



CONCEPÇÃO DE RECURSOS DIDÁCTICOS PARA FORMAÇÃO EM TELETRABALHO

Guia do Formador

Comunicar em ambiente virtual

PERFIL, DELTA CONSULTORES E ISPA EM PARCERIA

LISBOA, DEZEMBRO DE 2004

COMUNICAR EM AMBIENTE VIRTUAL

Guia do Formador

Comunicar em Ambiente Virtual

PERFIL, DELTA CONSULTORES E ISPA EM PARCERIA

Comunicar em Ambiente Virtual

Ficha Técnica

Autor(es): Filomena Marques e Telmo Palma Carlos

Título: Comunicar em Ambiente Virtual

Coordenação do Projecto: Maria da Graça Pinto e José Garcez de Lencastre

Edição: Fevereiro 2004

Produção apoiada por:



**UNIÃO EUROPEIA
FUNDO SOCIAL
EUROPEU**



**GOVERNO DA REPÚBLICA
PORTUGUESA**



**PROGRAMA OPERACIONAL DO
EMPREGO, FORMAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**MINISTÉRIO DA SEGURANÇA
SOCIAL E TRABALHO**

© Perfil, DeltaConsultores e ISPA
Lisboa, 2004

Índice

Estrutura do Guia do Formador	1
Enquadramento	2
Descrição	3
Metodologia de avaliação	8
Planos de Sessão	12
Anexos	27
Informações	33

Estrutura do Guia do Formador

O Guia do Formador é constituído pelas seguintes peças:

- **Enquadramento**
- **Descrição**
 - ↳ Título do curso
 - ↳ Objectivos gerais e específicos
 - ↳ Duração estimada; Sessões (tipo e número)
 - ↳ Conteúdos programáticos
 - ↳ Estratégia e métodos pedagógicos
 - ↳ Nomes (títulos e tipo) dos materiais pedagógicos
 - ↳ Equipamentos necessários
- **Metodologia de avaliação**
- **Planos de Sessão**
- **Anexos**
 - ↳ Ficheiros PowerPoint
 - ↳ Exercícios (originais para fotocopiar), Trabalhos, Estudos de caso, etc.
 - ↳ Testes/ Avaliação
 - ↳ Bibliografia e hiperligações

Enquadramento

A força do que dizemos está não só nas palavras, mas também na forma como as dizemos, ou seja, tão importante como aquilo que dizemos é o modo como nos expressamos.

É essencial que se perceba como o ouvinte processa a informação e qual a estratégia sensorial utilizada na construção do seu pensamento. Outra forma poderosa de comunicação é quando esta se dá através do uso de analogias e de metáforas que se relacionem com a experiência do ouvinte. É claro que a qualidade da informação é a questão central e é também a diferença entre o sucesso e o fracasso no processo da comunicação.

A quantidade e a qualidade de informação que disponibilizamos na nossa mente afecta a avaliação que fazemos da realidade e as decisões que tomamos.

Para alcançarmos a excelência na comunicação, devemos ser capazes de alterar o estado mental de nossos ouvintes.

A complexa natureza do processo de comunicar é intensificada com a evolução da sociedade moderna e com o recurso a novas tecnologias da informação e comunicação, apresentando-se uma nova visão da significação e do sentido implicando também uma nova organização.

A noção virtual associada à de comunicação determina a ausência de um determinado espaço físico, possibilitando uma comunicação sem fronteiras. O trabalho e o subsequente desenvolvimento de projectos e produtos deixou de estar circunscrito a um determinado espaço de escritório, podendo o *braistorming*, a troca de documentos e ideias, ser desenvolvido num espaço virtual diminuindo gastos em tempo e dinheiro.

A principal diferença da comunicação virtual prende-se com a existência de um processo deliberado, exigindo por isso uma maior sensibilidade na forma de comunicar, recorrendo à Internet enquanto espaço de comunicação e não apenas como um mecanismo de troca de informação. A base da comunicação virtual é a confiança, dependendo esta do contributo de cada um para a consecução dos objectivos e interesses colectivos, da partilha de informação e conhecimento, sendo a utilização das regras de comunicação um recurso importante (netiquette).

Para um bom funcionamento da comunicação virtual é condição necessária o uso efectivo das tecnologias de comunicação disponíveis, sendo a tecnologia informática um apoio à comunicação e à troca de experiências através da combinação de mecanismos como videoconferências, groupware e software colaborativo, grupos de discussão e correio electrónico, Internet e intranet.

A emergência de novas e mais flexíveis formas de trabalho, como o teletrabalho, vem aumentar a constante necessidade de aquisição de competências que permitam responder a um mercado de trabalho com novas características que o tornam também mais exigente e competitivo.

Destinado a teletrabalhadores e a gestores de teletrabalho, o presente curso “Comunicar em Ambiente Virtual” tem como principal fim permitir aos

destinatários o desenvolvimento de competências e de mecanismos que permitam uma aprendizagem constante ao longo do seu percurso profissional no universo do teletrabalho.

