

# Curso de formação online

## Módulo 2: Atitudes e competências profissionais

QUALITY-OF-LIFE IMPACT OF CARE, EDUCATION & TRAINING

## Conteúdo

Introdução .....	1
1. Uma abordagem ao serviço baseada nos direitos.....	2
2. A escuta ativa e a comunicação empática são o cerne de uma abordagem baseada nos direitos .....	4
3. A centralidade na pessoa como princípio fundamental dos serviços baseados nos direitos .	7
4. A diversidade é a norma entre os participantes nos serviços .....	9

## Introdução

Este módulo tem como objetivo explorar as principais atitudes e competências exigidas aos profissionais dos serviços de apoio social/comunitário (ASC) e de ensino e formação profissional (EFP) quando trabalham com pessoas com deficiências e incapacidades.

Para contextualizar esta questão, vale a pena refletir sobre o que espera, enquanto utilizador de um fornecedor de energia, de um banco, de um restaurante ou hotel, de uma companhia aérea ou da sua companhia de seguros. A interação que tem com os profissionais dos seus fornecedores de serviços é provavelmente o fator mais importante que utiliza para avaliar a qualidade do serviço que recebe. As suas experiências ao lidar com os profissionais podem influenciar significativamente as suas opiniões e níveis de satisfação. A atitude do pessoal de atendimento e das caixas de um supermercado pode determinar se continuará a fazer compras nesse local. A atitude do empregado de mesa de um restaurante pode influenciar o seu prazer numa saída à noite com amigos. A empatia demonstrada por uma pessoa que trabalha num centro de atendimento telefónico pode fazer com que se sinta valorizado como cliente. Não há razão para que uma pessoa com deficiências e incapacidades que aceda a serviços de ASC ou de EFP espere menos do que isso.

Os websites chamativos, a publicidade persuasiva, o ambiente e a decoração atraentes ou as declarações formais de valores pouco significam se as suas experiências de relacionamento com os profissionais forem insatisfatórias. Isto é particularmente verdade quando se depara com um problema que precisa de resolver. Se não estiver satisfeito com o serviço que lhe é prestado, pode mudar de prestador de serviços.

As características dos profissionais que são particularmente valorizadas incluem:

- O tratamento cortês,
- O esforço demonstrado para satisfazer as suas necessidades,
- O interesse demonstrado pelas suas questões,
- A competência da pessoa e o seu conhecimento do produto ou serviço,
- A medida em que demonstram empatia para consigo,
- Os esforços que investem na resolução das suas preocupações,
- A flexibilidade que demonstram para lidar com os obstáculos<sup>1</sup>.

É claro que existem diferenças fundamentais entre o cliente de uma companhia de seguros e uma pessoa com deficiências e incapacidades que participa no EFP ou que recebe serviços de ASC. Em particular, existe uma desigualdade de poder entre a pessoa e o profissional. Muitas vezes, a pessoa em causa não está em condições de se retirar do serviço e pode sentir-se intimidada. No entanto, numa perspetiva de igualdade de direitos, têm direito ao mesmo nível de respeito e cortesia que qualquer cliente de um serviço.

Uma boa forma de garantir que um participante num serviço é tratado com o respeito e a dignidade que merece, é adotando uma abordagem “baseada nos direitos” na forma como o

---

<sup>1</sup> Cambra-Fierro, J., Melero-Polo, I., & Vázquez-Carrasco, R. (2014). El papel de los empleados de atención al cliente en el compromiso de los clientes. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 18: 67-77. <https://www.elsevier.es/en-revista-revista-espanola-investigacion-marketing-esic-393-articulo-the-role-frontline-employees-in- S1138144214000060>

serviço é prestado. Este módulo explica o significado de uma abordagem baseada nos direitos e descreve algumas abordagens úteis que podem apoiar abordagem primeira num programa de EFP ou num serviço de ASC.

## 1. Uma abordagem ao serviço baseada nos direitos

As formas de implementação de uma abordagem baseada nos direitos diferem consoante a natureza da organização, programa ou serviço e o objetivo do serviço ou programa em que se trabalha, quer se trate de um curso de EFP ou de um serviço de ASC.

Independentemente do serviço ou programa em que trabalha, é importante que tenha em mente que as suas atitudes, ações e linguagem que utiliza são fundamentais para uma abordagem baseada nos direitos. Estas atitudes podem ter impacto na qualidade do apoio que presta, melhorar a QdV da pessoa em causa e proteger a sua segurança<sup>2</sup>.

