

## 8. Considerações Finais

Focalizo, neste capítulo, a discussão dos resultados, dos pressupostos teóricos, metodológicos e do instrumental teórico-analítico bem como faço uma reflexão sobre as contribuições do estudo para as políticas na área da surdez. Início pela discussão dos resultados em 8.1, com foco nos familiares, na mediação e no grupo focal. A seguir, em 8.2, trato dos ganhos teóricos. Início com relações de interface entre a Linguística das Profissões, o hibridismo entre saúde e educação na área de surdez, a mediação, o instrumental teórico e analítico na ordem da interação em 8.2.1. Em seguida, faço contrapontos entre a sociolinguística interacional, a análise da narrativa e a análise da conversa, em um contexto de ordem institucional, nas atividades do Grupo Focal, em 8.2.2. No último item, 8.3, discuto as contribuições desse estudo para a discussão das políticas na área da surdez.

No presente estudo, minha proposta foi assumir uma postura de educação em saúde, através do Grupo Focal, buscando a modificação do ambiente social da criança surda. Para tal, considere necessário que o cuidado fonoaudiológico abrangesse as famílias e considerasse suas relações, possibilitando gerar condições de interação familiar que impulsionassem o desenvolvimento da criança. O acolhimento dos surdos e de suas famílias (Sass-Lehrer & Bodner-Johnson, 2003) é o que permite conhecer as peculiaridades de cada díade familiar-criança, acessar seus pontos fortes, visões da vida, experiências, medos e desejos, além de oferecer escuta para que suas necessidades de saúde possam emergir no encontro profissional-usuário.

Partimos da percepção de que partilhar da vida cotidiana das famílias dos surdos cria condições para uma mediação profissional consistente. Minhas intervenções consistiram em ações intencionais, visando gerar reflexividade e conscientização das mães e da mediadora sobre suas práticas, promovendo condições para mudanças no ambiente social das crianças surdas. As intervenções se originaram tanto dos dados etnográficos prévios, meu metaconhecimento da relação familiar com a criança decorrente de observações no dia a dia do Ambulatório, quanto da perspectiva dos familiares, evidenciada na fala-em-interação através de narrativas.

## 8.1 Discussão dos resultados da análise de dados

De início, relaciono a análise da interação entre as mães e a mediadora com as questões de pesquisa relativas ao grupo focal. Em seguida, passo às questões sobre a mediação realizada pela fonoaudióloga e resultados da análise, buscando avaliar relações e produtividade.

### 8.1.1 Em relação aos familiares no grupo focal

Um dos objetivos da análise foi mostrar a participação dos familiares no grupo focal em relação ao cotidiano de cuidado familiar de uma criança surda. Percebemos que, dentre as demandas mencionadas, estavam àquelas decorrentes da terapia fonoaudiológica. As percepções dos familiares sobre as práticas do dia a dia com a criança surda e a relação com os serviços no ambulatório foram abordadas pelas duas mães. As responsabilidades das mães emergem a partir da narração de atividades que envolvem casa, terapia e escola. Ana tornou relevante o quanto é cansativo o dia a dia, pela necessidade de acompanhamento fonoaudiológico (6.2.1), destacando o esforço que faz enquanto mãe para dar conta da rotina (b).

Esse resultado é importante e se relaciona com a questão escolar dos surdos, pois se considerarmos que o esforço dispendido pela mãe para levar o surdo para a escola e para a terapia já é grande, a participação na sala de recursos no turno oposto ao da escolarização traria mais uma demanda. Essa demanda, porém, não existe se a família opta por uma escola bilíngue específica para crianças surdas, como é o caso do André, facilitando o cotidiano da família. A pequena oferta de escolas bilíngues, porém, demanda longos deslocamentos, dificultando o dia a dia nesse aspecto.

Procuramos observar como cada familiar compartilha os conhecimentos adquiridos em suas vivências com outros familiares no grupo e percebemos que foi espontâneo, visto que a mediadora não solicitou a participação de Glória (h) ou de Alva (n) durante a interação com foco em Ana. As mães compartilharam conhecimentos e práticas interacionais junto aos seus filhos. Suas memórias vieram mostrar alinhamento com a mediadora, gerando segundas histórias em

contextos específicos, mostrando adesão à orientações (6.2.4 e 6.2.10).

As segundas histórias apresentaram múltipla função interacional. Além de mostrar alinhamento com a mediadora, evidenciaram compreensão da orientação dada, visto que exemplificavam o ponto de Carolina. Desse modo, as mães se construíam identitariamente como tendo boas práticas comunicativas na interação com seus filhos, sendo persistentes. Glória e Alva se constroem como agentes em suas histórias, o que é positivo justamente porque um dos objetivos da mediadora no grupo era gerar empoderamento para que as mães promovessem o desenvolvimento dos filhos.

As memórias antigas de Glória e as experiências recentes de Alva, organizadas em formato narrativo através de segundas histórias, foram relevantes para ilustrar, para Ana, as orientações fornecidas pela mediadora no grupo. Essas histórias trazem exemplos concretos de mediação mãe-filho, o que certamente enriquece a orientação, visto que histórias legítimas entre mãe ouvinte e filho surdo não poderiam ser contadas pela mediadora, cujos filhos são ouvintes.