Pretende-se que no final do curso os destinatários sejam capazes de distinguir a comunicação em ambiente virtual de outras formas de comunicação, através de sólidos conhecimentos sobre o que é comunicar e sobre as diferentes formas de comunicar a distância, conhecendo os métodos e as técnicas adequadas para o desenvolvimento de uma comunicação efectiva e ética.

Descrição

Título do curso

Comunicar em Ambiente Virtual.

Objectivos gerais e específicos

Objectivos gerais da formação

- Promover a aquisição e desenvolvimento de conhecimentos e competências pedagógicas, tecnológicas e práticas para uma efectiva comunicação virtual no desenvolvimento do teletrabalho.
- Contribuir para aquisição e desenvolvimento das competências essenciais ao desenvolvimento do teletrabalho recorrendo à utilização das tecnologias.

Objectivos específicos de aprendizagem

- Adquirir competências sociais, pedagógicas e tecnológicas base para acção em contexto de teletrabalho.
- Reflectir sobre a comunicação virtual, os seus componentes, transformações tecnológicas e sociais e os seus impactos no sistema de emprego.
- Estimular o desenvolvimento de estratégias próprias e definição de trajectos pessoais enquanto teletrabalhador.

Objectivos específicos relacionados com a temática

- Proporcionar um espaço de reflexão e prática sobre as potencialidades de utilização das TIC em contexto de trabalho.
- Fornecer condições para aquisição e desenvolvimento de competências específicas nalgumas tecnologias com potencial pedagógico e para a exploração nas diferentes áreas de trabalho.
- Caracterizar o acto de comunicar atendendo aos seus diferentes componentes e identificar as dimensões psicossociais do processo comunicativo.

- Perceber o sistema de comunicação a distância, seus princípios, vantagens e limitações.
- Conhecer os meios de comunicação usados e as principais técnicas na optimização dos recursos.
- Conhecer técnicas, instrumentos e ferramentas de comunicação a distância
- Identificar regras de conduta em ambientes virtuais

Objectivos específicos relacionados com os conteúdos programáticos

- Definir o conceito de comunicar nas suas diferentes acepções e adequado aos diferentes contextos;
- Aplicar o conceito de Novas Tecnologias da Informação e Comunicação aos desenvolvimentos verificados no Teletrabalho;
- Enquadrar a comunicação a distância no campo do Teletrabalho;
- Identificar as vantagens e as limitações da comunicação a distância;
- Seleccionar a ferramenta de comunicação adequada para a actividade a realizar em Teletrabalho;
- Estruturar a comunicação de acordo com uma planificação flexível atendendo à missão definida;
- Definir procedimentos e métodos adequados à comunicação virtual;
- Identificar estratégias para o desenvolvimento de uma comunicação eficaz;
- Conhecer as normas de comportamento em ambiente virtual;

Duração estimada das sessões

O curso tem a duração de 47 horas, distribuídas do seguinte modo:

Sessões presenciais (8 sessões x 1,5h): 12 horas

Sessões *online* (12 sessões x 1,5 h): 18 horas

Auto-estudo (total de horas previsto): 17

0	Apresentação	1 e 2, 3
1	A Comunicação	4 e 5
2	A Comunicação à Distância	6,7
3	Técnicas e Instrumentos	8,9,10
4	Requisitos e Técnicas para uma Comunicação Eficaz	11

5	Comunicação Interpessoal em Ambiente Virtual	12,13
6	Comunicação Síncrona	14,15
7	Comunicação Assíncrona	16,17
8	A Utilização das Tecnologias em Diferentes Situações: Estudos de Caso	18,19
9	Netiquette	20

Conteúdos programáticos

- Noção de comunicação e seus componentes;
- A noção de comunicação aplicada ao Teletrabalho;
- As Tecnologias da Informação e Comunicação aplicadas ao Teletrabalho;
- Objectivos, técnicas e meios de transmissão da informação;
- As potencialidades no uso efectivo do feedback;
- Tipos, meios e linguagem de comunicação na utilização de instrumentos de comunicação electrónicos;
- A Comunicação a distância: síncrona e assíncrona;
- A comunicação interpessoal: Dimensões psicossociais
- Estratégias para o desenvolvimento de uma comunicação eficaz;
- Planeamento de um projecto de comunicação em Teletrabalho;
- Netiquette (Regras básicas; estilos de comportamento; regra de ouro).

Estratégia e métodos pedagógicos

Atendendo aos objectivos do curso, prevê-se a utilização de uma **metodologia activa e participativa**, visando o desenvolvimento dos formandos e a valorização permanente das suas experiências profissionais e de vida, em que os indivíduos reflectem e tiram as suas próprias conclusões.

