

manual famílias

PRESSLEY RIDGE – ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

R PRESSLEY
RIDGE
All Children. Always.

AUTORES

Susana Bernardo

Paulo Gomes

Raquel Santiago

Ana Vaz

Ana Sofia Romba

Kátia Almeida

&

Equipa Escool Associação

DESIGN GRÁFICO

TVM Designers

EDITOR

Pressley Ridge – Associação de Solidariedade Social

ISBN

978-989-33-3999-2

manual famílias

PRESSLEY RIDGE – ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

APOIO



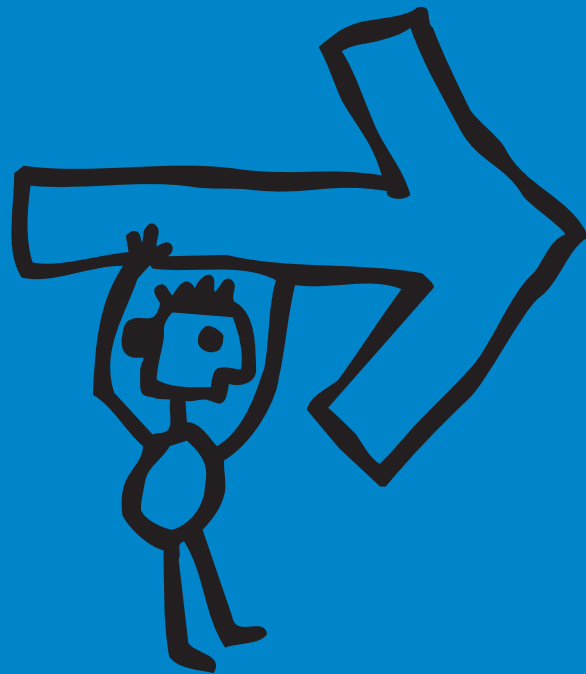
FUNDAÇÃO
CALOUSTE GULBENKIAN

**PRESSLEY
RIDGE**
All Children. Always.

Índice

PREFÁCIO	4
INTRODUÇÃO	8
.....	
CAPÍTULO I	
O Modelo de Intervenção da Pressley Ridge	10
1. Pressley Ridge – Associação de Solidariedade Social	11
2. O CAFAP da Associação Pressley Ridge	13
3. Modelo de Intervenção da Pressley Ridge	16
4. A família no centro da intervenção	20
5. A equipa Pressley Ridge	25
.....	
CAPÍTULO II	
A Intervenção da Pressley Ridge	28
1. Conetar	32
2. Descobrir	42
3. Construir	50
4. Concluir & Seguir	59
.....	
CAPÍTULO III	
Estratégias/ Ferramentas e Técnicas utilizadas	66
.....	
CAPÍTULO IV	
Desafios do Acompanhamento	72
.....	
CAPÍTULO V	
Conclusão	74
.....	
LEITURA COMPLEMENTAR	78
Anexo 1 – Os Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental	79
Anexo 2 – Ficha de sinalização CAFAP	87
Anexo 3 – Ficha de Identificação da família CAFAP	89
Anexo 4 – Plano integrado de apoio familiar CAFAP	90
Anexo 5 – Acordo familiar	91
Anexo 6 – Pontos fortes da família	92
Anexo 7 – Registo de contacto telefónico	94
Anexo 8 – Registo de sessão	95
Anexo 9 – Impresso de reunião	96
Anexo 10 – Registo de supervisão	97
.....	
DINÂMICAS COM AS FAMÍLIAS – EXEMPLOS	98
.....	