Finalmente, ambas caracterizam seus filhos identitariamente, através dessas participações espontâneas no grupo. Glória caracteriza Danilo como independente, e Alva apresenta sua filha como uma criança questionadora. As identidades que as mães coconstroem de si e dos filhos ressaltam aspectos positivos, como a dedicação das mães e a capacidade dos filhos. Porém, dificuldades dos filhos são também ressaltadas, principalmente por Glória, que relata a dificuldade de Danilo com a língua oral.

As mães ora avaliam os problemas de interação com os filhos, ora se mostram não conscientes desses problemas. O mais interessante, porém, é que há mudanças em relação aos entendimentos e à construção de coerência ao longo da participação no grupo. Esse resultado é significativo para nós, que buscamos a reflexividade dos familiares a partir da interação no Grupo Focal.

As experiências recentes de Glória serviram para refletir, junto ao grupo e à mediadora, sobre sua interação com seu filho adolescente. Ela pode reviver suas vivências e coconstruir novos entendimentos sobre elas. Inicialmente, ela afirma que não apresenta nenhum tipo de dificuldade comunicativa com o filho, exceto pelos erros de português dele **(b)**. A mãe chega a negar qualquer dificuldade **(c)** e **(d)**, quando questionada pela mediadora. Mesmo quando Carolina incita uma análise comparativa entre a interação da mãe com cada um de seus filhos (surdo e

ouvinte), ela nega qualquer diferença na qualidade comunicativa **(d)**. Porém, no excerto **(i)** é iniciado o relato sobre o pedido de ajuda da mãe para a profissional orientar Danilo sobre sexualidade. Após, no excerto **(l)**, finalmente Glória explicita alguma dificuldade com a língua de sinais. A partir daí a dificuldade é novamente trazida à tona, nos excertos **(o e p)**.

O início da interação no grupo é marcado por uma negação da dificuldade com a língua de sinais. Após o relato sobre o pedido de ajuda, podemos observar uma modificação no discurso de Glória, que começa a evidenciar dificuldades com a Libras, indicando que houve reflexão sobre sua comunicação com o filho (6.3.5.2).

O processo de reflexão em conarração possibilitou que essa mãe desse novo sentido, ressignificasse suas experiências, redefinindo assim sua compreensão sobre a comunicação com seu filho. Ao narrar, ela pode se confrontar, também, com as dificuldades da família ouvinte com a Libras, que dificultam a compreensão de Danilo. Assim, a construção da coerência da dificuldade comunicativa se desloca, incluindo a proficiência em Libras do ouvinte como uma questão a se pensar. O problema da comunicação era praticamente inexistente no começo do discurso de Glória, com algumas pequenas questões sendo atribuídas totalmente às dificuldades de Danilo com a língua portuguesa. Ao longo do grupo, porém, a importância da interação com uma falante fluente de Libras foi evidenciada, e ainda houve a reflexão da mãe sobre suas dificuldades nessa língua.

Da mesma forma, ao narrar suas vivências atuais, Ana mostrou se conscientizar das dificuldades interacionais e de compreensão de André, quando ela fala português com ele. Ela dá indícios de que a coconstrução da mediadora e das mães do Grupo junto às suas narrativas promoveram transformações, pois evidencia mudanças de atitude junto a André a partir das reflexões do Grupo (6.2.6). A necessidade de planejamento, que deve partir da mãe para favorecer o desenvolvimento da criança, também foi incluída por Ana em seu discurso, evidenciando mudanças de entendimentos. Assim, ela também mostra adesão às orientações da mediadora (6.2.12), construindo uma narrativa na qual planeja junto ao filho, como sugerido no grupo. Essa adesão indica mudanças em relação à construção de coerência ao longo da participação no grupo focal.

A mudança em relação às falas atribuídas a André também é evidente,

demonstrando uma conscientização do processo comunicativo dele. Ainda, a estratégia criada pela mãe para evitar o embate com o filho mostra reflexão e agência. Essa mãe demonstra inicialmente pouca problematização da comunicação entre ela e o filho, mas há mudança de atitude e suas afirmações sobre as habilidades de comunicação do filho são modificadas indicando reflexão ao longo dos dois encontros (t).

Ana parecia buscar apresentar os eventos vivenciados por ela e André como situações normais. Assim, essa mãe transforma a interação comunicativa entre ela e o filho, que busco problematizar devido a sua extraordinariedade inerente, em algo comum e compreensível (Sacks, 1984). Ela parece se incomodar em alguns momentos com a focalização excessiva de suas vivências, aparentemente desejando mudar de assunto. Porém, da relação que era apresentada inicialmente apenas como normal, o grupo fez emergir dificuldades a serem problematizadas.

