

A Relação entre a Visitadora Domiciliária e os Pais A Essência da Visita Domiciliária

CAROL S. KLASS, PH.D.

Especialista em Intervenção Precoce, St. Louis, Missouri

A relação entre os pais e a visitadora domiciliária constitui a essência de qualquer programa de visitas domiciliárias. Esta abordagem da visita domiciliária parte do princípio de que todo o desenvolvimento humano se desenrola através e no seio das relações, que constituem padrões de interacção ao longo do tempo. Do mesmo modo que os padrões quotidianos de interacção pais-filho exercem uma poderosa influência sobre o desenvolvimento da criança, também a relação entre os pais e os visitantes domiciliários pode ser essencial para a promoção do desenvolvimento dos pais e a implementação da relação dos pais com o seu filho.

Todas as relações são mútuas. Cada parceiro influencia o outro a todo o momento e de forma importante ao longo do tempo. Por exemplo, quando um bebé está muito irritado e difícil de consolar, o comportamento da criança vai influenciar o sentido de competência dos pais, o que, por sua vez, irá diminuir a capacidade dos pais para prestar cuidados com calma e amor. O bebé apercebe-se da tensão dos pais, a sua irritabilidade aumenta e perpetua-se o ciclo. Mas este ciclo pode também ser revertido. Quando os pais discutem a situação com uma visitadora domiciliária, descobrem que a estratégia que planearam em conjunto foi eficaz e manifestam o seu sentido de competência, a visitadora domiciliária sente que a sua intervenção foi benéfica e adquire maior auto-confiança quando experimenta novas abordagens com a família.

A relação entre os pais e a visitadora domiciliária é dinâmica; a sua natureza e os seus efeitos variam com as características pessoais da visitadora e a dinâmica do meio ambiente. A personalidade, os valores e as atitudes dos pais e da visitadora vão influenciar a sua relação. Para além disso, a relação entre os pais e a visitadora é influenciada pelas características do sistema social, tais como a etnia dos pais e o tipo de bairro onde residem, e a escolaridade, etnia e classe social tanto dos pais como da visitadora. Todos estes factores entram em jogo quando se estabelece a relação entre os pais e a visitadora domiciliária.

Neste artigo serão discutidos os factores que intervêm no estabelecimento da relação entre os pais e a visitadora domiciliária; a evolução desta relação pais-visitadora; e o impacto desta relação pessoal entre os pais e a visitadora, construída ao longo do tempo através de inter-acções repetidas.

Construção da relação pais-visitadora domiciliária

No trabalho de uma visitadora domiciliária com uma família, há quatro pontos-chave que devem ser discutidos no contacto inicial:

1. *Expectativas*: Na construção da relação, a visitadora domiciliária deve discutir com os pais as suas próprias expectativas e as dos pais.
2. *Procedimento*: A visitadora deve explicar aos pais aquilo que ela pretende fazer com eles e com o bebé.
3. *Definição de papéis*: No início do programa de visitas domiciliárias, a visitadora e os pais devem definir os seus papéis respectivos – os comportamentos associados com os papéis específicos dos pais e da visitadora e a sua inter-acção.
4. *Meio ambiente*: O ambiente de trabalho da visitadora situa-se no espaço pessoal dos pais, o que tem implicações diferentes daquelas em que o trabalho é efectuado num consultório, numa clínica ou numa sala de aula.

Expectativas: Pais e visitadora

Qualquer relação implica expectativas, tanto nossas como da parte de outras pessoas. Logo de início, é importante que a visitadora explique de forma clara aos pais as suas expectativas e que os convide a falar sobre as deles. Pelo facto da visita domiciliária ser relativamente recente na nossa sociedade, as pessoas podem não saber o que esperar durante e após a visita. É importante que o visitador e os pais digam exactamente o que espe-

ram, a vários níveis. A visitadora deve perguntar "O que espero de mim própria, o que espero dos pais, o que penso que os pais esperam de mim?". E os pais devem perguntar "O que esperamos de nós próprios, o que esperamos da visitadora, o que pensamos que a visitadora espera de nós?". Ligadas a estas expectativas estão as expectativas que os pais e a visitadora têm em relação à criança e ao que irá acontecer à criança em resultado do seu trabalho conjunto.