O **formador** tem um papel importante que passa por:

- Ser o **animador** da reflexão e um **orientador** do processo de consciencialização dos formandos;
- Ser receptivo às necessidades e aspirações dos participantes e adaptar o ritmo das actividades às **condições do grupo**;

- Ser capaz de proporcionar aos participantes um ambiente de **confiança e segurança**;
- Ser o **facilitador** do processo de formação, proporcionando o espaço necessário para que os formandos participem activamente.

A utilização de técnicas de **dinâmica de grupo**, quer presencial como *online*, parece ser adequada a este curso, pois contribui para:

- A aquisição de hábitos de trabalho em **equipa** e um conhecimento, pelos formandos, das suas qualidades e características na interacção com os outros;
- O reforço da **auto-confiança** através do trabalho em grupo, uma vez que este gera confiança e permite um conhecimento mútuo, incentivando, desta forma, o **aprender a aprender** com os outros e a interajuda.

Os formandos, participando de forma activa e democrática, redesenham a formação e constroem a sua aprendizagem. Espera-se que ao longo do processo de formação, o conjunto dos formandos se vá transformando num verdadeiro grupo que funcione em equipa proporcionando a construção de uma verdadeira comunidade prática *online* sobre o teletrabalho e a comunicação em ambiente virtual.

O desenvolvimento metodológico referido pressupõe a realização de actividades e a utilização de materiais pedagógicos adequados aos objectivos e às estratégias delineadas em função das necessidades, interesses e contextos do grupo em formação.

As actividades e materiais pedagógicos sugeridos têm por objectivo constituir-se como propostas de trabalho adaptáveis às necessidades do processo de formação.

Prevê-se, assim, a utilização de:

- *Brainstorming* para a introdução de novos assuntos e conceitos;
- *Discussão em Grupo*, em presença para a consolidação de conhecimento, e online para a aquisição de conhecimentos através da troca de experiências com os outros;
- *Estudos de caso*, para a materialização das informações transmitidas e para a aplicação dos conhecimentos adquiridos a casos reais.
- *Explicação e Demonstração*, presencial e online, para a introdução de novos conteúdos e para a preparação dos trabalhos a serem desenvolvidos em grupo ou através de estudo autónomo.

Nomes (títulos) dos materiais e instrumentos pedagógicos

A) Manual do formando:

- “Comunicar em Ambiente Virtual” (MN_ComAmbVirt.doc)

B) Apresentações em PowerPoint:

- PP_ComAmbVirt_Un0.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un1.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un2.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un3.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un4.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un5.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un6.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un7.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un8.ppt
- PP_ComAmbVirt_Un9.ppt

C) Actividades e Exercícios

- CV 1.1, Estruturar o processo de comunicação
 - CV 2.1., Apresentação de uma Proposta por um Teletrabalhador
 - CV 2.2 , Criação de um Weblog
 - CV 3.1. , Realizar o upload de um site por FTP (File Transfer Protocol)
 - CV 3.2. , Marketing de site na Internet
 - CV 3.3. , Chat Multi-utilizador
 - CV 4.1, Divulgação a sua actividade para o exterior
 - CV 5.1, Os desafios comunicacionais
 - CV 6.1, Utilização crítica das ferramentas
 - CV 7.1, Utilização crítica das ferramentas
-

- CV 7.2 , Monitorização de alterações ao documento com o MS Word
- CV 7.3. , Mail Merge (exercício extra)
- CV 8.1. , Trabalhar com Firewall
- CV 8.2. , Apresentar um curso *online*
- CV 8.4. , Miguel Carvalho - Redes à Distância
- CV 8.3. , Participação num Forum

D) Aplicação Interactiva:

- “Comunicar em Ambiente Virtual” (disponível na plataforma)

E) Teste Final

- ComAmbVirt_testefinal.doc

Equipamentos necessários

Os equipamentos necessários variam consoante a sessão é *online* ou presencial, no entanto, para o bom funcionamento das sessões nas duas modalidades são necessários:

- Projector de vídeo (só para sessão presencial)
- Flipchart (só para sessão presencial)
- Computador com ligação à Internet (preferência ligação por cabo ou banda larga)
- Microfone
- Colunas
- Câmara (opcional)

Metodologia de avaliação

1. Avaliação das competências dos formandos

A metodologia de avaliação a seguir no presente curso segue uma abordagem estruturada baseada em três componentes fundamentais:

- Presença e comportamento

- Domínio do objecto de formação
- Aprendizagem

A avaliação será realizada pelo tutor através de vários parâmetros que ajudarão a medir o empenho e a aprendizagem dos formandos pontualmente, ao longo do curso como também no final da acção.

Para conferir a pontuação, o tutor (formador) irá considerar a escala de qualificação seguinte:

A	B	C	D	E
Excelente	Muito bom	Bom	Suficiente	Insuficiente

Conforme referido par o estabelecimento do grau de aptidão do formando entrar-se-á em linha de conta com as três componentes: presença e comportamento; domínio do objecto de formação; e o nível da aprendizagem.

