

FORMAÇÃO EAPN PORTUGAL

AÇÃO DE FORMAÇÃO

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

A investigação tem vindo a propor a adoção de abordagens colaborativas na intervenção com populações muito vulneráveis, especialmente quando as pessoas se mostram relutantes em aderir aos serviços e intervenções que lhes são propostos. 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. Na população idosa, ainda existem aqueles que, por diversos motivos, não conseguem seguir a intervenção que lhes é proposta.

As abordagens colaborativas têm vindo a oferecer um amplo conjunto de princípios e práticas que ajudam os profissionais na ativação das pessoas e/ou famílias em situação de maior vulnerabilidade, 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 e negligenciando os recursos e as competências das pessoas), dificultando ainda a implementação de práticas mais colaborativas no trabalho com as pessoas em situação de maior vulnerabilidade.

OBJETIVOS

Esta 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 direta.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Esta formação é constituída por quatro workshops (WK) centrados na abordagem e desenvolvimento de estratégias para envolver/lidar com pessoas/famílias vulneráveis. Cada *workshop* contempla uma componente teórica (princípios e atuação das abordagens colaborativas e centradas nas competências) e uma componente de reflexão prática (estratégias).

WK1: Estratégias colaborativas para envolver “clientes difíceis”: quando os clientes expressam ambivalência ou passividade_ **19 março**

WK2: Estratégias colaborativas para envolver “clientes difíceis”: quando os clientes expressam agressividade_ **16 abril.**

WK3: Estratégias colaborativas para envolver “clientes difíceis”: quando os clientes expressam comportamentos manipuladores_ **7 maio.**

WK4: Estratégias colaborativas para envolver “clientes difíceis”: especificidades das pessoas idosas_ **4 junho.**

WK5: Estratégias colaborativas para envolver “clientes difíceis”: especificidades das famílias multidesafiadas_ **4 junho.**

NOTA: O WK4 e o WK5 decorrerão em simultâneo e cada participante deverá inscrever-se apenas num deles.

METODOLOGIA 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.

FORMAÇÃO EAPN PORTUGAL

DIAS 19 março, 16 abril, 7 maio e 4 junho 2013

HORÁRIO 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h00

DURAÇÃO 24h (6h cada Workshop)

LOCAL Escola Superior de Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico da Guarda, Guarda

INSCRIÇÃO Associados da EAPN Portugal: 50€ // Não Associados da EAPN Portugal: 90€

PÚBLICO-ALVO Técnicos e dirigentes de organizações não-governamentais de solidariedade social e com intervenção social 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

FORMADORAS **Sofia Rodrigues** (WK 1, 2, 3 e 5): 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; Coautora do livro "Famílias pobres: desafios à intervenção social".

Sara Guerra (WK 4): Doutorada em Gerontologia & Geriatria pela Universidade de Aveiro; Licenciada em Gerontologia. Autora e Coordenadora do "proFamílias-demência" programa psicoeducativo dirigido a pessoas com demência e suas famílias. Integra a equipa do Gabinete de Investigação em Saúde Familiar e Comunitária da Universidade de Aveiro.

FICHA DE INSCRIÇÃO

Nome _____

Profissão _____

Entidade _____

Morada _____

Telefone _____ Fax _____

E-mail _____ Website _____

Workshop em que se inscreve: WK 4 // WK 5

A ficha de inscrição pode ser fotocopiada

As inscrições são limitadas a 20 participantes e devem ser realizadas até ao próximo dia 13 de março para:

EAPN Portugal / Núcleo Distrital da Guarda

Telefone: 271 227 506 | Fax: 271 227 507 | E-mail: guarda@eapn.pt

Como tomou conhecimento desta ação de formação? _____

Os dados recolhidos são alvo de tratamento única 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.



Parceiros



Apoio