As atitudes em relação à competência profissional e à autoridade influenciam fortemente as expectativas da visita domiciliária. As visitadoras e os pais podem ter ideias diferentes sobre onde reside a autoridade. Nos programas de apoio familiar, a visitadora parte do princípio de que os pais são os especialistas do desenvolvimento do seu filho. A visitadora apoia, valoriza e promove a relação dos pais com o seu filho. Contudo, alguns pais podem partir do princípio de que é a visitadora a especialista e que ela vem a sua casa para lhes ensinar a ser pais. Estes pais podem dar total autoridade à visitadora, considerando-a como professora e colocando-se no papel de subordinados. Este tipo de expectativas irá comprometer a qualidade e a eficácia da relação pais-visitadora. Apesar de não ser tarefa das visitadoras desafiar as expectativas dos pais, estas não devem aceitar a autoridade que os pais nelas projectam. Pelo contrário, as visitadoras podem ter de ajustar a sua abordagem – por exemplo, sendo muito específicas em relação aos objectivos e a forma de os conseguir. Assim, com o tempo, a experiência de trabalho conjunto dos pais com a visitadora poderá modificar as suas expectativas iniciais.

Na fase inicial das visitas domiciliárias, a visitadora poderá encorajar os pais a falarem das suas expectativas em relação ao seu bebé e das suas prioridades em relação ao comportamento e às competências do seu filho. Pode também ser útil perguntar especificamente aos pais como gostariam de utilizar o seu tempo com a visitadora. A visitadora poderá aproveitar o que os pais dizem para estabelecer uma relação e construir uma ligação com eles. Se alguns dos objectivos e prioridades dos pais quanto ao desenvolvimento do seu filho são pouco realistas, a visitadora poderá discutir abertamente estes aspectos com eles enquanto trocam informações sobre o desenvolvimento. Durante estas conversas, a visitadora deve transmitir claramente aos pais que são sempre eles que tomam as decisões no que diz respeito ao seu filho.

Pelo facto do papel da visitadora ser ambíguo, muitos pais iniciam a relação com alguma insegurança. Alguns pais têm pouco a hábito de abrir a sua casa a estranhos. Podem temer que a sua privacidade seja violada ou recear que a visitadora critique a sua casa. Se a visitadora falar claramente dos seus objectivos e das suas expectativas em relação ao seu trabalho com os pais e convidar os pais a partilhar as suas expectativas, os pais ganharão confiança em si próprios e nesta nova experiência. Como

muitas vezes os pais esperam ser avaliados, a visitadora deve aproveitar todas as oportunidades para os felicitar a eles e ao seu filho.

As visitadoras experientes têm auto-confiança. Confiam no poder da relação que se desenvolve. Mas, no início da sua carreira, as visitadoras podem ter também incertezas. Uma visitadora experiente descrevia desta forma o seu desconforto inicial:

É sempre difícil iniciar uma relação, mesmo que se faça isto há muito tempo, mesmo que nos sintamos perfeitamente à vontade com todas as famílias com quem temos trabalhado ao longo dos anos. O nosso coração bate um pouco mais depressa quando entramos em casa de alguém pela primeira vez, porque queremos ser aceites e nunca sabemos o que vai ser preciso para que isso aconteça. No início da minha actividade profissional, falava ininterruptamente. Mas nos últimos anos aprendi que os silêncios não são motivo de preocupação, e que pode haver períodos calmos, durante os quais não converso com os pais ou com a criança. Isto ajuda os pais a sentirem-se tranquilos. E quando sentem que eu estou tranquila em relação ao que se passa na sua família, eles próprios se sentirão mais calmos – por exemplo, manter a calma quando o bebé chora ou a criança manifesta negativismo. Se agirmos como se esse comportamento fosse normal, e que não tem nada de especial, os pais não se sentem envergonhados nem nervosos. Eu penso que muitos dos resultados que obtemos se devem à nossa auto-confiança.

Procedimento: Em que consiste a minha tarefa?

Uma compreensão clara dos objectivos do programa e das tarefas envolvidas ajuda a visitadora a iniciar o seu novo papel. Os objectivos do programa dependem da população a que se destina e dos objectivos globais da instituição que o promove. Depende também do facto das visitas domiciliárias serem feitas por profissionais ou não. O programa é acessível a todos? Destina-se exclusivamente a pais adolescentes? Destina-se a pais de classe social baixa e em risco? Destina-se a famílias com bebés que nasceram com peso baixo? Destina-se a minorar dificuldades existentes ou a prevenir o aparecimento de problemas? Objectivos possíveis podem ser a promoção da saúde de bebés e crianças jovens, a promoção das competências cognitivas de crianças de risco de baixo nível social, ajudar os pais a compreenderem o desenvolvimento infantil e a tornarem-se competentes no seu papel de pais, a prevenção da negligência e dos maus tratos. Mesmo assim, e independentemente dos objectivos, nada se consegue se não se tiver estabelecido uma relação de mútua confiança.

