



Trabalhando Juntos: Do Fornecimento de Informações ao Trabalho em Parceria

FCE #10

Esta Folha de FCE é a #10 de uma série de 18 partes sobre serviço centrado na família.

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

- Folha FCE#8: Comunicação efetiva no serviço centrado na família
- Folha FCE #13: Definindo objetivos juntos

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

Isso parece familiar?

Sr. Williams não tem certeza de qual deve ser seu papel com relação à tomada de decisões sobre serviços e programas para sua filha, Brenda. Estando muito ocupado, ele prefere apenas fornecer informações sobre as necessidades, pontos fortes e interesses de Brenda, e sobre as prioridades e necessidades da família. Ele sente, no entanto, que é esperado que ele assuma um papel mais ativo na realização dos programas domiciliares, trabalhando com a equipe do prestador de serviços e coordenando todos os serviços de Brenda. Qual é o seu papel adequado em uma abordagem centrada na família para a prestação de serviços?

Relevância

Um pressuposto básico do serviço centrado na família é que as famílias são únicas. As necessidades, preferências e prioridades das famílias variam e mudam com o tempo. Em um modelo de prestação de serviço centrado na família, as famílias escolhem o nível de envolvimento que desejam ter no planejamento e implementação do serviço de sua criança (Brown et al., 1997). Isso afeta naturalmente as expectativas da família e como a família vê o papel do prestador de serviços (Leviton et al., 1992).

O verdadeiro serviço centrado na família significa que as famílias têm **opções** com relação ao seu nível de envolvimento. Os pais devem se sentir à vontade para solicitar uma variedade de serviços, incluindo treinamento, provisão direta de terapia, advocacia, apoio, informação e coordenação.

A parceria entre famílias e prestadores de serviços é o tipo de relacionamento ideal de acordo com a filosofia de serviço centrado na família, embora isso nem sempre seja viável. A noção de parceria reconhece o conhecimento da família. As famílias conhecem os pontos fortes e as necessidades de seus filhos e podem avaliar melhor se as opções de serviço podem ou não ser incorporadas com sucesso ao estilo de vida da família (Greenberg, 1994).

A parceria também reconhece a experiência do prestador de serviços. Os prestadores de serviços conhecem maneiras de avaliar os pontos fortes e as necessidades das crianças e das famílias e podem recomendar intervenções para ajudar as crianças e as famílias a atingirem seus objetivos.

A parceria humaniza o sistema de prestação de serviços, melhora os desfechos das crianças e resulta em maior satisfação, tanto para os prestadores de serviços quanto para as famílias (Beverly & Thomas, 1999; Brandt, 1993; Martin et al., 2000). Quando os pais contribuem para o processo de planejamento, é mais provável que acreditem nos objetivos estabelecidos e desempenhem um papel para garantir que as estratégias relevantes sejam implementadas. Os pais podem ganhar um senso de controle que aumenta seu bem-estar pessoal e o bem-estar de sua família (Beverly & Thomas, 1999).

Fatos e Conceitos

Papéis das Famílias

Diferentes famílias têm preferências diferentes para se envolver no cuidado de seus filhos. Essas preferências são baseadas na situação atual da família, experiências anteriores, prioridades e valores. As famílias podem se envolver no planejamento e na prestação dos serviços de seus filhos de **várias maneiras** (Brown et al., 1997).

Os membros da família podem participar nas seguintes funções de “não parceria”:

- **Prestador de informações:** Os membros da família fornecem aos outros as informações sobre o funcionamento, os pontos fortes e as necessidades da criança.
- **Consultor:** Os membros da família fornecem informação para os objetivos e métodos de intervenção da criança. Nessa função, eles são convidados, ao invés de membros iguais da equipe.
- **Assistente:** Os membros da família recebem educação e informações que os auxiliam na execução de estratégias de intervenção.

Existem dois tipos principais de papéis de "parceria" nos quais os membros da família podem participar:

- **Diretor de serviços para seus filhos:** Os membros da família são os líderes do processo de tomada de decisão. O prestador de serviços atua como um recurso e um consultor para ajudar a família a tomar decisões.
- **Colaborador da equipe:** Nesta função, a família e o prestador de serviços trazem conhecimentos únicos, mas igualmente importantes, para a tarefa de garantir que a criança esteja recebendo os melhores serviços (Greenberg, 1994). A família é incluída na avaliação, desenvolvimento de objetivos e planejamento de intervenção.

