

FACULDADE NOVA ESPERANÇA DE MOSSORÓ - FACENE/RN

JANE PAULA DA SILVA MEDEIROS

**ESTRATÉGIAS COMUNICATIVAS: OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM
SUAS RELACÕES COM PACIENTES SURDOS**

MOSSORÓ/RN

2019

JANE PAULA DA SILVA MEDEIROS

**ESTRATÉGIAS COMUNICATIVAS: OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM
SUAS RELACÕES COM PACIENTES SURDOS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Enfermagem da Faculdade Nova Esperança de Mossoró (FACENE) como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof. Me. Francisco de Acací Viana Neto

MOSSORÓ/RN

2019

JANE PAULA DA SILVA MEDEIROS

**ESTRATÉGIAS COMUNICATIVAS: OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM
SUAS RELACÕES COM PACIENTES SURDOS**

Monografia apresentada à Faculdade Nova Esperança de Mossoró como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Francisco de Acací Viana Neto
Orientador

Prof^ª. Me. Lívia Helena Morais de Freitas Melo
Membro

Prof. Dr. Wesley Adson Costa Coelho
Membro

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha família, por todo incentivo e ajuda que prestaram durante todo esse percurso. A todos os professores que me acompanharam durante a graduação, e no desenvolvimento desta monografia e, enfim, a todos que de alguma forma tornaram este caminho mais fácil de ser percorrido.

AGRADECIMENTO

A enfermagem é a arte de cuidar incondicionalmente, é cuidar de alguém que você nunca viu na vida, mas mesmo assim, ajuda e faz o melhor por ela. Não se pode fazer isso apenas por dinheiro, isso se faz por, e com amor.

Em primeiro lugar, eu quero agradecer a Jeová, pois sem ele, eu não teria traçado o meu caminho e feito minha escolha pela enfermagem. Por ele estar sempre ao meu lado, me dando forças e nunca me abandonar quando minha vontade era desistir, mas persisti e consegui concluir um sonho em minha vida.

Venho a agradecer a minha família, sem ela eu não teria como realizar este sonho, de me tornar uma enfermeira e de estudar em uma das melhores Faculdades da área de Saúde. A minha mãe Raimunda Medeiros e as minhas filhas Alice Paula e Mary Hellena, que foram minhas maiores inspiração. Dou um obrigado mais que especial à amiga Karliara Freitas pelo o seu apoio e incentivo nos momentos mais difíceis.

Aos meus amigos, minhas colegas de classe e de grupos de estágios, pela força, pelos momentos de distração, diversão, momentos de conversas para melhorar meu desempenho e aprendizado. Desejo sucesso a todos neste percurso tortuoso e prazeroso.

Aos meus professores Lívia Helena, Wesley Adson, principalmente ao meu orientador professor Francisco de Acací Viana Neto, por aceitar o desafio de me conduzir na construção deste trabalho, pelos novos conhecimentos que me transmitiu e pelas experiências que vivemos durante a construção desta pesquisa.

Finalizo este curso, outra pessoa, bem melhor, com reflexão melhores sobre a área de saúde e forma de atuar nesta, pois muitas pessoas acreditaram no meu potencial e progresso na mesma. Agradeço à todos aqueles que torceram e acreditaram em mim. Obrigada!

“Quando eu aceito a língua de outra pessoa, eu aceito a pessoa. Quando eu rejeito a língua, eu rejeitei a pessoa porque a língua é parte de nós mesmos. Quando eu aceito a língua de sinais, eu aceito o surdo, e é importante ter sempre em mente que o surdo tem o direito de ser surdo. Nós não devemos mudá-los, devemos ensiná-los, ajudá-los, mas temos que permitir-lhes ser surdo”.

Terje Basilier

RESUMO

A comunicação em um ambiente hospitalar é o principal meio para que seja atendida a necessidade dos pacientes. O acesso eficaz dos surdos aos sistemas de saúde ainda é restrito. A falha na comunicação entre profissional e usuário são frequentes, e podem influenciar no tratamento e trazer riscos de agravamento da doença. Esta pesquisa defende que o uso dos diferentes tipos de estratégias, podem ser um meio facilitador na comunicação com o surdo. Tendo em mente sua importância, o presente estudo tem como objetivo analisar quais são as estratégias utilizadas na comunicação, pelos os profissionais de enfermagem, em suas relações com pacientes surdos. Em um primeiro momento, foi feito um apanhado teórico com base nos textos de Fortes (2012), Santos (2017), Chaveiro e Barbosa (2004), Castro, Paiva e César (2012), entre outros. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE, sob o protocolo 119/2019 e CAAE: 20647019.5.0000.5179. Deste modo, no transcorrer de todo o processo de elaboração e construção desta investigação foram observadas as informações da Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. Trata-se de uma pesquisa de abordagem quali-quantitativa de caráter descritiva-exploratória, realizada em três Unidades Básicas de Saúde (UBS), que ficam localizadas nos bairros Belo Horizonte, Alto da Conceição e Lagoa do Mato - Mossoró, RN. Os dados que compõem esse estudo foram obtidos através de perguntas criteriosas em forma de questionário, para obter informações e atingirmos os objetivos. A população foi composta por enfermeiros formados e técnicos de enfermagem de ambos os sexos. A análise realizada permitiu identificar a mímica/gestos como estratégia mais utilizada por esses profissionais. Verificou-se também algumas dificuldades enfrentadas durante os atendimentos, as mais citadas foram: explicar um assunto de interesse do paciente surdo e entende-lo a partir da sua forma de comunicação. Os resultados obtidos demonstram que os participantes, são cientes da importância do conhecimento de Libras para a área da saúde. Acredita-se que a disciplina da língua de sinais de modo mais aprofundado na graduação, possa capacitar os profissionais para esse tipo de atendimento. Como também, cursos profissionalizantes, treinamentos, e educação continuada com enfermeiros já atuantes. É importante se capacitarem, para que quando solicitado seus conhecimentos referente a Libras, possam oferecer uma consulta de enfermagem verdadeiramente eficaz sem barreiras de comunicação.

Descritores: Análise. Dificuldades de Comunicação. Estratégias Comunicativas. Enfermeiros. Surdos.

ABSTRACT

The communication in a hospital environment is the main way to make the patients' needs to be met. The effective access of deaf patients to health systems is still restricted. Communication failure between doctor and patient are frequent and may influence the treatment and increase risks of aggravating the disease. This research defends that the use of different kinds of strategies might be a way to facilitate the communication with the deaf. Having in mind the importance of those communicative strategies, this work has as objective to analyze which of those approaches are used by the nursing professionals in their relationships with deaf patients. At first, we made a theoretical background based on the writings of Fortes (2012), Santos (2017), Chaveiro and Barbosa (2004), Castro, Paiva and César (2012) and others. This study has been approved by the Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança – FACENE (Research Ethic Committee from the Nursing College Nova Esperança – FACENE), under protocol 119/2019 and CAAE: 20647019.5.0000.5179. This way, through the elaboration and building processes of this research were observed the informations from the Resolução 466/12 from the Conselho Nacional de Saúde (Nacional Health Council). This background is about a qualitative and quantitative research, of a descriptive exploratory character, developed in three Unidades Básicas de Saúde – UBS (Basic Health Unity) located in the areas of Belo Horizonte, Alto da Conceição and Lagoa do Mato - Mossoró, RN. The data used to compose this study was obtained through insightful questions, in a quiz form to gain information and reach the objectives. The population was composed by graduated nurses and nursing technicians of both sexes. The analysis allowed us to indentify mimicry and gestures as the most used strategy among those professionals. We also got to verify some difficulties faced during the treatments, the more cited: explain a topic of interest of the deaf patient and understand it from their perspective of communication. The obtained results show the patients are aware the importance of the Libras knowledge to the health area. We believe that the discipline of sign language worked more deeply in the graduation could capacitate the professionals for this kind of attendance. As well the professionalizing courses, trainings and continued education with nurses already working. Is it important that they capacitate for when their Libras knowledge gets requested, they can offer a nursing consultation truly effective and without communication barriers.

Key-words: Analysis. Communication difficulties. Communicative strategies. Nurses. Deaf.