Presença e comportamento

Implica uma avaliação contínua do comportamento do formando durante o curso, através de 4 parâmetros considerados importantes: assiduidade, participação, responsabilidade e relações interpessoais.

Assiduidade

Avalia-se a presença do formando nas sessões, a frequência com que compareceu às sessões e actividades desenvolvidas.

A assiduidade deverá calcular-se segundo o modelo:

Sessões	Realizadas	Assistidas	Taxa de assiduidade
Presenciais			%
Síncronas			%
Auto-estudo			%
TOTAL			%

Participação

Avalia-se o interesse do formando, a pertinência e oportunidade das intervenções e a colaboração na dinamização das actividades formativas.

Responsabilidade

Avalia-se o sentido de responsabilidade na frequência da acção, em termos de cumprimento dos tempos e das actividades propostas.

Relações interpessoais

Avalia-se a comunicação do formando com os colegas, formadores e outros, incluindo a sua tolerância e espírito de equipa.

Domínio do objecto de formação

É uma avaliação sumativa, destinada a diagnosticar os conhecimentos adquiridos pelos formandos através de exercícios e trabalhos práticos, individuais ou de grupo.

Os trabalhos deverão ser numerados na ordem de execução e avaliados de seguinte maneira:

Trabalhos		T2.1	T4.1	T5.1	T6.1	T8.3	Total
Parâmetros							
Individuais	Integração de conhecimentos	I			I	I	
	Aplicação de conhecimentos	I			I	I	
	Resultado global	I			I	I	
De grupo	Integração de conhecimentos		G	G			
	Aplicação de conhecimentos		G	G			
	Resultado global		G	G			

Notas:

I – Classificação do Trabalho Individual

G – Classificação do Trabalho de Grupo

- (1) - Na sessão de início da acção de formação será explicitada a importância dos trabalhos na avaliação das aprendizagens, enquanto produção do formando, e será aplicado um questionário de expectativas
- (2) Naturalmente que a dimensão e número de trabalhos deverá reflectir o objectivo, dimensão e complexidade do curso.
- (3) O teste *online* a realizar no final do curso representa também uma importante componente da avaliação sumativa da aprendizagem dos formandos.

Testes relativos à aprendizagem

Testes	N.º perguntas	N.º respostas correctas	Qualificação
Teste Final	20		

O tutor irá recorrer às funcionalidades da plataforma para analisar tanto os resultados obtidos pelos formandos nos prazos e datas estabelecidas para avaliação.

Os resultados obtidos pelos formandos em cada teste realizado *online* são facultados ao formando por consulta no acto de resposta ao teste.

2. Avaliação da reacção dos formandos

A avaliação de reacção (dos participantes) à aprendizagem será realizada através da recolha das opiniões com um Questionário de Avaliação. Este questionário encontra-se disponível na aplicação interactiva a que os formandos devem aceder para responder às questões. Procura-se desta forma obter a opinião dos formandos sobre as actividades, a qualidade do material pedagógico, o apoio recebido, actuação do formador, etc.

Com o questionário acessível através da aplicação interactiva com as respostas dos formandos arquivadas no servidor os resultados poderão ser avaliados, interpretados e guardados em formato electrónico para consulta e referência futura.

Caso não seja possível recolher as respostas dos formandos através da aplicação interactiva, deverá realizar uma impressão do Questionário e distribuir aos participantes, realizando-se depois a análise e interpretação dos dados.

Como complemento, e de uma certa importância, deverá ter lugar junto ao final da acção de formação uma análise da qualidade da mesma como percebida pelos formandos numa sessão de discussão aberta. Esta análise poderá realizar-se na última sessão presencial do módulo/curso.

Planos de Sessão

Sessão 1				Unidade 0 - Apresentação
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Presencial Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentação: <ul style="list-style-type: none"> ○ Formador ○ Formandos 	<i>Comunicação oral</i> <i>Métodos Activos</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo entre os participantes e formador visando fomentar as interações entre os formandos e criar condições para o trabalho a realizar no decorrer do curso 	PP_ComAmbVirt_Un0.ppt Questionário diagnóstico/expectativas

Sessão 2				Unidade 0 - Apresentação
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Presencial Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentação do curso: características, unidades, organização do trabalho e sistema de avaliação. 	<i>Exposição</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos objectivos do curso, fundamentação e organização 	PP_ComAmbVirt_Un0.ppt

