



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DO ENSINO SUPERIOR  
DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

**ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR**

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO  
CURSO DE AUDITORIA E FISCALIDADE  
CADEIRA DE TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO  
ANO LECTIVO 2006/2007  
3.º ANO 1.º SEMESTRE**

**Docente:** *Silvio Manuel da Rocha Brito*. Equip. a Prof. Adjunto

**Carga horária:** 3 horas semanais teórico-práticas

**Regime:** Semestral

**Objectivos**

Sensibilizar os alunos para a importância fundamental das técnicas de comunicação no contexto empresarial actual, e transmitir um conjunto de conhecimentos sobre conceitos e técnicas adaptadas e relevantes para um comportamento comunicativo nas organizações orientados para o sucesso nas relações interpessoais.

**Competências a adquirir**

Favorecer o desenvolvimento de competências de diálogo e persuasão do aluno no âmbito da sua própria conduta, de modo a facilitar a comunicação, oral e escrita, e aumentar a eficácia em contexto organizacional, negocial, e de resolução de problemas.

## **Apresentação**

- Apresentação.
- Exposição sumária do programa.
- Normas de avaliação e de funcionamento das aulas.
- Teste sobre abertura social.

## **Introdução à comunicação humana**

- Impossível não comunicar.
- A comunicação no centro da vida organizacional.
- Mitos e realidades da comunicação.

## **O Processo Comunicacional**

- Características do processo comunicacional.
- O processo, as leis e as redes comunicacionais.

## **Condições que interferem na otimização da comunicação**

- Barreiras à comunicação.
- Elementos da comunicação.
- Interdependência emissor receptor.
- Eficácia e eficiência na comunicação.

## **Comunicação Intrapessoal**

- Processo de desenvolvimento e a construção do eu.
- Conflitos, frustrações e auto – estima.
- Marketing pessoal.



### **Comunicação Verbal**

- A escuta e o silêncio.
- A palavra oral e escrita.
- Criação de um texto, de um relatório e de um *mailing*.
- Os telefonemas.

### **Comunicação Interpessoal**

- Estilos de comunicação.
- Conflitos interpessoais.
- Relação/empresa/empregado/cliente.

### **Comunicação Eficaz**

- Melhorar a capacidade comunicacional.
- Falar em público.
- Vídeo conferência e comunicação electrónica.
- Ajustamento ao estilo comunicacional do interlocutor.

### **Comunicação e Empresa**

- Redes comunicacionais.
- Resistência à mudança.

### **Modelo de Comunicação Interna**

- Difusão da comunicação.
- Troca de opiniões e adesão a um projecto comum.
- Avaliação do modelo de comunicação interna.

### **Comunicação e persuasão**

- A persuasão dos elementos de comunicação.

### **Liderar Reuniões**

- Funções de liderança nas reuniões.
- Fases da reunião.



### **Condução de Reuniões**

- O problema e o diagnóstico.
- Soluções e sua avaliação.
- Clarificação da responsabilidade.
- Implantação das decisões e seu controle.

### **O Stress e a Comunicação**

- Clarificação do conceito.
- Os medos V.S. desejos.
- A confrontação.
- A gestão do tempo do gestor.

**Metodologia de Avaliação:** A nota é obtida pela média ponderada dos testes escritos e de trabalhos práticos individuais a realizar durante o semestre e elaboração de um trabalho de grupo inerente à área de auditoria e que será exposto na aula. Os grupos serão constituídos por um número não inferior a três elementos nem superior a cinco. Não serão admitidos trabalhos entregues fora do prazo estipulado pelo docente. Os testes escritos e os trabalhos práticos estão ponderados em 50% e a exposição e defesa do trabalho de grupo em 50%. Dispensará de exame quem tiver nota superior a 10 valores.

**Nota:** Os trabalhos deverão ser entregues via *e-mail* para o endereço do docente. Não serão admitidos trabalhos entregues *a posteriori* da data de entrega fixada pelo docente.

### **BIBLIOGRAFIA**

Aguilar, Luís, (1999), *Análise Transaccional*, Ed. Fim de Século, Lisboa – Albert, Éric e Nhon, Daniel Nguyen, (2002), *Desobedeça!* Bertrand Editora, Lisboa - Almeida, Fernando Neves de, (1995), *Psicologia para Gestores*, Ed. McGraw Hill de Portugal, Alfragide - Amado, Gilles e Guittet, André, (1982), *A Dinâmica da Comunicação nos Grupos*, Ed. Zahar, Rio de Janeiro, Brasil - Araújo, Jorge, (2002), *Liderança, Teamwork*, Ed. Porto - Azevedo, Lemos de, (1999), *Comunicar com Assertividade*, Ed. Instituto do Emprego e Formação Profissional, Lisboa - Bastin, Georges, (1980), *As Técnicas Sociométricas*, Morais Ed., Lisboa – Birkenbihl, Vera, *Técnicas de Diálogo e Persuasão*, 1.º Edição, Editora Pergaminho, Cascais, 2000- Birkenbihl, Vera, *A Arte da*