LISTA DE SIGLAS

CEP – COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA

LIBRAS – LÍGUA BRASILEIRA DE SINAIS

FACENE – FACULDADE NOVA ESPERANÇA DE MOSSORÓ

UBS–UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

UPA– UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

TCLE – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| GRÁFICO 1: CONTATO COM SURDO NO ATENDIMENTO..... | 24 |
| GRÁFICO 2: SENTIMENTOS DOS ENTREVISTADOS..... | 25 |
| GRÁFICO 3: DIFICULDADES DE COMUNICAÇÃO ENFRENTADAS PELOS ENFERMEIROS..... | 25 |
| GRÁFICO 4: COMO ENFRENTARAM AS DIFICULDADES..... | 26 |
| GRÁFICO 5: ESTRATÉGIAS UTILIZADAS POR ENFERMEIROS..... | 27 |
| GRÁFICO 6: ESTRATÉGIAS UTILIZADAS POR SURDOS QUE DIFICULTAM A COMUNICAÇÃO..... | 28 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO..... | 12 |
| 1.1 JUSTIFICATIVA..... | 14 |
| 1.2 PROBLEMATIZAÇÃO | 15 |
| 1.3 HIPÓTESE..... | 15 |
| 1.4 OBJETIVOS..... | 15 |
| 1.4.1 OBJETIVO GERAL..... | 15 |
| 1.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO..... | 15 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO..... | 16 |
| 2.1 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO NO ÂMBITO DE SAÚDE..... | 16 |
| 2.2 A RELEVÂNCIA DO ATENDIMENTO DE ENFERMEIROS PARA COM SURDOS..... | 18 |
| 3 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS | 21 |
| 3.1 TIPO DA PESQUISA | 21 |
| 3.2 LOCAL DA PESQUISA | 22 |
| 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA | 22 |
| 3.4 ANÁLISE DOS DADOS..... | 22 |
| 3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS | 22 |
| 3.6 PROCEDIMENTO DE COLETA | 23 |
| 3.7 ASPECTOS ÉTICOS | 23 |
| 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 24 |
| 4.1 DIFICULDADES DE COMUNICAÇÃO..... | 25 |
| 4.2 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO | 27 |
| 4.3 A IMPORTÂNCIA DO APRENDIZADO DA LÍNGUA DE SINAIS..... | 29 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 31 |
| REFERÊNCIAS | 33 |
| APÊNDICES | 35 |
| ANEXOS | 39 |

1. INTRODUÇÃO

A comunicação é essencial em todos os momentos de nossa vida, é por meio dela que compartilhamos mensagens, ideias, sentimentos e emoções. Para Ramos e Bortagarai (2012) ela é definida como “o intercâmbio compreensivo de significação por meio de símbolos, havendo ou devendo haver reciprocidade na interpretação da mensagem verbal ou não-verbal”. Assim, só existe comunicação quando interagimos com outras pessoas utilizando a linguagem.

Para que essa relação ocorra, é necessário um emissor, receptor, mensagem, canal e resposta. Segundo Castro, Paiva e César (2012, p.129) “o sucesso da comunicação requer uma interação efetiva e competente entre os participantes deste processo”. Podemos dizer que, a comunicação só acontece de maneira satisfatória, quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida.

Tendo visto que, as pessoas surdas podem enfrentar problemas em suas relações, pois a falta de comunicação oral e por utilizarem uma língua diferente, torna o surdo distante da sociedade ouvinte. O surdo precisa fazer uso de sinais e de expressões corporais para expressar mensagens ao interagir com os outros, mas isso só é possível quando falamos a língua deles a LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais). Compreendendo dessa língua, as pessoas surdas usam a Língua Brasileira de Sinais a qual sua sigla referiu-se a Libras para se comunicarem, de forma natural, através de mãos sinalizadas ao seu redor, segundo a Lei Federal nº 10.436 de 24 de Abril de 2002 apresenta a seguinte definição:

Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil. (BRASIL, 2002)

Como podemos perceber na lei de 2002, a comunidade surda conquistou o direito de ter sua própria língua. Com a Libras como língua oficial, eles podiam ter o direito de falar, debater, discutir na sociedade. Mas, nem sempre foi assim, a trajetória dos surdos tem sido marcada por grandes dificuldades, de acordo Chaveiro e Barbosa (2005) a história das formas de tratamento, pode ser dividida em: "exclusão, segregação, integração e inclusão". Podemos perceber que houve um período em que os eles eram excluídos, ou seja, tratados com desprezo pelos ouvintes. Mas com um tempo, essas barreiras têm sido vencidas, pois vivemos no

período de inclusão, isso por causa do grande esforço, luta e força de vontade por parte dessa comunidade para conquistarem seus direitos.

O Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005 o qual regulamentou a lei de 2002, determinou formas de implementação do ensino de Libras como disciplina obrigatória nas universidades.

Art 3o A Libras deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas e privadas, do sistema federal de ensino e dos sistemas de ensino dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

§ 2o A Libras constituir-se-á em disciplina curricular optativa nos demais cursos de educação superior e na educação profissional, a partir de um ano da publicação deste Decreto. (Brasil, 2005, p.1)

Nos artigos citados acima, a obrigatoriedade da inclusão de Libras como disciplina curricular nos cursos superior, de licenciatura e fonoaudiologia. Nos demais curso a disciplina entra como optativa. A partir do Decreto no 5.626/05, a Libras tornou-se disciplina obrigatória nos cursos de formação de professores, em nível médio e superior.

Um enfermeiro sem o conhecimento e fluência em Libras, poderia interferir na qualidade do atendimento dos pacientes surdos. Por isso, o ensino dessa língua como disciplina nas universidades prepara os profissionais para receberem esses pacientes. Assim, cursar a disciplina de Libras pode ajudar os futuros enfermeiros, a melhorar sua pratica, reconhecer as dificuldades com que irão se confrontar, e ajuda-los a lidarem com essa situação.

Na área da saúde o capítulo VII do Decreto de Lei nº5626, da “garantia do direito à saúde das pessoas Surdas ou com deficiência auditiva”. Neste Decreto o artigo 25 diz:

IX – atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva na rede de serviços do SUS e das empresas que detêm concessão ou permissão de serviços públicos de assistência à saúde, por profissionais capacitados para o uso de Libras ou para sua tradução e interpretação;

X – apoio à capacitação e formação de profissionais da rede de serviços do SUS para o uso de Libras e sua tradução e interpretação.

Vale salientar, que as leis de Libras no Brasil, como disciplina obrigatória nos cursos superiores, significaram um avanço aos direitos dos surdos de se comunicarem através da sua própria língua, garantindo sua inclusão na sociedade. Através da lei federal e o decreto tornou possível o contato dos profissionais, por meio de disciplina específica na grade curricular da graduação.

São poucos os ouvintes que tem domínio nesse idioma. Na saúde, quase sempre ele não é compreendido. A falta de domínio pode tornar uma barreira na comunicação, distanciando o paciente surdo do enfermeiro. É indispensável que profissionais da saúde conheçam a Libras, a fim de não comprometer os cuidados.

Assim, como as outras línguas, a Libras deve ser estudada e valorizada por todos, principalmente na área da saúde, onde a comunicação é considerada um processo fundamental para entender as necessidades do paciente e, assim, prestar assistência adequada.

Mesmo com sua inclusão na formação, os profissionais se sentem inseguros para utilizarem a língua. A fluência na Libras exige dedicação, como no aprendizado das Línguas Orais. Apenas uma disciplina na graduação não é suficiente para se sentirem seguros nessa língua.

Existem estratégias que podem facilitar a comunicação entre o surdo e um profissional. A estratégia é definida como “procedimento, com frequência chamada também de regra, técnica, método, destreza ou habilidade, é um conjunto de ações ordenadas e finalizadas dirigidas à consecução de uma meta” (COLL, apud SOLÉ, 1998, p. 68). Desta forma, quando falamos de estratégias, estamos na verdade falando de procedimentos ou técnicas que utilizamos para facilitar a comunicação.

Existem várias técnicas, segundo Fortes (2012) conceitua que elas são: gestos/mímica, leitura labial, língua portuguesa escrita, figuras/desenhos, tradutor/interprete de libras e acompanhante ouvinte. Assim, durante o atendimento, o enfermeiro pode fazer uso desses diferentes tipos de estratégias mesmo tendo pouco ou nenhum conhecimento de Libras, pois o uso dessas técnicas pode ser um meio facilitador na comunicação com o surdo.

1.1 JUSTIFICATIVA

Como futuros enfermeiros, nosso papel é atender a todos sem nenhum tipo de exclusão, isso inclui os surdos, pessoas que falam outro idioma e que vivem no nosso país. Por se tratar de línguas diferentes, durante o atendimento, poderíamos nos sentir incapazes, por não conseguir nos comunicarmos de forma adequada e nem entender a mensagem transmitida.

