



# FORMAÇÃO EAPN PORTUGAL

## AÇÃO DE FORMAÇÃO

### »» Como lidar com clientes “difíceis”: estratégias para envolver clientes vulneráveis na intervenção

---

A investigação tem vindo a propor a adoção de abordagens colaborativas na intervenção com populações muito vulneráveis, especialmente quando os clientes se mostram relutantes em aderir ao serviço/intervenção. No trabalho com as famílias mais vulneráveis e entre profissionais, são frequentes as descrições de clientes “resistentes” que recusam a intervenção ou se expressam de forma hostil.

As abordagens colaborativas têm vindo a oferecer um amplo conjunto de princípios e práticas que ajudam os profissionais na ativação dos indivíduos e/ou famílias mais vulneráveis, frequentemente considerados como “difíceis” de envolver na intervenção.

Não obstante, a intervenção social atual encontra-se ainda fortemente enraizada nos modelos tradicionais (centrados nos problemas), dificultando ainda a implementação de práticas mais colaborativas no trabalho com os clientes mais vulneráveis.

### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

MÓDULO I – A emergência das abordagens colaborativas no actual contexto de intervenção (princípios)

MÓDULO II – A noção de “resistência” segundo a abordagem colaborativa (perspectiva e actuação)

MÓDULO III – Estratégias para envolver clientes “difíceis” na intervenção.

---

### OBJETIVO GERAL // OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esta ação de formação pretende ajudar os profissionais a lidar (pensar e agir) mais eficazmente com os chamados clientes “resistentes ou relutantes” à intervenção, pois esta é uma dificuldade frequente na intervenção social com clientes muito vulneráveis. Procura fornecer uma visão geral sobre a abordagem colaborativa aplicada ao contexto da intervenção social com clientes vulneráveis, revelando-se muito útil para os profissionais que se encontram na prática directa.

---

### METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Privilegia-se o uso de metodologias participativas e dinâmicas que valorizem a aprendizagem e o desenvolvimento pessoal: método interativo e expositivo, com treino de competências.

Avaliação contínua de pergunta-resposta entre formadora e formandos/as; realização de exercícios práticos durante a sessão e/ou em formato de TPC.

# FORMAÇÃO EAPN PORTUGAL

**DIAS** 21 e 28 de março de 2013

**HORÁRIO** 10h às 13h e das 14h às 17h

**DURAÇÃO** 12 horas

**LOCAL** Universidade Sénior Rainha D. Leonor, sita na Rua Vitorino Fróis, praça da Universidade, 2500 Caldas da Rainha

**INSCRIÇÃO** Associados da EAPN Portugal: **30€** // Não associados: **55€**

**PÚBLICO-ALVO** Coordenadores/as, técnicos/as de intervenção social: assistentes sociais; psicólogos/as; sociólogos/as; educadores/as sociais e ajudantes de ação direta.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO** Formação contínua de atualização.

**FORMA DE ORGANIZAÇÃO** Formação presencial

**CRITÉRIOS DE SELEÇÃO** Prioridade a associados da EAPN Portugal // Número de ordem de receção da inscrição

**FORMADORA** **Sofia Rodrigues**. Doutoranda em Psicologia na Universidade de Aveiro; Licenciada em Psicologia, ramo Psicologia Clínica Dinâmica; Pós-graduada em Análise e Intervenção Familiar; Especialização em Intervenção Sistémica e Familiar pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar; Integra a equipa do Gabinete de Investigação em Saúde Familiar e Comunitária da Universidade de Aveiro; Co-Autora do livro "Famílias pobres: desafios à intervenção social".

## FICHA DE INSCRIÇÃO

Nome \_\_\_\_\_

Profissão \_\_\_\_\_

Entidade \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_ Website \_\_\_\_\_

A ficha de inscrição pode ser fotocopiada.

**Após confirmação da sua inscrição**, o pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária (NIB 0033 0000 000 45757781 95), numerário ou cheque (à ordem de EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal, Associação).

**As inscrições são limitadas a 20 participantes e devem ser realizadas até ao dia 14 de março para:**

Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal

Rua Capitão Mouzinho de Albuquerque, 107, 1.º dto. | 2400-194 Leiria

Tel: 244 837 228 | Fax: 244 837 229 | E-mail: [leiria@eapn.pt](mailto:leiria@eapn.pt)

**Como tomou conhecimento desta ação de formação?** \_\_\_\_\_

Os dados recolhidos são alvo de tratamento único e exclusivamente no âmbito desta atividade de formação. Autorizo a EAPN Portugal a disponibilizar ao Sistema de Acreditação da DGERT os meus dados pessoais relativos à identificação, endereço e contactos para efeitos de uma eventual auscultação.

Organização



Apoio



Acreditação

