



Usando linguagem e comportamentos respeitosos

FCE #9

Esta Folha de FCE é a #9 de uma série de 18 partes sobre serviço centrado na família.

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

- Folhas FCE #8: Comunicação efetiva no serviço centrado na família
- Folha FCE #10: Trabalhando juntos: desde fornecimento de informações ao trabalho em parceria

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

“Daqui a dez anos, posso não me lembrar do teste ou das terapias específicas administradas ao meu filho, mas com certeza vou me lembrar da interação que tive com você. Vou me esforçar para lembrar o seu nome e, especialmente, a maneira como você falou comigo e com meu filho - a compaixão e o realismo que você exibiu.” (Leff et al., 1991, p. 238)

Relevância

Um princípio orientador do serviço centrado na família é que cada família e membro da família devem ser tratados com respeito (Rosenbaum et al., 1998). Tratar as outras pessoas com respeito envolve ser atencioso e delicado, bem como honrar as diferenças individuais (Shelton & Stepanek, 1994). Mostramos respeito pelos outros em tudo que dizemos e fazemos. O respeito mútuo entre a família e o prestador de serviço pode apoiar e nutrir a relação do serviço, enquanto a falta de respeito de qualquer uma das pessoas pode prejudicar a relação.

Fatos e Conceitos

Estudos de pesquisa exploraram o “respeito” nas relações entre família e prestador de serviços. Comportamentos de respeito e apoio são considerados um dos fatores mais importantes na determinação da satisfação dos pais com os serviços (DeChillo et al., 1994; King et al., 2001). Os prestadores de serviços e os pais classificaram o “cuidado respeitoso e de suporte” como um aspecto do serviço centrado na família que é bem feito (King et al., 2000; King et al., 1996). Para desenvolver este elemento de prestação de serviços centrado na família, a seção a seguir fornece estratégias para prestadores de serviços e famílias.

Estratégias para Usar Linguagem e Comportamentos Respeitosos

- Selecione um ambiente que lhe permita compartilhar informações. Considere a privacidade, o nível de ruído e outras distrações potenciais.
- Ao trocar informações, certifique-se de dizer o que deseja ou precisa dizer. Respire profundamente e fale com calma.
- Prestadores de serviços: Dê tempo aos pais para digerirem todas as informações que vocês lhes deram. Não agarrem um pai em um corredor movimentado para divulgar informações.
- Prestadores de Serviços: Compartilhem informações completas, honestas e imparciais. Evitem selecionar informações com base em seus julgamentos e valores (Edelman et al., 1992).
- Pais: Não tenham medo de dizer: “Preciso de alguns minutos para entender o que vocês acabaram de me dizer”. Reúnam suas ideias e estejam prontos para fazer perguntas.

Respeite a posição um do outro

- Seja objetivo quanto ao cuidado da criança. Se você tiver divergências, não as personalize. Ao invés disso, trabalhe para esclarecer e resolver o problema. Para obter informações e estratégias específicas, consulte a Folha #11 do FCE - Negociação: Lidando efetivamente com as diferenças.

- Prestadores de serviços: Descrevam as famílias da mesma maneira respeitosa, independentemente de estarem ou não presentes durante a discussão ou planejando ler seu relatório escrito (Shelton e Stepanek, 1994).
- Pais: Sejam respeitosos ao compartilharem opiniões pessoais sobre prestadores de serviços com outros pais e outros prestadores de serviços. Evitem espalhar opiniões negativas quando elas se baseiam em encontros limitados.

Entre em novos relacionamentos com uma mente aberta

- Evite tirar conclusões ou desenvolver opiniões com base em pouca informação ou experiências anteriores com outras pessoas.
- Prestadores de serviços: Ao conhecerem uma nova família, faça-o como se fosse o primeiro prestador de serviços que eles encontraram. Certifiquem-se de se apresentar e descrever sua função.
- Prestadores de serviços: Antes de uma consulta inicial, leia apenas a quantidade de informações que precisa para iniciar uma discussão informada (Edelman et al., 1992).
- Pais: Ao conhecer cada novo prestador de serviços, comecem do zero para construir um relacionamento aberto.

