

# Gestão de Equipas e Relações Interpessoais

• 3 ECTS

• 1.º Ano, 1.º Semestre

## | Área Científica

345 – Gestão e Administração

## | Objetivos de Aprendizagem

- Identificar as características comportamentais dos seres humanos, em geral, e dos turistas, em particular.
- Identificar as estruturas, os processos de comunicação e os aspetos relacionais na empresa/organização/instituição.
- Utilizar técnicas de condução e controlo de interações pessoais (estilo e atitudes de comunicação interpessoal), adequadas a cada situação.
- Identificar o grupo enquanto unidade de comportamento social e os diferentes processos de interação dentro do mesmo e deste com o exterior.
- Gerir os obstáculos à comunicação/compreensão da mensagem e dos conflitos a eles inerentes.
- Reconhecer a importância da qualidade das relações interpessoais para o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo.

## | Conteúdos Programáticos

1. As Relações Interpessoais enquanto processo de comunicação:
  - a) A comunicação:
    - O processo de comunicação e os seus elementos.
    - Comunicação verbal e comunicação não-verbal.
    - Princípios e comportamentos fundamentais para uma comunicação eficaz.
  - b) Atitudes comunicacionais nas relações interpessoais.
  - c) Estilos de comunicação.
  - d) Análise Transacional.
2. Processos Básicos das Relações Interpessoais:
  - a) Princípios gerais do comportamento.
  - b) A formação das primeiras impressões e as expectativas nas relações interpessoais.
  - c) O processo motivacional segundo Maslow e Herzberg.
3. Motivos dos clientes:
  - a) Liderança.
4. As relações interpessoais e a sociedade:

- a) O grupo como unidade de comportamento social.
- b) A comunicação interpessoal no grupo/empresa/instituição/organização.
- c) Relação entre necessidades individuais e objetivos do grupo/empresa/instituição/organização.
- d) O conceito de conflito nas relações interpessoais.
- e) Estratégias de resolução de conflito.
- f) Mediação/negociação interpessoal.