

## **Workshop “Gestão de Conflitos no Trabalho”**

**Duração:** 2 a 3 horas

**Objetivo geral:** Dotar os participantes de ferramentas e técnicas eficazes para a resolução de conflitos no local de trabalho, promovendo um ambiente mais colaborativo e produtivo.

---

### **Enquadramento**

Este workshop ensina técnicas para resolver conflitos de forma construtiva, reforçando o espírito de equipa e melhorando o ambiente de trabalho. Equipas com menos conflitos tendem a ser mais produtivas e colaborativas, aumentando a satisfação e o desempenho organizacional.

### **Conteúdos**

#### **1. Introdução ao Conflito no Ambiente de Trabalho**

- Definição de conflito: o que é e o que não é um conflito.
- Tipos de conflito: interpessoal, intragrupal e organizacional.
- Importância da gestão de conflitos para o bem-estar e a produtividade.

#### **2. Compreensão das Causas dos Conflitos**

- Fontes comuns de conflitos
- Identificação de sinais de conflito

#### **3. Técnicas de Resolução de Conflitos**

- Comunicação assertiva
- Escuta ativa e empatia
- Negociação colaborativa
- Mediação

#### **4. Estratégias para a Prevenção de Conflitos**

- Como construir relações de confiança e manter uma comunicação aberta.
  - Definir expectativas claras e limites para evitar conflitos futuros.
  - Desenvolver uma cultura de feedback e reconhecimento para reduzir frustrações.
-