Fale uns com os outros como membros iguais da equipe

- Dê o seu melhor e dirija-se às pessoas como deseja ser tratado. Cabe a você definir o tom.
- Prestadores de serviços: Reservem um tempo para aprender os nomes dos familiares com quem está trabalhando. Não se refiram aos pais como “mãe” ou “pai”.
- Pais: Ao se apresentarem, digam à outra pessoa como gostariam de ser chamados. Por exemplo, diga “Olá. Eu sou Susan Lake. Por favor, me chame de Susan.”

Aprecie as diferenças individuais

- Leve em consideração as diferenças individuais. Quando você pensa sobre as diferenças individuais, considere todas as coisas que podem definir uma pessoa. Isso pode incluir raça, etnia, idioma, religião, localização geográfica, renda, gênero, orientação sexual, incapacidade e ocupação (Beach Center, 2000).
- Esteja ciente dos valores culturais que você está trazendo com você e reserve um tempo para aprender sobre as culturas de outras pessoas (Shelton & Stepanek, 1994).
- Jogue fora seus preconceitos antes de se sentarem uns com os outros. Veja quem eles são e por que vocês se reuniram.

Fale diretamente com o membro da família com incapacidade

- Sempre que possível, inclua a criança/jovem com incapacidade na discussão e na reunião.
- Prestadores de serviços: Reconheçam, cumprimentem e falem com a criança/jovem com incapacidade, bem como com os demais membros da família.
- Pais: Certifiquem-se de dar ao seu filho a oportunidade de falar e responder ao prestador de serviços.

Use uma linguagem positiva em “primeira pessoa”

- Sempre fale sobre a pessoa antes de falar sobre a incapacidade - diga “criança com paralisia cerebral” ao invés de “criança paralisada cerebral”.
- Evite usar frases que sugiram que a incapacidade tem um efeito negativo na vida da pessoa - não diga "sofrer de paralisia cerebral”.
- Consulte “Um Caminho com as Palavras”, uma cartilha que fornece diretrizes para usar a linguagem em “primeira pessoa” (Canada. Department of the Secretary of State. Status of Disabled Persons Secretariat, 1991).

Resumo

Ser respeitoso com os outros é uma das etapas mais importantes no desenvolvimento de relações positivas. Porque mostramos respeito pelos outros em tudo o que fazemos ou dizemos, é essencial que desenvolvamos consciência de nossas ações e a maneira como elas podem ser interpretadas por outras pessoas. Isso, além de valorizar as diferenças dos outros, pode melhorar nossos relacionamentos em todos os aspectos da vida, incluindo aqueles desenvolvidos em interações centradas na família.

Recursos

Beach Center – Fact Sheets –
www.beachcenter.org

Canada. Department of the Secretary of State. Status of Disabled Persons Secretariat. (1991). *Way with words: Guidelines and appropriate terminology for the portrayal of persons with disabilities*. Ottawa: Author.

DeChillo, N., Koren, P.E., & Schultze, K.H. (1994). From paternalism to partnership: Family and professional collaboration in children's mental health. *American Journal of Orthopsychiatric*, 64, 564-576.

Edelman, L., Greenland, B., & Mills, B.L. (1992). *Family-centred communication skills: Facilitator's guide*. St. Paul, MN: Kennedy Krieger Institute.

Edelman, L., Greenland, B., & Mills, B.L. (1992). *Building parent/professional collaboration: Facilitator's guide*. St. Paul, MN: Kennedy Krieger Institute.

Leff, P.T., Chan, J.M., & Walizer, E.M. (1991). Self-understanding and reaching out to sick children and their families: An ongoing professional challenge. *Children's Health Care*, 20, 230-239.

King, G., Cathers, T., King, S., & Rosenbaum, P. (2001). Major elements of parents' satisfaction and dissatisfaction with pediatric rehabilitation services. *Children's Health Care*, 30, 111-134.

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.

King, S., Rosenbaum, P., & King, G. (1996). Parents' perceptions of caregiving: Development and validation of a measure of processes. *Developmental Medicine and Child Neurology*, 38, 757-772.

Rosenbaum, P., King, S., Law, M., King, G., & Evans, J. (1998). Family-centred service: A conceptual framework and research review. *Physical & Occupational Therapy in Pediatrics*, 18 (1), 1-20.

Shelton, T.L., & Stepanek, J.S. (1994). *Family-centered care for children needing specialized health and developmental services*. Bethesda, MD: Association for the Care of Children's Health.

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