

1. Unidade Curricular (máx. 100 caracteres)

Comunicação Interna nas Organizações

Curricular Unit (máx. 100 caracteres)

Internal Communication in Organizations

2. Ciclo de Estudos (máx. 100 caracteres)

CO - Comunicação Organizacional (1º ciclo licenciatura)

Study Cycle (máx. 100 caracteres)

CO - Organizational Communication (1st cycle)

3. Percurso Alternativo (máx. 80 caracteres)

Comunicação Empresarial e Relações Públicas

Branche Option (máx. 80 caracteres)

Organizational Communication and Public Relations

4. Ano Letivo / Academic Year – 2012/2013

5. Ano Curricular – 3º / Curricular Year – 3rd

6. Semestre / Semester – 5º

7. Nº ECTS / Number of ECTS - 3

8. Área Científica (máx. 50 caracteres) - **Ciências da Comunicação, das Organizações e dos Me**

Scientific Area (máx. 50 caracteres) - **Communication Sciences, Organisations and Media**

9. Tempo de Trabalho (horas) / Working hours:

| Horas de Contato (Contact hours) | | | | | | | |
|----------------------------------|---|----|----|----|---|---|----|
| TOTAL | T | TP | PL | TC | S | E | OT |
| 84 | | 24 | 12 | | | | |

10. Código (Serviço de Gestão Académica) - 220001

11. Autor(es) do programa (máx. 500 caracteres)

Daniel Jorge Roque Martins Gomes

José Pedro Cerdeira Coelho e Silva

12. Aprovação em Área Científica (data da reunião dd/mm/aaaa) – 26/09/2012

Nota: De acordo com a Decisão do CTC os Programas são válidos por três anos letivos)

13. Aprovação em Conselho Científico (data da reunião dd/mm/aaaa) – 24/10/2012

Nota: De acordo com a Decisão do CTC os Programas são válidos por três anos letivos)

14. Docente responsável e respetiva carga letiva na unidade curricular (preencher o nome completo) / Responsible academic staff member and lecturing load in the curricular unit (fill in the full name) (máx. 1000 caracteres)

Daniel Jorge Roque Martins Gomes (36h)

15. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular (máx. 1000 caracteres)

Other academic staff and lecturing load in the curricular unit (máx. 1000 caracteres)

16. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes) (máx. 1000 caracteres)

A unidade curricular pretende desenvolver as seguintes competências:

- gerais: saber conceber, gerir e avaliar uma política de comunicação interna em função de objectivos e orientações estratégicas;
- específicas: perceber as funções formais e informais da comunicação interna; identificar e caracterizar as políticas de comunicação interna; entender a comunicação interna como instrumento de gestão e como meio de coesão; compreender os limites da comunicação interna e dominar as ferramentas para uma comunicação interna eficaz.

Face às competências apresentadas, pretende-se que os estudantes tenham a capacidade para:

- saber fazer um diagnóstico interno de necessidades de comunicação;
- saber organizar um plano de comunicação interna;
- saber conceber suportes e ferramentas adequadas para pôr em prática a política de comunicação interna.

Learning outcomes of the curricular unit (máx. 1000 caracteres)

The curricular unit intends to develop the following competencies:

General: know how to conceive, to manage and to evaluate an internal communication policy regarding strategic management orientations and objectives

Specific: to understand the functions of internal communication; to identify and characterize internal communication policies; to understand internal communication as a management instrument and a path towards cohesion; to understand the limitations of internal communication and to know how to apply appropriate tools to develop effectiveness in internal communication practices.

These competencies will make the students capable of:

- knowing how to make an internal diagnostic of IC needs
- Knowing how to organize an IC plan
- Knowing how to conceive tools and instruments adjusted to an IC policy

17. Conteúdos Programáticos (máx. 1000 caracteres)

I – Introdução à comunicação interna (CI):

- a) conceito,
- b) breve historial,
- c) articulação com os restantes tipos de comunicação,
- d) integração no composto da comunicação integrada

- f) público interno
- g) comunicação interna e responsabilidade social empresarial
- h) a comunicação interna na perspectiva do comportamento organizacional
- i. localização na estrutura organizacional
- ii. A relação: modelos de comunicação interna-modelos organizacionais
- iii. Comunicação interna para o recrutamento e a integração de colaboradores
- iv. A comunicação interna e as Orientações Internas de Responsabilidade Social

II – Os eixos da comunicação interna:

- a) compreensão
- b) circulação
- c) confronto
- d) coesão

III – Avaliação do estado da comunicação interna

- a) diferentes fases de auditoria
- b) metodologias utilizadas: do quantitativo ao qualitativo
- c) análise dos dados e tomada de decisão

IV – Princípios de intervenção em comunicação interna

- a) Plano de comunicação interna
- b) Suportes e ferramentas de CI

Syllabus (máx. 1000 caracteres)