Prefácio



DAS FRAGILIDADES SE CRIAM OPORTUNIDADES PARA AS CRIANÇAS E AS SUAS FAMÍLIAS

Nas sociedades contemporâneas, a execução de políticas públicas de proteção à infância, concretizadas à luz da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança (1989), constituem um imperativo a ser assumido por todos, desde Estados, comunidades, entidades, a profissionais e a cada cidadão. Na atualidade, não só as crianças são reconhecidas como sujeitos de direitos e atores sociais com competência para a participação e construção da vida social, como se impõe, com particular acuidade, a exigência da sua proteção eficaz quando colocadas em situação de risco social ou perigo. Nunca como agora as sociedades dispuseram de tanta informação e conhecimento para assegurar essa proteção, mas a evolução da realidade social traz novos desafios para os quais urge dar resposta. As crianças representam também o futuro em cada sociedade e compete-nos, a todos, promover as medidas necessárias para lhes garantirmos as melhores condições de vida durante a infância, assegurar os seus Direitos e garantir que têm as condições necessárias para um desenvolvimento pleno, com oportunidades para o desenvolvimento das suas potencialidades. Os desafios que as crianças e as suas famílias têm de enfrentar, os riscos sociais que atravessam as suas vidas, são um motivo de preocupação sempre atual para os Estados, as comunidades e as organizações de vários quadrantes.

Também as Fundações fazem parte de um esforço coletivo e têm dedicado parte do seu investimento na promoção de iniciativas inovadoras e no apoio ao desenvolvimento de projetos que procuram dar resposta a necessidades diagnosticadas, em colaboração com todos os atores no terreno, promovendo soluções integradas mais eficazes para a resolução dos grandes desafios do nosso tempo.

Perante os dados dos relatórios CASA – Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens em Portugal, divulgados anualmente pelo Instituto da Segurança Social, I.P., acerca da prevalência de abusos, negligência e maus-tratos a tantas crianças e jovens – evidência da dificuldade de tantos pais em exercerem capazmente as suas funções parentais, de cuidar e educar os filhos, muitas vezes em contextos e ambiente social e emocionalmente desafiantes –, aliada à inexistência de ações estruturadas de apoio às famílias, a Fundação Calouste Gulbenkian, em 2007, decidiu criar uma linha de intervenção com vista ao reforço das competências parentais das famílias, pensada como medida preventiva ao acolhimento temporário das crianças em famílias ou Casas de acolhimento.

Com esta intervenção, pretendia-se reforçar as competências parentais, sociais e emocionais das famílias, criar redes colaborativas entre as entidades de primeira linha, da rede de referência das crianças e das famílias, na comunidade, e fomentar as relações entre as crianças e jovens e as famílias.

Durante um período de quatro anos, entre 2008 e 2011, foi dada prioridade ao apoio às famílias com crianças ou jovens em risco ou em perigo através da execução de oito projetos de educação parental, em quatro Concelhos da Área Metropolitana de Lisboa – Amadora, Sintra, Setúbal e Lisboa – desenvolvidos por oito entidades com experiência de intervenção junto de crianças e famílias, em estreita articulação com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens.

Entre as entidades promotoras destes projetos esteve a Pressley Ridge – Associação de Solidariedade Social, com o projeto Nova_Mente, implementado na Amadora, com uma metodologia com origem nos Estados Unidos da América (Pressley Ridge –USA), de intervenção psicossocial de intervenção com as famílias, focada na criação de relações de confiança, pela proximidade, na valorização das capacidades e nos estímulos à mudança pela positiva. Estando e trabalhando com os pais e as famílias nos seus contextos de residência, vendo como elas vivem, onde estão e como se organizam, que relação têm com os seus filhos, que condições de vida têm, permite-lhes compreender melhor o quadro da situação, quais as maiores dificuldades a ultrapassar.

A Pressley Ridge tem uma equipa multidisciplinar muito qualificada, com longa e intensa experiência em diferentes comunidades, com disponibilidade para estar, ouvir e ajudar a construir soluções para os problemas, sempre com uma atitude positiva, de desenvolvimento de capacidades, procurando robustecer as famílias, valorizar pequenas conquistas. Vendo o potencial de cada pessoa, as reeducadoras sociais procuram nas fragilidades criar oportunidades, das vulnerabilidades fazer forças, e ser uma referência estável para o tempo presente e futuro.

Desde a implementação do Nova_Mente até agora, a equipa da Pressley Ridge fez um longo caminho e constitui uma entidade de referência no campo da intervenção psicossocial. Desde 2015, tem a funcionar um Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) no concelho da Amadora continuando a desenvolver a sua metodologia de intervenção junto das famílias, a par da promoção de formação junto de profissionais de outras instituições que trabalham nestas áreas.

