



Comunicação Efetiva no Serviço Centrado na Família

FCE #8

Esta Folha de FCE é a #8 de uma série de 18 partes sobre serviço centrado na família.

Se você estiver interessado nesta Folha de FCE, também pode ler:

- Folha FCE #9: Usando linguagem e comportamentos respeitosos
- Folhas FCE #11: Negociando: Lidando efetivamente com as diferenças

As principais definições e uma lista dos tópicos desta série podem ser encontradas no final desta Folha de FCE.

Joanne, uma fonoaudióloga, e o Sr. e a Sra. Brown encontraram-se em um horário mutuamente combinado para discutir os resultados de uma avaliação recente de seu filho de 4 anos, Kyle. Joanne contou aos Browns sobre o severo atraso de linguagem que Kyle estava apresentando e falou sobre seus pontos fortes no desenvolvimento motor e cognitivo. Joanne então ouviu os Browns expressarem preocupação com essa notícia. Eles ficaram chateados, mas não surpresos ao saber que Kyle estava atrasado na linguagem. Joanne reconheceu os sentimentos dos pais. Ela também falou sobre o prognóstico de Kyle para os ganhos de linguagem se ele recebesse intervenção. Os pais de Kyle fizeram muitas perguntas sobre as causas do atraso na linguagem, a rapidez com que Kyle faria progresso e o que a intervenção envolveria. Joanne respondeu às perguntas da família e deu aos Browns algumas informações sobre o desenvolvimento da linguagem para levarem para casa. Joanne, o Sr. e a Sra. Brown concordaram em se reunir na semana seguinte para discutir possíveis opções de intervenção. Todos acharam que este foi um bom encontro.

Relevância

A comunicação efetiva entre as famílias e os prestadores de serviços é a chave para o sucesso de uma abordagem de serviço centrada na família. A comunicação é a forma como estabelecemos e construímos relações. A comunicação reflete o valor e o respeito que temos pela pessoa com quem estamos nos comunicando, ou o “parceiro de comunicação”. Nós nos comunicamos com outras pessoas para transmitir informações, sentimentos e planos importantes para o futuro.

O que fazemos como pais ou prestadores de serviços para apoiar uma comunicação efetiva começa logo no nosso primeiro encontro. Nossa comunicação então evolui conforme nos familiarizamos um com o outro e planejamos o futuro da criança juntos. A comunicação efetiva dá suporte a relações positivas, enquanto a comunicação pobre pode facilmente desfazer parcerias entre famílias e prestadores de serviços. Pais pontuaram como um clínico prestativo aquele disponível para responder às perguntas e que incluiu as famílias no planejamento da intervenção como aspectos importantes do serviço centrado na família (King et al., 2000). Embora a importância de uma boa comunicação seja prontamente acordada, nem sempre é claro como alcançar e manter uma comunicação efetiva.

Fatos e Conceitos

Princípios de Senso Comum de Comunicação

A comunicação efetiva é guiada por vários princípios de senso comum. Como palestrantes e ouvintes, podemos não estar conscientes dos princípios que seguimos para permitir que as conversas fluam tranquilamente. Quatro princípios importantes da comunicação efetiva incluem (Grice, 1975):

1. Seja preciso: use a quantidade certa de informações e não fale muito ou pouco.
2. Seja verdadeiro: não desvie o ouvinte intencionalmente.
3. Seja relevante: faça contribuições para as conversas relacionadas aos comentários anteriores. Isso ajuda o parceiro de comunicação a acompanhar facilmente.
4. Seja direto: fale claramente e tente não ser ambíguo ou vago.

A boa comunicação também é influenciada pelas três áreas a seguir (Walker & Singer, 1993):

1. Desenvolvimento de um clima que favoreça a comunicação.
2. Adaptação do ambiente de comunicação às necessidades do parceiro.
3. Uso e monitoramento de habilidades básicas de comunicação.

O ambiente no qual a comunicação ocorre inclui o ambiente físico, a regularidade da comunicação e a acessibilidade dos pais e prestadores de serviços. Deve-se considerar também o propósito da comunicação, bem como as perspectivas, atitudes e valores dos parceiros de comunicação. A comunicação, a todo tempo, inclui a atenção aos mecanismos de comunicação (como falar claramente e usar o contato visual), a consciência dos eventos de comunicação à medida que eles se desenrolam e as habilidades de comunicação dos parceiros.

Por que a comunicação se perde?

A maioria de nós tem boas intenções de ser um comunicador efetivo e de tratar os outros de maneira positiva e respeitosa, mas há razões importantes pelas quais a comunicação efetiva e positiva pode não ocorrer. Esses motivos incluem, mas não estão limitados a:

Atitudes e Perspectivas

- Os pais e prestadores de serviços podem não estabelecer claramente o propósito da parceria.
- Os pais e prestadores de serviços podem não entender o papel um do outro e o que pode ser desempenhado de forma realista por cada parceiro.
- Os pais e prestadores de serviços podem ter percepções com base em experiências anteriores.
- Os prestadores de serviços podem não ver as famílias como parceiros iguais e tomadores de decisão.