### **8.1.2 Sobre a mediação da fonoaudióloga**

Carolina teve uma postura bastante ativa na interação com Ana, e menos ativa na interação com Glória. A mediadora estabelece, junto às duas mães, enquadres de reflexão sobre a comunicação familiar (6.2.2, 6.3.3 e 6.3.5.3). Com Ana, a mediadora estabelece o enquadre de orientação em diversos momentos (6.2.5, 6.2.9 e 6.2.13). Além disso, instaura também o enquadre de intervenção nas práticas comunicativas dessa mãe (6.2.3) e o enquadre de verificação buscando cobrar uma mudança de atitude de Ana (6.2.7). A compreensão de André é abordada (6.2.8 e 6.2.11), bem como a comunicação familiar (6.3.3 e 6.3.5.3) e a comunicação em Libras (6.2.15). Com Ana há, ainda, a utilização de uma estratégia de significação para construir entendimentos acerca do planejamento (6.2.14).

Como mediadora, busquei conhecer melhor as mães e sua comunicação com as crianças. Através das narrativas e outros discursos construídos no grupo pude acessar a agência das mães. Além disso, procurei intervir, apresentando modos comunicativos e interacionais que favoreçam o desenvolvimento do discurso narrativo dessas crianças no ambiente familiar, bem como incentivando o aprendizado da Libras, através da compreensão dessa necessidade.

Acreditamos ter gerado momentos de reflexão, conscientização e

aprendizado entre os participantes do grupo, bem como uma percepção da necessidade das famílias adquirirem maior autonomia e se tornarem ainda mais ativas no processo de desenvolvimento dos filhos, considerando as peculiaridades de desenvolvimento das crianças surdas e as particularidades de cada criança em seu núcleo familiar.

A possibilidade de reflexão gerada pela interação entre os familiares e o impacto no funcionamento do grupo gerado por cada colaboração/participação foi conhecida. Além disso, pudemos aprofundar o conhecimento sobre as intervenções fonoaudiológicas junto a familiares de crianças surdas e suas possíveis implicações no discurso dos familiares. Através das experiências vivenciadas trazidas ao grupo para reflexão, foram enfocados modos interacionais e comunicativos entre crianças surdas e suas famílias; dificuldades de comunicação e habilidades desenvolvidas pelos familiares para interagir com as crianças expressas nos discursos e observadas na interação familiar-criança; entendimentos sobre temas relacionados à surdez e foi incentivada a agência.

As práticas interacionais que a mediadora estabelece com os familiares no grupo são pautadas principalmente elaboração de perguntas e na construção de narrativas, além de orientações e fornecimentos de informações. A fonoaudióloga procura promover o envolvimento dos familiares para que se tornem agentes no processo de desenvolvimento das crianças surdas favorecendo a reflexão a conscientização das mães sobre a interação com seus filhos, focalizando o processo de comunicação.

A reflexão sobre o papel da Libras nas interações entre familiar e criança/adolescente são centrais na mediação. Seja para promover o desenvolvimento da L1 de André, seja para favorecer melhor interação entre Danilo e sua família, além de sua orientação sobre assuntos mais complexos.

Logo na instauração do grupo, a apresentação do eu revela construções identitárias da mediadora em interação com as mães. Busco me apresentar como *insider*, focalizando minha familiaridade com as participantes e a surdez, destacando meu pertencimento ao lugar de mediadora. Ainda, destaco minha identidade profissional, compartilhando com as mães o concurso enquanto rito de passagem para professora e marco minha identidade como fonoaudióloga.

Ao me apresentar, crio corresponsabilidade com as mães em relação às crianças, e situo a família como central no processo de desenvolvimento do surdo.

Reconheço a dificuldade de comunicação com a criança surda, assim me identificando com as mães e destacando a postura ativa desejada para os participantes, gerando corresponsabilidade. O objetivo é de acessar as experiências da perspectiva das mães, o que direciona o foco para o grupo, e não coloca a profissional como central. Desse modo, uma identidade de parceria é estabelecida entre a profissional e as mães, construindo corresponsabilidade e autoridade compartilhada na interação.

Podemos afirmar que os momentos em que a atividade enfocou o mundo da vida, o que foi evidenciado pela presença de narrativas (tanto das mães, como da mediadora) através das quais a experiência ocupou seu lugar na interação foram bastante presentes nos encontros analisados (Sarangi, 2005; Merhy et. al., 2010; Freire, 1987). Os aspectos da interação que conferem envolvimento, como fazer perguntas e oferecer escuta, viabilizando que a voz do usuário se apresente ativamente evidenciou o cuidado, a presença das tecnologias leves em campo. De forma geral, a interação segue priorizando esse modelo, a mediadora busca a reflexão das mães preferencialmente retomando suas narrativas através de perguntas sobre a comunicação e narrando experiências pessoais. A mediadora evidencia sua intenção de conhecer aspectos comunicativos e interacionais das famílias com a criança surda, ou seja, seu interesse pelo outro, e seu objetivo de favorecer a reflexividade das mães sobre o processo de desenvolvimento de linguagem das crianças, enfocando o papel dos familiares nesse processo.