Um exemplo de uma abordagem baseada nos direitos que foi adotada na Irlanda é ilustrado na Figura 1 (Anexo 1). Embora tenha sido desenvolvida principalmente para informar a política e o ethos dos serviços de ASC, pode constituir um quadro útil para os profissionais dos prestadores de EFP. Baseia-se em cinco princípios que se intersectam: e, respeito, equidade, dignidade e autonomia (FREDA, em inglês). O significado de cada um deles é brevemente definido de seguida. Pode obter mais pormenores seguindo a ligação fornecida<sup>2</sup>.

A **justiça** implica garantir que as decisões sobre as opções de serviço são tomadas de uma forma clara para a pessoa e vistas como abertas e equitativas pela pessoa e por outras pessoas. Uma decisão contrária aos desejos ou direitos de uma pessoa deve ser proporcionada, legalmente justificada e só deve ser tomada depois de todas as outras opções terem sido consideradas. Se for esse o caso, deve ajudar a pessoa a compreender os motivos da decisão.

Uma forma útil de garantir a equidade na tomada de decisões é envolver ativamente a pessoa no desenvolvimento de um plano de ação ou de aprendizagem centrado na pessoa. Durante o processo de planeamento, pode garantir a equidade da seguinte forma:

- Colocar a pessoa no centro do processo,
- Dar-lhe a oportunidade de exprimir claramente o seu ponto de vista,
- Fazer com que saiba que a compreenderam,
- Sensibilizá-la para outros aspetos que devem ser tidos em conta na tomada de decisão.

O **respeito** consiste em tratar a pessoa com quem se está a trabalhar com a consideração e a estima que se daria a qualquer outra pessoa. Implica assegurar que a pessoa é ajudada a comunicar as suas opiniões, compensando quaisquer dificuldades que possa ter em expressar-se e levando as suas opiniões a sério. Pode haver casos em que as suas opiniões tenham de ser expressas por outra pessoa da sua escolha, como um familiar, um amigo ou um advogado independente.

A **equidade** das pessoas com deficiências e incapacidades está consagrada na Convenção das

---

<sup>2</sup> Health Information and Quality Authority. (2019). *Guidance on a Human Rights-based Approach in Health and Social Care Services*. Irlanda. <https://www.hiqa.ie/sites/default/files/2019-11/Human-Rights-Based-Approach-Guide.PDF>

Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e na legislação nacional. Esta exige que uma pessoa com deficiências e incapacidades seja tratada de forma tão favorável como qualquer outra pessoa e tenha acesso às mesmas oportunidades na vida. Muitos países protegem o direito à igualdade de tratamento através de estruturas como as agências para a igualdade, as autoridades reguladoras ou os provedores de justiça. Estas estruturas funcionam com base em queixas ou recursos. Se considerar que foi tratado de forma menos favorável no trabalho, num restaurante ou num serviço, tem o direito de levar o assunto ao conhecimento do serviço de provedoria ou da agência para a igualdade competente. Embora isto lhe dê alguma proteção, especialmente se a sua entidade patronal ou serviço tomar medidas para evitar queixas, é retroativo. Isto significa que a discriminação já aconteceu e não pode ser anulada. Uma abordagem mais proactiva consiste em criar um ambiente social e físico em que a equidade seja inerente a tudo o que é feito. Este é um princípio subjacente a uma abordagem baseada nos direitos.

Uma abordagem à prestação de serviços baseada nos **direitos** reconhece que algumas pessoas necessitam de apoios e adaptações adicionais e esforça-se por antecipar essas necessidades para garantir que são satisfeitas. Isto significa que, quando se trabalha com um participante, é essencial adotar uma abordagem que respeite o direito da pessoa à igualdade de oportunidades e que garanta que ela:

- Conhece os seus direitos,
- Compreende quais são os seus direitos,
- Sabe como os seus direitos podem ser violados,
- Se sinta confiante para abordar o assunto com uma pessoa adequada, se os seus direitos forem violados,
- Compreende que as outras pessoas também têm direitos que deve respeitar.

A **dignidade** é um princípio importante em qualquer relação na qual existem desigualdades de poder e de estatuto. É o caso da relação entre um formador ou professor e os seus formandos/alunos e entre um membro de um serviço de ASC e a pessoa que recebe o serviço. É essencial ter em mente que, independentemente das vulnerabilidades da pessoa, ela é, acima de tudo, um ser humano que tem direito a ser tratado com o respeito que é devido a qualquer pessoa. Ao adotar uma abordagem em que a dignidade humana é primordial, é menos provável que ocorram incidentes de assédio, intimidação e abuso verbal ou físico. Cabe aos profissionais do EFP e dos serviços de ASC estarem atentos para que eles e os seus colegas primam pela dignidade das pessoas para quem trabalham.

