



## Aproveitando ao Máximo os Compromissos e Reuniões

### FCE #15

Esta Folha de FCE é a #15 de uma série de 18 partes sobre serviço centrado na família.

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

- Folha FCE #10: Trabalhando juntos: desde fornecimento de informações ao trabalho em parceria
- 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.

Recebi um telefonema na segunda feira. Outra reunião para discutir meu filho. "Quando é?" Eu perguntei. "Amanhã às 3.h30", disse-me a secretária. "Eu tenho que trabalhar amanhã."

"Desculpe, esse é o único horário que todos podemos nos reunir vez."

"Bem, poderíamos ter a reunião durante o horário escolar para que eu não tenha que providenciar um cuidador?"

"Desculpe, teríamos que ter uma equipe de apoio e não temos dinheiro para fazer isso."

"Oh. Bem, sobre o que é a reunião?" Eu perguntei.

"Vamos discutir isso na reunião. Vejo você amanhã às 3:30."

*Fui para a reunião sozinha - não fazia sentido sacrificar a renda do meu marido, além da minha. Fui conduzida a uma sala de reuniões onde 12 pessoas já estavam sentadas ao redor de uma grande mesa. Quem eram eles!? Não houve apresentações. Alguém foi convidado para começar. Durante a hora seguinte, as pessoas ao redor da mesa se revezaram para descrever como meu filho não podia fazer isso e não fazia aquilo. Perguntaram-me se tinha algo a dizer, mas eu sabia que se falasse, acabaria em lágrimas. Eu disse "não."*

A reunião acabou. Ninguém havia feito anotações e nenhum plano de ação foi desenvolvido. Caminhei entorpecida para o meu carro e comecei a chorar. O que acabava de acontecer era a nossa reunião de "equipe". Eu me perguntei: "Como isso poderia ter sido feito melhor?"

## Relevância

Em um ambiente centrado na família, os pais são reconhecidos como constantes na vida da criança e especialistas nas habilidades e necessidades de seus filhos. Assim, as equipes de serviço muitas vezes dependem dos pais para cumprir o papel de “agentes de informação”. O pai deve estar conectado a todas as fontes de informação para tomar as melhores decisões possíveis em nome da criança. Reuniões e compromissos que são bem facilitados têm o potencial de permitir que os pais deem e recebam boas informações, evitando a frustração.

## Fatos e Conceitos

Existem muitos tipos de encontros e reuniões e existem muitos motivos para tê-los. Os objetivos comuns de compromissos e reuniões incluem compartilhar informações, resolver problemas, dar suporte e planejar um curso de ação. Um compromisso ou reunião bem-sucedida deixará todos com a sensação de que o propósito foi alcançado. Para obter o máximo de compromissos e reuniões, deve-se criar um ambiente que ofereça os melhores resultados possíveis.

### Reuniões efetivas envolvem:

- **Confiança:** “A confiança valida a experiência de cada pessoa e implica uma crença compartilhada de que todos estão interessados em fornecer os melhores serviços para a criança e a família.

A confiança não requer concordância em todas as questões, nem a confiança requer soluções perfeitas.” (Bishop et al., 1993, p.23).

- **Colaboração.** “Uma relação colaborativa é uma relação de confiança onde expectativas, esperanças e sonhos podem ser compartilhados.” (Bishop et al., 1993, p.23).
- **Ação.** A reunião ou encontro deve cumprir um propósito específico, resultando em ação.

## Estratégias para Reuniões e Compromissos Efetivos Centrados na Família

### Planejando a reunião

- **Agende compromissos e reuniões com antecedência.** Faça uma lista de datas e horários de reuniões para o ano inteiro. Essas datas sempre podem ser alteradas posteriormente. Isso dá tempo para que os compromissos e reuniões sejam registrados nas agendas, a preparação seja finalizada e os horários de trabalho sejam ajustados.
- **Agende reuniões e compromissos em um horário que seja bom para o maior número possível de convidados, com prioridade para o horário que for melhor para a família.** Reconheça que os pais podem precisar de licença do trabalho (com potencial perda de renda) e podem precisar providenciar e pagar por um

cuidador e transporte. Todas essas coisas podem se apresentar como barreiras para participação.

- **Agende tempo suficiente para cobrir todos os tópicos.** Seja claro sobre a duração da reunião. Reserve um tempo extra para perguntas. Dê aos pais a oportunidade de discutir outras coisas que são importantes para eles.
- **Convide todas as pessoas necessárias que tenham uma contribuição a fazer.** Certifique-se de que o pai e a criança tenham informações sobre quem deve comparecer. Incentive os pais a trazerem um amigo ou outra pessoa para dar apoio. Reconheça os participantes como membros da equipe. Reconheça que todos os membros da equipe trazem perspectivas valiosas para a discussão.

