



**MICROCREDENCIAL
EM COMUNICAÇÃO
E RELACIONAMENTO EM EQUIPA**

ÍNDICE

O Que É uma Microcredencial?

- 1.** Duração
- 2.** ECTS
- 3.** Sinopse
- 4.** Destinatários
- 5.** Pré-requisitos
- 6.** Objetivos de Aprendizagem
- 7.** Competências a Adquirir
- 8.** Conteúdos ou Estrutura Curricular
- 9.** Metodologia
- 10.** Avaliação
- 11.** Integração em Ofertas Formativas
- 12.** Instituições Parceiras
- 13.** Equipa da Microcredencial

O QUE É UMA MICROCREDENCIAL?

“Uma microcredencial é o registo dos resultados de aprendizagem obtidos por um estudante após a realização de um percurso curto de aprendizagem. Esses resultados de aprendizagem foram avaliados de acordo com padrões transparentes e claramente definidos.

Os cursos que conferem microcredenciais são desenhados para apetrechar o estudante com conhecimentos, habilidades e competências específicas que respondem a necessidades sociais, pessoais, culturais ou do mercado de trabalho.

As microcredenciais são propriedade do estudante, podem ser compartilhadas e são portáteis.

Podem ser autónomas ou combinadas em credenciais maiores.

São sustentadas pela garantia da qualidade, seguindo padrões acordados no setor ou área de atuação respetiva”.

Comissão Europeia, *A European Approach To Microcredentials*

1. DURAÇÃO

12 semanas.

2. ECTS

3 ECTS e tempo nocional estimado de trabalho: 78 h.

3. SINOPSE

A Microcredencial “Comunicação e relacionamento em equipa” destina-se a capacitar os formandos a compreenderem os processos de comunicação em contexto organizacional/ equipas e, conseqüentemente, melhorar as suas capacidades e competências em contexto de comunicação em equipas, bem como facilitar o desenvolvimento de processos colaborativos de comunicação, tanto presenciais como a distância.

4. DESTINATÁRIOS

Adultos maiores de 23 anos, encaminhados por Entidades Parceiras da UAb e público individual, residentes em Portugal, com a escolaridade mínima obrigatória (12.º ano). Serão priorizados os candidatos provenientes dos parceiros da UAb, no âmbito do Projeto Impulso 2025.

5. PRÉ-REQUISITOS

Computador com ligação à internet.

6. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

- Compreender o conceito e os processos de comunicação;
- Identificar as funções e as estratégias da comunicação em contexto organizacional;
- Analisar os processos de comunicação, em particular, a comunicação interna e discutir o seu impacto nas relações interpessoais;
- Identificar barreiras à comunicação e definir estratégias para a resolução de conflitos;
- Compreender as dinâmicas existentes entre a comunicação e o envolvimento, a cooperação, a motivação e o desempenho das equipas;
- Identificar a utilização das TIC nos processos de comunicação organizacional.

7. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

- Comunicar efetivamente em contexto organizacional, de forma clara, concisa e transparente;
- Motivar a cooperação, o desenvolvimento, a confiança e o desempenho das equipas;
- Utilizar ferramentas digitais nos processos de comunicação organizacional;
- Comunicar de forma ativa no quadro da interação de uma equipa e na resolução de conflitos.

8. CONTEÚDOS OU ESTRUTURA CURRICULAR

Esta Microcredencial tem a duração de 78 horas (3 ECTS da UAb) e está estruturada em 5 módulos com a duração de duas semanas cada. Os módulos desenvolvem-se sequencialmente. Estes módulos são precedidos de um módulo de ambientação ao contexto *online* do curso e de integração dos participantes, designado módulo 0 ou pré-curso.

| MÓDULOS | DESCRIÇÃO |
|---|--|
| 0. Ambientação ao contexto online | Módulo que pretende uma socialização dos participantes e a familiarização com a utilização do software de gestão do curso. |
| 1. O que é a Comunicação? | Neste módulo pretende-se refletir sobre as funções e as estratégias da comunicação, assim como a importância da comunicação Interpessoal. |
| 2. Comunicação Dentro e Fora da Organização | Pretende aprofundar os conhecimentos sobre a comunicação em contexto organizacional e abordar alguns pontos fundamentais da comunicação dentro e fora da organização. |
| 3. Processos de Comunicação | Pretende refletir sobre os processos de comunicação e os fluxos de comunicação interna. Pretende distinguir os efeitos de comunicação positiva vs. negativa e os seus impactos no seio de uma organização. |
| 4. Comunicação e Envolvimento de Equipas | Módulo que pretende compreender o papel que os processos de comunicação organizacional têm no envolvimento das equipas. |
| 5. Relacionamento Interpessoal e Comunicação Eficaz | Pretende aprofundar a comunicação eficaz em contextos de relacionamento interpessoal, recorrendo a técnicas e estratégias para melhorar a eficácia da comunicação. |

A Microcredencial realiza-se em regime de e-learning. Na Internet a Microcredencial é suportada pela PlataformAbERTA em utilização na UAb e adaptada ao seu Modelo Pedagógico Virtual.

