

**COMUNICAÇÃO ASSERTIVA
E GESTÃO DE CONFLITOS NO TURISMO**



Aprendizagem
ao Longo da Vida

ÍNDICE

O Que É uma Microcredencial?

1. Duração

2. ECTS

3. Sinopse

4. Destinatários

5. Condições de Acesso

6. Pré-requisitos

7. Objetivos de Aprendizagem

8. Competências a Adquirir

9. Estrutura Curricular

10. Bibliografia

11. Metodologia

12. Avaliação

13. Formadora

14. Coordenação Científica

O QUE É UMA MICROCREDENCIAL?

Segundo a Comissão Europeia¹, “microcredenciais” são qualificações que certificam resultados de aprendizagens resultantes de cursos curtos ou de módulos, tendo em vista a requalificação e atualização profissional de cada um.

Estas qualificações podem ser obtidas pelos cidadãos com diversas modalidades de aprendizagem, presencial, a distância online ou mista.

Seja qual for o regime ou forma como são obtidas as qualificações, a Comissão Europeia vê nas microcredenciais uma oportunidade de aprendizagem flexível e inclusiva, no contexto dos sistemas de ensino e formação europeus e uma nova forma de acreditação adequada a diferentes necessidades.

Estas qualificações, por norma de curta duração, serão essencialmente úteis para quem pretende complementar o seu conhecimento e competências ou para quem pretende requalificar-se, procurando novas oportunidades no mercado de trabalho.

Na sua essência as microcredenciais assentam e dão resposta ao conceito e à prática de uma “aprendizagem ao longo da vida”.

Palavras-chave: Clima Organizacional; Comunicação Assertiva; Gestão; Conflitos Profissionais; Turismo.

1. DURAÇÃO

N.º de semanas: 6

2. ECTS

Número de ECTS: 2 | 52 horas

3. SINOPSE

A qualidade da comunicação é um fator determinante na excelência do serviço turístico. Esta microcredencial tem como objetivo desenvolver competências de comunicação assertiva, essenciais para lidar com diferentes perfis de clientes, colegas e situações de pressão no contexto do Turismo.

Dividida em dois módulos, a formação aborda os fundamentos da comunicação interpessoal e estratégias práticas para gerir conflitos com segurança, com empatia e com profissionalismo. Através de uma abordagem aplicada, os formandos aprenderão

¹ Comissão Europeia, Uma abordagem europeia das Microcredenciais [online]. Disponível em: <<https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9237-2022-INIT/en/pdf>> [citado em 24/09/2024].

a expressar-se com clareza, a dar e a receber feedback, a lidar com comportamentos desafiadores e a preparar-se para diálogos difíceis – sempre com foco na melhoria da experiência turística e na cooperação eficaz entre equipas.

4. DESTINATÁRIOS

São destinatários desta microcredencial:

1. Pessoas de qualquer área de formação técnica/científica que pretendam aprofundar o seu conhecimento nas áreas do relacionamento profissional assertivo e positivo, nomeadamente no sector do Turismo;
2. Estudantes com ensino secundário completo (12.º ano) e universitários;
3. Profissionais que estejam direta ou indiretamente ligados a áreas do Turismo, ONG'S, Autarquias, Juntas de freguesia, Associações, entre outras.

5. CONDIÇÕES DE ACESSO

Este curso rege-se pelo Regulamento da oferta educativa da Universidade Aberta. Pode candidatar-se a este curso:

- a) Titulares que tenha obtido, no mínimo, o grau de ensino secundário completo (12.º ano de escolaridade) ou equivalente.
- b) Titulares de residência fiscal em Portugal, durante a frequência da formação.

6. PRÉ-REQUISITOS

Tratando-se de um curso de ensino a distância na modalidade de e-learning, a sua frequência exige que as/os candidatas/os tenham acesso a computador com ligação à Internet e possuam conhecimentos de informática, na ótica do utilizador, incluindo de navegação na Internet. É também recomendável a competência de leitura de textos noutros idiomas.

7. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

1. Reconhecer a importância da assertividade na comunicação em contexto turístico;
2. Identificar atitudes e comportamentos comunicacionais eficazes e ineficazes no atendimento e no trabalho em equipa;
3. Comunicar de forma clara, respeitosa e segura em situações do dia-a-dia profissional;
4. Utilizar técnicas de afirmação pessoal para expressar opiniões e gerir limites de

forma equilibrada;

5. Dar e receber feedback de forma construtiva, promovendo a melhoria e o bom ambiente de trabalho;
6. Gerir conflitos e situações de tensão com clientes e colegas com recurso a estratégias de negociação e comunicação empática;
7. Preparar-se para interações difíceis, mantendo o controlo emocional e o foco na resolução positiva.

8. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

- a) Compreender os processos de comunicação e o seu impacto nas relações em contexto turístico;
- b) Identificar o próprio estilo comunicacional e adaptá-lo a diferentes situações e interlocutores;
- c) Aplicar técnicas de comunicação assertiva no atendimento ao cliente e na relação com colegas;
- d) Gerir conflitos de forma construtiva, respeitosa e profissional;
- e) Dar e receber feedback com eficácia em ambiente de trabalho turístico;
- f) Preparar e conduzir diálogos difíceis com confiança e clareza;
- g) Lidar com comportamentos desafiadores mantendo o foco na satisfação do cliente e na colaboração em equipa.