Em ambas as funções de parceria, os prestadores de serviços adotam uma abordagem baseada em recursos e os pais tomam as decisões finais. Os prestadores de serviços auxiliam as famílias na tomada de decisões informadas que as famílias consideram certas para elas (Leviton et al., 1992).

Estratégias para Desenvolver Parcerias Efetivas

Parcerias efetivas envolvem 3 coisas básicas:

- Bons relacionamentos caracterizados por confiança, compromisso e cuidado;
- Respeito mútuo; e
- Tomada de decisões e interações efetivas e satisfatórias.

Aqui estão algumas **estratégias** para garantir que esses elementos essenciais da parceria aconteçam:

Demonstre confiança, compromisso e cuidado

- Não faça julgamentos.
- Compartilhe sentimentos positivos de entusiasmo e alegria pela criança ou jovem.
- Desenvolva objetivos mutuamente acordadas e comprometa-se com elas. Siga em frente no que você diz que vai fazer.

Mostre respeito mútuo pelas diferenças de valores, habilidades e bases de conhecimento

- Ouça o que o outro parceiro deseja compartilhar. Reconheça e valide as experiências, preocupações e desejos da outra pessoa.
- Esteja ciente das diferentes atitudes, motivação, perspectivas, prioridades, experiências e conhecimentos de seu parceiro. Respeite essas diferenças. Aceite os outros como membros importantes da equipe de serviço, com informações e experiências diferentes para compartilhar.
- Considere a origem socioeconômica e cultural/étnica da outra pessoa. Diferentes crenças e atitudes também devem ser consideradas, como expectativas sobre como as famílias e os prestadores de serviços devem interagir uns com os outros.
- Compartilhe seus pontos fortes e suas limitações em termos de conhecimento e experiência.

Tome boas decisões

- Compartilhe o planejamento e a tomada de decisões.
- Reconheça os problemas de poder e o fato de que os prestadores de serviços podem se sentir desafiados e desconfortáveis com um papel menos diretivo.
- Conforme as crianças amadurecem, envolva-as cada vez mais nas discussões e no processo de tomada de decisões.

Desenvolva habilidades para parcerias efetivas

- Reconheça que trabalhar com alguém em parceria envolve habilidades de comunicação, habilidades interpessoais, habilidades de negociação e habilidades de resolução de problemas. Esteja ciente de suas habilidades e aptidões em cada uma das áreas mencionadas acima.
- Continue a trabalhar no desenvolvimento de suas habilidades e esteja mais confortável com o uso efetivo das habilidades. Para informações e estratégias específicas, consulte a Folha FCE #8 - Comunicação efetiva no serviço centrado na família, Folha FCE #9 - Uso de comportamentos e linguagem respeitosos e Folha FCE #11- Negociação: Lidando efetivamente com as diferenças.

Resumo

As famílias precisam escolher a função ou nível de envolvimento que desejam assumir quando se trata de tomar decisões sobre os serviços aos seus filhos. As famílias devem se sentir à vontade para escolher papéis que atendam às suas necessidades e níveis de conforto, desde fornecimento de informações até o trabalho em parceria. Colaborações e parcerias efetivas trazem benefícios para ambas as partes. Relações de respeito e confiança são caracterizados por uma comunicação aberta e objetivos mutuamente acordados. Por meio do desenvolvimento de tais relações, prestadores de serviços, pais e crianças/jovens juntos podem determinar e implementar o melhor conjunto de serviços e suportes para atender às necessidades da criança e da família.

Recursos

Beverly, C. L., & Thomas, S. B. (1999). Family assessment and collaboration building: Conjoined processes. *International Journal of Disability, Development and Education*, 46 (2), 179-197.

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

Brown, S. M., Humphry, R., & Taylor, E. (1997). A model of the nature of family-therapist relationships: Implications for education. *The American Journal of Occupational Therapy*, 51, 597-603.

Greenberg, J. (1994). Working with parents: Making successful collaboration a reality. *Rehabilitation Digest*, December, 7-8.

Leviton, A., Mueller, M., & Kauffman, C. (1992). The family-centred consultation model: Practical applications for professionals. *Infants and Young Children*, 4 (3), 1-8.

Martin, D. J., Garske, J. P., & Davis, M. K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68, 438-45

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