Sessão 3				Unidade 0 – Apresentação	
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais	
Tipo: <i>Online</i> síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Teste da plataforma de formação <i>online</i> e definição de regras de funcionamento 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> Prever o início de pré-sessão com cerca de ½ hora de antecedência em relação à hora prevista de início para que os participantes possam familiarizar-se com a plataforma e colocarem perguntas ou dúvidas de utilização das funcionalidades e ferramentas. 	Chat	
	<ul style="list-style-type: none"> Acesso e familiarização com o sistema: as principais funcionalidades 	<i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> Boas-vindas e encorajamento na utilização da plataforma 	Chat	
	<ul style="list-style-type: none"> Objectivos da sessão Justificação da necessidade de um curso de abordagem sistémica da formação 	<i>Discussão em grupo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Apresentação</i> dos objectivos da sessão Relato pelos formandos de experiências de desenvolvimento de programas de formação 	Chat PP_ComAmbVirt_Un0.ppt	

Sessão 4				Unidade 1 – A Comunicação
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Presencial Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Objectivos da sessão 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> O formador apresenta quais os objectivos da unidade e da sessão. 	Projector PC/Tela Quadro e Canetas PP_ComAmbVirt_Un1.pt
	<ul style="list-style-type: none"> Definição geral do processo de comunicar; Brainstorming sobre o que é comunicar. 	<i>Discussão em Grupo</i>	<ul style="list-style-type: none"> Exemplificação de uma comunicação eficaz e não eficaz 	Projector PC/Tela Quadro e Canetas PP_ComAmbVirt_Un1.pt

Sessão 5				Unidade 1 – A Comunicação
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Presencial Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar e caracterizar o acto de comunicar: <ul style="list-style-type: none"> identificar os elementos básicos da comunicação reconhecer barreiras à comunicação valorizar o feedback ou informação de retorno 	<i>Exposição</i>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar com base na apresentação PowerPoint os conceitos chave da comunicação. 	Projector PC/Tela Quadro e Canetas PP_ComAmbVirt_Un1.pt CV T1.1, Estruturar o processo de comunicação
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os conhecimentos adquiridos na unidade 	<i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> Propor para a consolidação dos conceitos a realização do exercício CV T1.1, Estruturar o processo de comunicação, e sua posterior disponibilização no fórum para discussão por todos. 	

Sessão 6				Unidade 2 – A Comunicação à Distância
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online Síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Princípios da comunicação a distância; 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> Perceber o sistema de comunicação a distância e seus princípios 	PP_ComAmbVirt_Un2.ppt Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> Diferenças da comunicação a distância e presencial; 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> Exemplificação das diversas formas de comunicação à distância apontando as principais diferenças. 	PP_ComAmbVirt_Un2.ppt Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> Vantagens e Desvantagens de cada uma das modalidades de comunicação. 	<i>Comunicação oral</i> <i>Discussão</i>	<ul style="list-style-type: none"> Exposição das vantagens e desvantagens de comunicação à distância. 	PP_ComAmbVirt_Un2.ppt Plataforma PC Microfone Colunas

Sessão 7				Unidade 2 – A Comunicação à Distância
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online Síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas; 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar as principais técnicas na optimização dos recursos. Identificar e distinguir quais as tecnologias mais adequadas para cada situação. Sensibilizar o formando para a escolha acertado na escolha do instrumento para a comunicação a distância. 	PP_ComAmbVirt_Un2.ppt Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> Meios de transmissão. 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar os meios de comunicação comumente utilizados. Efectuar a análise em situação das características da mensagem a enviar, do meio a utilizar e das vantagens e limitações da escolha, atendendo a um caso específico. 	PP_ComAmbVirt_Un2.ppt Plataforma PC Microfone Colunas

Sessão 8				Unidade 3 – Técnicas e Instrumentos
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Presencial Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Determinar o melhor instrumento para o tipo de comunicação; 	<i>Exposição</i>	<ul style="list-style-type: none"> Perante um objectivo comunicacional determinar a melhor técnica, instrumento e ferramenta para cumprir o objectivo proposto; 	PP_ComAmbVirt_Un3.ppt Plataforma PC Ferramentas

Sessão 9				Unidade 3 – Técnicas e Instrumentos
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Presencial Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Demonstração das ferramentas disponíveis; 	<i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer técnicas, instrumentos e ferramentas de comunicação à distância. Apresentação das ferramentas através da prática; Eficácia e comparação dos diversos instrumentos disponíveis. 	PP_ComAmbVirt_Un3.ppt Plataforma Projector PC/Tela Quadro e Canetas Ferramentas

Sessão 10				Unidade 3 – Técnicas e Instrumentos
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Demonstração das ferramentas disponíveis (cont.) Ferramentas para o Teletrabalhador 	<i>Exposição</i> <i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> Continuação da sessão anterior. Apresentação da selecção de ferramentas para o Teletrabalhador para gerir o seu trabalho. 	PP_ComAmbVirt_Un3.ppt Plataforma PC Ferramentas