Os dados indicam, ainda, que a mediadora deseja que algumas práticas sejam inseridas no cotidiano das mães. Foram evidenciados momentos em que a profissional modificou a interação, mudando de tópico para o domínio profissional. Suas vivências decorrentes de sua realidade de trabalhadora de saúde são diferenciadas daquelas das mães de surdos, assim como suas experiências de mãe de ouvinte divergem das experiências delas. Desse modo, durante suas participações no grupo, há momentos que focalizam a especialidade (ver 8.2.1).

### **8.1.3 Sobre a produtividade no grupo**

O conceito de produtividade nos permitiu observar, na interação entre mães e mediadora, momentos produtivos para o grupo, em que os participantes evidenciaram um agir construtivo para a interação ou para o estabelecimento de

intersubjetividade.

A produtividade interacional (Fabrício, 2011), relacionada a coconstrução da ordem social entre os participantes do grupo, geração de corresponsabilidade, poder e autoridade compartilhados na interação, demonstra relações horizontalizadas e possibilita compartilhar discursivamente fazeres e decisões.

A produtividade (inter)subjetiva (Fabrício, 2011), caracterizada pelo autogoverno, está relacionada à agência e ao senso de pertencimento, envolvendo escuta e reconhecimento do saber do outro. As características da intersubjetividade - identificação, parceria, responsabilidade, cuidado, zelo e confiabilidade (Fabrício, 2011) - são fundamentais no encontro entre profissional e usuário que considera a produção de acolhimento, vínculo e responsabilização (tecnologias leves; Merhy e Feuerwerker, no prelo). Do mesmo modo, requer considerar as necessidades de saúde do usuário, tornando possível compartilhar conhecimentos (Shiffrin, 1994:389).

A produtividade educacional (Fabrício, 2011), que indica condições de possibilidade de aprendizagem, é identificada pela presença de aspectos interacionais (corresponsabilidade e autoridade partilhada) e intersubjetivos (senso de pertencimento, confiabilidade e cuidado).

A análise mostrou o potencial para reflexividade e conscientização do grupo focal de familiares de surdos da UFRJ, através da análise das interações. O material é rico em construções identitárias das participantes, das crianças e visões de mundo sobre a surdez, compartilhamento de experiências e informações.

Durante a interação no grupo com foco em Ana, houve coconstrução de significados em relação a compreensão das vivências de Ana e em relação ao papel dos familiares no desenvolvimento das crianças. Identificamos a presença de produtividade interacional, (inter)subjetiva e educacional (Fabrício, 2011).

As intervenções espontâneas de Glória (h) e de Alva (n) na interação, exemplificando a fala da mediadora ao se identificar com ela, evidenciam produtividade interacional, pois a relação horizontalizada do grupo possibilita a essas mães compartilhar discursivamente suas vivências e indicam produtividade (inter)subjetiva, já que o senso de pertencimento e confiabilidade mútua no grupo permitem que as mães se coloquem na interação sem que as participações fossem solicitadas pela mediadora, evidenciando agência.

A fala de Glória exibe um vínculo forte com a equipe de saúde, que é

adjetivado até mesmo através de escolhas lexicais de parentesco familiar, encarados como duráveis e importantes. Identificamos, por isso, a presença de produtividade (inter)subjativa, caracterizada pelo senso de pertencimento e confiabilidade **(g)**. Glória evidencia agência **(h)**, ou produtividade (inter)subjativa.

A produtividade interacional é identificada, com presença de coconstrução de significados em relação a compreensão das vivências de Glória sobre o papel da comunicação verbal junto a surdos **(j)**. Essa interação no grupo de pais possibilitou a coconstrução da ordem social entre participantes (Produtividade interacional; Fabrício, 2011), visto que o foco da dificuldade comunicativa foi, ao menos em parte, deslocado das dificuldades do surdo em português para a proficiência insuficiente do ouvinte em Libras.

A corresponsabilidade em relação ao desenvolvimento da criança é destacada em **(h)**, ao se identificar na prática da mãe uma atividade realizada no ambulatório, indicando produtividade interacional. Esse evento também indica produtividade (inter)subjativa, já que o senso de pertencimento e confiabilidade mútua fazem Glória exemplificar a fala da mediadora ao se identificar com a orientação dada, evidenciando autogovernamento. Em **(m)**, a mediadora enfatiza a importância da orientação dada em casa, criando um senso de corresponsabilidade entre profissionais e família, indicando novamente produtividade interacional.

A mudança de atitude narrada por Ana **(i)** indica que o encontro anterior do grupo gerou coconstrução da ordem social entre os participantes, evidenciando produtividade interacional (Fabrício, 2011). A possibilidade de compartilhar discursivamente fazeres e decisões é importante, assim como essa mudança de discurso. Vemos, também, produtividade (inter)subjativa pois Ana demonstrou ser agente ao criar uma nova estratégia de interação junto ao filho. Acreditamos poder identificar também produtividade educacional no grupo, visto que essa mudança de atitude de Ana pode ter decorrido das possibilidades de aprendizagem ofertadas na interação. Esse raciocínio é reforçado pela coexistência de perspectivas no discurso de Ana evidenciado em **(j)**, indicando que o grupo pode ter gerado reflexão e conscientização sobre o processo comunicativo entre mãe e filho. Ainda, em **(p)** a presença da perspectiva mesclada de Ana, apresentando a perspectiva nova como situação particular (l.182, 184) e como hábito (l.193), indica um processo de mudança na compreensão sobre a necessidade de planejar.