A **autonomia** é a capacidade de decidir as coisas por si próprio e de agir para alcançar o que deseja na vida. Nenhuma pessoa é completamente autónoma. Todos nós temos relações e interdependências que limitam as nossas opções e a nossa autonomia. No entanto, estar em posição de escolher as coisas a fazer e tomar uma decisão informada sobre a forma como são feitas pode ter um impacto significativo na autoestima e no autoconceito de uma pessoa. No EFP, isto pode significar ajudar os participantes a definir objetivos de aprendizagem e proporcionar-lhes uma escolha de alternativas acessíveis para atingir esses objetivos. No domínio do ASC, pode tratar-se de proporcionar a um participante os meios para exprimir os seus desejos e para desempenhar um papel genuíno na tomada de decisões sobre os serviços e as opções de vida. A autonomia é uma componente importante da autodeterminação. Haverá alturas em que não será possível a uma pessoa fazer as coisas que deseja, porque isso pode



afetar os direitos dos outros, pode não ser do seu interesse ou porque há uma exigência de que faça outra coisa, por exemplo, tem de seguir um currículo definido. O principal objetivo nestas situações é garantir que a pessoa compreende as limitações ou as razões pelas quais não pode exercer uma autonomia plena.

As Comissões de Direitos Humanos da Austrália e da Escócia emitiram orientações sobre uma abordagem baseada nos direitos humanos (“PANEL”<sup>3</sup>) que podem ser úteis na conceção e prestação de serviços nos sectores do EFP e do ASC:

- **Participação:** Certifique-se de que as pessoas com quem trabalha podem participar nas decisões que as afetam. A participação tem de ser genuína e significativa e pode ser reforçada assegurando que os recursos e a informação são tão acessíveis quanto possível, e que as ajudas técnicas, as adaptações e o apoio estão prontamente disponíveis.
- **Responsabilidade:** Não se esqueça de que é responsável por garantir que os valores, princípios e ética da sua organização são experienciados de forma positiva pelas pessoas para quem trabalha. Isto inclui conhecer os requisitos legais e as políticas organizacionais, dar às pessoas a oportunidade de exprimirem as suas opiniões e comunicar incidentes em que os direitos delas possam ter sido violados.
- **Não-discriminação e equidade:** Esteja consciente do impacto que as suas atitudes, crenças e comportamentos, bem como os dos seus colegas, podem ter nos direitos da pessoa com quem trabalha. Existe sempre um risco de discriminação indireta, que decorre da forma como as coisas são feitas numa organização. Se se aperceber disso, deve chamar a atenção da organização para o facto.
- **Empoderamento:** No seu papel e nas suas relações com os participantes, encontra-se na melhor posição para empoderar as pessoas para quem presta serviço, identificando oportunidades para que exerçam controlo sobre as suas vidas ou opções de serviços, e para que contribuam para a tomada de decisões que os afetam. Isto funciona melhor quando a pessoa compreende os seus direitos e as razões das decisões que têm de ser tomadas. A “escolha” é uma componente importante do empoderamento.
- **Legalidade:** Uma abordagem baseada nos direitos não é apenas uma coisa “simpática” a fazer. É também uma forma eficaz de garantir que os direitos legais que os participantes têm estão na base das suas interações quotidianas com eles, que são proporcionadas oportunidades para concretizar os seus desejos e disponibilizados apoios para esclarecer as suas preocupações.

## 2.A escuta ativa e a comunicação empática são o cerne de uma abordagem baseada nos direitos

A escuta ativa e a comunicação empática entre profissionais e participantes é o motor que impulsiona uma abordagem baseada nos direitos a nível individual. Por conseguinte, é essencial que reflita sobre a forma como está a comunicar, como pode facilitar a comunicação de um participante de forma mais clara, até que ponto os canais de comunicação estão a funcionar

---

<sup>3</sup> Comissão Australiana dos Direitos Humanos (AHRC) (n. d.) Human rights-based approaches. <https://humanrights.gov.au/our-work/rights-and-freedoms/human-rights-based-approaches>. Governo Escocês. (2015). National health and wellbeing outcomes framework - 9. Embedding a human rights-based approach

bem para o participante e até que ponto as mensagens estão a ser transmitidas e compreendidas com clareza. Isto aplica-se tanto às mensagens enviadas pelo participante como às que são enviadas pelos profissionais.

Dado o papel crucial que desempenham, vale a pena explorar a escuta ativa e a comunicação empática.

