



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

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO : LICENCIATURA BI – ETÁPICA EM AUDITORIA E FISCALIDADE

3º ano 1º semestre

Disciplina : TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Regime : Semestral

Carga horária : 3 Horas Teórico – práticas

Ano Lectivo : 2002 / 2003

(Páginas : 6)

**MÉTODO DE AVALIAÇÃO : Exame escrito
e exame
escrito de recurso**

**Docente : António Rego
Eq. Prof. Adjunto**

Objectivos Programáticos

Objectivos Programáticos

Sensibilizar os alunos para a importância fundamentais 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

Programa

= Aulas Teórico-práticas =

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

- O processo de desenvolvimento e a construção do EU
- Conflitos, frustrações e auto-estima
- Marketing pessoal

COMUNICAÇÃO ANALÓGICA

- Importância da comunicação analógica
- Algumas formas de comunicação não-verbal
- Comunicação paradoxal e exemplos

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 da 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

BIBLIOGRAFIA

- Aguilár, 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
- 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), Men 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. Gádiva, 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. Grádiva, 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
- 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
- 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