De acordo com os objectivos do programa, a visitadora selecciona actividades de acordo com uma série de prioridades, que vão desde facultar informação, perceber como vai uma determinada família, decidir quais os re-

cursos a utilizar, a desempenhar o papel de mãe de uma mãe adolescente. As visitadoras competentes conhecem os seus objectivos. Não é possível nem aconselhável ocupar-se de tudo. Há quase um século, o filósofo William James pôs o problema da seguinte forma: «Na despenha do navio de guerra, o bolô desenvolve-se na bolacha, absolutamente indiferente à nacionalidade da sua bandeira. E se o capitão do navio, envolvido numa batalha naval, levar em consideração a bolacha bolorenta ao fazer os seus cálculos estratégicos, perderá seguramente a batalha por ter querido pensar em tudo" (em Barzun, 1983, p.53). As observações de uma visitadora devem ser sempre selectivas. Leva tempo até que a visitadora aprenda a diferenciar entre o que é importante e o que não o é.

Papeis respectivos: Quem é responsável por o quê?

Na fase inicial do programa de visitas domiciliárias, as visitadoras e os pais definem os seus papeis respectivos: Quem é responsável por o quê? Ao contrário do educador tradicional de pais, cujo papel era ser um especialista no ensino aos pais, a visitadora é um ouvinte participativo, um consultor, um recurso, um guia, um advogado e um parceiro. Por exemplo, o tema do sono pode ser abordado pela visitadora ou pelos pais. A visitadora começa por saber de que forma o bebé ou a jovem criança dorme e de que forma os pais prestam assistência ao seu sono. Depois, a visitadora partilha com os pais informações sobre o desenvolvimento e são construídas estratégias baseadas nas experiências vividas no dia-a-dia de pais e bebé. O dirigismo da educação tradicional dos pais é substituído pela resolução conjunta dos problemas. Esta relação de ajuda é vista como uma aliança de trabalho, definida pela colaboração entre a visitadora e os pais. Os pais são os especialistas do desenvolvimento do seu filho, participam activamente na visita domiciliária e tomam as decisões finais em relação ao seu filho.

As visitadoras competentes conseguem trabalhar a dois níveis simultaneamente. Estão completamente envolvidas nas interacções com os pais e com a criança, mas conseguem simultaneamente avaliar o processo – isto é, observar as interacções que ocorrem durante a visita, ter a consciência das suas próprias reacções e sentimentos, e utilizar os seus sentimentos para a tomada de decisões. Este trabalho a dois níveis diferentes pode ser particularmente importante quando surgem questões limite ou quando a visitadora está a trabalhar com pais de idades, etnia ou classe social diferente das suas. Cynthia, uma profissional altamente competente, ilustra com esta anedota a processo de fazer e reflectir sobre o que se está a fazer simultaneamente:

Tenho estado a trabalhar há mais de dois anos com Marquisha e a sua família numerosa, a sua irmã, os seus doze filhos (com idades entre os 2 e os 22 anos), e os seus netos. Um dia, estava sentada no sofá com

Marquisha. A sua filha de 18 anos estava de pé junto de nós, com vários envelopes na mão. Agarrou nos envelopes, observou-os contra a luz e leu as quantias em dolares. Realizei que se tratava de cheques da segurança social: ela estava a ler as quantias do seu, do da sua mãe, do da sua tia e do dos seus primos. Marquisha ficou muito atrapalhada. Disse: "Rashonda, pára com isso. Pára de ler a correspondência dos outros". Mas Rashonda continuou.

Nesse momento, apercebi-me dos meus próprios sentimentos. Fiquei irritada com a miúda de 18 anos. Ape-teceu-me dizer: "Rashonda, porque esás a fazer isso? Porque estás a embaraçar a tua mãe? Rashonda, vai-te embora e deixa-nos em paz". Mas não disse nada, a Rashonda continuou com o mesmo comportamento. Depois, olhou para mim e disse: "Eu não estou a abrir as cartas, Cynthia, pois não?"

