

A IMPORTÂNCIA DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO EM ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL NA REABILITAÇÃO AUDITIVA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

II Jornada da Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência do RN, 2ª edição, de 04/06/2025 a 06/06/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-153-0

SANTOS; Ingrid Jonária da Silva¹, SOARES; Tarsila Samara da Silva², SOARES; Marina Evelyn da Costa Soares³, FELIX; Erika Santos Barbosa⁴, DIAS; Rogeria Cristina Toscano⁵

RESUMO

INTRODUÇÃO: A perda auditiva (PA) pode ser causada por diversos fatores, tanto congênitos como ambientais, possuindo uma maior prevalência em idosos. Essa condição causa grandes efeitos na qualidade de vida do sujeito, principalmente relacionados a sua comunicação e interação social. Assim, as estratégias de comunicação mostram-se como um fator essencial para auxiliar na efetivação da participação social dos indivíduos com PA, garantido a acessibilidade comunicacional. Destarte, as estratégias de comunicação caracterizam-se por um conjunto de atitudes que favorecem tanto a emissão quanto a recepção da mensagem, uma vez que a comunicação efetiva ocorre quando a informação é transmitida de forma que seja compreendida na íntegra pelo interlocutor.

OBJETIVO: Apresentar a importância das estratégias de comunicação para a efetividade de uma entrevista psicossocial no contexto da reabilitação auditiva.

MÉTODOS: Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, baseado nas vivências de profissionais da psicologia e do serviço social que realizam entrevista psicossocial como parte do processo para a aquisição de aparelho auditivo por meio do Sistema Único de Saúde (SUS), em um Centro Especializado em Reabilitação IV (CER-IV) do estado do Rio Grande do Norte. O relato discorre acerca das vivências do período de maio de 2024 a abril de 2025. O público atendido através desta entrevista é caracterizado em sua grande maioria por idosos de baixa renda. No entanto, observa-se certa diversidade em alguns atendimentos, com variação de faixa etária e escolaridade. A população atendida é composta por 39 pessoas, 20 do sexo feminino e 19 do sexo masculino, com média de idade de 61 anos do público geral.

RESULTADOS: Durante as práticas foi possível vislumbrar que as principais dificuldades são relacionadas à comunicação, Destacando-se a distância entre interlocutores, o volume reduzido da fala, a presença de ambientes ruidosos e com muitas pessoas falando simultaneamente. Para lidar com essas barreiras, os profissionais responsáveis utilizaram diversas estratégias não verbais de comunicação, a fim de garantir um atendimento eficiente e acessível. Entre as estratégias estão a utilização de fotos no celular, desenhos em papeis, escrita, gestos, além da adequada entonação e articulação da fala. Sempre com o objetivo de proporcionar uma compreensão mútua e engajamento ativo dos entrevistados. Possibilitando assim um atendimento inclusivo e efetivo para os indivíduos, visando seu protagonismo e inserção em seu processo de saúde.

CONCLUSÃO: A entrevista psicossocial no contexto da reabilitação auditiva, requer estratégias de comunicação eficazes, considerando as particularidades da população atendida, em especial idosos de baixa renda que tiveram pouco acesso à escolaridade. Ao longo da prática foi possível observar que barreiras comunicacionais, como ambiente pouco iluminado e ruídos externos, comprometem de forma significativa a qualidade da interação. No entanto, profissionais efetivamente preparados que visem compreender as diversas questões que perpassam um atendimento em saúde, sejam elas ambientais, pessoais, emocionais ou funcionais do paciente, podem proporcionar qualidade no atendimento, acolhendo as demandas desse indivíduo que buscam expressar suas dificuldades e objetivos ao procurar uma instituição de saúde. Demonstrando assim a importância das estratégias de comunicação para a

¹ Instituto Santos Dumont, ingrid.santos@edu.isd.org.br

² Instituto Santos Dumont, tarsila.soares@edu.isd.org.br

³ Instituto Santos Dumont, marina.soares@edu.isd.org.br

⁴ Instituto Santos Dumont, erika.felix@edu.isd.org.br

⁵ Instituto Santos Dumont, rogeria.dias@isd.org.br

efetivação do pleno acesso à saúde do usuário.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação, Intervenção psicossocial, Deficiência auditiva, acessibilidade comunicacional

¹ Instituto Santos Dumont, ingrid.santos@edu.isd.org.br
² Instituto Santos Dumont, tarsila.soares@edu.isd.org.br
³ Instituto Santos Dumont, marina.soares@edu.isd.org.br
⁴ Instituto Santos Dumont, erika.felix@edu.isd.org.br
⁵ Instituto Santos Dumont, rogeria.dias@isd.org.br