



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.

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.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Clientes muito vulneráveis: breve caracterização
2. A emergência das abordagens colaborativas no atual contexto de intervenção (princípios)
3. Estratégias colaborativas para envolver clientes “difíceis”: quando os clientes expressam ambivalência, passividade ou agressividade.

OBJETIVO GERAL

Esta formação pretende ajudar os profissionais a lidar (pensar e agir) mais eficazmente com os clientes que expressam agressividade e com os chamados clientes “resistentes ou relutantes” à intervenção, pois esta é uma dificuldade frequente na intervenção social com clientes muito vulneráveis. Procura facultar 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.

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. Recorrer-se-á também à análise e discussão de casos práticos.

DIAS 7, 8 e 14 de outubro

HORÁRIO 10h.00 às 13.00h e das 14.00h às 17.00h

DURAÇÃO 18 horas

LOCAL Centro Social Interparoquial de Santarém, Rua Miguel Bombarda, Santarém

INSCRIÇÃO Associados da EAPN Portugal: 45 € // Não associados: 75€

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

ÁREA DE FORMAÇÃO 762 – Trabalho Social e Orientação

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

CERTIFICADO DE FORMAÇÃO Presença obrigatória em pelo menos 80% do total da duração da ação

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; Coautora 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, numerário ou cheque (à ordem de EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal, Associação).

As inscrições são limitadas a 25 participantes e devem ser realizadas até ao próximo dia 3 outubro para:

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Santarém

Rua Prior do Crato, nº 2 | 2005-365 Santarém

Tel.: 243 306 279 | santarem@eapn.pt

Como tomou conhecimento desta ação de formação? _____

Os dados recolhidos são alvo de tratamento única e exclusivamente no âmbito desta actividade 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.