A comunicação empática precisa, em primeiro lugar, de ser eficaz. Uma comunicação eficaz consiste em transmitir e receber informações de forma clara. Implica também compreender o conteúdo emocional e as intenções que estão por detrás da informação. Não é preciso dizê-lo, mas é preciso “ouvir” de uma forma que nos permita receber o significado “completo” do que está a ser transmitido e assegurar à outra pessoa que a compreendeu. Uma comunicação eficaz deve começar por proporcionar à outra pessoa os meios para transmitir e receber informações.

A comunicação empática refere-se à capacidade de ver as coisas na perspetiva da outra pessoa. É necessário permitir e aceitar diferentes pontos de vista e reconhecer as emoções da outra pessoa se ela estiver em sofrimento ou perturbada. A escuta ativa é uma forma útil de perceber o que a outra pessoa está a sentir.

### Os componentes da comunicação

Na sua forma mais básica, a comunicação envolve o envio e a receção de mensagens. Isto inclui:

- Transmitir ideias, sentimentos ou perceções utilizando uma linguagem, símbolos ou sinais que a outra pessoa possa compreender. Podem ser sons, cores, formas ou linguagem corporal, como um sorriso.
- Criar um significado diferente da transmissão. O significado é construído pelo recetor; não é transmitido pelo emissor. O significado de uma mensagem é criado pelo recetor, com base no que foi dito, na forma como foi dito, no canal de comunicação utilizado, nos seus antecedentes culturais, na sua relação com a pessoa que envia a mensagem e no ambiente em que a mensagem é recebida. Um bom exemplo disto é a pergunta "Como se sente?". Se esta pergunta for feita por um médico no seu consultório, terá um significado diferente do que se for feita por um amigo depois de uma maratona, ou por um profissional de um serviço de EFP ou de apoio social/comunitário.
- Enviar mensagens acidentais ou não intencionais que podem influenciar a forma como a mensagem principal é interpretada. Por exemplo, cruzar as pernas ou cruzar os braços pode ser interpretado como uma atitude defensiva. O tom de voz pode comunicar frustração, mesmo quando se está a tentar disfarçá-la. Estas mensagens são geralmente processadas inconscientemente pela outra pessoa, mas podem alterar o significado da sua mensagem para ela.
- Apoiar o contexto em que uma mensagem é transmitida ou recebida. Há uma série de contextos que têm impacto na comunicação:
  - O contexto psicológico, que inclui experiências anteriores, antecipações, sentimentos, valores e crenças.
  - O contexto da relação, que envolve a história partilhada de encontros anteriores, o estatuto relativo e os papéis de cada uma das pessoas envolvidas, os papéis e a medida em que a confiança e o relacionamento foram estabelecidos.

- O contexto situacional, que inclui o motivo da comunicação.
- O contexto ambiental em que a comunicação tem lugar, incluindo o local, a presença de outras pessoas, as distrações em torno das pessoas e o ambiente.
- O contexto cultural, que abrange as formas como a origem étnica, religiosa ou linguística de uma pessoa pode influenciar a forma como esta transmite ou recebe mensagens ou cria significados.

### A escuta ativa permite uma comunicação empática

A escuta ativa proporciona-lhe um método para interagir com um participante de modo a melhorar a sua relação com ele, aumentar a sua confiança em si e ajudá-lo a clarificar e a resolver desafios. A escuta ativa envolve a comunicação verbal e não verbal.

Partindo do princípio de que os elementos básicos estão corretos em termos de contexto, o passo seguinte consiste em garantir que as pistas não verbais que dá ao participante indicam abertura e compreensão. Os principais componentes da escuta ativa estão ilustrados na Figura 2 (Anexo 1).

Estes podem incluir:

- Adotar uma postura e um tom de voz que indique empatia e interesse.
- Manter o contacto visual sempre que tal seja adequado.
- Resumir periodicamente o que a pessoa está a dizer para mostrar que compreendeu.
- Utilizar gestos, como acenar com a cabeça, para indicar que está a ouvir o que a pessoa está a dizer.
- Utilizar sons encorajadores para que a pessoa saiba que está interessado.
- Fazer perguntas abertas que permitam à pessoa explorar os seus sentimentos e pensamentos.
- Dar à pessoa tempo suficiente para exprimir os seus pensamentos e sentimentos.
- Não falar demasiado e não interromper a pessoa quando ela está a falar.

### Perguntas abertas e paráfrases permitem a resolução de problemas

As perguntas abertas são uma parte importante da escuta ativa. Ao contrário das perguntas fechadas, que podem ser respondidas com uma resposta mínima (muitas vezes apenas “sim” ou “não”), as perguntas abertas não podem ser respondidas em poucas palavras. Estas podem encorajar o participante a falar sobre as suas preocupações.