Sessão 11			Unidade 4 – Requisitos e Técnicas para uma Comunicação Eficaz	
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online Síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Objectivos da sessão 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> O formador apresenta quais os objectivos da unidade e da sessão. 	Projector PC/Tela Quadro e Canetas PP_ComAmbVirt_Un4.pt
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os conhecimentos adquiridos na sessão anterior para desencadear uma comunicação eficaz 	<i>Discussão</i>	<ul style="list-style-type: none"> O formador deve relacionar os objectivos da presente sessão com as informações dadas nas sessões anteriores das unidades 1, 2 e 3 	PP_ComAmbVirt_Un4.ppt Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação dos objectivos da sessão Estruturar a comunicação flexível atendendo à missão central Definir procedimentos e métodos adequados à comunicação Identificar os obstáculos à comunicação eficaz e mecanismo de reacção 	<i>Comunicação Oral</i> <i>Brainstorming</i>	<ul style="list-style-type: none"> O formador, em momentos de interacção com os formandos, vai apresentar os diferentes elementos para uma informação de retorno eficaz, apontando as barreiras à comunicação e as formas de as ultrapassar. Lançar o tópico para discussão “o teletrabalhador e o marketing”, e terminar fazendo a síntese do que foi apontado com a matéria sobre o tópico. 	PP_ComAmbVirt_Un4.ppt Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os conhecimentos adquiridos na unidade 	<i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> Indicar aos formandos o exercício proposta para a unidade (CV T4.1, Divulgação a sua actividade para o exterior), explicando a forma de resolução e a sua importância para a avaliação final. 	CV T4.1, Divulgação a sua actividade para o exterior Plataforma PC Microfone Colunas

Sessão 12			Unidade 5 - Comunicação Interpessoal e Ambiente Virtual	
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Presencial Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Objectivos da sessão 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> O formador apresenta quais os objectivos da unidade e da sessão. 	Projector PC/Tela Quadro e Canetas PP_ComAmbVirt_Un5.pt
	<ul style="list-style-type: none"> Distinguir conteúdos e ideias no processo de comunicação à distância Adequar sentimentos e emoções Modalidades de transmissão da mensagem: diálogo intelectual, grupal e afectivo 	<i>Comunicação Oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar com base na apresentação PowerPoint os conceitos chave. 	PP_ComAmbVirt_Un5.ppt Plataforma PC Microfone Colunas

Sessão 13			Unidade 5 - Comunicação Interpessoal e Ambiente Virtual	
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Relacionar comunicação interpessoal e ambiente virtual Aplicar as noções de comunicação interpessoal em contexto de trabalho virtual 	Discussão	<ul style="list-style-type: none"> Com base nas informações transmitidas na sessão anterior, da mesma unidade, e do estudo pelo formando do manual, lançar para discussão a questão “As relações interpessoais envolvidas na comunicação em ambiente virtual”. Realizar a síntese dos pontos discutidos e apresentar uma súmula da matéria discutida nas duas sessões (12 e 13). 	PP_ComAmbVirt_Un5.ppt Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os conhecimentos adquiridos na unidade 	Experimentação	<ul style="list-style-type: none"> Indicar aos formandos o exercício proposta para a unidade (CV T5.1, Os desafios comunicacionais), explicando a forma de resolução e a sua importância para a avaliação final. 	CV T5.1, Os desafios comunicacionais Plataforma PC Microfone Colunas

Sessão 14				Unidade 6 – Comunicação Síncrona
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online Síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Objectivos da sessão 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> O formador apresenta quais os objectivos da unidade e da sessão. 	Projector PC/Tela Quadro e Canetas PP_ComAmbVirt_Un1.pt
	<ul style="list-style-type: none"> As ferramentas síncronas em ambiente virtual 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação, pelo formador, das noções de comunicação virtual síncrona. 	PP_ComAmbVirt_Un6.ppt Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> Praticar a utilização das ferramentas. 	<i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> Através das funcionalidades da plataforma, testar a utilização das diferentes ferramentas síncronas disponíveis. 	PP_ComAmbVirt_Un6.ppt Plataforma PC Microfone Colunas

Sessão 15			Unidade 6 – Comunicação Síncrona	
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: <i>Online</i> síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquadrar a comunicação com exemplos práticos de utilização das ferramentas. ▪ Orientar um grupo de forma a otimizar a comunicação; ▪ Gerir o tempo de uma sessão <i>online</i>. 	<i>Comunicação oral</i> <i>Discussão</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar práticas concretas de comunicação de um teletrabalhador 	PP_ComAmbVirt_Un6.ppt Estudo de Caso 1,2 e 3 Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os conhecimentos adquiridos na unidade 	<i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar aos formandos o exercício proposto para a unidade (CV T6.1, Utilização crítica das ferramentas) 	PP_ComAmbVirt_Un6.ppt CV T6.1, Utilização crítica das ferramentas Plataforma PC Microfone Colunas