A Pressley Ridge entendeu agora ser oportuno documentar a sua metodologia neste manual e partilhá-la com todos aqueles que têm na sua esfera de ação o trabalho com famílias desafiadas, que precisam de suporte social e emocional para o exercício da função parental. Bem hajam por isso e pelo muito que têm feito em prol da qualidade de vida e do bem-estar das crianças, dos jovens e das famílias.

Fica-nos a satisfação de que a Fundação Calouste Gulbenkian e todo o trabalho de acompanhamento técnico-científico desenvolvido na fase piloto ter contribuído para novas aprendizagens e para o amadurecimento desta e de outras organizações sociais, para um novo paradigma na intervenção com famílias e para o reconhecimento pelas entidades com responsabilidade em matéria de infância e juventude da importância

decisiva do trabalho junto das famílias e das suas crianças e jovens e, para a definição de novas e melhores políticas públicas.

O livro *Crianças e Jovens em Risco – A Família no Centro da Intervenção*, coordenado por Daniel Sampaio (coordenador científico do Programa Crianças e Jovens em Risco), Hugo Cruz e Maria João Leote de Carvalho, que asseguraram o acompanhamento técnico-científico dos projetos, detalha diferentes perspetivas sobre o trabalho realizado, dando voz às pessoas e às organizações envolvidas, de entre as quais a Pressley Ridge, com reflexões sobre as aprendizagens, conquistas, desafios deste percurso, abordando as estratégias e metodologias seguidas e os resultados alcançados.¹ Nas palavras do Juiz-Conselheiro Armando Leandro, que presidia à Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco aquando da realização desta iniciativa, «entre os vários aspetos relevantes da conceção e execução do Projeto e da alargada adesão que motivou, saliento o seu incentivo a bons projetos de intervenção preventiva e reparadora de desvios no exercício positivo da parentalidade, quer na vida habitual da família, quer na busca da preservação ou reunificação familiar, quer nas situações de divórcio e separação, assim contribuindo para uma nova cultura de maturidade nesta problemática, fundada na interiorização e cumprimento dos deveres, por parte de ambos os pais, de mútuo respeito e de solidariedade na educação e apoio aos filhos.»²

Estamos certas de que este é um manual prático com elevado potencial para o questionamento da realidade social que possa conduzir a uma melhoria efetiva da intervenção no sistema de promoção dos direitos e proteção de crianças e jovens. Um instrumento de trabalho que destaca que o fundamental é a ação concreta das pessoas – que são os profissionais – em prol e com as pessoas, que são as famílias em necessidade de cuidado num determinado momento do seu ciclo de vida.

Uma palavra final de estima e especial apreço à equipa da Pressley Ridge que com este seu contributo abre horizontes para um maior conhecimento público sobre como melhor intervir na proteção à infância e juventude em Portugal.

Lisboa, setembro de 2022

ANABELA SALGUEIRO³

MARIA JOÃO LEOTE DE CARVALHO⁴

1 SAMPAIO, Daniel, CRUZ, Hugo, CARVALHO, Maria João Leote de, *Crianças e Jovens em Risco, A Família no Centro da Intervenção*, 2011, Príncipia/ Fundação Calouste Gulbenkian. Disponível em <https://gulbenkian.pt/publications/criancas-e-jovens-em-risco-a-familia-no-centro-da-intervencao/>

2 Publicação da Fundação Calouste Gulbenkian, em preparação.

3 Socióloga, Fundação Calouste Gulbenkian.

4 Investigadora Auxiliar, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, CICS.NOVA – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa.

1.

CONETAR

«No primeiro encontro com uma família, o nosso principal objetivo é que a família nos veja como uma força e não uma ameaça (...)»

Objetivos

Constituem principais objetivos desta fase criar uma relação de colaboração e de confiança com a família; negociar e definir os contornos do pedido e da relação entre a família, o CAFAP, e outros profissionais/organizações; definir estratégias de trabalho e negociar objetivos e procedimentos para o período de descobrir/avaliação.

Elementos envolvidos

Dois técnicos da equipa do CAFAP, criança ou jovem e os elementos da família que sejam os adultos de referência para a criança/jovem.

Setting

O **CONETAR** é realizado, na maioria das vezes, no domicílio da família.

