
Ano Letivo 2023-24

Unidade Curricular COMUNICAÇÃO, NEGOCIAÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS

Cursos PSICOLOGIA PARA OUTROS PROFISSIONAIS (Pós-graduação)

Unidade Orgânica Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Código da Unidade Curricular 19521005

Área Científica

Sigla

Código CNAEF (3 dígitos) 311

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

Línguas de Aprendizagem Português

Modalidade de ensino

Misto (70% Presencial)

Docente Responsável

Alexandra Isabel Cabral Da Silva Gomes

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
1º	S1	4T; 12TP	16	4

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

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Sem requisito de conhecimentos prévios específicos.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Cada discente, nesta Unidade Curricular, consolidará competências que lhe permita o aprofundamento concetual e o desenvolvimento de competências em temas no domínio da Psicologia da Comunicação e Relações Interpessoais, com relevância para a prática profissional, em diferentes contextos de trabalho.

De forma mais específica, pretende-se que cada estudante:

1. Adquirir / aprofundar conhecimentos sobre os processos de Comunicação e Conflito interpessoal;
2. Adquirir / aprofundar conhecimentos sobre as barreiras à Comunicação e Negociação de conflitos;
3. Adquirir / adequar competências para uma eficiente Comunicação e Negociação de conflitos;
4. Contextualizar os conhecimentos de Comunicação e Gestão de conflitos, aplicando-os aos diferentes perfis profissionais.

Conteúdos programáticos

1. Comunicação

- 1.1. Conceito de Comunicação
- 1.2. Elementos do processo de Comunicação
- 1.3. Barreiras à Comunicação
- 1.4. Estilos de Comunicação
- 1.5. Linguagem não verbal
- 1.6. Competências de Comunicação

2. Conflitos

- 2.1. Conceito, processo e origem de Conflitos
- 2.2. Tipos de Conflito
- 2.3. Efeitos de Conflitos
- 2.4. Estilos de Gestão de Conflitos
- 2.5. Competências de Gestão de Conflitos

3. Negociação

- 3.1. Conceito e processo de Negociação
- 3.2. Influências e barreiras ao processo de Negociação
- 3.3. Tipos e fases de Negociação
- 3.4. Estratégias, táticas e técnicas de Negociação

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Nesta Unidade Curricular, quer nas aulas teóricas, como nas teórico práticas, serão utilizados essencialmente os métodos pedagógicos expositivo, interrogativo e ativo, combinados entre si e, ao mesmo tempo, com metodologias de ensino-aprendizagem inovadoras que fomentam a capacitação e a construção de conhecimento de modo interativo e colaborativo, traduzindo-se em práticas como:

- a) partilha e debate de experiências pessoais e/ou profissionais sobre os conteúdos programáticos;
- b) utilização de ferramentas digitais/online de apoio à educação;
- c) realização de dinâmicas de grupo;
- d) recurso à gamificação e aos jogos de tabuleiro;
- e) simulação de práticas e contextos;
- f) dinamização de Flipped Classroom;
- g) experiências de aprendizagem cooperativa.

A avaliação é contínua, sem exame final. Os estudantes serão assim avaliados com base na realização de um trabalho final individual acerca da aplicação da matéria lecionada ao seu contexto profissional específico. O trabalho deve ser entregue em formato digital e apresentado em sala de aula.

A par disto, serão também avaliados os contributos de cada discente nas atividades realizadas ao longo da Unidade Curricular.

Assim, a avaliação contínua é composta por:

- Trabalho final: 70% (40% trabalho escrito e 30% apresentação oral)
- Participação em aula: 30%

Obterá aprovação na UC, quem tiver uma classificação igual ou superior a 10 valores no trabalho realizado e apresentado.

Bibliografia principal

Cunha, P. (2008). *Conflito e Negociação* . 2.ª Ed. Edições ASA.

Cunha, P. & Leitão, S. (2012). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. 2.ª Ed. Edições Universidade Fernando Pessoa.

Fisher, R., Ury, W. e Patton, B. (2010). *Como Conduzir uma Negociação? Chegar a acordo sem ceder* . 9.ª Ed. Edição. Lua de Papel.

Franz, T. M. (2012). *Group dynamics and team interventions: Understanding and improving team performance*. Wiley.