As principais formas de perguntas abertas incluem as palavras “o quê”, “quando”, “onde”, “porquê” e “como”. Este tipo de perguntas pode permitir que um participante fale sobre os seus sentimentos, descreva um acontecimento ou experiência, explique os seus pensamentos e preocupações, e podem ainda ajudar a concentrar a atenção numa pessoa.

Alguns exemplos de perguntas ou sugestões que podem aprofundar a comunicação incluem:

- Pode falar-me mais sobre ....?



- O que é que isso significa para si ....?
- Como é que isso funcionou para si?
- Há mais alguma coisa sobre a qual gostaria de falar?
- Como é que se sentiu em relação a isso ....?

Exemplos de paráfrases ou resumo incluem:

- Parece que estava preocupado com ... ouvi bem ....?
- Tenho a impressão de que isso o deixou ansioso... Será que isso é verdade?
- Ouvi dizer que apreciaria se.... estou a perceber bem ....?

As perguntas podem também constituir um meio para explorar possíveis ações ou soluções que um participante possa pôr em prática. Por exemplo:

- Há mais alguma coisa que possa tentar?
- Existe alguma pista para ....?
- Idealmente, o que é que gostaria de alcançar?
- Que tipo de coisas impedem a ....?
- Como seria o próximo passo para si?
- De que tipo de informação necessitaria para responder a essa pergunta?

### **3.A centralidade na pessoa como princípio fundamental dos serviços baseados nos direitos**

O planeamento centrado na pessoa (PCP) é um mecanismo fundamental para garantir que os participantes estão no centro da tomada de decisões sobre os objetivos do seu serviço e as ações, intervenções e apoios para os alcançar. Os valores do PCP refletem uma abordagem que reconhece que a deficiência pode ser reduzida e que os pontos fortes, as necessidades e as aspirações da pessoa em causa são a base da ação. Os princípios do PCP nos serviços de EFP e de ASC incluem:

- A pessoa é o centro do processo.
- A pessoa pode escolher e exercer autodeterminação sobre os serviços e apoios, bem como sobre as decisões relativas à sua própria saúde, bem-estar e objetivos de vida.
- A pessoa deve ter pleno acesso à comunidade e ser tratada com dignidade e respeito.
- A pessoa deve ter acesso a uma série de intervenções individualizadas que respondam às suas necessidades específicas.
- A informação deve ser fornecida de forma clara e significativa, para que a pessoa possa compreender as opções e tomar decisões informadas.

- O processo deve adotar expectativas positivas como ponto de partida para o planeamento.

### A escuta ativa e a comunicação empática são fundamentais para o planeamento centrado na pessoa (PCP)

A escuta ativa, a comunicação empática e a resolução positiva de problemas estão no centro de uma abordagem de PCP. Este tipo de abordagem pode permitir o envolvimento proactivo da pessoa em todos os aspetos do processo de PCP (ver Figura 3, Anexo 1), incluindo a contribuição para:

- A avaliação dos pontos fortes, das necessidades e das aspirações.
- O processo de planeamento da ação.
- As atividades da equipa do PCP em pé de igualdade com os profissionais
- A implementação do PCP.
- O acompanhamento do plano durante o processo de execução.
- A contribuição para a avaliação do êxito do plano e da sua revisão.

### Existe uma grande variedade de metodologias e ferramentas de PCP

Embora exista uma série de abordagens e quadros de PCP, todos eles refletem os princípios, processos e valores acima descritos. Algumas das abordagens mais frequentemente utilizadas incluem:

**Planeamento Essencial do Estilo de Vida (ELP):** O ELP centra-se na vida de uma pessoa tal como ela é no “AGORA” e procura encontrar formas de a melhorar. Identifica quem e o que é importante para a pessoa, explora que tipos de apoios são necessários para melhorar a sua QdV e como estes devem ser prestados no dia a dia. Também pode ser utilizado para abordar as coisas que não estão a correr bem para a pessoa nas circunstâncias de vida atuais. <http://www.nwtdt.com/Archive/pcp/1dayoverview.pdf>

**Planeamento de Amanhãs Alternativos com Esperança (PATH):** O PATH destina-se a facilitar a ação direta e imediata. O processo de planeamento centra-se, em primeiro lugar, nos sonhos e nas aspirações da pessoa e, a partir desses objetivos, trabalha no sentido inverso para criar as etapas e ações necessárias para passar da situação atual para o objetivo desejado. <http://helensandersonassociates.co.uk/person-centred-practice/paths/>

**Elaboração de Planos de Ação (MAPS):** A MAPS utiliza a “HISTÓRIA” de uma pessoa para descobrir um sonho e os passos necessários para atingir as suas aspirações. É um processo que pode ser utilizado com um grupo que inclui a família e os colegas. Um dos objetivos do processo MAPS é melhorar as ligações sociais de uma pessoa. <https://www.ldw.org.uk/wp-content/uploads/2019/02/MAPs.pdf>