Tendo em mente, a importância das estratégias comunicativas no atendimento a pacientes surdos, escolhemos abordar esse tema: “Estratégias comunicativas: os profissionais de enfermagem em suas relações com pacientes surdos”, com o desejo de analisar a relação dos enfermeiros com esses pacientes, e investigar como essa comunicação é estabelecida.

Assim este estudo, busca contribuir para que o atendimento seja eficaz com a utilização das estratégias comunicativas.

1.2 PROBLEMÁTICA

Partindo da importância das estratégias comunicativas como meio facilitador da comunicação entre surdo e enfermeiro, foram levantadas duas perguntas que guiaram esta pesquisa: Quais os tipos de estratégias que os profissionais de enfermagem mais usaram em suas relações com pacientes surdos? Quais as principais dificuldades desses profissionais no atendimento ao paciente surdo?

1.3 HIPÓTESE

- Pode-se dizer que provavelmente as estratégias mais utilizadas pelos os enfermeiros são o auxílio de um familiar ouvinte e a escrita.
- Acreditamos que as dificuldades dos enfermeiros sejam a falta de conhecimento das estratégias comunicativas e não utilização da Libras pelos profissionais.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar quais as estratégias desenvolvidas na comunicação utilizada pelos os profissionais de enfermagem em suas relações com pacientes surdos.

1.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Verificar os tipos de estratégias mais usadas na comunicação.
- Identificar as maiores dificuldades de comunicação encontradas por profissionais de saúde no atendimento ao paciente surdo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A audição é um sentido fundamental para obtenção e uso da linguagem, é por meio dela que aprendemos e interagimos com o mundo. As pessoas que escutam se comunicam utilizando a audição e a voz, já uma pessoa surda faz uso de percepção e comunicação visual (língua de sinais), ou seja, em vez de usarem a fala utilizam sinais. A ótica, de acordo com Fortes (2012) considera surdo como “aquele que possui uma diferença linguística e pertence a uma comunidade minoritária que compartilha uma cultura e língua visual espacial, a língua de sinais”. Assim, a comunidade surda é composta por pessoas que usam a língua de sinais para se comunicarem e interagirem ao seu meio.

No Brasil, a língua utilizada pelo surdo é a Libras (Língua Brasileira de Sinais), cada país possui sua própria língua, pois ela está relacionada com a cultura. Para Fortes (2012, p.34) “a língua de sinais faz parte da cultura surda e, assim como qualquer outra é carregada de significação social”. Portanto, essa língua, como qualquer outra deve ser respeitada, pois é a língua natural dos surdos e assume a mesma função da língua oral, a comunicação.

A Libras não é simplesmente mímicas e gestos soltos, utilizados pelos surdos para facilitar a expressão, para Fortes (2012, p.35) ela “é composta por sua própria gramática, semântica, pragmática, sintaxe e por outros elementos que preenchem os requisitos básicos para ser considerado um processo linguístico eficiente”. Isso mostra que a Libras, é um idioma oficial do nosso país, com estrutura e regras próprias.

2.1 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO NO ÂMBITO DE SAÚDE

Os surdos vivem em uma sociedade onde a maioria se comunica oralmente, ou seja, fala uma língua diferente, viver assim acaba tornando uma barreira na comunicação e interação. Esse é um obstáculo que pessoas que se comunicam com linguagens diferentes precisam superar.

Na concepção de saúde, a comunicação é o principal meio de interação entre enfermeiro e paciente. Tendo visto, conseqüentemente na realidade, que as pessoas surdas encontram dificuldades para comunicar-se com ouvintes e profissionais da saúde que desconhecem a Língua Brasileira de Sinais - Libras.

Vale salientar, que as barreiras de comunicação podem ser superadas se fizermos uso das estratégias comunicativas, segundo o autor Boèchat (1992) define essas técnicas como “um conjunto de determinadas atitudes que funcionam como agentes facilitadores para que a

mensagem seja mais facilmente recebida visual ou auditivamente” (apud OLIVEIRA; KUCHAR; VALARELLI, 2010). Portanto, as estratégias constituem um meio facilitador no acesso à saúde pelo sujeito surdo, atendendo por meio da comunicação para o melhor entendimento entre eles.

Pensando nisso, é de grande importância à comunicação em todos os setores da saúde, os enfermeiros devem ter todo o conhecimento necessário para atender às necessidades de saúde dos sujeitos e melhorar os resultados obtidos no atendimento. Por isso, adotar alguns métodos em situação de conversação é de suma importância para dar assistência ao sujeito surdo.

As estratégias comunicativas precisam ser conhecidas e valorizadas na prática das ações em saúde. Uma delas são os gestos, de acordo com Fortes (2012) “gesto é o movimento do corpo principalmente de mãos, braços e cabeça, para exprimir ideias ou sentimentos, aspectos, fisionomias, etc.”. Já a mímica é definida como “expressão por movimentos fisionômicos e corporais, imitando o que se quer fazer compreender”. Em suma, os gestos e mímicas são formas de expressões que buscam transmitir pensamentos e sentimentos.

Além disso, trará à tona a discussão de outras estratégias de comunicação, destacam-se: a utilização da leitura labial, escrita, uso de figuras e imagens, de um tradutor/intérprete de Libras e a presença de um acompanhante do surdo (OLIVEIRA, 2015).

Para Castro, Paiva e César (2012, p.129) a leitura labial é feita de “forma inconsciente ao se comunicar por meio da observação da expressão facial, de gestos, modificações de postura e pistas que auxiliam na decodificação da informação”. Isso mostra que esse método, se dá pela leitura dos movimentos dos lábios para entender a informação.

O uso da língua portuguesa por meio da escrita pode ser um meio facilitador na comunicação, segundo Fortes (2012) “o uso da escrita é, muitas vezes, necessário e está presente no cotidiano da comunicação interpessoal”. Como vimos, à escrita está presente no cotidiano visto que os surdos fazem parte de um povo que fala e escreve o português. Por isso, é por meio da escrita que podemos expor sentimentos e informações úteis, para a assistência médica necessária.

Outra estratégia frequentemente utilizada é a figura ou imagem. Para Fortes (2012) “figura ou imagem significa representação visual de um objeto; trata-se de uma forma de demonstrar semelhança ou aparência de algo”. Uma imagem pode transmitir uma mensagem de forma rápida, objetiva e direta.

A inclusão de intérpretes é considerada uma estratégia que favorece a comunicação entre surdos e ouvintes. Santos (2017) nos define “O tradutor ou intérprete da língua de sinais

é um profissional com competência para interpretar e traduzir a Libras para língua portuguesa, da mesma forma, a língua portuguesa para a Libras”. Portanto, esse profissional tem a função de ser o canal comunicativo. Seu papel é servir como tradutor entre pessoas que compartilham línguas e culturas diferentes.

Considerando que poucos falam a língua de sinais, alguns surdos quando necessitam de atendimento médico, levam um acompanhante ouvinte, geralmente são familiares que intermedeiam as relações destes com as outras pessoas. Contar com ajuda de um acompanhante, pode facilitar essa relação, já que o acompanhante conhece bem o surdo e entenderá a informação passada.

Portanto, diante das definições apresentadas nesta pesquisa, podemos dizer que, todos os tipos de estratégias apresentadas aqui são importantes, pois uma completa a outra no processo de interação e é por meio do uso dos variados tipos de estratégias que torna possível uma comunicação eficaz.

2.2 A RELEVÂNCIA DO ATENDIMENTO DE ENFERMEIROS PARA COM SURDOS

A comunicação é um meio utilizado para atender as necessidades do paciente, seja para orientar, informar, apoiar, confortar ou atender suas necessidades básicas. É através dela que o profissional irá entender a mensagem transmitida. Fortes (2012, p.46) destaca que “a comunicação é importante em todos os momentos da vida humana e torna-se relevante na saúde porque um diagnóstico errôneo pode trazer consequências graves”. Notamos nessas palavras que falhas na interação podem gerar complicações na saúde do usuário.

O enfermeiro é o profissional mais próximo do paciente, por isso deve dar atenção ao uso adequado da comunicação, para que possa prestar um atendimento de qualidade. Infelizmente nem sempre é fácil conseguir sucesso, por causa das barreiras que existe, Santos (2017, p.33) afirma que as barreiras de comunicação tendem a comprometer as relações estabelecidas entre o usuário surdo e o profissional de saúde, o motivador desse processo é a dificuldade de compreensão da linguagem adotada por ambos.