MÓDULO 0: AMBIENTAÇÃO AO CONTEXTO ONLINE

[Duração: 13 horas | 1 semana]

A PlataformAbERTA, *layout*, recursos e atividades

Ferramentas/funcionalidades da PlataformAbERTA

Objetivos do módulo

Este módulo tem por objetivos a socialização dos participantes e a criação de um grupo de trabalho online, a familiarização com a utilização do software de gestão do curso (o *Learning Management System Moodle*).

Competências a adquirir

No final deste módulo, pretende-se que os formandos sejam capazes de:

- Interagir e comunicar com os colegas, com os formadores e com o interface de aprendizagem no sentido de conseguir resolver problemas básicos de interação, de comunicação;
- Explorar com eficácia todas as ferramentas e possibilidades da plataforma Moodle, com o estatuto de formando;
- Atuar em conformidade com os comportamentos adequados ao ambiente educativo virtual.

MÓDULO 1: O QUE É A COMUNICAÇÃO?

[Duração: 26 horas teórico-práticas | 2 semanas]

Introdução à comunicação

Funções e estratégias da comunicação

Comunicação interpessoal

Objetivos do módulo

Reflexão sobre as funções e as estratégias da comunicação, assim como a importância da comunicação interpessoal

Competências a adquirir

- Identificação e caracterização das principais áreas da comunicação;
- Processos básicos de comunicação e diferentes contextos de comunicação;
- Comunicação interpessoal.

Bibliografia recomendada do módulo

Bourdieu, P. (1998). *O que falar quer dizer: economia das trocas linguísticas*. Trad. Vanda Anastácio, Linda-a-Velha: Difel.

Freixo, M. (2006). *Teorias e Modelos de Comunicação*. Lisboa: Instituto Piaget.

Littlejohn S. (1988). *Fundamentos Teóricos da Comunicação Humana*, Trad. Álvaro Cabral, Editora Guanabara: Rio de Janeiro.

Vídeos:

Você sabe o que é comunicação?

<https://www.youtube.com/watch?v=kK0XJ3H6UTM>

What is Communication?

https://youtu.be/5m_u-GSvkPE

A importância da comunicação

<https://open.spotify.com/episode/7v4G6LHSsPeLX0FnFf5M3H>

Interpersonal Communication

<https://open.spotify.com/episode/08jIAFpsrXgM5YNNhRZBNv?si=eNDN5q3iRM2NRGCKWI7i5Q&nd=1>

Developing Strategic Priorities and Improving Organizational Communication

<https://open.spotify.com/episode/3Dedhp3CN6duBf9Ezph3ec>

MÓDULO 2: COMUNICAÇÃO DENTRO E FORA DA ORGANIZAÇÃO

[Duração: 26 horas teórico-práticas | 2 semanas]

Comunicação em contexto organizacional

Formas de tratamento e cortesia

Objetivos do módulo

Reflexão sobre as funções e as estratégias da comunicação, contemplando, fundamentalmente, aspetos relacionados com as formas de tratamento e a cortesia.

Competências a adquirir

- Comunicação organizacional;
- Formas de tratamento e cortesia.

Leitura complementar

Bibliografia recomendada do módulo:

Araújo Carreira, M. H. (2004) Les formes d'allocution du portugais européen: valeurs et fonctionnements discursifs. In *Cervantes* (http://cvc.cervantes.es/obref/coloquio_paris/ponencias/pdf/cvc_araujo.pdf).

Gyulai, E. V. (2011). *Abordagem das Formas de Tratamento nas Aulas de Português Língua Segunda/Língua Estrangeira*, Relatório de Estágio, Universidade do Porto, pp. 36-43. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/57348/2/TESEMESEVAGYULAI000147869.pdf>

Melo, M. P. (2022). Formas de Tratamento: a cortesia e a grosseria. In *Prime Lifestyle Academy* (<https://primelifestyleacademy.com/2022/01/31/formas-tratamento-cortesia-grosseria/>).