Ainda, um senso de confiabilidade mútua, parceria, também é produzido,

características que indicam a presença de produtividade (inter)subjetiva. A mediadora produz um senso de pertencimento, com a escuta do outro e do que diz respeito ao outro, como seus saberes e vivências diferenciados, em (v). Ela faz isso ao evidenciar a necessidade de reflexão do grupo inteiro sobre o bilinguismo, mesmo que nem todos enfrentem essa realidade, ao selecionar uma participante cuja filha sabidamente não fala Libras para refletir sobre essa questão.

Observamos geração de corresponsabilidade entre mães e mediadora em momentos nos quais as mães demonstraram compreender seu papel como mediadoras junto às crianças (h) e (n), além disso, vemos a mediadora dividindo a responsabilidade com as mães (f) e (h). Ainda, identificamos possibilidade de aprendizagem, através do compartilhamento de experiências e, até mesmo, através das informações e explicações, oferecidas de forma contextualizada a posteriori da emergência dos temas na interação.

O grupo focal direcionado para a comunicação entre familiar ouvinte e criança surda demonstrou ser uma atividade de interação face-a-face que permite negociações, construções identitárias e orientações, ou seja, um ambiente propício para transformações sociais e abordagens terapêuticas. A mediação da fonoaudióloga no grupo foi enfocada, permitindo que aspectos considerados importantes fossem destacados. As atividades que a mediadora realiza na interação com as mães – argumentação com narrativas próprias, avaliações, aconselhamentos através de narrativas pessoais, e até mesmo as orientações - objetivaram o empoderamento e a reflexividade.

## **8.2 Sobre a perspectiva teórico-analítica do estudo**

### **8.2.1 Hibridismo entre saúde e educação na área de surdez e o papel da mediação**

Estudei meu discurso profissional ao realizar minhas funções e assumir responsabilidades (Sarangi & Roberts, 1999) junto aos familiares de surdos no Grupo. Minha prática profissional envolve modos híbridos de fala nas interações, pois o modo profissional, institucional e da experiência se alternaram de acordo com os propósitos discursivos que coexistem na prática profissional da mediação.

Consideramos que a mediação é um fenômeno sociocultural de ação social

que busca estabelecer pontos de contato e comunicação entre diferentes mundos, entre universos pelos quais transita, possibilitando transformações sociais ao possibilitar a troca de informações e valores (Velho, 2001 apud Loureiro, 2001). Tomando a importância de conhecer a visão de mundo dos atores sociais e as regras que norteiam suas interações para perceber o que importa para eles ao vivenciarem suas experiências (Velho, 1997), utilizei muitas perguntas visando acessar os significados sociais das mães sobre as vivências relatadas e para promover reflexão. Ainda, lancei mão de narrativas em minha fala visando possibilitar a exemplificação, expressar meus entendimentos sobre os temas de interesse para a clínica da surdez, explicar como certas orientações poderiam ser realizadas na prática.

Entendemos que a mediação se dá no encontro do Grupo através da aplicação de conhecimentos interacionais (Sarangi, 2005) ou das tecnologias leves (Merhy e Feuerwerker, no prelo), que consistem em acolher e compreender as necessidades do usuário e encontrar modos produtivos de interagir com ele para possibilitar o envolvimento dele com sua condição de saúde e a construção na interação de conhecimentos não compartilhados previamente.

Observamos a interação procurando identificar trajetórias interacionais com mais envolvimento (perguntas, escuta, narrativas) ou foco na especialidade (explicações e informações), mais ou menos produtivas (Sarangi, 2005) na busca por coconstruir entendimentos junto ao familiar através do aconselhamento. Olhamos, também, para as possibilidades de participação interacional do usuário (perguntar e introduzir tópicos de preocupação) (Sarangi, 2005).

A presença de narrativas - a experiência ocupando lugar na interação - foi utilizada na voz do profissional como estratégia discursiva para atingir objetivos terapêuticos, e também na voz do usuário, para apresentar questões e ilustrar orientações, possibilitando aos participantes criar sentidos para o vivido, criando inteligibilidades (Moita Lopes, 2006:20). Assim, consideramos que produzimos encontros bastante centrados na interação, estando o modo da experiência bem evidente em minha fala. Além disso, estivemos abertos à escuta, atentos às narrativas das mães buscando identificar suas necessidades e visões de mundo.

Porém, o conjunto de papéis exercidos na atividade profissional de mediadora de Grupo Focal foi dinâmico, se atualizando ao longo da interação, em minha *performance* no papel social de fonoaudióloga do Ambulatório. Esse

dinamismo se relaciona ao acúmulo de funções atribuídas a mim na atividade do grupo, como acolher os familiares e as necessidades de saúde percebidas por eles, em busca de construir sentidos com o usuário, considerando sua subjetividade e singularidade (Merhy et al. 2010), mas também orientá-los, produzindo um modelo de atenção que busca agência e protagonismo no cuidado com si mesmo e responsabilização pela própria saúde (Merhy et al. 2010), gerando um hibridismo em minhas práticas profissionais (Sarangi, 2011).