**Planeamento do Futuro Pessoal (PFP):** O PFP procura saber mais sobre a vida da pessoa e encontrar formas de alcançar a sua visão. Identifica os aspetos da vida da pessoa que estão a funcionar bem e, com base neles, cria um plano de ação para progredir em direção aos objetivos desejados. Nem sempre tem em conta os pormenores sobre as necessidades diárias de uma pessoa, mas é uma boa forma de identificar as áreas que precisam de ser abordadas para atingir

as aspirações de uma pessoa. <https://www.perkins.org/resource/tools-planning/>

**Plano educativo individual / Plano de aprendizagem individual:** Os planos educativos individuais (PEI) ou planos de aprendizagem individuais foram introduzidos pela primeira vez em 1975 nos Estados Unidos para alunos com deficiências e incapacidades. Foram adotados como norma no domínio da educação a nível internacional e constituem um requisito legal em muitos países. Mais recentemente, o princípio da centralização na pessoa, que evoluiu no sector da saúde e da assistência social, tornou-se uma característica essencial dos PEI. O processo do PEI tem de incorporar os valores da centralização na pessoa, do respeito mútuo e da colaboração. A metodologia envolve a identificação de pontos fortes individuais em vez de défices e o incentivo a soluções realistas e construídas em conjunto.

É essencial que o profissional seja totalmente competente na implementação das etapas ou fases da abordagem específica adotada pela sua organização, de modo a poder envolver-se mais eficazmente com a pessoa através de uma escuta ativa e de uma comunicação empática.

### **O PCP permite que um participante coproduza o seu próprio serviço**

Uma forma útil de encarar o PCP é como um mecanismo que permite dar ao participante a possibilidade de conceber, entregar e avaliar em conjunto o seu próprio programa personalizado. Através de um processo de PCP, que se baseia nos seus pontos fortes, o participante pode contribuir para a definição de objetivos, planeamento de ações, execução das atividades que lhe foram atribuídas, avaliação do grau de concretização dos objetivos e revisão do plano para o futuro.

Ao trabalhar com um participante no ciclo de planear, fazer, agir e verificar, cabe ao profissional garantir que o participante é considerado um membro ativo da equipa de PCP, que é tratado com paridade de estima, e que as suas opiniões têm um peso semelhante às opiniões dos profissionais. Isto implica garantir que a pessoa dispõe das tecnologias e do apoio de que necessita para comunicar o seu ponto de vista da forma mais clara possível. Além disso, o grupo de trabalho deve valorizar a participação genuína e pró-ativa da pessoa, e a forma como trabalha deve evitar situações em que as desigualdades de poder e de estima inibam a pessoa de se exprimir.

## **4.A diversidade é a norma entre os participantes nos serviços**

O diagnóstico de uma pessoa ou a tipologia de deficiência em que se enquadra é frequentemente a base para o encaminhamento para um serviço de ASC. No contexto de EFP, uma pessoa com necessidades de aprendizagem adicionais pode apresentar um diagnóstico. No entanto, um diagnóstico fornece poucas indicações sobre os seus pontos fortes e as suas necessidades. As pessoas designadas como tendo uma deficiência são tão diversas como qualquer outra pessoa. Embora esteja bem documentado que condições de saúde específicas podem ser consistentemente associadas a determinados processos cognitivos e estilos de interação social, é essencial basear o processo de PCP no pressuposto de que cada pessoa é única.

A diversidade resulta das características pessoais e do estado de saúde, mas também é gerada pela história de uma pessoa (de onde vem), pelo seu presente (onde está agora) e pelo seu futuro (onde deseja estar). Por exemplo, no EFP, uma pessoa pode apresentar necessidades

adicionais ou ser encaminhada para um serviço com base num diagnóstico como autismo ou deficiência intelectual, lesão cerebral ou da coluna vertebral, deficiência sensorial ou doença mental. No entanto, dentro destas categorias amplas e essencialmente administrativas ou médicas, a diversidade das diferenças individuais é infinita.

O ambiente em que a pessoa vive é constituído por barreiras, facilitadores e fatores neutros. As características da pessoa (idade, sexo, religião, etc.) cruzam-se com a sua deficiência para criar pontos fortes e necessidades. A capacidade reduzida que a pessoa experiênciava será diferente em termos da sua capacidade de realizar ações e participar em atividades. Para além do diagnóstico primário que lhe foi atribuído, a pessoa pode ter outros problemas de saúde. As aspirações da pessoa podem variar entre o exequível e o ambicioso. A experiência anterior e a cultura da pessoa resultam em valores, crenças e expectativas diferentes.

