



**MICROCREDENCIAL EM
COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E GESTÃO
DE CONFLITOS NA RELAÇÃO
COM OS CIDADÃOS [1.ª EDIÇÃO]**

ÍNDICE

O Que É uma Microcredencial?

- 1.** Características
- 2.** Sinopse
- 3.** Destinatários
- 4.** Objetivos de Aprendizagem
- 5.** Competências a Adquirir
- 6.** Estrutura Curricular
- 7.** Metodologia
- 8.** Avaliação
- 9.** Instituições Parceiras
- 10.** 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. CARACTERÍSTICAS

O curso tem 1 ECTS a que corresponde um tempo de trabalho do estudante de 26 h e a sua parte letiva será composta por uma semana de ambientação online seguida de quatro semanas de curso.

2. SINOPSE

A Microcredencial “Comunicação Assertiva e Gestão de Conflitos na Relação com os Cidadãos” destina-se a capacitar os formandos a melhor compreenderem as diferentes dimensões da comunicação interpessoal, com especial destaque para a construção da auto e da heteroimagem, melhorando, em simultâneo, a sua capacidade de responder aos desafios colocados em contexto profissional e o domínio de diferentes estratégias de prevenção e gestão de conflitos na relação com os cidadãos.

3. DESTINATÁRIOS

Colaboradores dos Parceiros da Universidade Aberta no âmbito do Projeto Impulso 2025, nomeadamente, a ANAFRE – Associação Nacional de Freguesias e ainda, público em geral com interesse na área do curso.

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

- Compreender o conceito de comunicação assertiva;
- Analisar os processos de comunicação e discutir o seu impacto nas relações interpessoais;
- Identificar barreiras à comunicação e definir estratégias para a resolução de conflitos;
- Desenvolver competências relacionais e comunicacionais capazes de favorecer um atendimento ao cidadão eficaz e adequado;
- Compreender a importância do domínio dos princípios de cortesia;
- Integrar a empatia como aspeto essencial da construção das relações interpessoais.

5. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

- Comunicação clara, concisa, transparente e cordial;
- Domínio de ferramentas digitais nos processos de comunicação, bem como dos

registos comunicacionais a adotar em diferentes contextos;

- Capacidade de resolução de conflitos;
- Adequação do registo comunicacional a adotar em contexto de atendimento ao cidadão.

6. ESTRUTURA CURRICULAR

Esta Microcredencial tem a duração de 26 horas (1 ECTS) e está estruturada em 4 módulos de uma semana cada. Esses módulos desenvolvem-se sequencialmente e são precedidos de uma semana de ambientação ao contexto online do curso e de integração dos participantes, designado módulo 0 ou pré-curso.

MÓDULOS	DESCRIÇÃO
Ambientação ao contexto online	Módulo que pretende uma socialização dos participantes e a familiarização com a utilização do software de gestão do curso.
Comunicação interpessoal e assertividade	O presente módulo tem como principal objetivo compreender a importância da comunicação interpessoal e da assertividade.
Cortesia e formas de tratamento	No segundo módulo pretende-se que o formando domine as principais formas de tratamento e as suas regras de utilização, bem como exercite alguns princípios de cortesia, essenciais à prática profissional.
Barreiras Comunicacionais	No módulo em apreço prevê-se que o formando consiga distinguir os efeitos de comunicação positiva vs. negativa e os seus impactos nas relações interpessoais estabelecidas.
Gestão de Conflitos	Pretende refletir sobre os princípios essenciais do atendimento presencial e telefónico ao cidadão, e identificar estratégias de gestão de conflitos.

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

MÓDULO 0: AMBIENTAÇÃO AO CONTEXTO ONLINE DO CURSO

[Duração: 13 horas | 1 semana]

1. PlataformaAbERTA, *layout*, recursos e atividades
2. Ferramentas/funcionalidades da PlataformaAbERTA

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 a interface de aprendizagem no sentido de conseguir resolver problemas básicos de interação e 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: COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E ASSERTIVIDADE

[Duração: 6,5 horas teórico-práticas | 1 semana]

1. Comunicação interpessoal
2. Assertividade
3. Tipos de resposta

Objetivos do módulo

Compreender a importância da comunicação interpessoal;

Perceber o conceito de assertividade;

Distinguir assertividade de passividade e agressividade.

Competências a adquirir

Comunicação interpessoal;

Comunicação assertiva;

Assertividade, passividade e agressividade.

Bibliografia recomendada do módulo

Assertividade: O Que É, Por Que É Útil E Como Se Aprende? (s/d). Faculdade de Ciências, Universidade de Lisboa. <https://ciencias.ulisboa.pt/sites/default/files/fcul/institucional/gapsi/Assertividade.pdf>

Bourdieu, P. (1998). *O que falar quer dizer: economia das trocas linguísticas*. Difel.

Comunicação Interpessoal e Assertividade (s/d). Together we stand. https://www.togetherwestand.pt/docs/Comunicacao_interpessoal_e_assertividade.pdf

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

Grillo, A. I. (2010). *Processos comunicacionais em estudantes de fisioterapia e fisioterapeutas: categorização e proposta de um treino individual de competências* [Tese de doutoramento em Psicologia da Saúde]. Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa. <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/2249>

Littlejohn, S. (1988). *Fundamentos Teóricos da Comunicação Humana*. Editora Guanabara.