Nesse sentido, houve também espaço para aspectos da interação focada na especialidade, onde o modo profissional de fala esteve presente. O hibridismo interacional seria a manifestação de complexos tipos discursivos inseridos em certos tipos de atividades (Sarangi, 2011). Na atividade de Grupo Focal a fonoaudióloga acumula os papéis de acolher os familiares, informa-los sobre o papel que desempenham no desenvolvimento das crianças e aconselhá-los sobre como poderiam agir. Ao longo da interação, portanto, ela também realiza cobranças, buscando verificar se suas orientações foram seguidas.

A interação focada na especialidade, nos quais a mediadora lança mão de orientações, explicações e oferta informações, pôde ser identificada. Nos excertos (f), (g), (p) e (u), de forma um tanto prescritiva, como evidencia o uso das expressões “é bom”, “é melhor”, “o ideal é” assim como do verbo “deve”. Em (j), a insistência da mediadora para retomar a narrativa e sua pergunta de verificação, que busca averiguar se a mãe acatou sua orientação, podem ser consideradas características evidentes do foco na especialidade. A tentativa da mãe de se justificar demonstra sua consciência das expectativas da profissional, reforçando a presença do foco na especialidade. Da mesma forma, em (o), a mediadora gera expectativas sobre a ação da mãe, focalizando a especialidade mais uma vez. Em (p), ela avalia a compreensão da criança através da narrativa da mãe, assim caracterizando o foco na especialidade e na assimetria de saberes entre profissional e usuário (Sarangi, 2005).

Já nos excertos (r) “mas aí [ele não se preparo::u” e (s) “é sempre uma surpresa” faço uma avaliação crítica da atuação da mãe, podendo ser explicada pela assimetria de conhecimento específico, citada por Sarangi (2005). Por outro lado, o uso do “talvez se você::” faz uma orientação baseada em oferta de possibilidade, e não de prescrição. Nos excertos (m) e (q) também há sugestões, apresentadas como possibilidades, não sendo por mim consideradas com foco na

especialidade, por serem apresentadas com foco narrativo hipotético. A mediadora também busca explicar ou informar as mães, mas em menor proporção.

O modo de fala contendo experiência pessoal através de narrativas foi utilizado junto a perguntas e fornecimento de informações, como recursos para atingir objetivos discursivos junto ao usuário. Narrativas hipotéticas foram construídas por mim para orientar e ilustrar orientações dadas, retomar a fala da mãe, explicar e até mesmo para demonstrar alinhamento ou reformular o ponto da narrativa da mãe. Uma narrativa pessoal genérica desempenhou o papel de construção identitária de boa mãe, gerando legitimidade para orientar. Vemos que alguns desses aspectos não seriam esperados a priori em uma atividade de mediação profissional, mas através da análise puderam ser identificados.

Práticas do campo das tecnologias leves, que envolvem modos de produção de acolhimento, vínculo e responsabilização (Franco e Merhy, 1999 apud Rodrigues e Araújo, s/d), em geral são menos valorizadas que as tecnologias leves duras (Franco e Merhy, 1999 apud Rodrigues e Araújo, s/d), que consistem no fornecimento de informações e explicações sobre conteúdos e práticas estruturadas da área da saúde. Porém, considerando que a interação também é uma dimensão de conhecimentos especializados do profissional de saúde, assim como as dimensões científica e clínica (Sarangi, 2005), procuramos expor a *performance* comunicativa da fonoaudióloga no Grupo, prestando atenção detalhada ao processo de interação com os usuários.

Entendemos que os familiares apresentam conhecimentos derivados da experiência deles, podendo interpretar as informações situadas de forma diferente (Schiffrin, 2000), fazendo sentido das vivências de acordo com seus conhecimentos. Assim, consideramos que o conhecimento interacional é coconstruído, e refletimos sobre como o profissional modifica seus conhecimentos na interação no ambiente de trabalho em relação aos conhecimentos trazidos pelo usuário. Portanto, descrevemos a atuação da mediadora no papel de tornar acessíveis seus conhecimentos profissionais, destacando como o conhecimento é coconstruído sem que haja necessariamente conhecimentos prévios partilhados. A coconstrução de sentidos ficou evidente ao longo da interação, e a participação espontânea de Vera e de Glória, que entre outras funções ilustraram a orientação da mediadora, foram significativas nesse processo.

Buscamos alcançar a coconstrução das demandas de cuidado entre

profissionais de saúde e familiares de crianças surdas, compartilhando a tarefa de promover saúde através da comunicação. Recolhemos os atos do profissional para compreender as relações que se estabelecem no encontro com os usuários em processo de negociação. Para isso, analisamos a interação que ressalta o significado coconstruído entre os participantes em um modelo de comunicação interacional (Schiffrin, 2000). Os familiares não apresentaram posição passiva na interação, estando no centro das práticas de cuidado em saúde realizadas. Foi possível acessar o mundo da vida do usuário na ordem da interação, pois eles não mantiveram um comportamento apenas responsivo (Sarangi, 2012), mas participaram espontaneamente, mobilizaram suas memórias antigas e recentes através de narrativas que desempenharam diferentes papéis na interação.