Um processo de PCP é o catalisador que transforma os valores, objetivos, políticas e ethos da organização e do programa numa experiência positiva e construtiva e, espera-se, transformadora da vida de cada participante.

### **O desenvolvimento de competências e a prestação de assistência são componentes fundamentais de um serviço baseado nos direitos**

O processo de PCP pode ser comparado a uma abordagem sistemática para resolver os desafios que uma pessoa enfrenta para atingir os seus objetivos e aspirações. Trata-se efetivamente de um processo de resolução de problemas com meios e fins, em que o resultado desejado é especificado à partida, sendo depois implementada uma seleção de soluções possíveis. Cada solução é avaliada com base no facto de ter aproximado a pessoa dos seus objetivos desejados. Se sim, pode ser adaptada e melhorada para se tornar mais eficaz. Caso contrário, deve ser substituída por outra solução que possa alcançar o resultado pretendido.

As soluções existem em diferentes tamanhos e formas. No entanto, é possível classificar as soluções em três categorias. A opção menos útil é ignorar o desafio e esperar que ele desapareça ou se torne menos importante (não fazer nada). As outras categorias são mais construtivas. Envolvem o reforço das capacidades da pessoa para que possa ultrapassar o desafio ou a alteração do ambiente para que o desafio seja eliminado, reduzido ou perca relevância (soluções de contorno).

Este último tipo de soluções é o mais frequentemente adotado na implementação do PCP. Alguns exemplos podem servir para ilustrar os dois tipos de soluções. No caso de um participante com dificuldades de literacia, é possível ensinar a pessoa a ler (desenvolver capacidades) ou fornecer-lhe um leitor de ecrã e audiolivros para que a barreira à aprendizagem que a literacia está a criar seja eliminada da equação.

Outro exemplo é quando uma pessoa tem uma alteração de mobilidade ou de força. A solução, neste caso, pode passar por uma terapia para melhorar o seu funcionamento físico ou por uma ajuda técnica ou assistência pessoal para melhorar a sua mobilidade, ou adaptar o ambiente de modo que a mobilidade ou a falta de força sejam menos um obstáculo.

É importante ter em mente que estas soluções não se excluem mutuamente e que, muitas vezes, é uma combinação de ambas que é mais eficaz. Outras vezes, pode acontecer que o reforço das capacidades seja a primeira opção e que, quando esta se revela ineficaz, sejam introduzidos facilitadores ambientais.

## A resiliência face aos desafios é um fator de sucesso fundamental para alcançar uma vida de qualidade

Há uma série de domínios da vida em que as soluções ambientais podem levar a restrições de participação. Um deles é a reação emocional de uma pessoa à frustração ou aos desafios. É geralmente aceite que ficar zangado ou desistir são duas estratégias de resolução de problemas particularmente contraproducentes. Duas soluções ambientais para uma pessoa que reaja desta forma consistem em proporcionar espaços adequados em que a estimulação seja reduzida (por exemplo, zonas calmas ou salas sensoriais) ou em remover do seu ambiente os estímulos que criam frustração. Por exemplo, existe um movimento sobre “instalações amigas do autismo”, incluindo cinemas, lojas e universidades<sup>4</sup>. Embora estas soluções sejam excelentes por si só, restringem necessariamente a participação da pessoa a locais que são “amigos do autismo”.

Em contrapartida, desenvolver a resiliência de uma pessoa para lidar com desafios numa vasta gama de contextos pode reduzir as suas restrições à participação na comunidade de uma forma mais geral. A resiliência consiste em ser capaz de se adaptar à adversidade, trauma, tragédia ou stress significativo. Ser resiliente não significa ser imune ao stress ou à desilusão, mas sim ser capaz de recuperar de contratempos e experiências dolorosas. A resiliência pode implicar crescimento pessoal, onde se aprende e desenvolve e funciona numa interação entre a pessoa e o seu ambiente. A este respeito, não se trata apenas de desenvolver a capacidade de responder positivamente a desafios e fatores de stress, mas também de construir um círculo robusto de apoios no ambiente da pessoa. Os principais domínios que podem contribuir para a resiliência incluem:

- Rede de ligações,
- Promoção do bem-estar,
- Encontrar um objetivo,
- Promoção de pensamentos saudáveis,
- Acesso a apoios.

As relações positivas e construtivas podem constituir uma base sólida para a resiliência. Ter contactos com pessoas empáticas e compreensivas pode ajudar uma pessoa a recuperar após um contratempo ou a suportar uma experiência angustiante. A escuta ativa e a comunicação empática podem desempenhar um papel fundamental no reforço da capacidade de resiliência de uma pessoa.

