



Um olhar apreciativo na intervenção com famílias: *algumas experiências de terreno*

Cada vez mais equipas apostam na intervenção familiar, no sentido de prevenir a exclusão de cada um dos elementos e promover uma dinâmica funcional e positiva. É a partir de um todo mais coeso e flexível que cada uma das pessoas se sentirá livre para se autonomizar, sem perder um sentido de pertença à sua família.

Muitas vezes, porém, verificamos nas equipas algumas questões sobre o que é afinal intervir com famílias. Efectivamente, mais do que concentrar vários processos individuais num 'dossier da família', é necessário capacitar os técnicos para uma intervenção que, não só responda às necessidades individuais imediatas, mas que integre um trabalho aprofundado na dinâmica de cada família. Uma dinâmica relacional positiva irá promover famílias mais coesas e autónomas ao longo do tempo.

Quando procuramos intervir na dinâmica familiar encontramos amiúde diferentes perspectivas, sensibilidades e níveis de envolvimento dos vários elementos da família. Com frequência são as mães que pedem ajuda e, na correria do trabalho desenvolvido pelos técnicos, a intervenção desenvolve-se a partir desta ponte. *"Não há tempo", "O pai não quer vir", "O filho mais velho não se envolve"*. São múltiplos os obstáculos encontrados pelas equipas, inerentes a este nível de intervenção, que é muitas vezes resumida a um contacto com as mães e/ou crianças, de acordo com as necessidades imediatas. Em muitas intervenções, os técnicos sentem-se presos a um papel de bombeiros.

Podemos ir além das dificuldades emergentes, que não podem ficar sem resposta imediata? Uma intervenção com impacto positivo a médio e longo prazos, verdadeiramente promotora de autonomia, terá de ir além do apagar destes fogos diários. Essa intervenção terá de ter em conta a co-criação de objectivos, o planeamento e acompanhamento das acções. Terá ainda de considerar as pessoas como autoras dos seus próprios percursos. Exigir sem envolver, irá levar a respostas destas famílias apenas para receberem aquilo que pretendem no imediato, sem as ajudarmos a sonhar a ver além, a procurar fazer diferente do que as várias gerações destas famílias têm feito. Estaremos assim a contribuir para a manutenção de padrões de comportamento que se vão replicando ao longo de gerações. Quebrar ciclos de pobreza implica quebrar padrões de comportamento, mudar, fazer diferença (Lebbe-Berrier, 1988).

Como fazer diferente? A proposta que se segue vai no sentido de olhar apreciativamente as famílias, tendo em conta a sua dinâmica relacional ao longo de gerações, a forma como têm conseguido manter-se, os recursos utilizados, as competências demonstradas, mas também os seus valores, expectativas e anseios.

Uma abordagem que tem contribuído para a mudança de paradigma, tem sido o Inquérito Apreciativo (IA). O IA surge nos anos 80, com o trabalho desenvolvido por David Cooperrider na área das Organizações e Liderança (Whitney & Trosten-Bloom, 2003). Cooperrider foi influenciado fundamentalmente por três correntes de pensamento (Marujo, A. E col, 2007):

- *Construccionismo Social* (Berger & Luckman) que defende que a realidade é criada, transformada e mantida através da comunicação humana;

- *Teoria das Imagens do Futuro* (Elise & Kenneth Boulding) que sugere que as imagens que temos do futuro influenciam as nossas decisões e acções do presente;

- “*Grounded Theory*” (Barney Glaser; Anselm Strauss) que postula a compreensão de uma cultura, organização ou sociedade através dos olhos dos seus membros, sendo a observação participante a melhor forma para recolher dados e descrever uma cultura.

Ao longo do seu estudo e intervenção na clínica de Ohio, Cooperrider rapidamente constata que a forma como abordamos e questionamos as pessoas, irá influenciar toda a cultura organizacional (Whitney, D & Trosten-Bloom, A., 2003). Se procuramos sobretudo explorar falhas, problemas e culpados, sentimos as equipas a clivarem, com um sentimento de desesperança, e a terem mais dificuldade em orientar o seu trabalho de uma forma construtiva e cooperante. Por outro lado, quando ousamos questionar sobre o que funciona e o que pode melhorar, a forma como cada um pode e/ou está disponível para participar, há uma maior adesão dos grupos, com uma participação mais criativa, orientada para as soluções e possibilidades (Cooperrider, 2008). Neste sentido, o IA permite-nos assim desenvolver um trabalho focado na evolução e optimização de recursos e competências, mais do que concentrarmo-nos (e paralisarmos?) nas “falhas” e “culpados”.

A intervenção para a mudança nos sistemas humanos será potenciada ao trazer ao consciente das pessoas, que participam neste processo, as suas competências e valor, para assim ter maior liberdade emocional para sonhar, definir novas metas concretas, e construir planos de acção co-criados por todos os actores do sistema

(Cooperrider e col, 2008).

A intervenção para a mudança nos sistemas humanos será potenciada ao trazer ao consciente das pessoas, que participam neste processo, as suas competências e valor, para assim ter maior liberdade emocional para sonhar, definir novas metas concretas, e construir planos de acção co-criados por todos os actores do sistema (Cooperrider e col, 2008).

Esta abordagem tem sido, nos últimos 20 anos, aplicada a diferentes contextos, nomeadamente a Intervenção Comunitária e com Famílias (Browne, 2002). A aplicabilidade do IA, passa comumente pelo desenvolvimento de um ciclo de mudança, organizado em 4 fases (Cooperrider, 2008):

- *Descoberta* – esta será a primeira fase da mudança. Pretende-se aqui, descobrir e partilhar sucessos, competências, momentos significativos na vida das famílias, os valores que têm seguido, o que as faz sentir bem e o que as torna especiais.

- *Dream/Sonho* – pedir às famílias que definam os seus sonhos/ideais. Como seria se acontecesse “um milagre” e todos os motivos de queixas desaparecessem? Como seria a vida familiar no dia-a-dia?

- *Design/Planeamento* – A partir desse sonho, que objectivos podemos retirar, tendo em conta as circunstâncias reais? Por onde poderíamos começar? Nesta fase procuramos decompor os objectivos em várias fases, com metas e tarefas muito bem definidas em conjunto. O técnico funcionará como motivador e facilitador de ideias.

- *Delivery/ Criação* – Cada elemento da família, e o próprio técnico, irá definir o que poderá iniciar num curto espaço de tempo – actividades concretas e definidas no tempo (com marcação de nova reunião de acompanhamento).

Qualquer plano precisa de ser flexível para ser exequível (Anderson e col, 2008). Nesse sentido, nas reuniões de acompanhamento, as questões apreciativas passam por saber primeiramente o que está a correr bem, e o que pode melhorar. Com estas questões, o técnico irá ajudar as famílias a celebrarem os pequenos passos, e a reforçar a motivação para os passos que pretendem continuar a dar (ou redefinir esses mesmos passos, no caso de ter ocorrido alterações em termos de circunstâncias).

A cooperação é a convicção plena de que ninguém pode chegar à meta se não chegarem todos. ●
(Virginia Burden)

Catarina Rivero