A intervenção no domicílio pode ter grandes vantagens (Boyd-Franklin & Bry, 2000) pois, embora coloque desafios adicionais aos técnicos, permite que a família se envolva mais facilmente e mantenha um maior controlo do processo, na medida em que este se desenrola no seu território. Por outro lado, os técnicos podem ter acesso a mais informação sobre a natureza das dinâmicas relacionais familiares, na medida em que as interações decorrem com mais naturalidade neste contexto, bem como ter uma perceção mais alargada dos constrangimentos e potencialidades definidos pelo contexto social e ambiental em que a família se insere.

Metodologia/procedimentos

Na seleção das pessoas a convidar para esta fase (**CONETAR**), os técnicos devem ter em consideração, numa primeira abordagem, todos os elementos da família nuclear e alargada, ou da rede social da família, que possam ter um papel no aparecimento ou manutenção dos problemas e das soluções já tentadas pela família.

A definição dos elementos a convidar a participar na intervenção será determinada pela ponderação dos elementos que possam permitir ter uma visão o mais abrangente possível e rica da família e suas relações (Minuchin, Colapinto & Minuchin 2007). À medida que o tempo vai passando, e conforme a relação de confiança construída com a família, vai-se percebendo quem são os elementos essenciais, importantes e significativos na vida da criança e dos cuidadores, que possam ter um papel ativo e importante

nas suas vidas. **Os elementos que residem com a criança ou assumem funções de prestação de cuidados regulares devem participar sempre na intervenção.**

Passa-se a listar alguns objetivos centrais e temas a abordar para este primeiro contacto, objetivos estes comuns ao trabalho de vários autores (e.g. Madsen, 1997; Boyd-Franklin & Bry, 2000; Minuchin, Colapinto & Minuchin, 2007; Smith, 2006; Weakland & Jordan, 1992):

- a) Apresentar os serviços do CAFAP de forma positiva, destacando os objetivos gerais de fortalecimento da família e dos menores, mostrando disponibilidade dos técnicos para trabalhar em parceria com a família; criar uma relação de colaboração com a família baseada no respeito e entendimento;
- b) Iniciar a exploração das principais forças e competências da família; salientar aspectos positivos relatados e observados na sessão; discutir e procurar eliminar barreiras à colaboração;
- c) Explorar a visão da família sobre os problemas apresentados pela entidade encaminhadora e as suas preocupações, valorizando e mostrando interesse pela perceção familiar e dando espaço à família para se fazer ouvir; explorar a perceção da família acerca de si mesma, dos diferentes elementos; avaliar projetos passados e explorar a perceção da família acerca dos «ingredientes» contidos nas tentativas mal e bem sucedidas para lidar com as dificuldades;
- d) Explorar desejos da família, sonhos, valores e prioridades que permitam começar a trabalhar no estabelecimento de objetivos a curto, médio e longo prazo; demonstrar interesse e curiosidade genuína pelo saber da família, apostando nas suas capacidades e no potencial do trabalho conjunto com o CAFAP de modo a criar um sentimento de esperança e otimismo;

Discurso Direto das Reeducadoras Psicossociais Pressley Ridge

«Perguntámos à família qual era a música que estava a ouvir e a partir daí conseguimos desbloquear a conversa, permitindo uma maior descontração por parte da família.»

- e) Definir o enquadramento da relação entre o CAFAP e a família. Clarificar os limites da confidencialidade (e.g. relacionados com a elaboração de relatórios para a entidade encaminhadora) e condições necessárias para a avaliação/intervenção (e.g. garantir segurança e bem-estar da criança); discutir os factos, deixando claro o motivo do encaminhamento e, ao mesmo tempo, centrando a atenção na importância de se perceber o que originou o mau estar na família e, acima de

tudo, o que pode ser feito de diferente; salientar a transparência do processo, o direito e dever da família de ter uma participação ativa em todo o processo e de poder emitir uma opinião sobre os relatórios produzidos, caso deseje;

Discurso Direto das Reeducadoras Psicossociais Pressley Ridge

«Antes de construir o Plano Integrado de Apoio Familiar – PIAF – com a família, explicamos sempre que somos uma entidade independente, apesar de estarmos ali através da instituição que sinalizou a família, fazemos o nosso próprio acordo de intervenção, que fala muito daquilo que nós podemos fazer e daquilo que nós não podemos fazer. Por exemplo, não podemos proporcionar transporte à família, mas podemos acompanhar a família a reuniões da escola ou ao centro de saúde...»