Sessão 16				Unidade 7 – Comunicação Assíncrona
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online síncrona Duração: 1h30m	Objectivos da sessão	<i>Comunicação oral</i>	O formador apresenta quais os objectivos da unidade e da sessão.	Projector PC/Tela Quadro e Canetas PP_ComAmbVirt_Un7.pt
	Ambiente de comunicação assíncrono;	<i>Exposição</i>	Apresentação, pelo formador, das noções de comunicação virtual assíncrona.	PP_ComAmbVirt_Un7.ppt Plataforma PC Microfone Colunas
	Aplicar os conhecimentos adquiridos na unidade	<i>Experimentação</i>	Indicar aos formandos o exercício proposto para a unidade (CV T7.1, Utilização crítica das ferramentas) e solicitar que o mesmo seja realizado antes da sessão n.º17 para que os resultados possam ser discutidos nessa mesma sessão.	PP_ComAmbVirt_Un7.ppt CV T7.1, Utilização crítica das ferramentas Plataforma PC Microfone Colunas

Unidade 7 – Comunicação Assíncrona				Comunicar em Ambiente Virtual
Sessão 17	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online Síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquadrar a comunicação assíncrona com exemplos práticos de utilização das ferramentas. ▪ Orientar um grupo de forma a otimizar a comunicação; ▪ A gestão de um fórum de discussão 	<i>Comunicação oral</i> <i>Discussão</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar práticas concretas de comunicação de um teletrabalhador através dos estudos de caso. • Apontar caminhos para uma efectiva comunicação assíncrona. • 	PP_ComAmbVirt_Un7.ppt Estudo de Casos 1,2 e 3 Plataforma PC Microfone Colunas
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os conhecimentos adquiridos na unidade 	<i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar aos formandos o exercício proposto para a unidade (N.ºT7.2 , Monitorização de alterações ao documento com o MS Word; N.ºT7.3. , Mail Merge) 	PP_ComAmbVirt_Un7.ppt N.ºT7.2 , Monitorização de alterações ao documento com o MS Word; N.ºT7.3. , Mail Merge Plataforma PC Microfone Colunas

Sessão 18			Unidade 8 – Técnicas para otimizar a comunicação oral e escrita	
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Presencial Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Exemplos e Exercícios Práticos segundo casos de estudo. 	<i>Exposição</i>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação de 3 casos de estudo. Simular o ambiente de trabalho, dentro de um determinado contexto de trabalho à distância, de modo a tomar conhecimento e ajudar na selecção da melhor ferramenta para a comunicação. 	PP_ComAmbVirt_Un8.ppt Projector PC/Tela Quadro e Canetas Ferramentas

Sessão 19			Unidade 8 – Técnicas para otimizar a comunicação oral e escrita	
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Exercícios Práticos 	<i>Experimentação</i>	<ul style="list-style-type: none"> Através da plataforma de suporte estabelecer comunicação entre os formandos, montando um exercício de papéis para cada um deles. Confrontação com mensagens de teor agressivo. 	PP_ComAmbVirt_Un8.ppt Projector PC/Tela Quadro e Canetas Ferramentas

Sessão 20				Unidade 9 – Netiquette
Sessão	Tópicos	Métodos/ Técnicas	Actividades	Materiais
Tipo: Online Síncrona Duração: 1h30m	<ul style="list-style-type: none"> Objectivos da sessão 	<i>Comunicação oral</i>	<ul style="list-style-type: none"> O formador apresenta quais os objectivos da unidade e da sessão. 	Projector PC/Tela Quadro e Canetas PP_ComAmbVirt_Un9.pt
	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar o objectivo da unidade Identificar os principais domínios do espaço virtual: a Internet e o comércio electrónico Apontar as regras básicas da netiquette Aplicar a netiquette aos diferentes instrumentos e técnicas de comunicação virtual Identificar os elementos centrais do estilo comunicação virtual positivo 	<i>Exposição</i> <i>Discussão</i>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação dos objectivos da unidade aos formandos Apresentação dos diferentes elementos relacionados com a netiquette numa comunicação em ambiente virtual. Apresentações pelos formandos da forma como estabelecem uma comunicação em ambiente virtual de acordo com os elementos anteriormente apresentados. Discutir quais os conceitos apresentados e as diferentes experiências partilhadas. Terminar remetendo para o estudo da unidade na plataforma, alertando para a realização do teste no final. 	PP_ComAmbVirt_Un9.ppt Teste formativo a ser desenvolvido na plataforma para consolidação dos conhecimentos adquiridos quer pela sessão como pelo auto-estudo Plataforma PC Microfone Colunas

Anexos

Apresentações em PowerPoint



Exercícios

Bibliografia

BETERO, Isabel (1999), “A importância cultural na implementação das tecnologias de *groupware*”, Monografia apresentada para conclusão do curso de especialização em ciência da computação da Universidade de Punta Grossa

BOWDITCH, J. L. e BUONO, A. F. *Elementos de Comportamento Organizacional*. São Paulo, Pioneira, 1992.