Apercebi-me nessa altura que estava a ser provocada. Pensei: "E agora Cynthia, o que vais fazer? Como vais lidar com esta situação?" Eu sabia que tinha de decidir qual a atitude a tomar. Sabia que tinha uma boa relação com esta família – uma relação adequada, mas não a mais sólida do mundo. Estava a ser provocada pela rapariga de 18 anos. A sua mãe estava atrapalhada. O que fazer?"

Acabei por fazer aquilo que faço melhor: ser eu própria. E respondi honestamente. Disse para mim mesma: "Não deixes antever a tua irritação. Sê honesta". E o que disse a Rashonda foi: "Não, não estás a abrir os envelopes, mas estás a violar a privacidade dos outros". E foi tudo.

Depois, voltei-me para Marquisha e continuámos a nossa conversa. Rashonda poisou os envelopes. Não saiu da sala. Sentou-se e ouviu a conversa enquanto brincava com o bebé. Quando me fui embora, já estava tudo bem. Tinhamo-nos voltado a enterder.

O meio ambiente: Trabalhar no espaço dos pais

As visitadoras domiciliárias invadem o espaço privado das famílias, um território que muitas famílias consideram protector. Não só a visitadora invade o espaço privado da família, como também a própria família pode não compreender por que razão é visitada; assim, os pais podem sentir-se inseguros. Devido a esta insegurança, os pais observam com atenção a visitadora a partir do momento em que ela sai do seu carro. Dada esta insegurança dos pais, os visitantes domiciliários podem ajudar os pais a sentirem-se mais à vontade mostrando-se eles próprios calmos, verdadeiros e capazes de encontrar pontos comuns sobre os quais deve assentar o primeiro contacto. Depois dos adultos terem iniciado uma conversa calma, a visitadora poderá descrever qual o seu papel e começar a perceber o que os pais esperam das suas visitas. A visitadora sabe que não conseguirá nada antes de conhecer a família, antes da família a conhecer e antes de se

estabelecer uma relação. Ela também sabe que todo este processo leva o seu tempo.

Como convidada em casa dos pais, a visitadora competente deve ser capaz de colher indícios junto dos pais, por exemplo, se eles gostam que ela lhes peça autorização para mexer no bebé ou pegar nele ao colo.

Evolução da relação pais-visitadora domiciliária

Cada programa de visitas domiciliárias tem os seus objectivos, as suas estratégias e limites de tempo. Independentemente dos objectivos do programa, o modo de o implementar envolve diversos padrões de interacção ao longo do tempo, através de uma relação prolongada. À medida que a relação pais-visitadora evolui, a visitadora terá de estabelecer limites apropriados, implementar as forças dos pais e conjugar tudo isto com a sua própria vida familiar.

Estabelecimento de limites apropriados

Porque a visita domiciliária é algo relativamente recente na nossa sociedade, pode haver confusão sobre os limites da interacção pais-visitadora. O facto de a visitadora trabalhar em casa dos pais contribui para a ambiguidade da situação. Quando os pais sentem que têm uma relação de confiança com a sua visitadora, na privacidade da sua casa, podem abordar assuntos que estão à margem dos objectivos e tarefas específicos do programa de visitas domiciliárias, nomeadamente problemas pessoais que os preocupam. Estes tópicos podem relacionar-se com conflitos entre os adultos da família, com situações de stress, como a depressão, ou com problemas externos, tais como uma casa inadequada, problemas de salário ou de emprego.

Algumas visitadoras têm dificuldade em diferenciar entre aquilo que podem fazer e aquilo que está fora do seu âmbito de acção, e têm também dificuldade em estabelecer os limites do seu envolvimento com as famílias. Alguns visitantes tentam "salvar" os pais que estão cheios de problemas, violando deste modo o princípio do apoio familiar, que consiste em dar autonomia aos pais. Os visitantes competentes devem ouvir com simpatia os pais quando eles discutem assuntos muito pessoais ou problemas externos que saem fora do âmbito do programa de visitas domiciliárias e, se necessário, devem ajudar os pais a procurarem outros serviços na comunidade que possam dar resposta a esses problemas. Um profissional com maturidade tem a noção das suas limitações profissionais e estabelece os limites quando trabalha com as famílias. É assim que uma visitadora experiente descreve as suas tentativas para estabelecer limites:

É-me muitas vezes pedida ajuda em situações que estão fora do meu âmbito da acção. Ouço os pais, por-

que se eles abordam um assunto, é porque esse assunto os preocupa. Tenho, pelo menos, de os ouvir. Muitas vezes, as visitadoras tentam resolver todos os problemas. mas a maior parte das pessoas não querem que se lhes diga o que fazer. Por isso, ouço os pais. E muitas vezes percebo que o que eles queriam era desabafar, e mais nada. Outras vezes é preciso que eles falem mais sobre o problema, para depois se explorar com eles as soluções possíveis. Quando se trabalha com uma família, deve-se ajudá-la a resolver os problemas, não resolvê-los por ela.