Pina e Cunha et al. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* . 8.ª Ed. Editora RH

Ramos, P. (2019). *Pessoas & Negócios ? Mobilizar para a obtenção de Resultados* . Editora Actual.

Para a pesquisa de literatura específica, discentes dispõem de recursos eletrónicos tais como a biblioteca do conhecimento on-line e as bases de dados Psycinfo e Web of Knowledge.

De acordo ainda com a temática específica de cada aula, a bibliografia complementar será indicada nos sumários e disponibilizada na tutoria eletrónica.

Academic Year 2023-24

Course unit

Courses

Faculty / School FACULTY OF HUMAN AND SOCIAL SCIENCES

Main Scientific Area

Acronym

CNAEF code (3 digits) 311

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

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Mixed (70% In-Person)

Coordinating teacher Alexandra Isabel Cabral da Silva Gomes

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
	4	12	0	0	0	0	0	0	16
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 specific prior knowledge requirements.

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

In this course, each student will consolidate competencies that enable them to deepen their conceptual understanding and develop skills in the field of Psychology of Communication and Interpersonal Relations, with relevance to professional practice in various work contexts. More specifically, the objectives for each student are as follows:

1. Acquire/Deepen knowledge about Communication and Interpersonal Conflict processes.
2. Acquire/Deepen knowledge about barriers to Communication and Conflict Negotiation.
3. Acquire/Adapt skills for effective Communication and Conflict Negotiation.
4. Contextualize the knowledge of Communication and Conflict Management, applying it to different professional profiles.

Syllabus

1. Communication
 - 1.1. Concept of Communication
 - 1.2. Elements of the Communication Process
 - 1.3. Barriers to Communication
 - 1.4. Communication Styles
 - 1.5. Nonverbal Communication
 - 1.6. Communication Skills
2. Conflict
 - 2.1. Concept, Process, and Origin of Conflicts
 - 2.2. Types of Conflict
 - 2.3. Effects of Conflicts
 - 2.4. Conflict Management Styles
 - 2.5. Conflict Management Skills
3. Negotiation
 - 3.1. Concept and Process of Negotiation
 - 3.2. Influences and Barriers to the Negotiation Process
 - 3.3. Types and Phases of Negotiation
 - 3.4. Negotiation Strategies, Tactics, and Techniques

Teaching methodologies (including evaluation)

In this course, both in theoretical and theoretical-practical classes, a combination of pedagogical methods, including expository, interrogative, and active approaches, will be primarily used. These methods will be integrated with innovative teaching and learning methodologies that promote interactive and collaborative knowledge building. This translates into practices such as:

- a) Sharing and discussing personal and/or professional experiences related to the course content.
- b) Utilizing digital/online educational support tools.
- c) Engaging in group dynamics.
- d) Incorporating gamification and board games.
- e) Simulating practices and contexts.
- f) Implementing Flipped Classroom activities.
- g) Experiencing cooperative learning.

Assessment is continuous, with no final exam. Students will be evaluated based on the completion of a final individual project related to the application of the material to their specific professional context. The project should be submitted in digital format and presented in the classroom. Additionally, each student's contributions to the activities throughout the course will also be assessed.

Therefore, continuous assessment consists of:

- Final project: 70% (40% for written work and 30% for oral presentation)
- Participation in class: 30%

Students who achieve a grade equal to or higher than 10 in the completed and presented project will pass the course.

Main Bibliography

Cunha, P. (2008). *Conflito e Negociação* . 2.ª Ed. Edições ASA.

Cunha, P. & Leitão, S. (2012). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. 2.ª Ed. Edições Universidade Fernando Pessoa.

Fisher, R., Ury, W. e Patton, B. (2010). *Como Conduzir uma Negociação? Chegar a acordo sem ceder* . 9.ª Ed. Edição. Lua de Papel.

Franz, T. M. (2012). *Group dynamics and team interventions: Understanding and improving team performance*. Wiley.

Pina e Cunha et al. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* . 8.ª Ed. Editora RH

Ramos, P. (2019). *Pessoas & Negócios ? Mobilizar para a obtenção de Resultados* . Editora Actual.

For specific literature research, students have access to electronic resources such as the online knowledge library and the PsycINFO and Web of Knowledge databases. Additionally, supplementary bibliography related to the specific theme of each class will be provided in the class summaries and made available through electronic tutoring.