- f) Clarificar a relação entre o CAFAP e outras instituições; salientar a importância de se procurar forma de a família e os outros profissionais cumprirem os seus objetivos, procurando reenquadrar-se de forma positiva estas relações;
- g) Identificar necessidades imediatas e urgentes das famílias a que a equipa possa tentar responder, enquanto a avaliação está em curso, como por exemplo, ao nível do suporte material (e.g. alimentos, material escolar para as crianças, apoio para deslocações a consultas, etc.);
- h) Apresentar disponibilidade para apoiar situações de crise; e apresentar formas de contacto com a equipa, reforçando a disponibilidade de contactos 24 horas; e
- i) Negociar e contratualizar um período de avaliação em que a família e o CAFAP procurarão: identificar os principais pontos fortes e pontos mais vulneráveis em jogo; perceber os fatores que facilitaram que os problemas se instalassem ou se mantivessem e os fatores que podem contribuir para a sua resolução; avaliar as condições para que a intervenção ocorra.

Cuidados a ter nesta fase

A fase **CONETAR** é um momento crucial em todo o processo, na medida em que define o tom em que se baseará a relação entre a equipa e a família. Deve haver um grande cuidado para que a família se sinta, efetivamente, bem acolhida e para que se criem condições para o **estabelecimento de uma relação colaborativa**.

A equipa é preparada e treinada para demonstrar: **consideração, respeito, interesse em ouvir e disponibilidade para ajudar a família**.

Discurso Direto das Reeducadoras Psicossociais Pressley Ridge

«Esse é um trabalho que temos que fazer logo no início, é fundamental clarificar as expectativas e perceber os receios que a família tem relativamente à nossa intervenção (...) descansamos a família que não vamos com a postura de controlar e de «apontar o dedo.»

Neste primeiro contacto é importante dar espaço à família para que esta possa fazer-se ouvir e expressar as suas preocupações. Os técnicos podem sentir necessidade de fazer alguma conversa social, ou seja, reparando em algum aspecto positivo na habitação da família ou no seu estilo de vida, fazendo perguntas acerca dos gostos e preferências dos diferentes elementos, mostrando interesse em conhecê-los melhor e dedicando algum tempo a escutar ativamente o que a família desejar partilhar, ou seja, a procura dos pontos fortes.

Estes cuidados podem facilitar o estabelecimento da relação. É igualmente importante que **o tempo não constitua um fator limitador neste primeiro contacto** e, por isso, os técnicos devem poder ter presente a necessidade de fazer um atendimento que exceda os 50 ou 60 minutos, podendo esta sessão estender-se por 90 ou 120 minutos, dependendo das circunstâncias. Ao mesmo tempo, é importante que os técnicos procurem adoptar uma **postura neutra**, de **abertura** e **curiosidade**, respeitando as posições da família e de outros técnicos. Esta posição de abertura, curiosidade e respeito pela família não significa, no entanto, que os técnicos mostrem aprovação por eventuais comportamentos negligentes ou abusivos registados na família, mas que se mostrem atentos a possíveis explicações para a sua ocorrência, ou soluções que reforcem a competência da família, ao invés de a enfraquecer.

Discurso Direto das Reeducadoras Psicossociais Pressley Ridge

«Nas primeiras sessões dizemos logo que queremos criar esta relação de confiança, que sabemos que é algo que se constrói, que não aparece de um dia para o outro, mas o que podem esperar da nossa parte é que vamos ser sempre sinceras com eles, mesmo que sejam coisas mais difíceis, situações mais difíceis, que se calhar não vão gostar das nossas respostas, mas nós iremos dizê-las (...)»

Esta fase é já um primeiro momento de preparação da mudança, pelo que a condução da sessão deverá ter como objetivo descobrir áreas ou momentos não problemáticos, explorando-se alternativas ao problema. Desde o primeiro contacto, a equipa deve procurar identificar, ampliar ou propiciar a emergência de forças, recursos e processos de resiliência familiar.