Neiva F. (2018) Comunicação das Organizações: Um olhar sobre a importância da Comunicação Interna, *Media e Jornalismo*, pp.61-73. https://doi.org/10.14195/2183-5462_33_4

Pereira, M. (2013). *A gestão da comunicação nas organizações e liderança pessoal*, Tese de Doutoramento, Universidade Santiago de Compostela.

Pratas, S. (2017). *As Formas de Tratamento e o Ensino de Português como Língua Não Materna*, Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra, pp. 11-14. https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/85547/1/Dissertacao_SaraPratas_Jul2017.pdf

Rego, A. (2013). *Comunicação pessoal e organizacional. Teoria e prática*, 3ª ed. Lisboa: Sílabo.

Rei, J. E. (2002). *Comunicação estratégica*. Porto: Ed. André Veríssimo.

Ruão T (2016) *A Organização Comunicativa. Teoria e prática em Comunicação Organizacional*, Braga: CECS. <https://hdl.handle.net/1822/41119>

Wels J. e Raposo A. (2018) O papel da comunicação interna nos processos de mudança em organizações multinacionais, *Comunicação Pública*, 13 (25), 1-17. <http://journals.openedition.org/cp/2430>

Wrench, J. S.; Punyanunt-Carter, N. (2012) *An Introduction to Organizational Communication*, Open Educational Resource (OER) - Unsyiah Library, <http://uilib.unsyiah.ac.id/oer/items/show/2351>

Vídeos:

Introducing Organizational Communication
<https://www.youtube.com/watch?v=gz3vHWAEaS4>

Comunicação Organizacional: O que é?
<https://youtu.be/WcBhgJoLvm4>

Quick Portuguese Lesson // FORMAL and INFORMAL forms of address in Portugal
<https://www.youtube.com/watch?v=7SDuvuHvux0>

Podcasts:

Comunicação Organizacional e Gestão de Pessoas

<https://open.spotify.com/episode/5ndneTUox5wcJi2vtng3Dn>

Actionable Strategies for Better Communication at Work

<https://open.spotify.com/episode/6D4t2T683wuyavepqTYGqe>

MÓDULO 3: PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO

[Duração: 26 horas teórico-práticas | 2 semanas]

Fluxos de comunicação interna

Dificuldades e conflitos na comunicação

Mudança organizacional

Objetivos do módulo

Reflexão e problematização os diferentes fluxos de comunicação interna. Identificação e resolução de dificuldades e conflitos na comunicação.

Competências a adquirir

- Distinção dos efeitos de comunicação positiva vs. negativa e os seus impactos no seio de uma organização;
- Saber identificar e evitar dificuldades e conflitos na comunicação;
- Saber resolver dificuldades e conflitos na comunicação;
- Identificar a mudança organizacional: desafios e dificuldades.

Bibliografia recomendada do módulo

Almeida, V. (2003). *A comunicação interna na empresa*. Lisboa: Coleção recursos humanos.

Assunção, S. (2015). *O papel da comunicação interna no engagement no trabalho e na resistência à mudança: análise na Santa Casa Da Misericórdia De Lisboa*, Dissertação de Mestrado, ISEG – Universidade de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10400.5/10374>

Christensen, M. (2014). Communication as a Strategic Tool in Change Processes. *International Journal of Business Communication*, 51(4), 359-385.

Devesa L. (2017). *A importância da comunicação no contexto organizacional*, Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de setúbal – Escola Superior de Ciências Empresariais <http://hdl.handle.net/10400.26/17915>

Ferreira D. (2019). Uma proposta de ações de gestão de pessoas para utilização em processos de mudança por fusões e aquisições, Dissertação de Mestrado, Universidade Federal Fluminense: Niterói. <https://app.uff.br/riuff/handle/1/11928>

Littlejohn S. (1988). *Fundamentos Teóricos da Comunicação Humana*, Trad. Álvaro Cabral, Editora Guanabara: Rio de Janeiro.

Silva, A., & Nunes M. (2010). A Comunicação Interna como um Fator Estratégico para a Eficácia das Atividades da Organização. *Unibalsa*, 1-6.