Meus papéis, enquanto profissional de saúde / agente disseminadora de conhecimento, ressaltam a centralidade da interação no contexto de saúde (Sarangi, 2006) e o papel educação em saúde que procurei destacar. Enquadrar o cuidado fonoaudiológico com crianças surdas como promoção de saúde implica instrumentalizar as famílias, através da aplicação das tecnologias leves, para estimular o desenvolvimento global de suas crianças. Promover saúde é criar oportunidades para que o familiar possa atuar na melhora da qualidade de vida da criança, seja modificando ambientes ou construindo parcerias (Souza et al., 2011).

Como o cuidado da família com a criança surda precisa ser precoce e contínuo, durante todo o processo de desenvolvimento infantil, e já que ações de cuidado são dos profissionais, dos usuários e de suas famílias (Merhy et. al., 2010), buscamos capacitar a família para tornar o ambiente doméstico mais favorável ao desenvolvimento infantil. Ana construiu em sua narrativa uma mudança de atitude em relação a André, indicando uma posição ativa a partir da participação no grupo. Tal posição ativa na produção da saúde do filho e no encontro com os profissionais de saúde (Merhy et. al., 2010), indica que o encontro fez sentido para essa mãe.

O reconhecimento de que muitas vezes os profissionais falham na dimensão comunicativa (Sarangi, 2006) levou a essa busca por compreender e aprimorar nossos modos de orientação e vem no sentido de promover cuidados de saúde centrados no paciente. A dificuldade que tive para perceber, no momento da interação no excerto (p), mudanças de atitude de Ana em sua fala, evidencia que a manutenção da orientação pode se dar a despeito da compreensão do usuário. Em

6.2.12, Ana estava mostrando adesão ao planejamento sugerido no grupo, mas não percebi, enquanto mediadora, e retomei o enquadre de retomada da orientação sobre o planejamento em 6.2.13, no excerto (q). Contrariamente, podemos supor situações em que o usuário ainda carece de informações, embora determinados conhecimentos já sejam considerados fornecidos pelo profissional.

Procuramos compreender a dimensão da interação nessa pesquisa, através da participação densa no contexto estudado, por investigar minha prática profissional, meu discurso na atividade de Grupo Focal (Sarangi, 2005), buscando ser agente de mudanças (Moita Lopes, 2009) e coconstruir, junto aos familiares, alternativas para a vida social das crianças surdas.

Objetivamos fazer sentido do contexto situacional; das especificidades do usuário; e das práticas comunicativas, socialmente embutidas nas atividades de trabalho, almejando aprimorar as habilidades comunicativas para essa atividade (Sarangi, 2012). Vemos que Ana inicia o grupo narrando uma situação em que o filho aparentemente fala em português, mas ao longo da participação no grupo passa a apresentar a situação de forma diferenciada, evidenciando a comunicação não-verbal estabelecida entre eles. Da mesma forma, Glória inicia a participação no grupo evidenciando as dificuldades dos surdos com o uso do português. Através da interação, porém, passa a destacar também suas dificuldades em Libras. Esse resultado, evidenciado no curto período de participação no grupo aqui analisado, mostra o potencial transformador da prática social ocorrida no grupo (Spink e Medrado, 2004) através da reflexão e produção de sentidos realizada pelos participantes.

A condição híbrida de profissional e pesquisadora possibilitou a realização de uma compreensão densa da prática profissional (Sarangi, 2006), beneficiada pelo meu envolvimento etnográfico com os participantes e com o contexto pesquisado, ao longo do tempo. A mediação da fonoaudióloga, conduzindo a interação no grupo para o processo comunicativo, nos parece ter sido fundamental para a reflexão das mães. Seu conhecimento dos participantes (perspectiva êmica) levou a um questionamento mais aprofundado sobre o processo de comunicação existente entre mães e filhos, tanto no caso de Ana quanto no caso de Glória.

Enquanto mediadora procurei fazer sentido da ordem da interação, por perceber a centralidade da linguagem em minha atuação profissional (Sarangi, 2012). O trabalho consistiu na interpretação do que aconteceu na atividade do

Grupo Focal, partindo de minha visão ética que abrange reflexão sobre os participantes e o contexto de pesquisa, informada pela experiência que tenho de participação nas práticas comunicativas estudadas (Sarangi, 2005). No processo de aconselhamento, busquei identificar e acolher a demanda do usuário que por ser subjetiva nem sempre decorre diretamente da característica de saúde ou das diferenças identificadas pelo profissional. Desenvolver uma relação de confiança para promover comunicação e apoio, permite: promover saúde através de oferta de escuta e de informações; avaliar a situação do ponto de vista do usuário, permitindo compreender melhor e gerar oportunidades de reflexão e conscientização a respeito de tratamentos, estratégias, prognósticos, formas de interação, modos de vida. A partir do Grupo pudemos compartilhar experiências, estimular o cuidado ao refletir sobre comunicação cotidiana em casa e na escola, identificar medidas preventivas e terapêuticas, questionar, problematizar e pensar soluções em conjunto, práticas que constituem formas de cuidar.