É frequente encontrar-se adultos – mãe, pai ou outro cuidador – que mostram, de forma consistente, falta de vínculos afetivos. É principalmente nos mais novos que esta ausência se manifesta, muitas vezes com alguma gravidade: na dificuldade em se relacionar com os pares, fazer amizades, o distanciamento dos adultos, a expressão constante de zanga, afastamento e/ou evitamento principalmente de situações que impliquem interação social, problemas de autocontrolo, dificuldades de aprendizagem, entre outros.

Enquanto os técnicos do CAFAP não se conseguirem conetar com os adultos, conseguindo mostrar empatia pelos mesmos, não vão conseguir desenvolver a relação que poderá potenciar as aprendizagens e as mudanças necessárias.

Por isso, o **CONETAR** constitui o primeiro passo e será o mais importante para se iniciar a intervenção.

Importa ainda ressaltar que o processo de conetar na dinâmica das relações interpessoais é constante, ou seja, em cada interação com as famílias, a prioridade é conetar. Só depois vem tudo o resto.

Discurso Direto das Reeducadoras Psicossociais Pressley Ridge

«Nas sessões seguintes, talvez da 2.^a até à 8.^a sessão (não é nada rígido), são as sessões onde trabalhamos no sentido de ganhar a confiança da família. Respeitamos o espaço e o tempo da família para começar a falar connosco. Há famílias que são mais diretas, que nos perguntam: o que vocês estão aqui a fazer? Porque é que vêm cá a casa? Dr.^{as} podem ver que tenho a casa limpa e arrumada, é algo que costumamos ouvir.»

«Houve uma família em que as primeiras sessões foram feitas à porta de casa, porque não nos deixaram entrar até se sentirem com confiança e à-vontade.»

COMPREENDER PARA ATUAR

De um modo geral, o ser humano está apto a conetar e fá-lo naturalmente. Porque todo o ser humano é um ser social e depende dos outros para viver e sobreviver. Logo, é natural empreenderem-se esforços mais ou menos conscientes para se estar ligado

aos outros. Tendo em conta as circunstâncias de vida e experiências muitas vezes traumáticas dos vários membros das famílias, é expectável que algumas pessoas canalizem uma boa parte das suas energias para não conetar. Por essa razão, cabe aos profissionais tornarem-se peritos na arte de descobrir os trilhos para conetar com cada um dos elementos da família.

Ao conetar abre-se uma porta para construir a relação. É através desta que se vai ajudar a família a aceitar e/ou compreender de que forma pode ser ajudada. Enquanto as pessoas não tiverem uma experiência relacional positiva, em que o outro se preocupa genuinamente consigo, não vão conseguir estar disponíveis para confiar e entregar-se à relação. Não vão estar disponíveis para cuidar.

Discurso Direto das Reeducadoras Psicossociais Pressley Ridge

«Com um pai que acompanhamos e que é uma pessoa extremamente reativa, rotulado pelos serviços como «uma pessoa extremamente agressiva e de difícil relação» a equipa conseguiu descodificar que estas reações estavam relacionadas com os traumas que este tinha e não diretamente conosco.»

«Há famílias que logo no início revelam uma grande disponibilidade, aproveitamos e pedimos para ver a casa, o quarto da criança e quebramos o gelo dessa forma...Há outras famílias em que sentimos que se formos logo fazendo isso, as coisas podem não ser tão bem recebidas, podem entendê-lo como um controlo, que estamos logo a querer ver «como é ou como não é». Isso acaba por partir das famílias e nós vamos aproveitando a disponibilidade para trabalhar com a família.»

Empatia

A empatia é comumente designada como a capacidade de nos identificarmos com os sentimentos e as perspetivas dos outros, ou seja, sermos capazes de nos colocar no lugar do outro. A compreensão e preocupação com as experiências e sentimentos dos outros são um fator essencial para o bem-estar pessoal e social. Mary Gordon (2005) acrescenta que ser empático implica ainda responder adequadamente aos sentimentos e perspetivas dos outros.

