

Unidade Curricular	Comunicação e Competências de Atendimento	Área Científica	Psicologia
Mestrado em	Educação Social - Educação e Intervenção ao Longo da Vida	Escola	Escola Superior de Educação de Bragança
Ano Letivo	2023/2024	Ano Curricular	1
Nível	2-1	Créditos ECTS	5.0
Tipo	Semestral	Semestre	1
Código	5017-629-1101-00-23		
Horas totais de trabalho	135	Horas de Contacto	T 45 TP - PL - TC - S - E - OT - O -

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Pedro Augusto Oliveira Salgueiro

### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Compreender a importância da relação para a eficácia da intervenção
2. Mobilizar as competências de escuta ativa para potenciar a eficácia da intervenção
3. Compreender os procedimentos de atendimento a clientes hostis
4. Analisar e estruturar as intervenções de um modo ajustado à promoção da sua proteção face à exaustão profissional

### Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:  
Não existem pré-requisitos

### Conteúdo da unidade curricular

1. As diversas abordagens teóricas ao aconselhamento
2. A construção de uma relação de ajuda efetiva
3. Trabalho com clientes hostis
4. O stress profissional e o risco de burnout.

### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. As diversas abordagens teóricas ao aconselhamento
  - A eficácia da intervenção de aconselhamento: dimensões associadas ao profissional, cliente, relação
2. A construção de uma relação de ajuda efetiva
  - Empatia, genuinidade, aceitação incondicional/respeito
  - Aspectos da comunicação na relação de ajuda
  - A escuta ativa
  - Treino de competências de escuta ativa
  - Questões promotoras de ação
3. Trabalho com clientes hostis
4. O stress profissional e o risco de burnout

### Bibliografia recomendada

1. Corey, G. (2017). Theory and practice of counseling and psychotherapy (10th ed. ). Cengage Learning.
2. Egan, G. , & Reese, R. J. (2019). The skilled helper: a problem-management and opportunity-development approach to helping (11th ed. ). Cengage Learning.
3. Goleman, D. (2012). Os Novos Líderes – A Inteligência Emocional nas Organizações. (3ª Edição). Lisboa, Gradiva.
4. Miranda, C. S, . N. & Freire, J. C. (2012) A comunicação terapêutica na abordagem centrada na pessoa. Arquivos Brasileiros de Psicologia; Rio de Janeiro, 64 (1): 78-94.
5. Robinson, A. M. (2018). Let's Talk about Stress: History of Stress Research. Review of General Psychology, 22(3), 334–342.

### Métodos de ensino e de aprendizagem

Aulas expositivas, realização de atividades práticas (e. g. , fichas, role-playing, visionamento de role-playings), análise de "casos".

### Alternativas de avaliação

1. Avaliação Contínua - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
  - Prova Intercalar Escrita - 50% (Avaliação individual: teste escrito sobre aspetos teóricos da matéria.)
  - Trabalhos Práticos - 20% (Avaliação Individual: nos role-playings, seu desenvolvimento e análise e na participação individual.)
  - Estudo de Casos - 30% (Avaliação de Grupo: realização de fichas de trabalho sobre questões específicas.)
2. Avaliação de Exame - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
  - Exame Final Escrito - 100% (Exame escrito apenas sobre a parte teórica.)

### Língua em que é ministrada

Português

### Validação Eletrónica

Pedro Augusto Oliveira Salgueiro	Paula Marisa Fortunato Vaz	Graça Margarida Medeiros Teixeira e Santos	Carlos Manuel Costa Teixeira
14-12-2023	21-12-2023	21-12-2023	11-02-2024