As relações estabelecidas entre profissionais de saúde e usuários são de grande importância, segundo Fortes (2012, p.46) “uma comunicação efetiva é importante para ambas às partes, tanto para o entendimento por parte do profissional a respeito da queixa do paciente quanto para o surdo para solução do seu diagnóstico”. Assim sendo, é impossível o enfermeiro cuidar ou manter outra ação na assistência sem habilidades de comunicação. Fica

claro, que é preciso compreender, para poder entender as necessidades do surdo para prestar assistência adequada.

Nesse sentido, a qualidade da assistência de enfermagem à saúde é diretamente ligada às informações prestadas pelo paciente, bem como interpretadas pelo enfermeiro. Chaveiro e Barbosa (2004, p.170) dizem “a falta de compreensão pelo profissional de saúde quanto à linguagem utilizada pelo sujeito surdo o priva de manifestar suas necessidades”. Como vimos o surdo diante das barreiras pode privar-se de procurar o atendimento, de falar sobre sua dor, seus problemas e suas necessidades. Por receio de não ser compreendido, muitas vezes leva consigo um familiar para interpretar, mas esse método embora ajude, pode ser um pouco constrangedor para o cliente, fazendo com que ele omita algumas informações por vergonha, isso pode interferir no diagnóstico e até mesmo no tratamento.

Essas dificuldades só podem ser superadas, se encontrarmos meios para reduzir as barreiras e garantir a assistência à saúde para pacientes surdos. A seguir serão apresentadas algumas sugestões, que os profissionais de saúde podem seguir, para melhorar a comunicação. O autor Costa et.al (2009), apresenta as seguintes sugestões:

- Falar olhando para o paciente e não escrever enquanto estiver falando;
- Ter o rosto iluminado, falar de forma pausada e clara;
- Evitar falar palavras longas;
- Saber que o uso de bigode ou barba pode dificultar a leitura labial;
- Articular bem as palavras;
- Escrever, fazer expressão facial, mímica;
- Usar palavras simples;
- Simplificar os termos;
- Explicar antes e às vezes durante algum procedimento;
- Escrever a receita passo a passo: hora a hora – relógio de 1 hora à noite; 2 horas da tarde;
- Explicar para que serve o medicamento;
- Escrever português leve;
- Ter paciência.

Seguir essas sugestões pode facilitar a comunicação mesmo sem nenhum conhecimento de Libras. Devemos nos esforçarmos para seguir essas sugestões, e buscarmos as estratégias comunicativas, a fim de prestarmos um atendimento de qualidade para todos.

Chaveiro e Barbosa (2004, p.170) dizem “Para conviver com o surdo precisamos aceitar sua língua, sua forma de comunicar e se entrosar com o mundo”. Assim, é preciso respeitar a forma como a pessoa se comunica, e a sociedade precisa acolher essas diferentes formas.

Como vimos os enfermeiros e surdos não compartilham a mesma língua, por isso devem ser profissionais conscientes, comprometidos e atualizados, buscando aprimorar seus conhecimentos da língua. É necessário que os profissionais da saúde estejam habilitados para essa forma de comunicação, para assim, poder ofertar um atendimento humanizado, não somente para aqueles usuários que ouvem, porque saúde é um direito de todos.

3. CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

3.1 TIPO DE ESTUDO

O estudo desenvolvido trata-se de uma pesquisa de abordagem quantitativa e qualitativa, de caráter exploratório e descritivo.

Para Alves (2007, p. 58) A pesquisa qualitativa tem como características:

- O pesquisador procura captar a situação ou um fenômeno ou um grupo de itens (pessoas ou coisas);
- Trata de levantar possíveis variáveis existentes e na sua interação, o verdadeiro significado da questão, daí a experiência do pesquisador ser fundamental.
- O pesquisador colhe informações, examina cada caso separadamente e tenta construir um quadro teórico geral. (Alves, 2007)

Na pesquisa qualitativa, buscamos descobrir através de um questionário os tipos de estratégias utilizados pelos enfermeiros durante o atendimento e as principais dificuldades na comunicação. Já a pesquisa quantitativa segundo Alves (2007, p. 58) tem como características:

- Buscar estabelecer relação entre causa e efeito entre as variáveis de tal modo que a pergunta “ em que medida? ” seja respondida com razoável rigor.
- Parte de parâmetros (características mensuráveis de populações, por exemplo) e examina hipóteses de caráter particular.
- É metrificante; pressupõe a utilização da estatística. (Alves, 2007)

Também fizemos uso da pesquisa quantitativa, pois manuseamos dados matemáticos. Esse método nos ajudou a termos melhor visualização dos resultados da análise realizada com os enfermeiros das Unidades Básicas de Saúde (UBS). Assim, este estudo possui característica de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, por isso podemos defini-la como uma pesquisa quali-quantitativa.

Quanto aos objetivos, podemos classificar como sendo de caráter descritivo-exploratório, pois “Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, apud SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 35).

Nesse estudo descrevemos como os enfermeiros utilizaram as estratégias comunicativas durante a comunicação, a partir de um questionário que elaboramos. Já a exploratória tem “como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema” (GIL, 2002, p.41). Pode-se dizer que essa pesquisa tem o objetivo principal o aprimoramento

de ideias. Uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

3.2 LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada em três Unidades Básicas de Saúde (UBS) que ficam localizadas nos bairros Belo Horizonte, Alto da Conceição e Lagoa do Mato - Mossoró, RN. A escolha desse local para coleta de dados se deu pelo fato das UBS desenvolver atividades junto à comunidade, deixando com que a população tenha fácil acesso ao sistema.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da pesquisa em questão foi composta por 10 enfermeiros e técnicos de enfermagem de ambos os sexos atuantes nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

Foram adotados os seguintes critérios de inclusão: Enfermeiros com ensino superior ou que possuam curso técnico em enfermagem, que atuam nas UBS, que estavam ativos no momento do estudo. Como critérios de exclusão foram adotados: profissional de enfermagem que não desejaram participar do estudo.

3.4 ANÁLISE DE DADOS

Os dados estatísticos foram processados com o auxílio do software Excel e descritos através de valores de média, desvio padrão bem como frequência simples e porcentagem. Os dados qualitativos foram consolidados por meio da descrição das respostas, respeitando a integridade das falas dos pesquisados.

3.5 INSTRUMENTO DE COLETA

Para a coleta de dados, foram utilizados questionários elaborados pelos pesquisadores, com perguntas criteriosas para obter informações e atingimos os objetivos dessa pesquisa. Os questionários foram entregues aos participantes em seus ambientes de trabalho. Algumas perguntas foram extraídas e outras adaptada do questionário da dissertação de mestrado de Fortes (2012), intitulada: Estratégias de comunicação no atendimento em saúde a sujeitos surdos, aplicado entre surdos de instituições de ensino do Rio Grande do Sul.

3.6 PROCEDIMENTO DE COLETA

Após a aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da FACENE – FAMENE de João Pessoa - PB foi iniciada a coleta de dados nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). Foi aplicado um questionário impresso com oito perguntas, que incluía perguntas abertas e fechadas de múltipla escolha. Os questionários foram distribuídos entre os profissionais nos seus respectivos locais de trabalho, o foi respondido individualmente para maior aproveitamento de todos os detalhes, com as respostas e opiniões de cada participante da pesquisa. Alguns participantes por estarem muito ocupados decidiram entregar o questionário respondido no outro dia.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

A pesquisa foi submetida antecipadamente à aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de João Pessoa, no Estado de Paraíba. Deste modo, no transcorrer de todo o processo de elaboração e construção desta investigação serão observadas as informações da Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. A pesquisa foi aprovada pelo protocolo CEP 119/2019 e CAAE 20647019.5.0000.5179.

Para a elaboração do estudo, foram observadas, que trata das diretrizes e normas regulamentadoras da pesquisa com seres humanos.