Uma visitadora experiente conhece o âmbito da sua acção e quais as áreas em que tem competência. Se os pais se referem a um problema que está fora do âmbito do programa, a visitadora deve pensar a dois níveis diferentes: falar com os pais e avaliar se eles só precisam de ser ouvidos e apoiados, se precisam de ser ouvidos e ajudados a resolver o seu problema, ou se precisam de ser ouvidos e encaminhados para outros serviços na comunidade. Depois de estabelecer uma relação de confiança com os pais, a visitadora experiente deve ouvir activamente os problemas que os pais querem partilhar com ela, mas deve ser capaz de lhes dizer que entraram em campos que ultrapassam a sua competência. Os pais apreciam o facto de a visitadora se referir de forma honesta às suas limitações, pois isto reflecte a sua sinceridade e o seu respeito para com os pais.

Incentivar as forças

Os visitantes domiciliários consideram que os pais são especialistas no que se refere aos seus filhos. Desde o início das suas interacções com os pais, conseguem identificar as forças dos pais, implementá-las e utilizá-las para a construção da sua relação e para o desenvolvimento dos pais. Uma visitadora descreveu a sua abordagem inicial desta forma:

Principalmente na fase inicial da relação, elogio aquilo que o pai ou a mãe fazem. Isto fá-los perceber logo de início que eu gosto do seu bebé e que acho que eles cuidam bem dele. Mesmo que haja falhas, eu elogio tudo aquilo que eles fazem bem. O meu objectivo é que os pais se sintam confiantes, que tenham confiança neles próprios, que tenham confiança nos seus conhecimentos, que tenham confiança nos seus julgamentos, porque o nosso programa lhes facultava informação sobre desenvolvimento e sobre cuidados parentais, de modo a que eles se sintam seguros naquilo que fazem. Curiosamente, quando os pais se sentem seguros naquilo que fazem, pedem mais facilmente ajuda quando precisam.

Uma mãe de uma criança de 2 anos descreveu assim o que a visitadora representava para ela:

Ela nunca se ia embora sem me dizer: "Está a fazer um trabalho muito importante. Eu sei que é difícil, mas está a fazer um excelente trabalho". Eu esperava sempre que ela me dissesse essas palavras.

Ao trabalhar com famílias com problemas, as visitadoras podem sentir-se pouco à vontade, ou mesmo ultrapassadas pelas numerosas dificuldades da família. Podem ter dificuldade em identificar factores positivos com os quais trabalhar. Nestas situações, as visitadoras, assim como os pais, podem necessitar de algum tempo para se conhecerem melhor e construir a relação. Em condições ideais, a criança constitui o pretexto para se iniciar uma conversa, mas por vezes é necessário procurar outro interesse comum, como um programa de televisão ou um evento na comunidade. Quando as visitadoras se mostram sinceras e interessadas, conseguem, com o tempo, estabelecer com os pais uma relação que lhes permite identificar e implementar os seus interesses e as suas forças.

Partilhar a sua própria vida familiar

Da mesma forma que as visitadoras aprendem a estabelecer limites entre as áreas de que se podem ocupar e aquelas que estão fora do seu alcance, também se tornam sensíveis em relação à escolha dos momentos e das circunstâncias mais apropriados para partilhar informações acerca da sua própria vida familiar. A relação pais-visitadora pressupõe o equilíbrio entre a neutralidade profissional e a necessidade de recorrer a todos os meios para fortalecer a aliança entre os pais e a visitadora. Descrever aspectos da sua própria vida familiar, sem qualquer relação com a família que se está a visitar, não faz sentido. Contudo, quando os pais se mostram preocupados ou fazem uma pergunta, breves comentários sobre a sua própria vida familiar poderão demonstrar compreensão e apoio por parte da visitadora. A visitadora experiente deve tentar concentrar a sua atenção no desenvolvimento da criança e dos seus pais; qualquer alusão à sua vida pessoal deve estar íntimamente relacionada com as preocupações, questões e acontecimentos relativos à família visitada. Uma visitadora experiente observava:

Eu penso que partilhar assuntos pessoais ajuda a desenvolver a relação. Não é que eu esteja sempre a referir-me à minha família, mas, de vez em quando, estou disposta a partilhar algo da minha vida privada ou algo acerca do meu próprio filho que se identifique com aquilo que se passa na vida da família que visito...

