Relação e Comunicação em Contexto de Trabalho

Destinatários	Trabalhadores/as de Instituições do Ensino Superior que pretendam desenvolver competências de relação e comunicação em ambiente laboral
Entidade promotora	ANFUP — Associação Nacional dos Funcionários das Universidades Portuguesas
Formadora	Andresa Oliveira
Área de formação (CNAEF)	090 - Desenvolvimento pessoal
Duração	12 horas em 4 sessões de 3 horas
Datas e horário	**01 a 04 de Fevereiro de 2027, 9h30 - 12h30**
Valor	75€
Modalidade	Online síncrono via Zoom
Número máximo de participantes	15
Certificação	Certificação DGERT - Certificado de Formação Profissional, emitido na plataforma SIGO
Formulário de inscrição	https://forms.gle/8Q7TccgApb4iHJV48

Enquadramento

A qualidade da comunicação e das relações interpessoais em contexto profissional é essencial para o bom funcionamento das equipas, para a prevenção de conflitos, para a cooperação entre serviços e para a prestação de um serviço público mais eficaz, humanizado e orientado para as pessoas.

No contexto da Administração Pública, onde o trabalho envolve frequentemente articulação entre equipas, resposta a solicitações diversas, cumprimento de procedimentos, gestão de prioridades e contacto com pessoas, torna-se particularmente relevante desenvolver competências de comunicação clara, escuta ativa, gestão emocional, colaboração e segurança psicológica.

Esta formação pretende criar um espaço prático, participativo e reflexivo, no qual os/as participantes possam compreender melhor como surgem mal-entendidos, bloqueios comunicacionais e dificuldades relacionais no trabalho, bem como experimentar estratégias concretas para melhorar a comunicação quotidiana, a cooperação em equipa e a convivência em espaços partilhados, como *open spaces*.

A formação terá quatro sessões online, com uma metodologia interativa e participativa, combinando momentos breves de enquadramento teórico com exercícios práticos, análise de situações reais, trabalho em pequenos grupos e construção de ferramentas aplicáveis ao quotidiano profissional.

Destinatários/as

Trabalhadores de Instituições do Ensino Superior que pretendam desenvolver competências de relação e comunicação em ambiente laboral, aplicáveis por exemplo em:

- colaboração em equipa,
- comunicação interpessoal,
- gestão de mal-entendidos,
- participação em reuniões,
- trabalho em *open space*
- interação com colegas, chefias, equipas ou outros interlocutores institucionais.

Calendarização

Data	Tema Central	Objetivos	Produto prático
24-11-2026	**Como acontecem os mal-entendidos: perceções, pressupostos e interpretações**	• identificar como perceções, pressupostos e modelos mentais influenciam a comunicação; • distinguir factos, interpretações e intenções atribuídas; • reconhecer erros comuns no processo de comunicação; • reformular mensagens para reduzir ambiguidade; • usar perguntas de clarificação antes de reagir.	Checklist de Clareza Comunicacional
25-11-2026	**O papel das emoções na comunicação: conflito, escuta e desescalada**	• reconhecer sinais emocionais em si e nos outros; • compreender como emoções intensas reduzem a qualidade da escuta; • usar técnicas simples de autorregulação antes de responder; • validar sem concordar; • responder à tensão, crítica ou frustração de forma construtiva.	Protocolo pessoal de autorregulação e desescalada
26-11-2026	**Segurança psicológica e trabalho de equipa: falar,**	• distinguir segurança psicológica de conforto, permissividade ou ausência de exigência; • identificar comportamentos que	Acordo de Equipa: normas de

Data	Tema Central	Objetivos	Produto prático
	escutar, discordar e aprender	favorecem ou bloqueiam a participação; • compreender o papel da confiança, clareza de papéis e normas de equipa; • praticar formas construtivas de discordar, pedir ajuda e dar feedback; • criar normas simples de comunicação em equipa.	comunicação e colaboração
27-11-2026	**Comunicação no dia-a dia: open space, canais digitais, reuniões**	• identificar riscos comunicacionais do open space e do trabalho digital; • distinguir disponibilidade de interrupção permanente; • propor regras realistas para uso de canais de comunicação; • melhorar reuniões, pedidos e respostas; • construir um código de boas práticas aplicável ao contexto profissional.	Código de Boas Práticas de Comunicação no Serviço

Objetivo Geral

Desenvolver competências práticas de relação e comunicação em contexto de trabalho, promovendo uma comunicação mais clara, consciente, colaborativa e adequada às exigências do trabalho em equipa, em ambiente online, presencial e em espaços partilhados.

Objetivos Específicos

No final da formação, espera-se que os/as participantes sejam capazes de:

- compreender como surgem mal-entendidos no contexto profissional;
- distinguir factos, interpretações, pressupostos e intenções atribuídas;
- reconhecer o impacto das perceções, modelos mentais, erros de atribuição e expectativas na comunicação;
- utilizar estratégias de clarificação para reduzir ruído comunicacional;
- reconhecer o papel das emoções na comunicação interpessoal;
- aplicar técnicas simples de autorregulação e desescalada em conversas difíceis;
- praticar formas de escuta ativa, validação e comunicação assertiva;
- compreender o conceito de segurança psicológica e a sua importância para o trabalho em equipa;
- identificar comportamentos que promovem ou bloqueiam a participação, a confiança e a colaboração;
- desenvolver regras práticas para melhorar a comunicação em reuniões, canais digitais e *open spaces*;
- construir compromissos individuais e coletivos para melhorar a qualidade da comunicação no quotidiano profissional.

