



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

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

Curso: Auditoria e Fiscalidade

Ano Lectivo 2004/2005

Disciplina: Técnicas de Comunicação

3º Ano / 1º Semestre

Regime: Semestral

Carga Horária: 3T/P

Docente: Equiparado a Professor Adjunto Sílvio Manuel da Rocha Brito

Objectivos

Sensibilizar os alunos para a importância fundamental das técnicas de comunicação no contexto empresarial actual.

Transmitir um conjunto de conhecimentos sobre conceitos e técnicas adaptadas e relevantes para um comportamento estratégico nas organizações.

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

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 optimização 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 de frequência é obtida pela média ponderada de um teste escrito e de um trabalho de grupo prático de elaboração de um projecto de comunicação inerente à implementação de um programa 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. O teste está ponderado em 60% e a exposição do trabalho em 40%. Dispensará de exame quem tiver nota superior a 10 valores.

Nota: Os trabalhos deverão ser entregues em disquete ou em CD-ROM. Não serão admitidos trabalhos entregues a posteriori da data de entrega.

Calendário de Avaliações:

Freq. 30/01/2004 18horas e 30 minutos.

Exame 10/01/2004 18horas e 30 minutos.

Entrega dos trabalhos 16/12/2004.

Apresentação e avaliação dos trabalhos 13/01/2004, 18horas e 30 minutos.

Carga horária: 3 horas semanais teórico – práticas.

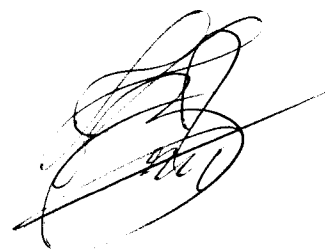
Docentes: Eq. a Prof. Adjunto Sílvio Manuel da Rocha Brito.

BIBLIOGRAFIA

Aguilar, Luis, (1999), Análise Transaccional, Ed. Fim de Século, Lisboa - Albert, Eric 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 - 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 Díficeis, 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

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.