



Negociação: Lidando Efetivamente com as Diferenças

FCE #11

Esta Folha de FCE é a #11 de uma série de 18 partes sobre serviço centrado na família.

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

- Folha FCE #12: Tomando decisões juntos: Como decidir o que é melhor
- Folha FCE #14: Advocacia: Como obter o melhor para sua criança

As principais definições e uma lista dos tópicos desta série podem ser encontradas no final desta Folha de FCE.

Meu filho vai entrar para o jardim de infância no outono. O representante do conselho escolar recomendou um programa especial do outro lado da cidade. Eu quero que meu filho vá para a escola em nosso bairro para que ele possa brincar com seus amigos da escola depois da aula e no fim de semana. Temos muitas coisas para resolver...como podemos fazer isso?

Relevância

Nas relações centradas na família, os prestadores de serviços e as famílias trabalham juntos em estreita colaboração. O **prestador de serviços** é responsável por garantir que a família tenha as informações necessárias para tomar uma decisão informada.

A **família** é responsável por tomar as decisões finais (Rosenbaum et al., 1998). Embora essa relação pareça clara, é provável que haja situações em que ocorram diferenças de opinião.

A negociação é uma forma de resolver essas diferenças e chegar a uma solução mutuamente aceitável que se adapte às preferências da família.

Fatos e Conceitos

O que é negociação?

Negociação é o processo de falar com outra pessoa para resolver um assunto. A negociação ocorre quando duas ou mais pessoas tentam tomar uma decisão em uma situação onde não há uma solução que atenda facilmente às necessidades de todos os envolvidos (Lewicki et al., 1993).

A negociação não é algo misterioso feito apenas por negociadores profissionais. Nós negociamos com outras pessoas todos os dias: com nossos cônjuges nas tarefas domésticas, com nossos colegas de trabalho sobre papéis, com o mecânico de automóveis sobre o preço do conserto do carro e com nossos filhos em torno de quase tudo!

Usamos a negociação para influenciar outras pessoas e alcançar objetivos pessoais. Negociamos recursos, informações, cooperação e suporte (Lewicki et al., 1993). Nós negociamos individualmente e em equipes.

Por que a negociação é necessária nas abordagens centradas na família?

A negociação é usada para chegar a um acordo sobre questões relacionadas aos serviços para crianças e suas famílias.

Questões comumente negociadas incluem frequência dos serviços, localização dos serviços e métodos de comunicação entre a família e o prestador de serviços.

A negociação também ocorre quando há uma diferença de opinião. A seguir estão exemplos de situações em que ocorrem diferenças de opinião:

- Cada membro da família e prestador de serviço traz diferentes conhecimentos, experiências, perspectivas e valores para a relação. Todas essas coisas podem levar a diferenças de opinião.
- Os prestadores de serviços devem seguir as diretrizes profissionais e as regras e regulamentos da organização para a qual trabalham. As decisões dos pais podem não se enquadrar nessas diretrizes e regras, gerando a necessidade de negociação.

- Os prestadores de serviços podem fazer recomendações que não se enquadram nas necessidades, recursos ou valores da família. Se a família ainda estiver interessada em trabalhar com este prestador de serviço, a negociação será útil.

Quais são as características de uma negociação efetiva?

Fisher e Ury (1983) sugerem que uma negociação efetiva é aquela que:

- Termina com um acordo sábio,
- Concluído de forma eficiente, e
- Não prejudica a relação das pessoas envolvidas.

Estratégias Para uma Negociação Efetiva

A seguir estão algumas estratégias-chave retiradas da vasta literatura sobre negociação.

Mantenha em mente seu relacionamento de longo prazo com a outra pessoa (Fisher & Davis, 1993).

- Em serviços para crianças, o relacionamento contínuo entre os pais e o prestador de serviços é frequentemente muito importante. Certifique-se de abordar questões específicas, mas concentre-se no relacionamento de longo prazo. Reconheça sua interdependência.
- Separe a pessoa do problema (Fisher & Ury, 1983). Não deixe o relacionamento se envolver no problema.

- Crie uma atmosfera positiva (Main, 1993). A negociação deve envolver respeito mútuo, não confronto.

Aborde a discussão com flexibilidade.

- Esteja disposto a se comprometer.
- Identifique as coisas que são mais importantes para você e as que você está disposto a fazer de maneira diferente.

Aprenda sobre as necessidades e responsabilidades da outra pessoa (Main, 1993).

- Pergunte e ouça o ponto de vista da outra pessoa.
- Reconheça que você pode ter diferentes perspectivas e discuta-as juntos.

Comunique-se de maneira amigável, honesta e aberta (Lewicki et al., 1993).

- Trate o outro com respeito.
- Use uma linguagem cotidiana para expressar seu ponto de vista.
- Expresse seus sentimentos de maneira adequada. Saiba que o problema pode ser muito emocional para você ou para a outra pessoa. Aprenda a reconhecer essa emoção e como ela pode afetar seu comportamento e sua capacidade de comunicação e negociação.
- Para obter mais informações sobre a comunicação, consulte outras Folhas FCE desta série, como Folha FCE #8 - Comunicação efetiva no serviço centrado na família e Folha FCE #9 - Uso de linguagem e comportamentos respeitosos.

Negocie sobre interesses, não sobre posições (Fisher & Ury, 1983).

- Um erro comum é focar na posição particular (“Eu quero que isso aconteça”) ao invés dos interesses subjacentes às posições (“Eu quero que isso aconteça porque ...”). Concentrar-se na negociação dos **interesses** (em vez das posições) muitas vezes permite um terreno comum.
- Certifique-se de explicar seu interesse, bem como as razões por trás dele.
- Proponha e discuta opções que beneficiem ambas as partes.