Ambiente de Comunicação

- Não foi estabelecido um sistema de comunicação regular.
- Os pais e prestadores de serviços não trocam informações adequadas sobre a criança, a família, a condição da criança e/ou as opções de intervenção.
- O ambiente físico, as pessoas envolvidas, a hora do dia e o tempo alocado para a discussão não são considerados cuidadosamente.
- A comunicação não é adaptada para atender às necessidades linguísticas e culturais de todos os parceiros.

Habilidades de Comunicação

- Os prestadores de serviços/pais não comunicam suas necessidades de forma precisa e completa.
- Os prestadores de serviços não são habilidosos para facilitar uma comunicação tranquila.

Estratégias para uma Comunicação Efetiva em um Contexto Centrado na Família

As estratégias a seguir são organizadas de acordo com os princípios de comunicação para mostrar como cada estratégia contribui para o processo geral de comunicação.

Princípios de Comunicação	Estratégias baseadas em Características de Comunicação Efetiva (Briggs, 1998; Brandt, 1993; Rosin, 1996; Tuchman, 1996; Winton, 1996)
Parceiros se comunicam como iguais (Brandt, 1993)	<ul style="list-style-type: none">• Incentive a discussão aberta.• Permita que todos tenham a oportunidade de compartilhar suas idéias e pontos de vista.• Os prestadores de serviços e os pais se revezam igualmente nos papéis de dar e receber comunicação.• Não julgue ou desvalorize as ideias apresentadas pela pessoa com quem você está se comunicando.
Os parceiros se comunicam com clareza para compartilhar informações (Brandt, 1993)	<ul style="list-style-type: none">• Faça contribuições claras e breves.• Use linguagem que seja compreensível. Evite ou explique palavras ou frases incomuns.• Prestadores de serviços: Compartilhem informações sobre a condição de uma criança e sobre as opções de serviço que são claras e diretas.• Prestadores de serviços: Reconheça e converse sobre os sentimentos da família.• Pais: Compartilhem informações sobre seu filho.• Pais: Falem sobre os pontos fortes e as necessidades de sua família.
Os parceiros realmente se ouvem (Dunst, Trivette & Johanson, 1994)	<ul style="list-style-type: none">• Prestadores de serviços: Ouçam com atenção e empatia a família (estabeleça contato visual, mostre uma atitude relaxada).• Prestadores de serviços: Parafraseiem a mensagem dos pais para que eles saibam que vocês entenderam o que eles disseram. Esclareçam os problemas.• Pais: Ouçam com cortesia o prestador de serviços.• Pais: Façam perguntas quando não entenderem. Avisem os prestadores de serviço quando a informação estiver incompleta.
Os parceiros se comunicam abertamente para que os pais possam tomar decisões informadas sobre seus filhos (Dunst, Trivette & Johanson, 1994)	<ul style="list-style-type: none">• Pais: Expressem seus desejos claramente.• Prestadores de serviços: Ajudem as famílias a falar abertamente sobre suas necessidades.• Prestadores de serviços: Ajudem a família com estratégias para identificar suas necessidades (por exemplo, preenchendo questionários e escrevendo resultados positivos/negativos de decisões).• Prestadores de serviços: Acreditem nos pais e apoiem suas decisões.

Resumo

A comunicação efetiva é uma parte essencial de uma abordagem de serviço centrada na família. Os prestadores de serviço precisam aprender e praticar as habilidades de comunicação. Essas habilidades lhes permitirão ouvir efetivamente, monitorar a comunicação, construir relacionamentos afetuosos e dar suporte aos pais. Os pais devem se comunicar de forma efetiva para obter informações de prestadores de serviços sobre seus filhos e opções de serviços. Os pais precisam ser claros e honestos sobre o que desejam para seus filhos e o papel que desejam desempenhar na intervenção da criança. Serviço centrado na família com sucesso é construído na comunicação bem-sucedida.

Recursos

Brandt, P. (1993). Negotiation and problem solving strategies: Collaboration between families and professionals. *Infants and Young Children*, 5 (4), 78-84.

Briggs, M. H. (1998). Families talk: Building partnerships for communication change. *Topics in Language Disorders*, 18 (3), 71-84.

Dunst, C. J., Trivette, C. M. & Johanson, C. (1994). Parent-professional collaboration and partnerships. In C. J. Dunst, C. M. Trivette and A. G. Deal (Eds.) *Supporting and strengthening families*. Vol. 1. Methods, strategies, and practices (pp. 197-211). Cambridge, MA: Brookline Books.

Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole and J. Morgan (Eds.) *Syntax and semantics Volume 3*. New York: Academic Press.

King, S., Kertoy, M., King, G., Rosenbaum, P., Hurley, P. & Law, M. (2000). *Children with disabilities in Ontario: A profile of children's services. Part 2: Perceptions about family-centred service delivery for children with disabilities*. Hamilton, ON: McMaster University, CanChild Centre for Childhood Disability Research.

Rosin, P. (1996). Parent and service provider partnerships in early intervention. In P. Rosin, A. Whitehead, L. Tuchman, G. Jesien, A. Begun and L. Irwin (Eds.) *Partnerships in family-centered care: A guide to collaborative early intervention* (pp. 65-80). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing.

Tuchman, L. I. (1996). Team dynamics and communication. In P. Rosin, A. Whitehead, L. Tuchman, G. Jesien, A. Begun and L. Irwin (Eds.) *Partnerships in family-centered care: A guide to collaborative early intervention* (pp. 145-185). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.

Walker, B. & Singer, G. (1993). Improving collaborative communication between professionals and parents. In G. Singer and E. Powers (Eds.) Families, disability and empowerment: Active coping skills and strategies for family interventions (pp. 285- 313). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.

Winton, P. (1996). Understanding family concerns, priorities and resources. In P.J. McWilliam, P. J. Winton and E. R. Crais (Eds.) Practical strategies for familycentred intervention (pp. 31-54). San Diego, CA: Singular Publishing Group, Inc.

Definições Chave

Serviço Centrado na Família - O serviço centrado na família é composto por um conjunto de valores, atitudes e abordagens de serviços para crianças com deficiência e suas famílias.

O serviço centrado na família reconhece **que cada família é única**; que a família é a **constante na vida da criança**; e que eles são os **especialistas nas habilidades e necessidades da criança**.

A família trabalha com os prestadores de serviços para tomar decisões informadas sobre os serviços e suportes que a criança e a família recebem.

No serviço centrado na família, os pontos fortes e as necessidades de todos os membros da família são considerados.

Prestador de serviços - O termo prestador de serviços refere-se aos indivíduos que trabalham diretamente com a criança e sua família. Esses indivíduos **podem** incluir assistentes educacionais, trabalhadores temporários, professores, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, coordenadores de serviços, terapeutas recreativos, etc.

Organização - O termo organização refere-se aos locais ou grupos nos quais a criança e sua família recebem serviços. As organizações **podem** incluir programas comunitários, hospitais, centros de reabilitação, escolas, etc.

Intervenção - Intervenções referem-se aos serviços e suportes prestados pela pessoa que trabalha com a criança e família. As intervenções podem incluir terapia direta, reuniões para resolver problemas que são importantes para você, telefonemas para defender seu filho, ações para vinculá-lo a outros pais, etc.

Quer saber mais sobre o serviço centrado na família?

Visite o site do CanChild: www.canchild.ca

Ou ligue para nós 905-525-9140 ext. 27850

Tópicos da Folha do FCE

A seguir está uma lista das Folhas do FCE. Se você estiver interessado em receber algum desses tópicos, entre em contato com o CanChild ou visite nosso site.

Tópicos Gerais Relacionados ao Serviço Centrado na Família

- Folha FCE #1 – O que é o serviço centrado na família?
- Folha FCE #2 – Mitos sobre o serviço centrado na família
- Folha FCE #3 – Como o serviço centrado na família faz a diferença?
- Folha FCE #4 – Tornando-se mais centrado na família
- Folha FCE #5 – 10 coisas que você pode fazer para ser centrado na família

Tópicos Específicos Relacionados ao Serviço Centrado na Família

- Folha FCE #6 – Identificando e construindo os pontos fortes e os recursos dos pais e da família
- Folha FCE #7 – Suporte entre pais
- Folha FCE #8 – Comunicação efetiva no serviço centrado na família
- Folha FCE #9 – Usando linguagem e comportamentos respeitosos
- Folha FCE #10 – Trabalhando juntos: desde fornecimento de informações ao trabalho em parceria
- Folha FCE #11 – Negociando: Lidando efetivamente com diferenças
- Folha FCE #12 – Tomando decisões juntos: Como decidir o que é melhor
- Folha FCE #13 – Definindo objetivos juntos
- Folha FCE #14 – Advocacia: Como obter o melhor para sua criança
- Folha FCE #15 – Aproveitando ao máximo os compromissos e reuniões
- Folha FCE #16 – Promovendo o serviço centrado na família na escola
- Folha FCE #17 – Estratégias centradas na família para listas de espera
- Folha FCE #18 – Somos realmente centrados na família? Checklists para famílias, prestadores de serviços e organizações