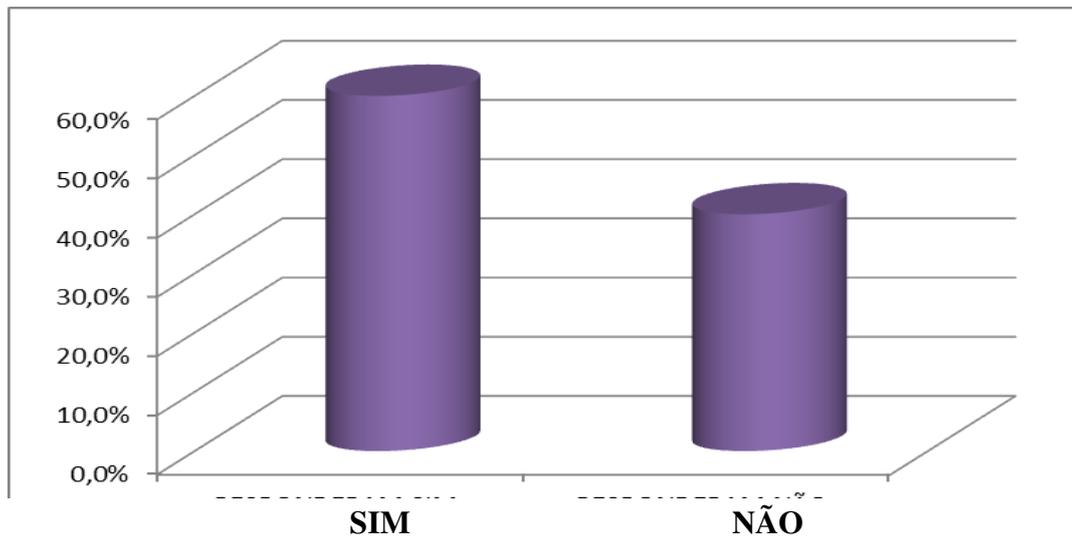
A pesquisa respeitou a decisão do enfermeiro de participar ou não. Também a identidade dos participantes da pesquisa foi preservada.

Os riscos relacionados à pesquisa foram: exposição dos dados e respostas dos participantes. No entanto, tal fato foi reduzido pelo fato de a pesquisa ser do tipo quantitativo e qualitativo de caráter descritiva e exploratória, onde os dados extraídos em um local adequado. Já os benefícios dessa pesquisa foram: o resultado de comunicação e conhecimento da Língua Brasileira De Sinais entre participantes no serviço de saúde na Unidade Básica de Saúde na cidade de Mossoró-RN e a essência da compreensão e do diálogo de um surdo com os enfermeiros e técnicos de enfermagem.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Participaram 10 enfermeiros e técnicos em enfermagem das Unidades Básicas de Saúde (UBS). Na primeira fase do questionário foram avaliadas as dificuldades de comunicação. Os enfermeiros foram questionados se já tinham atendido um paciente surdo, 60% afirmaram já ter vivenciado essa experiência de comunicação com o surdo. Por outro lado 40% até o momento da coleta dos dados assinalaram que não haviam atendido nenhum paciente surdo no ambiente hospitalar para assistência. Como podemos ver no gráfico:

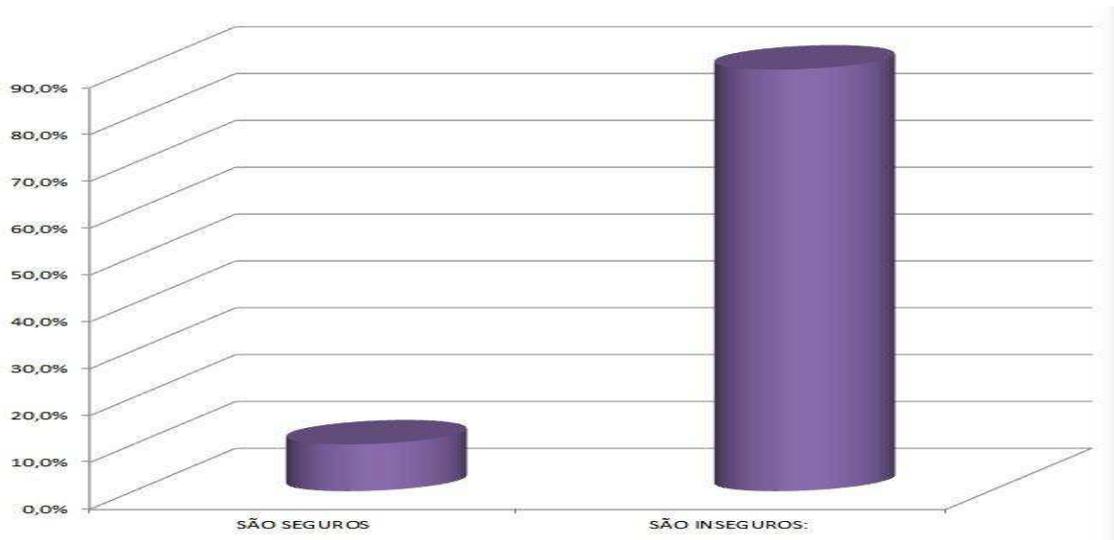
Gráfico 1 – Distribuição (%) dos 10 respondentes de acordo com “Contato com surdo no atendimento”.



Essa porcentagem constata que a maioria já vivenciou a experiência de comunicação com o surdo durante o atendimento. Isso mostra que os surdos tem procurado atendimento nas UBS.

Quando questionados a respeito dos sentimentos de segurança ou insegurança durante a comunicação no atendimento, 90% se sentem inseguros durante o processo de atendimento ao paciente surdo.

Gráfico 2- Distribuição (%) dos 10 respondentes de acordo com “Sentimentos dos entrevistados ao se deparar com o paciente surdo”.

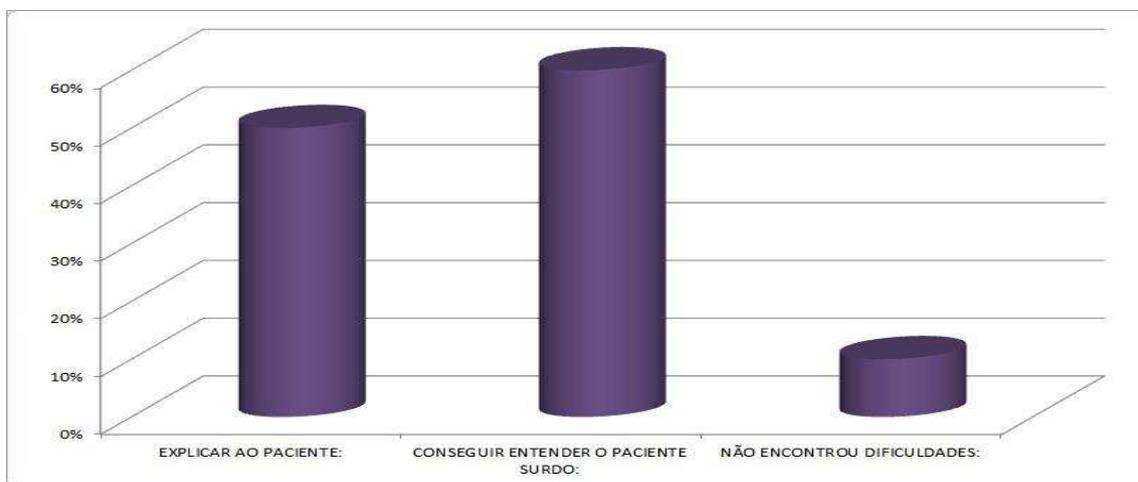


Essa porcentagem alta de enfermeiros inseguros revela que há problemas na comunicação. Segundo Fortes (2012, p.64) ao se depararem com dificuldades na comunicação isso “pode leva-los a um sentimento de insegurança para prescrever um diagnóstico ou indicar um tratamento”. O não conhecimento da Língua Brasileira de Sinais torna uma barreira comunicativa entre o surdo e o enfermeiro, que limita a qualidade do atendimento, gerando sentimentos de insegurança nos entrevistados.

4.1 DIFICULDADES DE COMUNICAÇÃO

O gráfico a seguir demonstra os resultados dos dados coletados.

Gráfico 3: Distribuição (%) dos 10 respondentes de acordo com “Dificuldades de comunicação enfrentadas pelos enfermeiros”*.



*A questão permitiu a marcação de mais de uma resposta, assim, a soma das porcentagens é maior que 100%.