I – Introduction to internal communication (IC):

- a) concept
- b) brief historical review
- c) the articulation with the other communication policies

- d) the relation with the integrated communication perspective
- f) the internal public
- g) IC and corporate social responsibility (CSR)
- h) internal communication following the organizational behavior perspective
- i. the place in the organizational structure
- ii. the relation: IC models-organizational strategic development models
- iii. IC for recruitment and new workers' socialization
- iv. IC and CSR's internal orientations

II – The IC axis:

- a) comprehension
- b) circulation
- c) confrontation
- d) cohesion

III – Evaluating the IC status in organizations

- a) the auditing steps in IC
- b) methodologies applied in IC: qualitative and quantitative
- c) data analysis and the decision-making process

IV – Intervention in IC

- a) the IC plan
- b) Tools and instruments for IC

18. *Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos da unidade curricular (máx. 1000 caracteres)*

Os objectivos gerais previstos, serão atingido por via do Ponto II, III e IV (conjuntamente) do programa. Estes incidem sobre competências de compreensão sobre os eixos da CI, assim como, sob um ponto de vista aplicado, actuar em CI ao nível de planeamento, gestão e programação de acções de CI

Os objectivos específicos previstos, serão atingidos principalmente por via do ponto I do programa, mas contará também com o contributo parcial dos restantes pontos. O primeiro ponto incidirá sobre as funções da CI, seus objectivos, vocações, potencialidades e limitações. Incidirá igualmente sobre o modo como as políticas de CI devem ser conjugadas com a estratégia organizacional. Os restantes pontos do programa contribuirão para observar estes tópicos de um ponto de vista aplicado.

Face às competências desenvolvidas, os pontos do programa contribuirão cumulativamente para atingir os objectivos de saber-fazer diagnosticos de CI, organizar planos de CI e a conceber suportes de CI.

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives

The global objectives foreseen in the program, will be reached using the program's points II, III and IV (jointly). These are directed towards comprehension competencies regarding the internal communication (IC) axis, as well as, under an applied point of view, to act in IC in planning, management and coordination activities.

As for the specific objectives, they will be reached, mainly, using the first point of the program, but, the other points will also make a contribution. The first point will focus under the IC functions, purposes, potencialities and limitations. It will also focus under the way how the IC policies should be in convergence with organizational's strategic goals. The remaining points of the program will contribute for observing these topics under an applied perspective.

With these objectives in mind, the points of the program will jointly contribute to attain the purposes of knowing-how to make IC diagnostics, organize IC planning and conceiving IC supports.

19. Metodologias de ensino (avaliação incluída) (máx. 1000 caracteres)

As metodologias de ensino previstas serão diversificadas de forma a abordar os pontos do programa numa perspectiva compreensiva. Os conteúdos programáticos serão desenvolvidos através do recurso: a

- i) sessões teórico-práticas, com uma componente expositiva inicial e de análise e discussão de casos
- ii) sessões práticas com a possibilidade de pôr em prática os conceitos adquiridos;

Em termos de avaliação, haverá 2 modalidades:

1 - A avaliação de frequência:

- 50% da nota: teste escrito sobre os conteúdos dos pontos I, II e III.
- 50% da nota: dois trabalhos de grupo: (25% + 25%)

2 - Exame:

Baseada na realização de três provas:

- (1) um teste escrito no final do semestre (50% da nota)
- (2) dois trabalhos individuais idênticos aos de avaliação de frequência (50% da nota).

Teaching methodologies (including evaluation) (máx. 1000 caracteres)

The teaching methodologies foreseen will be diversified in order to approach the program points in a comprehensive perspective. The program points will be developed using:

i) theoretic-practical sessions, having a expositive initial component, followed by a case-study analysis and problem-solving exercises

ii) practical sessions, where the students will apply the knowledges acquired

Regarding the evaluation, there will be two possibilities:

1 - Frequency:

a) test based on the contents of point I, II and III of the program (50% weight)

b) two group tasks, based on the contents of point IV of the program (25+25% weight)

2- Exam

a) exam based on the contents of point I, II and III of the program (50% weight)

b) two individual tasks, based on the contents of point IV of the program (25+25% weight)

20. *Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular (máx. 3000 caracteres)*

Para o tratamento do previsto nos objectivos gerais, por via dos pontos II, III e IV (conjuntamente) do programa, a metodologia de ensino segue uma estratégia baseada em sessões teórico-práticas e práticas. Estas passarão pela realização de algumas sessões de carácter expositivo e de orientação para a compreensão de elementos estruturais relacionados com a CI, seus objectivos, funções e contributos estratégicos para as organizações. De forma mais dominante, haverá lugar a sessões práticas de resolução de exercícios e de análise de estudos de caso de modo a ampliar o leque de reflexão e de trabalho em torno destes objectivos. Os alunos terão de evidenciar domínio de questões aplicadas com base de reflexão evidente.

