



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [1000182] Relações Interpessoais

1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21
Unidade Curricular: [1000182] Relações Interpessoais

[9183] Informação Turística

Plano Curricular	[15] Oficial 2020	Ramo	[0] Tronco comum
Área Científica	Turismo e Lazer,	Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	1	Período	S2 - 2º Semestre
ECTS	3		

Curso [9183] Informação Turística
Plano [15] Oficial 2020
Ramo [0] Tronco comum

Horas Contacto

(OT) Orientação e tutorial 0012:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)

0036:00

Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)

0084:00

4. Docentes

Docentes Responsáveis

Nome EZEQUIEL FERNANDO AZEVEDO DOS SANTOS

5. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

A UC está ancorada num modelo psicossociológico no modo como situa os conceitos científicos e na preocupação em conciliá-los à realidade profissional. Pretende-se facilitar o desenvolvimento de competências relacionais, com aplicabilidade ao atendimento turístico, dinamização de equipas de trabalho, relacionamento com pequenos grupos humanos em contexto profissional e informação sobre o comportamento humano na dimensão interpessoal e sobre tipologias e comportamento de turistas.

Objectivos:

-Fornecer informação essencial e actualizada para um melhor conhecimento do comportamento e das relações humanas a nível intra e inter-individual;

-Articular a teoria com uma prática permanente e estruturada em ligação com a atividade profissional;

-Contribuir para a aprendizagem e o desenvolvimento de recursos comunicacionais pessoais através de jogos, role-playing e situações que envolvem a criatividade;

-Fomentar a sensibilidade para os factores de variabilidade cultural no comportamento humano.

6. Learning Outcomes of the curricular unit

This unit is based in a psychosociological model, bearing in mind both the way scientific concepts are expounded and the professional reality. It is intended to facilitate the development of communication and interpersonal skills, with applicability to the tourist service, dynamization of work teams and relationship with small human groups in working context. There will be provided structured knowledge about human behavior in the interpersonal dimension and also about types and behavior of tourists.

Specific objectives are:

-Provide essential and updated information for a better knowledge of the behavior and human relations (at an intra-and inter-individual level);

-Articulate theory with a permanent and structured practice;

-Contribute to learning acquisitions and development of personal communication features through group exercises, role-playing and situations involving creativity;

-Fostering sensitivity to cultural variability factors in human behavior.

7. Conteúdos programáticos

1. Factores de Enquadramento para o estudo e a compreensão do comportamento humano: As teorias do desenvolvimento humano; Dimensões pessoais e interpessoais; Aspectos culturais do comportamento; As relações interpessoais e o sistema turístico.

2. Comportamento e comunicação: Para uma axiomática da comunicação; As patologias da comunicação; A comunicação em situação paradoxal; Os estilos comunicativos e os níveis de comunicação; Comunicação responsável e congruente; A Análise Transaccional; As emoções e os jogos; A Programação Neuro-linguística.

3. A comunicação nos grupos: Papéis e fenómenos de grupo; Liderança e dinâmica de grupos; O stress e a sua gestão em contexto de interacção grupal; A gestão do conflito intragrupal.

4. Prática integrada dos conteúdos.

8. Syllabus

1. Factors of framework for the study and understanding of human behavior: theories of human development; Personal and interpersonal dimensions; Cultural aspects of behavior; Interpersonal relationships and the tourist system.

2. Behavior and communication: Axiomatic of communication; The pathologies of the communication; Communication in paradoxical situation; The communicative styles and levels of communication; Responsible and congruent communication; Transactional Analysis; Emotions and psychological games people play; Neuro-Linguistic Programming.

3. Communication in groups: Roles and group phenomena; Leadership and group dynamics; Stress and its management in the context of group interaction; Management of intragroup conflict.

4. Integrated practice of the contents.

9. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os conteúdos programáticos estão estruturados em dois domínios, consubstanciados através de uma dinâmica teórica-prática que permite um tempo de aprendizagem/assimilação necessário à aquisição de competências analíticas e expressivas: a) definição de variáveis e conceptualização teórica no campo psicossociológico, com explicação de modelos de trabalho e de resolução de problemas a aplicar no contexto interpessoal; b) demonstração desses modelos segundo a metodologia de estudo de caso e através de uma metodologia vivencial.

10. Demonstration of the syllabus coherence with the curricula unit's learning objectives

Contents are structured in two areas, embodied by a theoretical-practical dynamics that allows a time of learning/assimilation which is necessary for analytical and expressive skills acquisition among the students: a) definition of variables and theoretical conceptualization in the psychosociological field, with explanation of working models and problem solving for the interpersonal context; b) demonstration of these models by using the case study methodology and through an experiential methodology.

11. Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A unidade curricular está organizada em quinze aulas de duas horas cada. O modelo de ensino/aprendizagem é teórico-prático e baseia-se: a) na exposição das matérias que constam dos conteúdos programáticos por parte do docente, seguida de; b) realização de exercícios ou role-playing que simulam casos da prática profissional e; c) discussão e integração vivencial dos mesmos.

O sistema de avaliação contínua da unidade curricular é constituído por um teste escrito individual, a realizar na última aula (ponderação de 60% da classificação final), por um relatório de grupo sobre um dos temas trabalhados em sala de aula, com apresentação e discussão em sala de aula (ponderação de 40%).

12. Teaching methodologies (including evaluation)

The course is organized into fifteen lessons of 2 hours each. The teaching/learning model is theoretical-practical and is based on: a) the matters contained in the syllabus by the lecturer, followed by; b) conducting exercises or role-playing to simulate professional practice and case studies discussion; c) discussion and experiential integration.

The system of continuous assessment syllabus consists of a written test, to be performed in the last class (weighting 60% of the final mark), by a group report on one of the topics developed during the semester, with presentation and discussion in the classroom (40%).

13. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da unidade

A metodologia de ensino utilizada na unidade curricular é eminentemente teórico-prática e vivencial, de modo a construir uma articulação com a prática profissional futura e é pensada tendo em consideração que a natureza do contrato estabelecido com os estudantes é pedagógica (e não terapêutica). Pretende-se dotar os alunos dos instrumentos necessários à dinâmica interpessoal: reconhecimento das regras, patologias e estilos de comunicação; adopção de modelos racionais-emotivos, sistémicos ou humanistas na resolução de conflitos interpessoais; desenvolvimento de estratégias para determinação do estilo de comunicação pessoal e da auto-protecção na relação com os clientes; adopção de modelos relacionais adequados ao trabalho com grupos de turistas distintos; desenvolvimento da percepção intra e interpessoal com capacidade de intervir na resolução de problemas e de conflitos relacionais da vida profissional diária, e de ordem não patológica.

14. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The teaching methodology used is eminently experiential and theoretical-practical, in order to build a relationship with the future professional practice. It is designed taking into account the nature of the contract established with the students is paedagogical (and not therapeutic). It is intended to provide students with the necessary tools for interpersonal dynamics: recognition of rules, pathologies and communication styles; adoption of rational-emotive models, systemic or humanists in interpersonal conflict resolution; developing strategies for determining personal communication style and self-protection in the relationship with customers; adoption of adequate relational models to work with different tourist groups; development of intra and interpersonal perception with the capacity to intervene in problem-solving and relational conflicts of daily professional life, and of non-pathological order.

15. Bibliografia de consulta/existência obrigatória | Bibliography (Mandatory resources)

AAVV (2019). *Tourfly Inovação e Futuro Contributos para o Desenho da Oferta Turística na AML*. Lisboa: Eshte.

Dann, G. (1989). *The Tourist as a Child. Some Reflections*. Aix-En-Provence: Centre des Hautes Études Touristiques, Université de Droit, d'Économie et des Sciences.

Ferreira, J. Neves, J. & Caetano, A. (coord.) (2006). *Manual de psicossociologia das organizações*. Lisboa: McGraw Hill. (Cap. 8, 13 e 18).

Morrison, T. & Conaway, W. (2006). *Kiss, bow or shake hands*. Avon, Massachusetts: Adam Media.

Pierson, Marie-Louise (2001). *A inteligência relacional*. Lisboa: Instituto Piaget.

Satir, V. (1992). *El contacto íntimo. Cómo relacionarse consigo mismo y con los demás*. México: Concepto.

Spitz, R. (2004). *O Primeiro Ano de Vida*. São Paulo: Martins Fontes Ltda.

Watzlawick, P. (1991). *A Realidade é Real?*. Lisboa: Relógio D'Água.

Watzlawick, Beavin & Jackson (1994). *Pragmática da Comunicação*. São Paulo: Cultrix.

16. Metodologias de ensino (inclui avaliação) em situação de possível transição para o ensino à distância ou sistema misto no âmbito da pandemia COVID19)

Metodologia mista (presencial por turnos e remota) na exposição teórica e articulação da prática assim como na avaliação de grupo. Avaliação individual a realizar online.

Inválido para efeito de certificação