### Antes do encontro

- **Seja claro sobre os papéis das pessoas.** Certifique-se de que o papel de cada participante e a contribuição esperada sejam claras. Escreva o título e a função preferidos de cada pessoa.
- **Reconheça as expectativas dos pais e dos filhos sobre como eles querem ser envolvidos.** Reconheça o pai como líder da equipe da criança e apoie-o neste papel, conforme necessário. Antes da reunião, pergunte se os pais gostariam de presidir a reunião. Inclua essa informação no roteiro.
- **Apoie o desenvolvimento da autodeterminação da criança.** Inclua a criança em todos os compromissos ou reuniões o mais cedo possível. **Prepare a criança com antecedência** para que ela possa contribuir de todas as formas possíveis. No mínimo, apoie a criança a comentar sobre o que está indo bem, o que não está indo tão bem, quaisquer dúvidas que a criança possa ter e quaisquer ações que devem ser tomadas. Apoie a criança a falar na reunião. Prepare os comentários da criança com antecedência; digite-os e faça cópias para todos. Ouça o que a criança tem a dizer. Aja conforme necessário.
- **Seja claro sobre o propósito e o desfecho esperado do encontro ou reunião.** Os pais e um representante da equipe de serviço podem ter uma discussão breve e informal antes da reunião para preparar e aumentar a participação.
- **Prepare e distribua um roteiro com antecedência.** Inclua orientações sobre a preparação que precisa ser feita e indique o desfecho esperado de cada item da agenda. Solicite a opinião de todas as partes. Negocie prioridades. Certifique-se de que haja uma oportunidade de acompanhar todas as ações discutidas anteriormente.

## Durante a reunião - Apoiando a família

- **Proporcione um ambiente confortável para compromissos e reuniões.** Forneça confortos pessoais, se possível (como bebidas, lanches, boa iluminação, temperatura adequada, cadeiras confortáveis). Remova as barreiras que criam distância profissional desnecessária e, ao mesmo tempo, evite familiaridade excessiva.
- **Reconheça que os pontos de discussão podem ser emocionais.** Ofereça apoio a um pai que é emocional, talvez um lenço de papel ou um simples toque. Assegure verbalmente aos pais que você pode ver que a discussão é difícil. Dê tempo aos pais para recuperar a compostura. Evite dizer aos pais: “Eu sei como você se sente”. Mesmo se você já esteve em uma situação semelhante, é improvável que seus sentimentos fossem os mesmos.
- **Forneça informações em uma linguagem que seja melhor compreendida pela família e pela criança.** Evite usar jargão profissional. Quando os termos profissionais forem necessários, certifique-se de que eles sejam explicados e compreendidos pelo pai para que ele possa se comunicar efetivamente com os prestadores de serviços.
- **Use linguagem e comportamentos respeitosos.** Use uma linguagem positiva e pessoal (por exemplo, diga “criança com paralisia cerebral” em vez de “criança paralisada cerebral”). Para obter

mais informações, consulte a Folha #9 do FCE - Usando comportamentos e linguagem respeitosos.

## Durante a reunião - Ações para desfechos efetivos

- **Mantenha o foco no propósito da reunião.** Identifique quem presidirá a reunião. Promova a discussão das diferenças de opinião como uma oportunidade de crescer e “produzir um produto melhor”.
- **Reserve um tempo para determinar o quanto a reunião está indo bem.** Fale sobre o que está indo bem e o que não está indo bem. Tente determinar o que deve ser mantido ou interrompido e faça uma chuva de ideias de novas estratégias. Veja cada sucesso e cada fracasso como uma oportunidade de melhorar o que está acontecendo com a criança.
- **Faça anotações.** Referencie alguém para as anotações. Registre quando o compromisso ou reunião ocorreu e quem estava lá. Registre também quaisquer arrependimentos ou ausências. Certifique-se de que as notas compreendam: tópicos de discussão, destaques, ações necessárias (por quando, por quem). Esclareça quando as notas serão distribuídas, como e para quem.
- **Desenvolva um plano de ação.** Determine o que precisa ser feito e quem o fará. Defina cronogramas para ações.

- **Faça uma recapitulação no final de cada compromisso ou reunião.**  
Reveja quais decisões foram tomadas. Reveja o plano de ação. Quais tarefas ou ações precisam ser realizadas? Quem as fará? Quando as tarefas e ações restantes serão realizadas? Que decisões ainda precisam ser feitas? Determine ou confirme o próximo compromisso ou horário de reunião.

### Como saber quando uma reunião vai bem - Checklist -

Reflita sobre um compromisso ou reunião da qual participou. Use a seguinte lista de verificação para considerar o quão bem a reunião foi.

- ✓ As necessidades de cada pessoa são atendidas.
- ✓ As pessoas se sentem respeitadas e confiáveis.
- ✓ Cada pessoa se sente compreendida. Há entendimento compartilhado entre todos os que participaram do compromisso ou reunião.
- ✓ Existe um plano de ação para o futuro.
- ✓ As ações são concluídas e refletidas no próximo compromisso ou reunião.
- ✓ No geral, cada pessoa se sente bem com o desfecho.

## Recursos

Bishop, K.K., Woll, J., & Arango, P. (1993). Family/professional collaboration for children with special health needs and their families. Burlington, VT: Family/Professional Collaboration Project.

Law, M., Stewart, D., Burke-Gaffney, J., Szkut, T., Missiuna, C., Rosenbaum, P., King, G., & King, S. (2001). Keeping it together: A practical resource for parents of children and youth with special needs. Hamilton, ON: McMaster University, CanChild Centre for Childhood Disability Research.

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

## 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](http://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