identify these processes and as a way to promote the experience and adoption of key competences in their activation.

### **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 (50% each, minimum classification 7/20 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.

---

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

Considering the learning outcomes and type of studies of this course, it is essential to adopt more practical methodologies, in an oriented and monitored way, so that students may experience situations, albeit simulated, close to those theorized in each process. In this sense, initially contents will be opened with a more theoretical nature of exposure on communication processes, management teams and conflict at the workplace, and progressively interrogation, demonstration and dramatization strategies will be applied. At the end of each theme case studies, simulations and exercises will be developed in order to promote the internalization and consolidation of contents, while fostering evidence of identification, characterization and decision making skills in interpersonal processes.

---

### **Main Bibliography**

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

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.