



FORMAÇÃO EAPN PORTUGAL

AÇÃO DE FORMAÇÃO

»» PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA NA RELAÇÃO COM O/A CLIENTE

Melhorar a relação e a comunicação com o/a cliente, dando importância a aspetos que habitualmente nos passam despercebidos e são para nós muitas vezes até inconscientes, pode ser o suficiente para que a dinâmica entre o/a técnico/a e o/a cliente se torne ainda mais próxima e produtiva. A Programação Neurolinguística (PNL) oferece-lhe ferramentas práticas para criar vínculos respeitosos com os outros através do uso criterioso da linguagem verbal e não-verbal, do reconhecimento dos padrões habituais de pensamento e de uma abordagem humana mais inclusiva.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Conceitos gerais da PNL com aplicação prática na abordagem de públicos socialmente vulneráveis

- Alguns Pressupostos úteis da PNL na relação terapêutica e psicossocial;
- Modelo de Comunicação da PNL e o que está por trás da construção de um modelo do Mundo tão subjetivo e tão pessoal;
- Sistemas de representação preferencial e seus efeitos na visão subjetiva da realidade;
- Padrões Mentais e resultados.

2. Melhoria das competências relacionais na dinâmica com clientes

- Inteligência Emocional nos terapeutas e técnicos/as de apoio social ligados à inserção social e à luta contra a pobreza;
- Comunicação consciente e inconsciente: a importância do “*rapport*” na criação de um terreno comum e os fatores envolvidos no seu estabelecimento: calibrar, sincronizar, acompanhar e conduzir;
- Empatia e escuta ativa;
- Formulação de perguntas, reformulação e *back tracking*;
- Motivação, auto-confiança, auto-estima e identidade: o poder “oculto” dos Meta-programas mentais e o seu impacto nos resultados dos indivíduos.

3. Relacionamento, persuasão e ressonância positiva

- Níveis neurológicos e a sua ligação aos sonhos, metas e/ou resultados indesejados;
 - O poder inconsciente da linguagem verbal e forma de a utilizar com integridade para catalisar melhorias nos outros;
 - Paradigmas, crenças e convicções pessoais e o seu impacto nos resultados dos diferentes utentes.
-

OBJETIVOS GERAIS

No final da formação os participantes:

- Têm uma maior flexibilidade no seu repertório de comunicação, ajustando a sua abordagem aos clientes, de acordo com o feedback recebido;
- Sabem como usar os sistemas preferenciais no estabelecimento de uma relação próxima e envolvente com os mesmos e entre pares;
- Conhecem ferramentas capazes de otimizar a relação com os seus diferentes interlocutores;
- Estão mais conscientes do impacto que têm nos seus clientes e agem segundo os princípios da Inteligência Emocional.

METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Abordagem teórico-prática sobre os principais conceitos em causa, seguida de metodologias ativas com o recurso a atividades práticas realizadas em sala. Trabalhos de grupo, debate e brainstorming.

DIAS 3 e 9 de Julho de 2014

HORÁRIO das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30

DURAÇÃO 14 horas

LOCAL Junta de Freguesia de Prado, Avenida do Cávado 2/8, 4730-460 Prado - Concelho de Vila Verde

INSCRIÇÃO Associados da EAPN Portugal: 35€ // Não associados: 55€

PÚBLICO-ALVO Coordenadores/as e Técnicos/as superiores da área social. Outros profissionais.

ÁREA DE FORMAÇÃO 090 – Desenvolvimento Pessoal

MODALIDADE DE FORMAÇÃO Contínua, de atualização

FORMA DE ORGANIZAÇÃO Presencial

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO Número de ordem de receção da ficha de inscrição

CERTIFICADO DE FORMAÇÃO A obtenção do certificado implica a presença obrigatória em pelo menos 80% do total da duração da ação

FORMADORA Carla Afonso, Trainer e Master Practitioner de PNL; Coach certificada pelo ICC.

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES Ficha de Inscrição em anexo // A Ficha de Inscrição pode ser fotocopiada.

Após confirmação da sua inscrição, o pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária, numerário ou cheque (à ordem de EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal, Associação).

As inscrições são limitadas a 20 participantes e devem ser enviadas até ao dia 25 de junho para:

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Braga

Rua Ana Teixeira da Silva, N.º 34, 1º Esq.- 4700-251 Braga

Telefone: 253 331 001 / Fax: 253 331 002 / E-mail: braga@eapn.pt