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: CORTESIA E FORMAS DE TRATAMENTO

[Duração: 6,5 horas teórico-práticas | 1 semana]

1. Cortesia
2. Formas de Tratamento

Objetivos do módulo

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

Competências a adquirir

Princípios de cortesia;

Formas de tratamento.

Bibliografia recomendada do módulo

A cortesia linguística no discurso oral (2021). *Ciberdúvidas*. <https://ciberduvidas.iscte-iul.pt/atualidades/noticias/a-cortesia-linguistica-no-discuso-oral-e-escrito/3527>

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

Fernandes, G. (2010). O princípio da cortesia em português europeu. *Actes du XXVe Congrès International de Linguistique et de Philologie Romanes* De Gruyter, 39-48.

Gyulai, E. V. (2011). *Abordagem das Formas de Tratamento nas Aulas de Português Língua Segunda/Língua Estrangeira*. (Relatório de Estágio). Universidade do Porto, Porto. <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/>

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

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

Seara, I. R. (2017). A Atenuação como Estratégia Verbal de Aproximação e Cortesia. In O.-D. Balas et al. (Eds.), *L'expression de l'imprécision dans les langues romaines*. Editura ARS DOCENDI (pp. 306-318).

Vídeos:

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

MÓDULO 3: BARREIRAS COMUNICACIONAIS

[Duração: 6,5 horas teórico-práticas | 1 semana]

1. Dificuldades e conflitos na comunicação
2. Feedback

Objetivos do módulo

Identificar e resolver dificuldades e conflitos na comunicação.

Conhecer estratégias e impactos negativos na transmissão de feedback.

Competências a adquirir

Distinção dos efeitos de comunicação positiva vs. negativa;

Saber identificar e evitar dificuldades e/ou conflitos na comunicação;

Saber resolver dificuldades e/ou conflitos na comunicação.

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.

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

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: GESTÃO DE CONFLITOS

[Duração: 6,5 horas teórico-práticas | 1 semana]

1. Atendimento ao cidadão: princípios essenciais
2. Gestão de conflitos

Objetivos do módulo

Refletir sobre os princípios essenciais do atendimento presencial e telefónico ao cidadão.

Identificar estratégias de gestão de conflitos.

Competências a adquirir

Consciência de quais as principais estratégias de atendimento ao cidadão, quer

presencial quer telefonicamente.

Identificação das melhores estratégias de gestão de conflitos.

Bibliografia recomendada do módulo

Artigo 2.º, Decreto Lei n.º 11/2023, de 10/02, Princípios de Ação. Artigo 2.º. In *Procuradoria Geral Distrital de Lisboa* (https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?artigo_id=2144A0007&nid=2144&tabela=leis&pagina=1&ficha=1&so_miolo=&nversao=);

Atendimento ao Público. Conceitos Gerais. (2021). Academia AMA. (https://academia.ama.gov.pt/pluginfile.php/89258/mod_resource/content/4/Academia%20AMA_PTC2021_Atendimento-Conceitos%20Gerais_Mar21_VF.pdf);

Azevedo, V. & Gonçalves, R. (2011). *Manual de Boas Práticas do Atendimento*. Município de Alfândega da Fé (https://www.cm-alfandegadafe.pt/uploads/document/file/1416/_2011-10-14_Manual_de_Boas_Praticas_do_Atendimento.pdf);

Carnevale, B. (2023). Gestão de Conflitos no trabalho: Guia essencial, *Factorial*. <https://factorialhr.pt/blog/gestao-conflitos-no-trabalho/>

Manual de Boas Práticas do Atendimento (2015). Câmara Municipal de Ílhavo. (https://www.cm-ilhavo.pt/cmilhavo2020/uploads/document/file/4480/Manual_Boas_Praticas_de_Atendimento.pdf);

Manual de Boas Práticas no Atendimento. Sistema de Gestão da Qualidade. (2011). Município de Mirandela. (https://www.cm-mirandela.pt/uploads/writer_file/document/80/13717.pdf);

Organização das Nações Unidas (2001). *Manual de Resolução de Conflitos*. United Nations.

Santos, B. (s/d). 5 Estilos de Gestão de Conflitos, *Alento*. <https://www.alento.pt/noticias/5-Estilos-de-Gestao-de-Conflitos>

Soares, M. (2011). *A Gestão e Tratamento de Reclamações em Serviços*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Porto, pp. 4-39 (<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/57354/2/TeseFinal.pdf>)

7. 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.

8. AVALIAÇÃO

A avaliação é formativa e contínua.

Ponderação de 100% da avaliação relativa à avaliação formativa ao longo dos 4 tópicos: participação nos fóruns, realização das atividades propostas e comentários (5 valores por tópico).

Nota final: de 0 a 20 valores.

Os formandos que não obtenham 10 valores como nota final e pretendam concluir com sucesso a formação terão de realizar um trabalho individual escrito.

9. INSTITUIÇÕES PARCEIRAS

ANAFRE, PSP, GNR e SONAE

10. EQUIPA DA MICROCREDENCIAL

Equipa Docente:

Professora Doutora Isabelle Simões Marques

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

Professora Doutora Mariana Silva Ninitas

<https://www.cienciavitae.pt/portal/C110-0DEF-064F>

Designer Instrucional:

Dra. Helena Manuelito