Por exemplo, uma mãe a trabalhar a meio tempo como ajudante de enfermagem num lar. A única coisa que eu tinha era comum com esta mulher era o facto de uma tia do meu marido estar num lar. E isto permitiu-me dizer-lhe quanto são importantes para a famílias as pessoas que desempenham o seu trabalho. Só o facto de me referir à minha experiência pessoal com o lar, valorizando a importância que tinham para mim pessoas como ela, ajudou muito a nossa relação. Fez com ela me visse como uma pessoa, e é isso que eu pretendo dos pais para

que eles me dêem atenção. Numa das nossas reuniões de serviço, ouvi uma frase que faço minha – os pais precisam de saber que nós nos interessamos por eles, antes de estarem interessados naquilo que sabemos.

Esta visitadora quer que os pais saibam que ela se interessa por eles, se preocupa com eles e que os respeita. Quando algo na vida da criança ou da família lhe faz lembrar a sua própria família, o partilhar de experiências é uma forma de mostrar à família o seu interesse. Ela pretende que haja reciprocidade na sua relação com os pais, uma reciprocidade em que os comentários dos pais significam algo para ela e os seus próprios comentários significam algo para os pais. Ela acrescenta:

Os pais revelam-me tanto da sua vida privada que, se eu não disser nada acerca da minha, irão pensar que a relação é demasiado unilateral. Eu estou na casa deles, faço perguntas acerca do seu bebé, pergunto-lhes as suas opiniões, e, se não partilhar nada com eles, se não lhes revelar pelo menos uma parte da minha vida privada, parece haver entre nós uma distância demasiado grande. Não é justo para com eles. Não exagero, falando demasiado acerca dos meus próprios filhos, mas quero que eles saibam que sou mãe e que já passei por experiências idênticas. E, à medida que sinto que nos estamos a aproximar, tenho mais facilidade em abordar com eles alguns assuntos mais delicados. Sinto-me pouco à vontade para abordar assuntos problemáticos se não conhecer bem as pessoas. Penso que as coisas não podem funcionar de outra forma.

A visitadora aceita e confia na sua própria experiência familiar. É sensível ao equilíbrio entre aquilo que os pais revelam e aquilo que ela revela de ela própria. Ao partilhar com os pais as suas experiências pessoais, ajuda-os a valorizar e a confiar na sua própria experiência.

O estabelecimento de sentimentos positivos recíprocos entre pais e visitadoras domiciliárias. Uma relação personalizada

Os pais são quem toma as decisões finais quanto às práticas de educação dos seus filhos, e tomam, a todo o momento decisões que afectam o desenvolvimento do seu filho – de manhã, ao deitar, quando a televisão está ligada, nas lojas, quando um novo bebé nasce, etc. Quando os programas de visitas domiciliárias são bem sucedidos, a compreensão que os pais têm das suas competências permite-lhes fazer decisões esclarecidas quando são confrontados com escolhas deliberadas (por exemplo, qual o melhor brinquedo a comprar para o seu filho) e quando estão a prestar os cuidados diários ao seu bebé (por exemplo, falar com o bebé enquanto lhe mudam a fralda ou lhe dão de comer "mesmo que ele não perceba").

As decisões esclarecidas dos pais resultam das interacções prolongadas que têm com a sua visitadora, e

da realação personalizada que têm com ela. Nas relações personalizadas, cada parceiro influencia contantemente o outro ao longo do tempo. Da mesma forma que a criança pequena aprende a dizer "por favor" e "obrigado" porque aprendeu a dizê-lo com o tempo, os pais, em resultado da sua relação com a sua visitadora, aprendem a falar com o seu filho de quatro meses enquanto lhe dão de comer e lhe mudam a fralda. Shelly, mãe de uma filha de dois anos, disse o seguinte a respeito da influência constante da sua visitadora, Janice:

Esperamos sempre ansiosamente que a Janice chegue... O que é que ela nos irá dizer este mês, o que irá acontecer durante a sua visita? E eu estou ansiosa para lhe mostrar aquilo que eu sou capaz de fazer. E a Janice diz-me algumas coisas, e depois vai-se embora. E, uns dias, mais tarde, a Erin está a fazer o que a Janice preveu, e eu penso: "Eu sabia que ela iria fazer isto".