Metodologia pedagógica e estrutura das sessões

A formação terá uma metodologia **ativa, participativa e experiencial**, combinando momentos breves de exposição teórica com exercícios práticos, reflexão individual, trabalho em pequenos grupos, discussão orientada, análise de casos reais e simulações adaptadas ao contexto online.

Cada sessão terá a seguinte estrutura:

- **30 minutos** — enquadramento teórico inicial;
- **60 minutos** — exercícios práticos e dinâmicas participativas;
- **15 minutos** — intervalo;
- **30 minutos** — aprofundamento teórico;
- **45 minutos** — exercícios práticos, simulações ou aplicação a casos reais.

Serão privilegiadas situações próximas da realidade profissional dos/as participantes, garantindo a confidencialidade, o respeito pela experiência de cada pessoa e a transferência das aprendizagens para o quotidiano de trabalho.

Serão utilizados, entre outros, as seguintes técnicas:

- exposição dialogada;
- perguntas orientadoras;
- reflexão individual;
- discussão em grupo;
- trabalho em salas simultâneas;
- análise de situações reais;
- exercícios de reformulação comunicacional;
- simulações;
- construção colaborativa de checklists e regras práticas;
- compromisso individual de aplicação das aprendizagens.

Avaliação e Certificação

A avaliação terá uma natureza essencialmente **formativa e participativa**, centrada na reflexão, na aplicação prática e na transferência das aprendizagens para o contexto profissional. Cada participante fará uma **autoavaliação inicial e final** das suas competências de relação e comunicação em contexto laboral.
Para efeitos de certificação da formação é requerida a presença nas 12 horas da formação.

Recursos necessários

Para participação na formação, cada participante deverá dispor de:

- computador com acesso à internet;
- câmara e microfone funcionais;
- acesso à plataforma de videoconferência;
- condições mínimas de participação em ambiente reservado, sempre que possível;
- disponibilidade para participar em exercícios, discussões e atividades em pequenos grupos.

Ao longo da formação serão sugeridos **recursos complementares**, como vídeos curtos, podcasts ou livros.

Cada sessão terá um **requisito prévio**. Por exemplo, será pedido aos participantes que vejam um vídeo, façam uma reflexão prévia ou pensem numa experiência ou dificuldade real.

Resultados esperados

No final da formação, espera-se que os/as participantes tenham desenvolvido maior consciência sobre os seus padrões de comunicação e disponham de ferramentas práticas para:

- reduzir mal-entendidos;
- clarificar pedidos e expectativas;
- gerir melhor conversas emocionalmente exigentes;
- participar de forma mais construtiva em reuniões;
- promover equipas mais colaborativas e psicologicamente seguras;
- melhorar a comunicação em *open space* e em canais digitais;
- contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável, respeitoso e eficaz.

Testemunhos da 1.ª edição (julho de 2026)

"Levo comigo várias ideias e ferramentas que procurarei aplicar no dia a dia."

"A clareza com que a formação conciliou a componente teórica com a componente prática permitiu-me adquirir métodos de comunicação eficazes, aplicáveis tanto em contexto profissional como pessoal."

"Destaco a componente prática da formação, que incentivou a partilha de experiências e a reflexão sobre situações reais, tornando a aprendizagem mais significativa e útil."

"A formação proporcionou momentos de reflexão, partilha e aprendizagem que me permitiram olhar de forma mais consciente para a forma como comunicamos e nos relacionamos em contexto de trabalho."

"Foi das formações mais cativantes que efetuei."

Biografia da Formadora - Andresa Oliveira



É Psicóloga, Especialista em Psicologia Clínica e da Saúde e concluiu um Doutoramento também nesta área.

Atualmente, coordena a área de Ciência e Prática Psicológicas, na Ordem dos Psicólogos Portugueses – cuja principal função é a produção de documentos técnico-científicos que suportem a aplicação e a comunicação do conhecimento proveniente da Ciência Psicológica à prática profissional dos Psicólogos e Psicólogas, à construção de políticas públicas de Saúde, Sociais e da Educação, bem como à promoção da Literacia na área da Saúde Mental e do Bem-Estar, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida e a prestação de serviços psicológicos e cuidados de saúde aos cidadãos, organizações e comunidades. É ainda *People Partner*, desempenhando um papel estratégico na construção de um Local de Trabalho Saudável, facilitando a promoção de uma cultura baseada na diversidade, equidade, inclusão e desenvolvimento pessoal e profissional.

Realiza prática clínica privada, com crianças, adolescentes, bem como Aconselhamento Parental. Também faz Consultoria Científica à Fundação Mendes Gonçalves, entre outras organizações.

Leciona ainda Psicologia do Desenvolvimento na ESEL e Competências Comunicacionais no IST. Anteriormente, lecionou várias disciplinas na Universidade de Évora, coordenou Formação de Adultos e grupos de desenvolvimento pessoal, social e profissional junto de populações vulneráveis.

É mãe, apaixonada pela ciência, sobretudo do comportamento humano, por literatura e pelo debate de ideias. Também gosta de viajar, de disciplina e de bom humor.

Inscrições

https://forms.gle/pYQZPtHGjrG1uU5t6

Contactos

anfup.formacao@gmail.com https://www.anfup.pt/