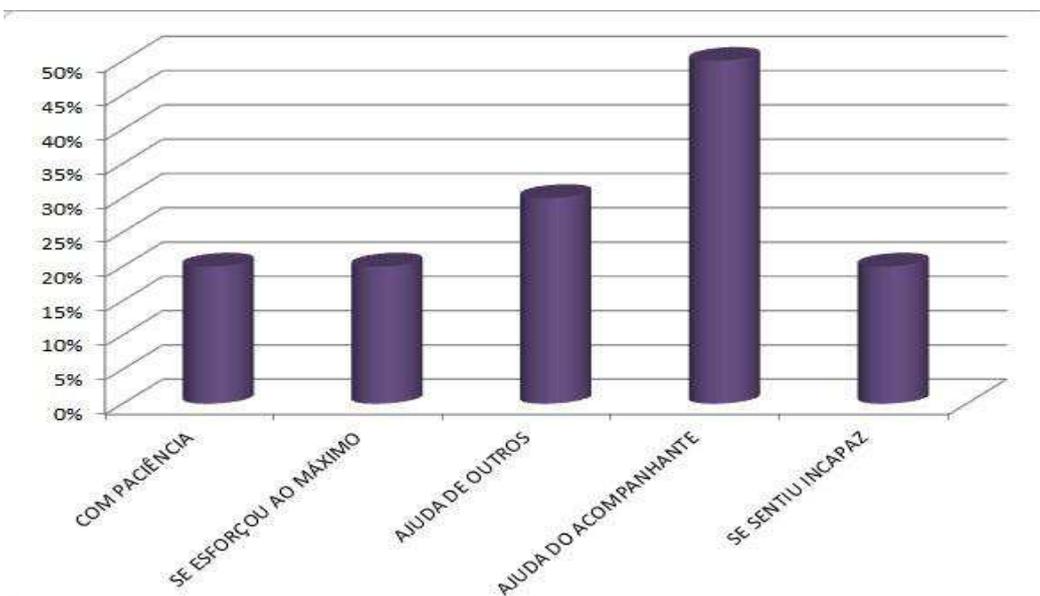
Entre as dificuldades enfrentadas durante os atendimentos em saúde, as mais citadas foram: Conseguir entender o surdo a partir da sua forma de comunicação foram relatadas por 60% dos enfermeiros. Explicar o assunto de interesse do paciente, é apontada por 50% e 10% não encontraram dificuldades.

Como podemos perceber, conseguir entender o surdo foi uma dificuldade de comunicação assinalada pela maioria dos enfermeiros. A segunda consistiu em explicar um assunto de interesse do paciente surdo. Para Castro, Paiva e César (2012, p.132) o não entendimento da mensagem pode “acarretar prejuízos ao bem estar e à saúde do indivíduo, comprometendo a acessibilidade aos serviços de saúde”. Portanto, essas dificuldades em explicar e entender compromete a qualidade do atendimento prestado.

Para que ocorra a comunicação, é necessário compreender e ser compreendido, é importante compreender o paciente diante de suas necessidades individuais para que a assistência de enfermagem seja feita de forma adequada. Assim, de acordo com os resultados apresentados no gráfico 3 evidenciamos dificuldades para um atendimento de saúde adequado.

Ainda com relação às dificuldades na comunicação os participantes foram questionados como enfrentaram esse desafio. Como mostra no gráfico 4:

Gráfico 4: Distribuição (%) dos 10 respondentes de acordo como “enfrentaram as dificuldades”.



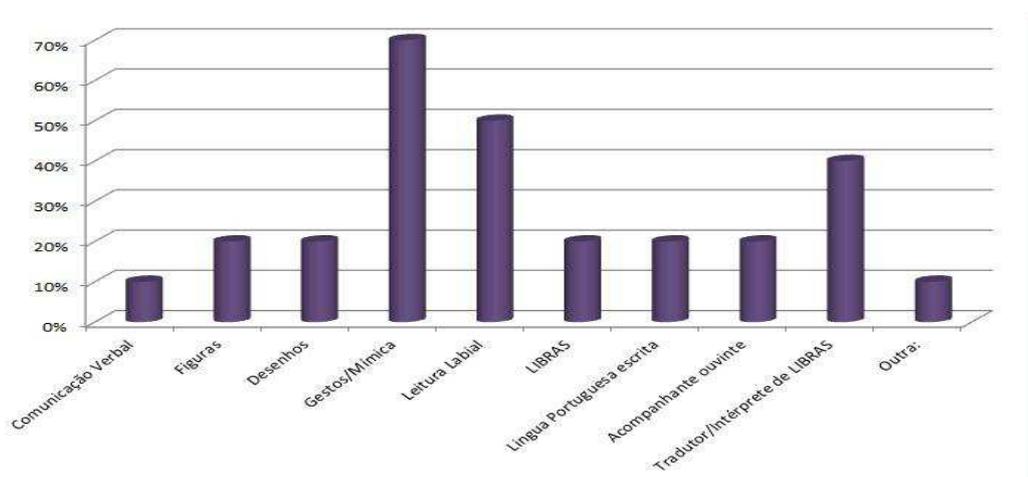
De acordo os resultados no gráfico alguns enfermeiros mostraram-se pacientes e esforçados para estabelecerem algum tipo de comunicação. Para Ramos e Bortagarai (2012) “os profissionais de saúde não devem esquecer que suas mensagens não são interpretadas apenas pela fala, mas também pela forma como se comportam”. Dessa forma, o profissional deve pacientemente tentar entender o que o paciente quer expressar e, caso não entenda, não deve ter receio de admitir que não entendeu. Às vezes o surdo pode fazer gestos e expressões que mesmo sem conhecer à Libras, o profissional pode entender, como: procurar ver sinais da doença, expressões de dor, apontar o local e definir o tipo de dor.

A presença de um acompanhante que sabe se comunicar com o paciente surdo é apontada como 50%, é uma das alternativas utilizadas para a comunicação, visto que na maioria das vezes as instituições de saúde não dispõem de profissionais e nem intérpretes. Segundo Santos (2017, p.83) “a ausência de intérpretes nas unidades de saúde incita a adoção de outras medidas que facilitem a intermediação da comunicação”. Portanto, a presença de um acompanhante é uma das medidas que garante a comunicação e o entendimento de ambos os lados.

4.2 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

Quando questionados sobre as estratégias de comunicação, a equipe de enfermagem pôde assinalar mais de uma possibilidade de estratégia utilizada no atendimento aos pacientes. As mais citadas foram: mímica/gestos 70%, Leitura labial 50% e Tradutor/intérprete de Libras 40% também foram utilizados como estratégia de comunicação.

Gráfico 5: Distribuição (%) dos 10 respondentes de acordo com “estratégias utilizadas por enfermeiros”.



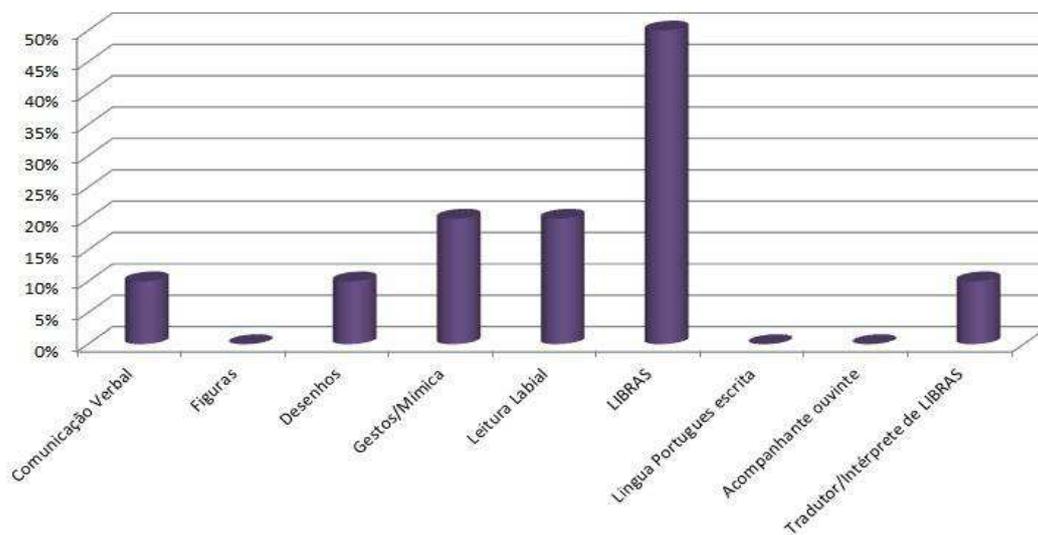
De acordo com os resultados as estratégias que mais facilitam a comunicação é gestos/mímica. Isso se dá, porque as expressões gestuais (ou gestos) são de suma importância, para Ramos e Bortagarai (2012) “pode-se tornar a comunicação mais efetiva ao tomar consciência da importância da linguagem corporal, principalmente no que diz respeito à proximidade, à postura, ao toque e ao contato visual”. Fica claro, que os gestos facilita na interação, pois serve para transmitir ideias por meio de movimentos corporais dotados de significados e sentimentos. Dessa forma, gestos/mímica funcionam como auxiliares na comunicação para promover uma comunicação satisfatória entre surdo e enfermeiro.