Comunicação, 1.<sup>a</sup> Edição, Editora Pergaminho, Cascais, 2000 - Carnegie, Dale, (1993), Como falar Facilmente, Livraria Civilização, Ed., Porto - Chiavenato, Idalberto, (1999), Gestão de Pessoas, Ed. Campus, Rio de Janeiro, Brasil - Como Evitar os Conflitos na Empresa, Ed. CETOP, (2000), Mem Martins - Cunha, Pedro, (2001), Conflito e Negociação, Ed. Asa, Lisboa - Diridollou, Bernard, (2002), Gerir a sua Equipa Dia a Dia, Bertrand Editora, Lisboa - Esperança, Eduardo Jorge, (1998), A Comunicação Não-Verbal, Ed. Instituto do Emprego e Formação Profissional, Lisboa - Freire, Adriano, (2001), Estratégia, Sucesso em Portugal, Ed. Verbo, Lisboa - Freire, Mário Silva, (1999), Comunicação, Comportamento Humano e Empresa, Ed. Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Portalegre - Fritzen, José Silvino, (2000), Janela de Johari, Ed. Vozes, Petrópolis, Brasil - Galpin, Timothy J., (2000), O Lado Humano da Mudança, Ed. Sílabo, Lisboa - Goleman, Daniel et al, (2002), Os Novos Líderes, Ed. Gradiva, Lisboa - Goleman, Daniel, (1999), Trabalhar com Inteligência Emocional, Ed. Círculo de Leitores, Lisboa - Grandpierre, Dominique, (1997), Como Ter uma Boa Memória, Ed. CETOP, Men Martins - Holton, Bill e Holton Cher, (1998), O Livro de Ouro da Liderança & Chefia, Ed. CETOP, Men Martins - Justeau, J.J. e Graby, F., (1983), Marketing Objectivos e Métodos, Ed. Rés, porto - Klein, Josephine, (1982), O Estudo de Grupos, Zahar Ed., Rio de Janeiro, Brasil - Lampreia, J. Martins (s.d), Técnicas de Comunicação, Publicações Europa América, Lisboa - Langen, Dietrich, (1994), Tratamento Natural, Ed. Círculo de Leitores, Lisboa - Lloyd, Sam L., (1993), Desenvolvimento em Assertividade, Ed. Monitor, Lisboa - Maisonneuve, Jean, (1967), A Dinâmica dos Grupos, Ed. Livros do Brasil, Lisboa. - Markham, Ursula, (1997), Como Lidar com Pessoas Difíceis, Ed. Gradiva, Lisboa - Marques, Manuel Pedroso, (s.d.), Relações de Poder na Empresa, Publicações Europa – América, Lisboa - Mason, Joseph G., (1974), O Dirigente Criativo, Ed. Ibrasa, São Paulo, Brasil - Méchin, J., (1975), A Formação no Local de Trabalho, Clássica, Ed., Lisboa - Nierenberg, Gerard I., (1968), A Arte de Negociar, Ed. Livros do Brasil, Lisboa - Parreira, Artur (1982), Liderança de Grupos e Condução de Reuniões, Editora Didáctica, Lisboa - Ramos, Marco, (2001), Desafiar o Desafio, R H Ed., Lisboa - Rego, Arménio, (1999), Comunicação nas Organizações, Ed. Sílabo, Lisboa - Renaud, Jacqueline, (1988), Como conseguir uma Super Memória, Publicações Europa – América, Lisboa - Santos, Fernando, (1998), Comunicar Entrevistar, Conduzir Reuniões, Ed. Instituto do Emprego e Formação Profissional, Lisboa - Serra, Adriano Vaz, (1999), O Stress na Vida de Todos os Dias, Coimbra Ed., Coimbra - Silva, Mário Parra et al, (2000), Negociação,

Técnicas & Ferramentas, Lidel, Ed., Lisboa - Thomason, Calvin C., e Clement, Frank A., (1978), Relações Humanas, Ed. Ibrasa, São Paulo, Brasil - Vanoye, Francis (1990), Expression et Communication, Armand Colier Editeur, Paris - Watzlawick, Paul et al, (1967), Pragmática da Comunicação Humana, Ed. Cultrix, S. Paulo, Brasil - Watzlawick, Paul, (1991), A Realidade é Real? , Ed. Relógio D'Água, Lisboa – Weil, Pierre e Tompakow, Roland, (1999), O Corpo Fala, Ed. Vozes, Petrópolis, Brasil – Weil, Pierre, (1998), Relações Humanas no Trabalho, Ed. Vozes, Petrópolis, Brasil - Wolf, Mauro, (1995), Teorias da Comunicação, Editorial Presença, Lisboa

### Calendário de Avaliações

<b>Frequência</b>	25/01/2007	10h	Sala a designar
<b>Exame</b>	2/2/2007	10h	Sala a designar
<b>Exame de Recurso</b>	22/02/2007	10h	Sala a designar
<b>Exame Trabalhador - Estudante</b>	11/09/2007	10h	Sala a designar

**O Docente**