Vídeos:

Cultura Organizacional e Gestão de Mudança
<https://www.youtube.com/watch?v=p-Ab1IC9Z0s>

What is Internal Communication?
<https://youtu.be/zcWtx8AAq1M>

Podcasts:

O que é Gestão de Mudanças?
<https://anchor.fm/s/5b765074/podcast/rss>

Mudança Organizacional
<https://anchor.fm/s/6740c4ac/podcast/rss>

3 provas que a comunicação assertiva evita conflitos no trabalho
<https://open.spotify.com/episode/02K16WgsVLTi8j7EnclhTn>

MÓDULO 4: COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO DE EQUIPAS

[Duração: 26 horas teórico-práticas | 2 semanas]

Processos de comunicação organizacional

Dinâmica organizacional

Feedback

Envolvimento de equipas

Objetivos do módulo

Reflexão sobre o envolvimento de equipas e os diferentes processos de comunicação organizacional. Análise dos diferentes impactos e estratégias.

Competências a adquirir

- Compreender o papel que os processos de comunicação organizacional têm no envolvimento de equipas;
- Analisar os impactos dos processos de comunicação na dinâmica organizacional;
- Identificar estratégias para potenciar o envolvimento das equipas.

Bibliografia recomendada do módulo

Cunha, M.; Rego, A.; Cunha, R.; & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.

Ferreira, J.; Neves, J.; & Caetano, A. (2011). *Manual de Psicossociologia das organizações*. Lisboa: Escolar Editora.

Rego, A. (2013). *Comunicação: Pessoal e organizacional*. Lisboa: Edições Sílabo.

Vídeo:

https://youtu.be/JI116ud7T_U

MÓDULO 5: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO EFICAZ

[Duração: 26 horas teórico-práticas | 2 semanas]

Relacionamento interpessoal

Comunicação informal: redes, tipologia e características principais

Novas formas de comunicação

Objetivos do módulo

Reflexão sobre a motivação em contexto organizacional.

Competências a adquirir

- Compreender e comunicar de forma eficaz em contextos de relacionamento interpessoal;
- Identificar as principais características da comunicação informal;
- Utilizar e aplicar técnicas e estratégias para melhorar a eficácia da comunicação.

Bibliografia recomendada do módulo

Cunha, M.; Rego, A.; Cunha, R.; & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.

Ferreira, J.; Neves, J.; & Caetano, A. (2011). *Manual de Psicossociologia das organizações*. Lisboa: Escolar Editora.

Santos, V. (2015). Comunicação e trabalho em equipa. *Dirigir & Formar* n.º 11 abr./jun., 32-39.

Rego, A. (2013). *Comunicação: Pessoal e organizacional*. Lisboa: Edições Sílabo.

Vídeo:

https://youtu.be/pRG_8xjPK2E

9. METODOLOGIA

A metodologia seguida nesta Microcredencial é a estabelecida no Modelo Pedagógico Virtual da UAb para ações de aprendizagem ao longo da vida a desenvolver em regime de e-learning, e adota o modelo de ensino/aprendizagem de 5 níveis de que nos fala Gilly Salmon (2000). Nesta ação de formação os formandos terão, sequencialmente, acesso aos conteúdos dos diversos módulos, para o seu estudo e para a execução das atividades solicitadas, em situações on e offline. O acesso offline possibilita a leitura/estudo dos conteúdos dos módulos por parte dos formandos sem necessidade de ligação à Internet.

A tutoria a prestar pelos formadores será ativa e permanente e far-se-á preferencialmente através dos fóruns de discussão abertos nos diversos tópicos (correspondentes aos módulos da estrutura do curso) na plataforma Moodle.

10. AVALIAÇÃO

A avaliação é formativa e sumativa. Ponderação de 50% da atividade final e sumativa na avaliação final. Ponderação de 50% da avaliação relativa à avaliação formativa ao longo dos 5 tópicos: participação nos fóruns, realização das atividades propostas e comentários (2 valores por tópico). Nota final: De 0 a 20 valores. Os formandos que não obtenham 10 valores como nota final terão de realizar um trabalho individual escrito.

11. INTEGRAÇÃO EM OFERTAS FORMATIVAS

N/A

12. INSTITUIÇÕES PARCEIRAS

SONAE, ANAFRE, PSP, IEFP, entre outras.

13. EQUIPA DA MICROCREDENCIAL

Professora Doutora Isabelle Simões Marques, Professora Doutora Mariana Ninitas e Dra. Helena Manuelito

<https://www.cienciavitae.pt/portal/FC11-1F85-C804>

<https://paginapessoal.uab.pt/imarques/pt#resumo>

<https://pt.linkedin.com/in/mariana-silva-ninitas-ba20a71ab>

Criado em dezembro de 2022

Revisto em julho de 2023