---

<sup>4</sup> <https://www.dcu.ie/students/autism-friendly-0>

## Anexo 1

Figura 1  
Uma abordagem dos serviços baseada nos direitos humanos

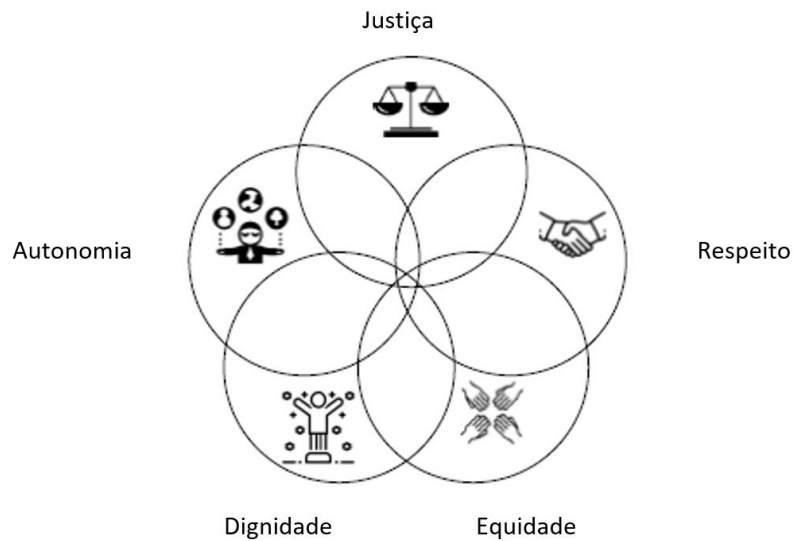


Figura 2  
Componentes da escuta ativa

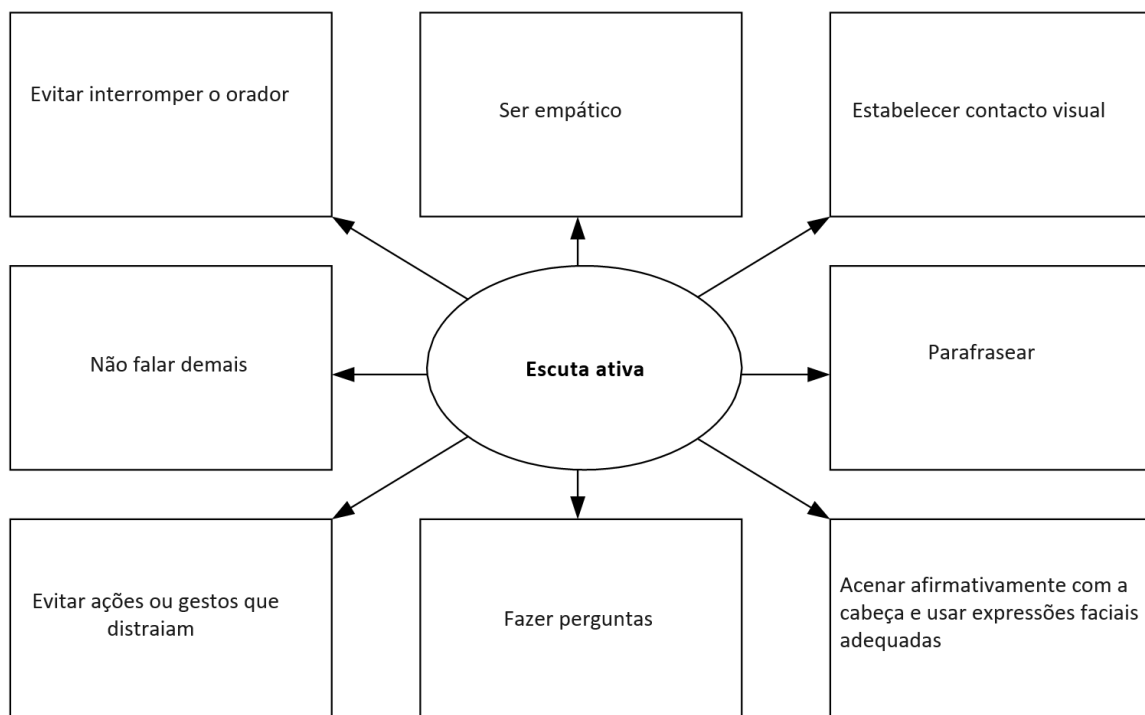




Figura 3  
Escuta ativa e comunicação empática no processo de PCP<sup>5</sup>



<sup>5</sup> <https://www.scie.org.uk/mca/practice/care-planning/person-centred-care>