DE AQUINO, Marcus, (2002), “Educação A Distância sob as ÓticasdDe *Groupware* e Sistema Produtivo”, Monografia para especialização em Engenharia de Produção no Centro de Ciências e Tecnologia, Departamento de Engenharia Mecânica na Universidade Federal da Paraíba

CHAMBERS, H. (2001). *Effective Communication Skills*. USA: Perseus Publishing.

CHUTE, A. Et al.(1999). *The McGraw-Hill Handbook of Distance Learning*. USA: McGraw-Hill

DUGGLEBY, Júlia (2002), “Como ser Tutor *Online*”, Lisboa. Edições Monitor

IEEE Computer Society Staff. (1998). ***Proceedings: 1998 IEEE and Atr Workshop on Computer Vision for Virtual Reality Based Human Communications: January 3, 1998, Bombay, India***. USA: IEEE - Computer Society Press. 198pp. (ISBN: 0818682833).

KEHOE, Brendan P. (1992). *A Beginner's Guide to the Internet: Zen and the Art of the Internet*. First Edition.

MACEDO, Alessandra (199), “Explorando tecnologias de hipermídia e de trabalho cooperativo em um ambiente de apoio ao ensino”, dissertação de mestrado ao Instituto de Ciências matemáticas e de computação da Universidade de são Paulo.

MANTYLA, K. & WOODS, J. (2001). *The 2001/2002 ASTD Distance Learning Yearbook*. USA:ASTD

C. F. Shannon-Weaver, *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana: University of Illinois Press, 1949), pp. 5 e 98.

SHAPIRO, Norman, et al. (1985). *Towards an Ethics and Etiquette for Electronic Mail*, Santa Monica, CA: Rand Corporation (publication R-3283-NSF/RC).

VINCE, John & EARNSHAW, Era (1998). *Virtual Worlds on the Internet*. USA: IEEE Computer Society Press, 352pp. (ISBN: 0818687002).

YNNETTE, R. (1997). *Creating the virtual classroom*. Canada: Porter.

"Heartland Free-Net Registered User Guidelines", Bradley University, Peoria, Il.

"Exploring Internet Training Series, Module 1- Exploring Internet:Using your Computer to Communicate", by Deborah Shaffer, ES-USDA, CIT and Pennsylvania State University, Henry DeVries; Extension Electronic Technology Group, Cornell University; Gregory Parham, ES-USDA, CIT.

"Exploring Internet Training Series, Module 2- Mail-based Information Delivery: Almanac and Listservs". by Deborah Shaffer, ES-USDA, CIT and Pennsylvania State University; Henry DeVries, Extension Electronic Technology Group, Cornell University; Gregory Parham, ES_USDA, CIT.

Experts-exchange. (<http://www.experts-exchange.com/>)

(<http://www.experts-exchange.com/Programming/>)

Hotmail (<http://www.hotmail.com>)

Learning Organization Mailing List and Archive

<http://www.learning-org.com/LOinfo.html>

Marciana (<http://www.marciana.org>)

Messenger (messenger.msn.com.br)

Master the Basics: Netiquette

(<http://www.learnthenet.com/english/html/09netiq.htm>)

Netiquette Home Page (<http://www.albion.com/netiquette/index.html>)

Sapo (<http://www.sapo.pt>)

Yahoo (www.yahoo.com)

Windows Update Microsoft (<http://windowsupdate.microsoft.com/>)

Informações

Em <http://www.elearning-pt.com/teletrabalho> encontra-se mais informação sobre o conjunto de produtos desenvolvidos pela parceria no quadro da formação para teletrabalho. Para informações mais detalhadas por favor envie uma mensagem e-mail para info@elearning-pt.com ou contacte qualquer dos membros da parceria:



Perfil Psicologia e Trabalho Lda.

Dr.^a Graça Pinto
Estrada de Moscavide, 23-4.º Frt.
1800-277 Lisboa

Tel.: 218 538 440
Fax: 218 535 867
E-mail: perfil@perfil.com.pt
Website: <http://www.perfil.com.pt>



DeltaConsultores

Eng.º José Lencastre
Rua da Bempostinha n.º 25 CV
1150-065 Lisboa

Tel.: 218 850 051
Fax.: 218 850 246
E-mail: projectos@dlt.pt
Website: <http://www.dlt.pt>



ISPA Instituto Superior de Psicologia Aplicada

Dr.^a Sílvia Ramalho
Rua Jardim do Tabaco, 34
1149-041 Lisboa

Tel.: 218 811 700
Fax: 218 860 054
E-mail: dfp@ispa.pt
Website: <http://www.ispa.pt>

© Perfil, DeltaConsultores e ISPA

Ficheiro: GF_ComAmbVirt_v6.doc

Impresso em: 10-10-2005