A necessidade de amor e pertença é universal. É mais uma das razões que justifica o facto de todo o ser humano nascer com a capacidade para a empatia. A aptidão para reconhecer emoções transcende a raça, cultura, nacionalidade, classe social ou idade. As emoções e a necessidade de os outros as compreenderem são necessidades básicas e são sinais visíveis de como cada pessoa se está a sentir.

Os estádios no desenvolvimento da empatia – consciência do eu, compreender as emoções, capacidade para atribuir emoções aos outros e ganhar a perspectiva do outro – são críticos para a socialização positiva. São as bases do desenvolvimento moral e do comportamento pró-social.

Os pais são os agentes com maior influência na forma como a capacidade de empatia das crianças cresce e se desenvolve. São as primeiras relações que afirmam o poder e a eficácia da conexão humana. Por essa razão, no trabalho com as famílias é importante ter em conta dois aspectos chave: primeiro, as crianças desenvolvem-se na sua cultura familiar, cultura esta que assume a sua especificidade e, nesse sentido, compete ao técnico aprender a lidar com, em vez de procurar contrariar essas características; segundo, são as relações interpessoais que contam e não a estrutura da família. Se não se for capaz de ver o outro como um ser humano, não haverá qualquer tipo de identificação com ele. Se não se conseguir colocar no seu lugar, não haverá reconhecimento das suas experiências e de se conseguir sentir e validar o que ele sente.

Porque é que é importante?

Quando a criança aprende na sua família a comunicar, a mostrar afeto e a resolver problemas irá transferir essas aprendizagens para os outros contextos da sua vida, sendo mais fácil para si relacionar-se com outras pessoas, fazer amigos e conviver.

Brazelton (2000) refere que a empatia é ensinada através da paciência demonstrada pelos pais para escutar as crianças e ajudá-las a sentirem-se compreendidas. Assim que as crianças vivenciam a empatia, estarão aptas a desenvolvê-la nas suas relações interpessoais.

As competências sociais são desenvolvidas com base na empatia e inteligência emocional; quando se é capaz de compreender os próprios sentimentos e de se reconhecer os sentimentos dos outros – só quando se alcança esta competência é que se fica apto para conetar-se. E através do desenvolvimento da empatia e da consciência emocional tem-se a oportunidade de melhorar as interações entre os diferentes elementos da família e influenciar a qualidade das interações humanas na geração seguinte.

As crianças precisam de saber que os seus sentimentos são aceites e valorizados pelos adultos à sua volta. Quando se respeita os sentimentos das crianças, estas aprendem a respeitar os sentimentos dos outros. Então, mais uma vez o trabalho da equipa do CAFAP será encontrar os caminhos para ajudar os pais a desenvolverem as competências emocionais e relacionais necessárias para que os seus filhos possam crescer em segurança, a todos os níveis – físico, psicológico, emocional e social. Sendo a empatia a base para todas as conquistas.

TRILHOS PARA CONETAR

É impossível dominar a arte de conetar sem primeiro rever e avaliar o próprio comportamento e a forma como se interage com o outro.

Os trilhos para conetar são:

- 1. Clarificar as intenções.** Ter claro o que se quer alcançar, com o objetivo de focar a atenção e guiar a interação de forma construtiva.
- 2. Estar atento às próprias reações.** Quando as crenças e valores pessoais são postas em causa é muito provável que se vá ter uma resposta reativa, rotulando ou estereotipando as outras pessoas.
- 3. Procurar semelhanças.** «Estar na mesma página» – encontrar experiências e preferências comuns facilita a conexão, tendo o cuidado de preservar a própria intimidade enquanto técnicos, não fazendo revelações que possam comprometer a relação profissional.
- 4. Usar pistas.** Usar todos os sentidos – principalmente visão e audição – para detetar sinais subtis ou até mesmo explícitos que os outros enviam.
- 5. Experimentar e ajustar.** As boas conexões resultam da experimentação contínua de algo novo, estar atento às respostas e ajustar com base no *feedback*.

Discurso Direto das Reeducadoras Psicossociais Pressley Ridge

«Durante uma sessão com uma mãe fomos verificando que esta estava mais retraída, foi necessário desviar o tema da conversa para a sua filha mais velha e as conquistas que estava a fazer, até a equipa sentir que esta já estava mais disponível para abordar um tema mais delicado.»