9. ESTRUTURA CURRICULAR

MÓDULO 1 – FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA NO TURISMO

- Conhecer os processos de comunicação e o seu impacto no relacionamento com turistas, colegas e parceiros de serviço;
- Compreender que a comunicação e o comportamento em ambiente turístico são escolhas estratégicas que influenciam a experiência do cliente;
- Reconhecer as próprias atitudes comunicacionais nas interações com diferentes perfis de turistas e equipas multiculturais;
- Identificar o próprio perfil comunicacional e distinguir atitudes eficazes e ineficazes no atendimento turístico, analisando as suas consequências na satisfação do cliente e na dinâmica de equipa.

MÓDULO 2 – TÉCNICAS ASSERTIVAS E GESTÃO DE CONFLITOS

- Aplicar técnicas de afirmação pessoal para comunicar com clareza, respeito e

confiança em situações com clientes ou colegas;

- Dar e receber um feedback construtivo no contexto de trabalho em Turismo, promovendo uma melhoria contínua e boas relações profissionais;
- Lidar com comportamentos dificultadores da comunicação, como as reclamações, as críticas ou os mal-entendidos com turistas ou membros da equipa;
- Compreender os sentimentos de defesa e de ataque e como estes afetam a qualidade das relações interpessoais em situações de pressão;
- Utilizar a negociação quotidiana para gerir conflitos com clientes, colegas ou fornecedores de forma equilibrada e profissional;
- Preparar-se para diálogos difíceis, como situações de reclamação, conflitos entre colegas ou gestão de expectativas de turistas exigentes.

10. BIBLIOGRAFIA

Azevedo, Lemos de Comunicar com Assertividade Edições I.E.F.P., 1996.

Black, Ken and Kate Assertiveness at Work – A practical guide to handling awkward situations. MacGraw Hill Book Co., 1982.

Cohen A. R., Fink S. L. Comportamento Organizacional – Conceitos e Estudos de Casos – Editora Campus , 2003 .

Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C., Cardoso, C.C., Manual de Comportamento Organizacional e Gestão – RH Editora, 2003.

Ferreira, J.M.C., Neves, J. & Caetano, A. Manual de psicossociologia das organizações. McGraw-Hill, 2001.

Ferreira, José Maria Assis, Gestão do Turismo Edições Sílabo 2007 (1ª edição).

Lloyd, Sam L. Desenvolvimento em Assertividade – Técnicas práticas para o sucesso pessoal. Monitor 1993.

Silva, Daniela e Ferreira, Cristina Comportamento Organizacional no Turismo Editora Lidel, 2017.

“Saber Estar e Empatia no Setor Turístico: O Impacto no Serviço ao Cliente” – Revista de Turismo e Hospitalidade.

11. METODOLOGIA

Este curso será lecionado em português. As atividades de ensino-aprendizagem são realizadas em regime de ensino a distância, em ambiente completamente virtual com recurso a uma plataforma de *e-learning*. O curso é antecedido por **um módulo inicial**

de Ambientação Online com a duração de uma semana, com o objetivo de permitir que as/os estudantes se familiarizem com o ambiente de trabalho da PlataformAbERTA da Universidade Aberta e adquiram competências fundamentais de comunicação online e competências sociais necessárias à construção de uma comunidade de aprendizagem virtual.

Nesta microcredencial é adotado o Modelo Pedagógico Virtual da Universidade Aberta, o qual se orienta pelos seguintes princípios:

- **Ensino centrado no estudante**, o que significa que ele é ativo e responsável pela construção de conhecimento.
- **Ensino baseado na flexibilidade de acesso à aprendizagem** (conteúdos e atividades), o que significa a ausência de imperativos temporais ou espaciais. Este princípio concretiza-se na primazia da comunicação assíncrona, o que permite a não-coincidência de espaço e não-coincidência de tempo, já que a comunicação e a interação se processam à medida que é conveniente para o estudante, possibilitando-lhe tempo para ler, processar a informação, refletir, dialogar e interagir.
- **Ensino baseado na interação diversificada quer entre estudante-docente quer entre estudante-estudante, quer ainda entre o estudante e os recursos.** Este princípio concretiza-se em dispositivos de comunicação variados que o docente planeia e concebe de acordo com a sua estratégia pedagógica.
- **Ensino promotor de inclusão digital**, entendida como a facilitação da utilização das Tecnologias de Informação e da Comunicação, como também o desenvolvimento de competências para a análise e produção de informação digital.

Estes princípios são implementados com recurso a dois elementos fundamentais no processo de aprendizagem:

A TURMA VIRTUAL – A/O estudante integra uma turma virtual onde têm acesso as/os professoras/es do curso e as/os restantes estudantes. As atividades de aprendizagem ocorrem neste espaço e são realizadas online, agregando uma série de recursos, distribuídos por diversos momentos de trabalho coletivo e pela interação entre professor(a)-estudante e estudante-estudante. A comunicação é essencialmente assíncrona e, por isso, baseada na escrita. No processo de aprendizagem, e quando se justifique, podem ainda ser utilizados instrumentos de comunicação síncrona, como a videoconferência, com recurso à plataforma Colibri.