Estes objectivos gerais serão avaliados por meio de prova de teste escrito e também com trabalho de grupo.

Para o tratamento do previsto nos objectivos específicos, por via principalmente do ponto I do programa, as sessões serão de carácter mais teórico-prático. Estas sessões terão uma carga expositiva para permitir a compreensão dos temas estruturais relacionados com a CI, sua conjugação com a política de desenvolvimento estratégico organizacional, bem como a conjugação com os restantes elementos do composto de comunicação organizacional. Serão abordados temas diversificados de forma a permitir uma compreensão alargada em torno da CI.

Estes objectivos específicos serão avaliados por meio de teste escrito.

Para o cumprimento dos resultados esperados, quer as sessões teórico-práticas, quer as sessões práticas terão um grau de contributo conjunto. Nas primeiras, serão tratados os âmbitos de reflexão e de compreensão em torno da relevância da actuação em CI, aspectos estratégicos e funcionais de forma a balizar escolhas de planeamento em termos de acção. Já as sessões práticas irão desenvolver mais particularmente as capacidades de aplicação e de acção dos alunos, nomeadamente, em termos de opções de planeamento, escolha de instrumentos e realização de diagnósticos de CI.

Estes resultados serão objecto de avaliação, principalmente em sede de trabalhos.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes (máx. 3000 caracteres)

In order to achieve what is foreseen in the general objectives, using points II, III and IV (jointly) of the program, the teaching methodology will follow a class strategy based on theoretical and theoretical-practical classes. The classes will have a first theoretical treatment with strong guidance towards the structural elements of IC, its purposes, functions and strategic contributes for organizations. In a more dominant way, there will take place practical sessions of problem-solving, and case studies in order to widen the quality of considerations and of type of work surrounding these objectives. The students will have to show that they have strong domain of IC applied questions and solid understanding of those issues.

These general objectives will be evaluated using a written test and also group tasks.

To achieve what is foreseen in the specific objectives, using the point I of the program, the classes will be, mainly, theoretical-practical. These classes will first have a expositive moment in order to allow the comprehension of the issues under consideration when dealing with IC, such as: the relation with strategic management of the organization; relation with the other elements of organizational communication. Diversified subjects will be approached in order to allow a wider comprehension surrounding IC issues.

These specific objectives will be evaluated using a written test.

To assure the expected results, the theoretical-practical sessions and the practical ones will have a joint contribution. In the first ones, the reflection and comprehension abilities will be stimulated, notably, when dealing with issues related with the relevance of acting in IC, and the strategic and functional aspects of IC. This way, the students will be able to have strong comprehension regarding planning choices in IC. As for the contribution of the practical classes, they will develop, in a more particular way, the application and action abilities of the students, notably, regarding planning options, instruments choices and making IC diagnostics.

These expected results will be an object of appraisal, mainly, using the group tasks.

21. Bibliografia Principal / Main Bibliography (máx. 1000 caracteres)

- Caywood, C.L.(ed.)(1997), "The Handbook of Strategic Public Relations & Integrated Communications", New York: McGraw Hill [ESEC
- Crozier, M. (1994), "A empresa à escuta". Lisboa: Instituto Piaget.
- D'Almeida N. e Libaert T. (2000), "La communication interne de l'entreprise". Paris : Dunod.
- Demont L. et al. (1996), "Communication des entreprises". Paris: Nathan.
- Demont L. et al. (1998), "Communication des entreprises – Stratégies et pratiques". Paris: Nathan.
- Détrie Ph. e Broyez Catherine (2001), "La communication interne au service du management". Paris : Liaisons.
- Henriet B. e Boneu F. (1990), "Audit de la communication interne". Paris : Les Editions de l'Organisation.
- Kunsch, M. (1997), "Relações Públicas e Modernidade – Novos Paradigmas na

comunicação organizacional”. São Paulo: Summus editorial.

- Smith L. e Mounter P. (2005), “Effective Internal Communication”. London: Kogan Page.

- Westphalen M.-H. (1997?), “A comunicação na empresa”, Porto: Rés

22. Sinopse Pública (máx. 500 caracteres)

A comunicação interna, como parte integrante do composto da comunicação organizacional, tem uma importância estratégica para organizações em contextos de mercado competitivos, sendo um dos eixos prioritários de actuação dos profissionais de comunicação. A formação a desenvolver no âmbito desta unidade curricular tem por objectivo desenvolver competências técnicas e capacidades várias nos discentes, de forma a viabilizar uma actuação eficaz ao nível do planeamento e intervenção em CI.

Public Synopsis (máx. 500 caracteres)

As an integrative component of the organizational communication strategic orientations, IC has a strategic importance for organizations in competitive and dynamic markets. It is faced as an important reference of action regarding communication professionals. This curricular unit aims at developping strong technical competencies in order to make viable an effective action regarding planning and intervention in IC.