Use critérios objetivos e independentes para resolver as diferenças (Fisher & Ury, 1983).

- Use estratégias de resolução de problemas.
- Decida sobre algum objetivo padrão com o qual vocês dois concordarão. Os exemplos incluem padrões de justiça, precedentes (o que aconteceu anteriormente em situações semelhantes), eficiência ou mérito científico (como referência a estudos de pesquisa bem elaborados).
- Procure a opinião de um terceiro que seja imparcial.

Resumo

Ao trabalhar em estreita colaboração com outras pessoas, a negociação efetiva pode levar a desfechos positivos e pode fortalecer sua relação com outras pessoas.

As negociações são mais bem-sucedidas quando todas as partes são respeitadas umas com as outras e há uma compreensão total da perspectiva de cada pessoa. O uso de estratégias de negociação pode ajudá-lo a expressar suas opiniões, considerar as opiniões de outras pessoas e, por sua vez, levar a uma tomada de decisão mais efetiva para todos os envolvidos.

Recursos

Fisher, R., & Davis, W. (1993). Six basic interpersonal skills for a negotiator's repertoire. In R.J. Lewicki, J.A. Litterer, D.M. Saunders, and J.W. Minton (Eds.), *Negotiation: Readings, exercises, and cases* (2nd ed., pp. 407-413). Homewood, IL: Irwin.

Fisher, R., & Ury, W. (1983). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Middlesex, England: Penguin Books Ltd.

Lewicki, R.J., Litterer, J.A., Saunders, D.M., & Minton, J.W. (1993). *Negotiation: Readings, exercises, and cases* (2nd ed.), Homewood, IL: Irwin.

Main, J. (1993). How to be a better negotiator. In R.J. Lewicki, J.A. Litterer, D.M. Saunders, and J.W. Minton (Eds.), *Negotiation: Readings, exercises, and cases* (2nd ed., pp. 20-24), Homewood, IL: Irwin.

Rosenbaum, P., King, S., Law, M., King, G., & Evans, J. (1998). Family-centred service: A conceptual framework and research review. *Physical & Occupational Therapy in Pediatrics*, 18 (1), 1-20.

Definições Chave

Serviço Centrado na Família - O serviço centrado na família é composto por um conjunto de valores, atitudes e abordagens de serviços para crianças com deficiência e suas famílias.

O serviço centrado na família reconhece **que cada família é única**; que a família é a **constante na vida da criança**; e que eles são os **especialistas nas habilidades e necessidades da criança**.

A família trabalha com os prestadores de serviços para tomar decisões informadas sobre os serviços e suportes que a criança e a família recebem.

No serviço centrado na família, os pontos fortes e as necessidades de todos os membros da família são considerados.

Prestador de serviços - O termo prestador de serviços refere-se aos indivíduos que trabalham diretamente com a criança e sua família. Esses indivíduos **podem** incluir assistentes educacionais, trabalhadores temporários, professores, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, coordenadores de serviços, terapeutas recreativos, etc.

Organização - O termo organização refere-se aos locais ou grupos nos quais a criança e sua família recebem serviços. As organizações **podem** incluir programas comunitários, hospitais, centros de reabilitação, escolas, etc.

Intervenção - Intervenções referem-se aos serviços e suportes prestados pela pessoa que trabalha com a criança e família. As intervenções podem incluir terapia direta, reuniões para resolver problemas que são importantes para você, telefonemas para defender seu filho, ações para vinculá-lo a outros pais, etc.

Quer saber mais sobre o serviço centrado na família?

Visite o site do CanChild: www.canchild.ca

Ou ligue para nós 905-525-9140 ext. 27850

Tópicos da Folha do FCE

A seguir está uma lista das Folhas do FCE. Se você estiver interessado em receber algum desses tópicos, entre em contato com o CanChild ou visite nosso site.

Tópicos Gerais Relacionados ao Serviço Centrado na Família

- Folha FCE #1 – O que é o serviço centrado na família?
- Folha FCE #2 – Mitos sobre o serviço centrado na família
- Folha FCE #3 – Como o serviço centrado na família faz a diferença?
- Folha FCE #4 – Tornando-se mais centrado na família
- Folha FCE #5 – 10 coisas que você pode fazer para ser centrado na família

Tópicos Específicos Relacionados ao Serviço Centrado na Família

- Folha FCE #6 – Identificando e construindo os pontos fortes e os recursos dos pais e da família
- Folha FCE #7 – Suporte entre pais
- Folha FCE #8 – Comunicação efetiva no serviço centrado na família
- Folha FCE #9 – Usando linguagem e comportamentos respeitosos
- Folha FCE #10 – Trabalhando juntos: desde fornecimento de informações ao trabalho em parceria
- Folha FCE #11 – Negociando: Lidando efetivamente com diferenças
- Folha FCE #12 – Tomando decisões juntos: Como decidir o que é melhor
- Folha FCE #13 – Definindo objetivos juntos
- Folha FCE #14 – Advocacia: Como obter o melhor para sua criança
- Folha FCE #15 – Aproveitando ao máximo os compromissos e reuniões
- Folha FCE #16 – Promovendo o serviço centrado na família na escola
- Folha FCE #17 – Estratégias centradas na família para listas de espera
- Folha FCE #18 – Somos realmente centrados na família? Checklists para famílias, prestadores de serviços e organizações