A leitura labial foi relatada por 50% dos profissionais como forma de comunicação. Conforme Fortes (2012), essa estratégia para que seja eficaz, o enfermeiro deve se preocupar em evidenciar os movimentos articulatórios para a realização da leitura labial, evitar termos técnicos de difícil compreensão, deve-se atentar para falar pausadamente e olhando para o usuário.

Também, foi utilizada como estratégia o Tradutor/interprete de Libras assinalada por 40%. A presença do intérprete é valorizada, pois esse profissional participa no processo de intermediação entre pessoas surdas e os profissionais de saúde. Eles se comunicam com os pacientes e buscam repassar as informações da maneira mais precisa para os enfermeiros. Assim, podemos dizer que o intérprete é visto como um facilitador nesse processo.

Entre as estratégias utilizadas pelos surdos que dificulta a compreensão do profissional a mais citada foi a Libras com 50%.

Gráfico 6: Distribuição (%) dos 10 respondentes de acordo com “estratégias utilizadas por surdos que dificultam a comunicação”.



O fato de o profissional não ter domínio da Libras, essa estratégia acaba se tornando uma barreira para interagir com o surdo que usa a Libras, causando desconforto tanto aos profissionais quanto aos pacientes.

4.3 A IMPORTÂNCIA DO APRENDIZADO DA LÍNGUA DE SINAIS

Quando questionados se já sentiram a necessidade de se comunicarem utilizando Libras 80% responderam SIM e 20% NÃO, isso mostra que a maioria já vivenciou a experiência de atender pacientes surdos quando procuraram a saúde. Atender aos pacientes surdos é dever dos profissionais, assim como toda a sociedade, os surdos também necessitam de meios para que possam ser atendidos adequadamente e sintam segurança no atendimento.

É necessário destacar a importância da formação do enfermeiro em ter conhecimento básico da Língua Brasileira de Sinais. O domínio dos profissionais em relação a essa língua, é de fundamental importância para o bom desempenho da comunicação no âmbito da saúde, tanto o profissional quanto o paciente poderão ser compreendidos, desta maneira o paciente terá mais segurança para procurar os serviços de saúde.

Os participantes foram questionados se consideram importante o aprendizado da Língua de Sinais para o exercício da profissão 100% disse SIM. Os profissionais explicitaram sua preocupação em aprender a Libras, enfatizando sua importância para a prática assistencial. Torna-se visível nos seus relatos:

“É importante aprender Libras devido à demanda crescente de pessoas surdas e mudas”. (E1)

“É aprendizado novo”. (E2)

“É importante aprender para facilitar a comunicação com esse público”. (E3)

“Para melhorar a comunicação com o paciente”. (E4)

“Reconheço minha deficiência em atender esse público”. (E5)

“Para atender o paciente de forma gentil e humanizado”. (E6)

“Para que uma política de inclusão dos surdos seja realmente efetivada”. (E7)

“Preciso aprender, as poucas vezes que me deparei com o usuário foi muito difícil”. (E8).

“A LIBRAS é a forma mais prática”. (E9)

Os recortes expressam a preocupação em se aprender Libras para atender as pessoas surdas. Esses profissionais evidenciaram seu esforço e a busca pela melhor forma de relacionamento com esse tipo de paciente. Evidenciamos nos relatos que os profissionais não se sentem preparados para atender pacientes surdos por não conseguirem estabelecer uma comunicação efetiva como vimos no relato “Reconheço minha deficiência em atender esse público” (E5).

O reconhecimento dos profissionais sobre as suas limitações, indica que esses são conscientes da necessidade de aprimoramento. Aprender essa língua é de grande relevância, pois segundo Santos (2017, p.90) “marca a cultura e caracteriza a identidade dos surdos, portanto, seu valor deve ser reconhecido pelos profissionais de saúde”. Fica claro que os enfermeiros precisam ser conscientizados e estimulados a se capacitarem em Libras. Faz se necessário, treinamentos, e atualizações visando à educação continuada. A disciplina de Libras na graduação poderia ser vista de modo mais aprofundado, para isso ela poderia ser ofertada mais vezes durante o curso de graduação não apenas uma única vez.

O aprendizado desse idioma exige dedicação, pois trata-se de uma língua nova, porém é possível preparar estes profissionais de saúde para que venham futuramente terem condições plenas de se comunicarem sem a necessidade de um intérprete, proporcionando assim um atendimento de melhor qualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da pesquisa realizada com os enfermeiros, observou-se que esses profissionais mostraram-se inseguras ao se relacionarem com os surdos. O não conhecimento da Língua Brasileira de Sinais demonstra-se como um fator que dificulta e limita o processo de assistência à saúde do surdo.

Observou-se que alguns enfermeiros mostraram-se pacientes e esforçados ao lidarem com as dificuldades de comunicação, no intuito de proporcionar o bem estar e transmitir maior confiança. Essas profissionais evidenciaram seu esforço por fazerem uso das estratégias comunicativas como meio para facilitar a comunicação. O estudo revela que as dificuldades podem ser reduzidas por meio das estratégias comunicativas.

A hipótese era que as estratégias mais utilizadas pelos os enfermeiros, seria o auxílio de um familiar ouvinte e a escrita. Mas, de acordo com os resultados a estratégia mais apontada foram os gestos/mímica, também foram utilizados a leitura labial e Tradutor/interprete de LIBRAS.

Os resultados obtidos mostraram que a equipe de enfermagem enfrenta dificuldades para explicar um assunto de interesse do paciente surdo e entende-lo a partir da sua forma de comunicação. Assim, a maioria dos enfermeiros tem dificuldade em compreender e ser compreendido pelo surdo. Portanto, quando não há uma comunicação eficaz, não há como auxiliar o paciente a resolver seus problemas e minimizar conflitos. O resultado de uma comunicação falha tem como consequência uma assistência falha.

É importante ressaltar, que a maioria respondeu que é importante o aprendizado da Língua de Sinais para o exercício da profissão. O domínio dos profissionais em relação a Libras é de fundamental importância para o bom desempenho da comunicação no âmbito da saúde.

Concluiu-se, que a relação enfermeiro e surdo precisa ser melhorada, cabe aos profissionais da saúde, às faculdades o importantíssimo papel de prepararem-se para essa realidade. Faz se necessário que a disciplina de Libras na graduação deve ser vista de forma aprofundada, é importante cursos profissionalizantes, treinamentos, e educação continuada voltada para Libras com profissionais já atuantes.

Aprender essa língua é necessária dedicação, pois trata-se de uma língua nova, porém é possível preparar estes profissionais, para que futuramente esses novos conhecimentos venham auxiliar no seu trabalho.

Assim como toda a sociedade, os surdos também necessitam de meios para que possam ser atendidos adequadamente e sintam segurança no atendimento. Esse vínculo de confiança se conquista quando os profissionais sabem a Libras. A comunicação com pacientes surdos é facilitada pelo conhecimento desta língua de sinais, porque tanto o profissional quanto o paciente poderão ser compreendidos, oferecendo uma consulta de enfermagem verdadeiramente eficaz.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Magna. **Como escrever teses e monografias: um roteiro passo a passo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- BRASIL. COFEN. Resolução COFEN nº 564/2017 – **Aprova o novo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem**. Brasília, 2017. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017_59145.html. Acesso em: 27 ago. 2019.
- BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. **Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 23 dez. 2005.
- BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 25 abr. 2002.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 12 dez. 2012.
- CASTRO, S. S.; PAIVA, K. M.; CÉSAR, C. L. G. **Dificuldades na comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e profissionais de saúde: uma questão de saúde pública**. Rev. Bras. Fonoaudiol, v. 17, n. 2, p. 28-34, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsbf/v17n2/05.pdf>> Acesso em: 02 abr. 2019.
- CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves. **A surdez, o surdo e seu discurso**. Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 06, n. 02, p.166-171, 2004. Disponível em: <https://www.fen.ufg.br/revista/revista6_2/pdf/Orig3_surdez.pdf> Acesso em: 18 abr. 2019.
- COSTA, L. S. et al. **O atendimento em saúde através do olhar da pessoa surda: avaliação e propostas**. Rev bras clin med, 7:166-170, 2009. Disponível em: <http://files.bvs.br/upload/s/1679-1010/2009/v7n3/a166-170.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2019.
- FORTES, Luciana de Oliveira. **Estratégias de comunicação no atendimento em saúde a sujeitos surdos**. Dissertação (Mestrado em Distúrbios da Comunicação Humana). Universidade Federal de Santa Maria, RS, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/6541/fortes%2c%20luciana%20de%20oliveira.pdf?sequence=1&isallowed=yhttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/6541/fortes%2c%20luciana%20de%20oliveira.pdf?sequence=1&isallowed=y>. Acesso em: 08 abr. 2019.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- OLIVEIRA, A. ET AL. **A comunicação no contexto do acolhimento em uma unidade de Saúde da família de São Carlos, Sp**. Interface - Comunicação Saúde, Educação, Botucatu, V.12, N.27, P. 749-762, 2008.