A Janice visita a Shelly, o Rob e a sua filha Erin há dois anos, desde o terceiro trimestre de gravidez da Shelly. Desenvolveram-se determinados padrões na reacção de Shelly e Rob com Janice. Esperam ansiosamente a sua visita, durante a qual têm a oportunidade de partilhar as novas aquisições de Erin. Sentem que Janice tem um prazer real em se relacionar com eles e com a sua filha. Lembram-se das descrições que a Janice faz das próximas etapas do desenvolvimento da sua filha. Ao conversar com Janice, Shelly descreve por vezes uma experiência que ela teve com Erin e diz-lhe como se lembrou do que Janice lhe disse numa visita anterior – por vezes, há um ano atrás.

Como se desenvolve esta relação personalizada entre os pais e a visitadora domiciliária? A relação resulta de interacções prolongadas, ao longo do tempo. Em discussões sobre visitas domiciliárias, os pais e as visitadoras tendem a dar ênfase a certos temas, considerados básicos para a construção de uma relação personalizada entre pais e visitadoras domiciliárias:

- Os pais sentem a preocupação e o interesse genuínos da visitadora.
- A visitadora tem prazer em estar com o seu bebé.
- A visitadora é calorosa e os pais sentem-se à vontade – como se estivessem com uma amiga.
- A visitadora ouve activamente tudo o que os pais querem discutir.
- A visitadora não faz juízos e elogia o procedimento dos pais quando é caso disso.
- São os pais que tomam as decisões.

Uma vez desenvolvida a relação personalizada entre os pais e a visitadora, esta poderá abordar os objectivos do programa. O objectivo principal da visita domiciliária é ajudar os pais a perceber o desenvolvimento do seu filho e a melhorar a sua prestação de cuidados. As visitadoras competentes podem utilizar várias abordagens (algumas sobrepõem-se) para incentivar, manter e pro-

mover a sua relação personalizada com os pais. As técnicas de comunicação inter-pessoal utilizadas pelas visitadoras incluem: 1) a individualização da abordagem, de acordo com o padrão particular de cada família; 2) o respeito e a reciprocidade; 3) ouvir e apoiar, com empatia; 4) observar e valorizar os pais, descrevendo os desempenhos positivos da criança e dos pais (descrição afirmativa); 5) nas interacções espontâneas com a criança, utilizar abordagens desenvolvimentais apropriadas, para que os pais as possam imitar; 6) partilhar informação sobre expectativas desenvolvimentais; 7) interpretar o significado desenvolvimental dos desempenhos dos pais e da criança; 8) vigiar o desenvolvimento; 9) dar sugestões sensatas em resposta às questões e preocupações dos pais, ou integradas na descrição afirmativa; 10) fazer perguntas, para encorajar os pais a falarem mais; 11) não se preocupar com os silêncios; 12) resolver os problemas em conjunto; 13) promover a participação activa dos pais nas brincadeiras com a criança; e 14) equilibrar a interacção com os pais com a interacção com a criança.

A forma como estas técnicas de comunicação interpessoal são aplicadas no decurso de uma visita domiciliária é assim descrita por uma visitadora domiciliária experiente:

Quando faço uma visita, faço um plano geral daquilo que eu espero que aconteça, mas penso sempre que esse plano tem de ser adaptado às expectativas dos pais. Não dou muitos detalhes sobre aquilo que vou fazer durante as visitas, porque quero ter algum controle da situação, mas só algum. O que eu quero é que os pais controlem a situação. Se eu decidir falar sobre a necessidade do seu filho partilhar as suas coisas com os outros, isto pode não ser adequado. É preferível abordar este tema quando a mãe se queixa que o seu filho é incapaz de partilhar as suas coisas com outras crianças. Eu prefiro responder, em vez de abordar directamente os temas.

Posso fornecer informações sobre o desenvolvimento, mas penso que é menos eficaz do que se eu chamar a atenção para as coisas quando as vejo, quando a mãe as vê, e fazê-la crer que foi ela que viu o desempenho do seu filho primeiro, como é muitas vezes o caso, e, depois, começamos a conversar sobre o que observámos. Contudo, há sempre que procurar um equilíbrio entre deixar os pais levantar um determinado assunto ou ser eu a informá-los antecipadamente que uma certa etapa do desenvolvimento irá surgir. A questão é esta: menciono antecipadamente etapas do desenvolvimento que os pais poderão esperar, ou discutimo-la em pormenor quando os pais a observam e levantam eles próprios o assunto.