Exercício Prático



CONETAR

Foi agendada a primeira reunião com a equipa do CAFAP para a habitação da família, por volta das 10h00. No dia e hora agendados, as técnicas foram recebidas pelo Sr. Joaquim, que se demonstrou zangado e irritado por estar a faltar ao trabalho por causa de «chatices do tribunal». Mesmo assim disse que estava disponível para colaborar em todo o processo e apoiar as técnicas no que fosse necessário – «Se é isso que os doutores querem, é isso que vão ter. Depois quero ver é quem é que me paga estes dias!» disse.

O Sr. Joaquim revelou sentir-se «desesperado» com a situação da sua esposa, não sabendo como a pode ajudar. Tirou um dia de férias para poder estar presente na sessão com as técnicas.

A D. Manuela encontrava-se a descansar no quarto. Segundo o Sr. Joaquim «Hoje é um dia mau, sente-se cansada e muito desanimada. A medicação está a acabar...»

A Maria e a Joana encontravam-se na sala, distraídas a brincar, e o João encontrava-se acordado no berço, que se encontrava na sala.

O Sr. Joaquim informou as técnicas que a D. Celestina deveria estar a chegar, a pedido do Sr. Joaquim que solicitou a sua ajuda para realizar as tarefas de casa e as refeições das crianças, permitindo assim que a D. Manuela se mantivesse a descansar.

As técnicas souberam que a D. Celestina e a D. Manuela não mantêm uma relação muito amigável, por isso a D. Celestina evita pernoitar em casa da família, de forma a não criar conflitos com a nora.

Realize a simulação da resposta enquanto técnico

Resposta da equipa

A equipa agradece a disponibilidade do Sr. Joaquim reforçando a importância da sua presença e explicando que estamos ali para ajudar e que, por isso mesmo, as nossas sessões são sempre combinadas com a disponibilidade da família e com a nossa, estamos disponíveis para fazer as sessões ao final do dia depois do horário de trabalho do sr. Joaquim ou até ao sábado, caso não trabalhe nesse dia.

Validamos o sentimento de desespero do Sr. Joaquim, utilizando a nossa escuta ativa para proporcionar um momento de drenagem de sentimentos, pensamentos...

Tentamos perceber o que será um dia mau para a D. Manuela na perspetiva do Sr. Joaquim. Depois de o ouvir, a equipa devolve «a decisão» ao Sr. Joaquim dizendo que «se ele achar que é melhor falarmos com a sua esposa noutro dia, o poderemos fazer.

Tentamos perceber junto do Sr. Joaquim qual a disponibilidade da D. Celestina para ajudar, sempre ainda numa postura de escuta ativa e não de interrogatório e sempre com uma postura compreensiva e não de dizer o que devia ser feito.

A equipa tenta estabelecer um primeiro contacto com as crianças e verificar, sem ser de uma forma intrusiva, as condições da casa, não pedindo para ver a casa neste dia.

Remarcamos sessão com o Sr. Joaquim para o final do dia sem prejudicar o seu trabalho.

REFERÊNCIAS

- BRENDTRO, L. & DU TOIT, L. (2005). *Response Ability Pathways. Restoring bonds of respect*. Cape Town: PreText.
- BRAZELTON, T. (2000). *Tornar-se família. O crescimento da vinculação antes e depois do nascimento*. Lisboa: Terramar.
- BRONFENBRENNER, U. (1986). Alienation and the four worlds of childhood. *The Phi Delta Kappan*, 67, 430-436.
- BURGOON, J., BULLER, D. & WOODALL, W. (1996). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. New York: McGraw-Hill.
- GORDON, M. (2005). *Roots of Empathy. Changing the world child by child*. Markham, Ontario: Thomas Allen Publishers.
- HOBBS, N. (1994). *The troubled and troubling child*. Cleveland, Ohio: America Re-Education Association.
- HUBBLE, M., DUNCAN, B. & MILLER, S. (1999). *The heart and soul of change: What works in Therapy*. Washington, DC: American Psychological Association.
- RAINES, C. & EWING, L. (2006). *The art of connecting: How to overcome differences, build rapport, and communicate effectively with anyone*. New York: AMACOM/American Management Association.