OLIVEIRA, J.R.M.; KUCAR,J.; VALARELLI, T.P.; **Estratégias de Comunicação Utilizada por Indivíduos com Neuropatia/Dessincronia Auditiva**. REV CEFAC.V.13 N.1. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rcefac/2010nahead/143-09.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2019.

RAMOS, Ana Paula & BORTAGARAI, Francine Manara. **A comunicação não-verbal na área da saúde**. Rev. CEFAC [online]. v.14, n.1,p. 12, 2012.Epub July 08, 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462012000100019&lng=pt&tlng=pt Acesso em: 02 abr. 2019.

SANTOS, Alane Santana. **Comunicação na Atenção Básica à Saúde: percepções do sujeito surdo**. Dissertação (Mestrado em Saúde da Família). -Universidade Estácio de Sá, RJ, 2017. Disponível em: <http://portal.estacio.br/media/3727777/dissertacao_alane_santana.pdf> Acesso em: 23 abr. 2019.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana E. e SILVEIRA, Denise Toldo (org). Métodos de pesquisa. Porto alegre: Editora de UFRGS, 2009.

SOLÉ, Isabel. **Estratégias de leitura**. 6. ed., Porto Alegre, RS: Artmed, 1998.

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Questionário para os enfermeiros

Categoria profissional: () Enfermeiro () Técnico de enfermagem

1- Você já atendeu um paciente surdo? SIM () NÃO ()

2- Em relação a sua comunicação com surdos, você se sente (ou sentiria):

() Seguro () Inseguro/Preocupado/Com receio

3- Assinale as dificuldades no atendimento ao surdo no que diz respeito à comunicação:

- () explicar ao paciente o assunto de seu interesse
 () conseguir entender o paciente surdo a partir de sua forma de comunicação
 () não encontrou (ou não encontraria) dificuldades
 () outras dificuldades: _____

4- Como enfrenta a dificuldade para se comunicar com pacientes surdos?

- () Com paciência () ajuda de outros () Ajuda do acompanhante
 () se esforçou ao máximo () se sentiu incapaz () Outros: _____

5- Quais as estratégias de comunicação você utiliza ou utilizaria para fazer com que o surdo o entenda durante o atendimento em saúde? (Pode marcar X em mais de uma questão)

- | | |
|-----------------------------------|--|
| () Comunicação verbal (Fala) | () Figuras |
| () Desenhos | () Gestos / Mímica |
| () Leitura labial | () LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) |
| () Língua portuguesa escrita | () Acompanhante ouvinte |
| () Tradutor/interprete de LIBRAS | () Outra: _____ |

6- Quais as estratégias de comunicação que o paciente surdo usa ou usaria que acaba dificultando a comunicação com o profissional ouvinte?

- | | |
|-----------------------------------|--|
| () Comunicação verbal (Fala) | () Figuras |
| () Desenhos | () Gestos / Mímica |
| () Leitura labial | () LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) |
| () Língua portuguesa escrita | () Acompanhante ouvinte |
| () Tradutor/interprete de LIBRAS | () Outra: _____ |

7- Em algum momento durante seus atendimentos, já sentiu a necessidade se comunicar utilizando Libras? SIM () NÃO ()

8- Considera importante o aprendizado da Língua de Sinais no exercício da sua profissão? SIM () NÃO () Por quê? _____

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esclarecimentos

Caro senhor (a),

Você está sendo convidado (a) a participar voluntariamente da pesquisa, intitulada: **ESTRATÉGIAS COMUNICATIVAS: OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM SUAS RELAÇÕES COM PACIENTES SURDOS**, desenvolvida pelos pesquisadores: Prof. Francisco de Acací Viana Neto e a aluna Jane Paula da Silva Medeiros.

O objetivo desta pesquisa é de investigar quais as estratégias desenvolvidas na comunicação não verbal utilizada pelos os profissionais de enfermagem em suas relações com pacientes surdos. Além de verificar os tipos de estratégias mais usadas na comunicação e identificar as maiores dificuldades de comunicação encontradas por profissionais de saúde no atendimento ao paciente surdo.

O motivo pelo qual escolhemos abordar o tema: **Estratégias comunicativas**: os profissionais de enfermagem em suas relações com pacientes surdos, nada mais é que o desejo de poder de analisar a relação dos enfermeiros com os pacientes surdos, e investigar como essa comunicação é estabelecida. Como futura enfermeira, meu papel é atender a todos sem nenhum tipo de exclusão, isso inclui os surdos pessoas que falam outro idioma que vivem no nosso país. Por se tratar de línguas diferentes, durante o atendimento, poderia me sentir incapaz por não conseguir me comunicar de forma adequada e nem entender a mensagem transmitida.

Sua participação é voluntária e consiste em responder a questões constantes em um questionário, finalizado o preenchimento, o mesmo deverá ser devolvido. Sua participação nesta pesquisa não prevê riscos físicos, quaisquer custos ou forma de pagamento. Todas as informações obtidas a partir do questionário serão confidenciais e processadas de forma a manter sua privacidade e sua identidade preservadas.

O (a) senhor (a) ficará com uma cópia deste documento e a outra com a pesquisadora responsável. Toda a dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para o pesquisador responsável, através do e-mail: acaci_viana@facenemossoro.com.br.

Eu, _____, declaro que li as informações acima e entendi a finalidade da pesquisa, bem como o direito de minha participação na pesquisa e concordo em participar da mesma.

Estou ciente que receberei uma cópia deste documento rubricada a primeira página e assinada a última por mim e pela pesquisadora responsável, em duas vias, de igual teor, ficando uma via sob meu poder e outra em poder da pesquisadora responsável.

Mossoró, ____/____/____

Prof^ª. Francisco Acací Viana Neto¹

Pesquisador responsável

Participante da Pesquisa/testemunha

¹ Pesquisador Responsável: Francisco Acací Viana Neto
Endereço profissional do Pesquisador: Francisco Holanda 81, Ap 130 cond.
Fausto Guilherme. Alto de São Manoel CEP:59631-100
E-mail do pesquisador: acaci_viana@facenemossoro.com.br
Fone de contato profissional: (84) 99669-5322

² Endereço do Comitê de Ética em Pesquisa: Av. Frei Galvão, 12 - Bairro Gramame - João Pessoa - Paraíba – Brasil CEP.: 58.067-695 - Fone/Fax : +55 (83) 2106-4790. E-mail: cep@facene.com.

APÊNDICE C - TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR

Por este termo de responsabilidade, nós abaixo–assinados, Orientador e Orientando(s) respectivamente, da pesquisa intitulada: **ESTRATÉGIAS COMUNICATIVAS: OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM SUAS RELAÇÕES COM PACIENTES SURDOS** assumimos cumprir fielmente as diretrizes regulamentadoras emanadas da Resolução nº 466, de 12 de Dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde/ MS e declaramos: (a) assumir o compromisso de zelar pela privacidade e sigilo das informações; (b) tornar os resultados desta pesquisa públicos sejam eles favoráveis ou não; e , (c) comunicar ao Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de João Pessoa, no Estado de Paraíba, sobre qualquer alteração no projeto de pesquisa , nos relatórios anuais ou através de comunicação protocolada , que nos forem solicitadas.

Mossoró, ____ de _____ de 2019.

Orientador(a)

Orientando

ANEXOS

ANEXO A – CERTIDÃO

ANEXO B- TERMO DE ANUÊNCIA