Ao discutir o seu procedimento quando a criança brinca com os seus próprios brinquedos durante a visita domiciliária, esta mesma visitadora descreve como utiliza uma gama de técnicas de comunicação interpessoal,

assim como os seus conhecimentos de desenvolvimento, para promover os objectivos de base:

Uma das razões pelas quais gosto de utilizar os brinquedos da criança é porque posso melhorar a utilização desse brinquedo, dando novas ideias aos pais. outro aspecto positivo é que isto ajuda a convencer os pais que escolheram os brinquedos certos para o seu filho. Para além disto, a família apercebe-se de que os objectos que eles têm essa casa são tão importantes como aqueles que eu escolho. Deste modo, tentamos promover a ideia do respeito pela vontade da criança, dando atenção aos sinais que esta nos dá. Assim, se eu ignorar a vontade da criança, não estarei a pôr em prática aquilo que aconselho.

Mesmo as famílias mais pobres têm algo com que a criança estava a brincar antes da minha chegada. Se possível, irei utilizar esse objecto de alguma maneira ou observarei a criança a brincar com ele. Nos casos em que os brinquedos são inapropriados, utilizo objectos caseiros não perigosos, que os pais têm em casa mas não usam como brinquedos.

Partilha do prazer que se tem com a criança

Quando as visitadoras domiciliárias demonstram prazer em brincar com uma criança ou quando se mostram maravilhadas com uma nova competência, os pais sentem isso como uma valorização do seu desempenho como pais. Quando os pais sentem constantemente o prazer a sua visitadora, têm também prazer em lhe contar histórias e episódios que ocorreram entre as visitas, partilhando o seu prazer de uma forma semelhante àquela em que os pais partilham as suas experiências com os avós da criança. Shelly, a mãe de Erin, comentou:

Se contar as proezas de Erin a outra pessoa qualquer, essa pessoa pensará que eu me estou a gabar da minha filha. Mas eu sei que Janice se interessa e sente a mesma alegria que eu em relação a Erin.

O pai de Erin descreveu as suas experiências com Janice da seguinte forma:

Ela mostra-se sempre entusiasmada com aquilo que Erin faz. Não me parece que ela encare as suas visitas como trabalho. Parece-me que é algo de que ela gosta realmente de fazer, e é paga por isso. A última vez que Janice cá veio a casa, a Erin tinha 25 meses de idade e saltou uma corda. A Janice ficou tão surpreendida quando a viu a saltar! Quando a Janice se foi embora, comentámos: "Como ela ficou espantada!"

Janice reconhece como é importante que os pais saibam que ela sente tanto prazer em relação à sua criança como eles, e este prazer que ela manifesta ajuda-os a sentirem-se mais próximos dela. Quando faz a sua última visita domiciliária, partilha com os pais o seu prazer e o seu apreço. Nesta última visita, ela dá aos pais um sumário que realça um dos aspectos de cada uma das suas visitas. Ela explicou assim esse procedimento:

No sumário, eu escrevo "Obrigada por ter partilhado comigo momentos tão especiais da vossa vida" e, depois, faço um pequeno comentário acerca do seu filho e do bom trabalho que estão a fazer como pais. E digo isto com verdadeira sinceridade. Gosto de os visitar. E são momentos especiais da sua vida. Eles têm modo o direito de manter a sua privacidade, mas partilharam esses momentos comigo. É algo que aprecio.

Janice compreende que é mais fácil estabelecer uma relação com jovens pais através do prazer que ela demonstra em relação ao seu filho. Quando congratula os pais acerca do desempenho do seu filho, está também a incentivar a capacidade dos pais para observarem o desenvolvimento do seu filho.

Conclusões

Na nova profissão de visitadora domiciliária, as relações são de extrema importância. O desenvolvimento dos pais e da criança dá-se através e no decurso de relações. A evolução da relação entre os pais e a visitadora domiciliária constitui a base que permite aos pais conhecerem melhor o seu filho e consolidar as suas funções parentais através da experiência da visita domiciliária. O visitador domiciliário também se desenvolve – em relação à sua história pessoal, em relação às famílias que visita, e em relação aos seus colegas profissionais e aos seus supervisores. O procedimento é diferente para cada família e para cada visitadora. Só se torna conhecido à medida que as relações se desenvolvem e que os pais, as visitadoras e os colegas se desenvolvem mutuamente no seu trabalho conjunto.