O CONTRATO DE APRENDIZAGEM – O/A professor(a) de cada unidade curricular propõe à turma um contrato de aprendizagem, no qual está definido um percurso de trabalho para o semestre letivo, apoiando-se na autoaprendizagem

e na aprendizagem colaborativa entre estudantes. Com base nos materiais de aprendizagem disponibilizados ou indicados na bibliografia, o/a professor(a) da unidade curricular organiza e delimita os períodos de autoaprendizagem e reflexão individual, os quais são seguidos pela realização de atividades e períodos de interação diversificada na turma virtual.

12. AVALIAÇÃO

Esta microcredencial adota o modelo de avaliação contínua, sendo a classificação final dos formandos o resultado do trabalho desenvolvido ao longo do curso, nomeadamente, a participação ativa nos fóruns e a realização de atividades de avaliação propostas. Assim, a avaliação decorrerá da participação efetiva nas atividades formativas de carácter individual (leitura dos recursos disponibilizados, trabalhos escritos) e nas atividades formativas de carácter colaborativo (interação entre os formandos e docentes, partilha de leituras e conhecimentos, participação nos fóruns de discussão).

Espera-se ainda que os formandos apresentem um trabalho final individual acerca do tema abordado na formação. A classificação final resulta, como tal, da avaliação dos seguintes elementos e critérios:

- Presença e participação nas atividades propostas – 30%;
- Trabalho final – 70%.

Assim, a avaliação final do módulo é atribuída pela média simples numa escala de 0 a 10 valores. A classificação final do curso traduz a média da avaliação obtida nos módulos, expressa na escala de 0 a 20 valores. A conclusão da formação com aproveitamento está sujeita à obtenção de uma nota final igual ou superior a 9,5 valores.

13. FORMADORA

Carolina Rodrigues

Licenciada em Ciências da Comunicação – Vertente Jornalismo – Universidade Autónoma de Lisboa.

Consultora/Formadora na PTC-Paula Tomás Consultores, Lda.; E-Formadora desde 2024 tem vindo a monitorar ações de formação inicial de formadores em b-learning para obtenção do CCP; Coach Certificado pelo Instituto de Ciências Comportamentais e de Gestão – Lisboa; Formadora especialista na área do desenvolvimento Pessoal.

ORCID | [0009-0000-9067-8621](https://orcid.org/0009-0000-9067-8621)

14. COORDENAÇÃO CIENTÍFICA

António Eduardo Martins

Doutorado em Gestão/Comportamento Organizacional pela Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UL). É licenciado e mestre em Gestão pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE). É ainda Mestre em Economia pela Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Concluiu estudos de pós-graduação em Relações Internacionais no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UTL) e em Estudos Europeus no Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Professor do Ensino Superior Público de nível universitário. Especialista em Gestão do Conhecimento, Gestão Estratégica, Planeamento e Economia Financeira. Experiência profissional como Administrador, Diretor Executivo, Diretor Financeiro, Diretor de Recursos Humanos e Diretor de Estratégia e Planeamento. Investigador nas áreas da Gestão Estratégica, Capital Intelectual e Gestão do Conhecimento, Turismo, Recursos Humanos e Contabilidade. Publicou vários artigos em revistas científicas e é autor de publicações nas áreas de gestão de recursos humanos, finanças e contabilidade.

CIENCIA ID | [6E13-2B87-A246](#)

ORCID | [0000-0002-0830-7483](#)

José António Ferreira Porfírio

Professor Associado da UAb; Diretor do Departamento de Ciências Sociais e Gestão da mesma universidade; Co-coordenador do grupo Gestão, Empreendedorismo e Governance para o Desenvolvimento do Centro de Estudos Globais da UAb. É licenciado, desde 1990, em Organização e Gestão de Empresas pelo ISEG onde obteve também, em 1993, o grau de Mestre em Matemática Aplicada à Economia e à Gestão. Em 2005 doutorou-se em Gestão, na Especialidade de Estratégia, pela Universidade Aberta. É consultor das Nações Unidas no programa TrainForTrade, da UNCTAD, para formação em Comércio Internacional. Na UAb lecionou várias Unidades Curriculares da área da Gestão Financeira, da Gestão Estratégica e da Integração Europeia. Desde 2005 é responsável pelas disciplinas da área de Estratégia do Mestrado em Gestão/MBA, tendo sido coordenador deste Mestrado de 2007 até 2009. Para além da atividade docente, tem desenvolvido investigação na área da Estratégia, dos Sistemas de Informação e do Desenvolvimento Regional, com várias publicações sobre estes assuntos. Até 2008 exerceu várias funções como consultor e quadro em empresas do sector financeiro, industrial, imobiliário e de formação.

CIENCIA ID | [691A-62DE-BF75](#)

ORCID | [0000-0001-9551-9531](#)