Os entendimentos subjetivos, próprios da profissão, foram complementados com categorias de análise que ajudaram a compreender e interpretar minhas práticas híbridas, revelando padrões interacionais em meu trabalho discursivo. Passamos agora a reflexões sobre esse instrumental analítico.

### **8.2.2 O instrumental teórico e analítico na ordem da interação no Grupo**

Iremos agora destacar aspectos da mediação refletindo sobre a análise dos tipos de intervenção identificados. No Quadro VII (p.254), compilamos os tipos de intervenção realizados pela mediadora na interação com foco em Ana. Em seguida, no Quadro VIII (p.260), apresentaremos as intervenções que surgiram na interação com foco em Glória.

O Quadro VII mostra que as intervenções mais utilizadas com Ana foram as perguntas (33) e as narrativas (10). Menos utilizadas, mas também frequentes, foram as (co)avaliações (6), explicações (6), afirmações (5) e orientações explícitas (3).

Organizamos cinco grupos de intervenções, de acordo com as características predominantes das intervenções realizadas pela mediadora.

Quadro VII – Tipos de Intervenção realizados pela mediadora com Ana

Mediação Ocorrências	Excerto ocorrências	Função identificada através da análise	
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Fomentar a participação da mãe</b>			
Sinais de atenção 17	(b)(c)(j)(k2)(l3) (o)(p2)(r3)(u2)	Incentivar o narrador a ampliar a história	
Pedir 2	(a)(i)	Fomentar a participação	
Pergunta Elicidadora	(l)	Motivar avaliação do narrador	
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Enfocar o tema da interação</b>			
Perguntar 33			
Pergunta Aberta 9	(a)	Fomentar a participação da mãe	
	(b)(c)	Enfocar tema	
	(c)(e2)(k2)(o)	Solicitar maior elaboração do interlocutor	
Pergunta Fechada 9 sim X não / alternativa	(b)(c)(e)(k)	Restringir possibilidades de resposta / delimitar tema	
	(f)(p)(u)	Enfocar tema	
	(o)	Gerar reflexão sobre o tema	
	(o)	Gerar reflexão sobre o tema	
Pergunta confirmação 2	(m)(t)	Se certificar de sua compreensão sobre os eventos	
Pergunta Retórica 3	(v2)	Marcar diferentes realidades / comparar	
	(u)	Gerar reflexão sobre o tema	
Exemplificar	(c)	Delimitar tema	
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Orientar e prescrever</b>			
Pergunta Retórica 5	(m)(q)(r)	Introduzir orientação / explicação	
	(j2)	Solicitar elaboração / cobrar justificativas	
Pergunta de verificação	(j)	Averiguar se a mãe acatou sua orientação	
		Cobrar mudança de atitude	
Orientação explícita 3	(f)(g)(p)	Intervir nas práticas comunicativas vigentes	
Informar	(o)	Reforçar orientação	Evidenciar expectativas
Sugerir 2	(q)	Oferecer alternativa à orientação dada	
	(q)	Orientar prescritivamente	
Retomar narrativa 2	(i)	Averiguar se a mãe acatou sua orientação	Gerar inteligibilidade sobre orientação
	(j)	Cobrar mudança de atitude	
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Ilustrar orientações fornecidas</b>			
Narrar 10			
Hipotética 9	(f)(g)(m) (o2)(q)(s)	Ilustrar orientação dada	
	(p)	Retomar a fala da mãe	
	(v)	Explicar	Demonstrar alinhamento
Pessoal genérica	(g)	Ilustrar orientação	Construir identidade de boa mãe
		Gerar legitimidade para orientar	
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Avaliar</b>			
Afirmar 5	(f)(g)	Reforçar orientação	
	(j)	Demonstrar insatisfação por não alcançar tema	
	(j)	Retomar tema	
	(j)	Transferir turno narrativo para a mãe	
(co)avaliar 6	(b2)(f)(l)(u)(p)	Demonstrar alinhamento	
	(p)	Tira conclusões a partir da narrativa da mãe	
Explicar 5	(p)(u)	Gerar inteligibilidade	
	(q)	Ressalta a importância da orientação	
	(r)(s)	Ressalta a importância da orientação	Avaliar (-)
Repetição variante 3	(p2)	Demonstrar alinhamento	
	(r)	Destacar aspecto negativo para (co)avaliar	

Os grupos foram: Fomentar a participação da mãe; Delimitar o tema da interação; Orientar e prescrever; Ilustrar orientações fornecidas; avaliar. Iremos descrever esses grupos e as funções específicas atribuídas a cada intervenção.

O primeiro grupo de intervenções é composto pelas intervenções Sinais de atenção, pedido e pergunta eliciadora. Muitas demonstrações de atenção (16) foram utilizadas nesse grupo que busca Fomentar a participação da mãe, sempre para incentivar o narrador a ampliar a história, como indica o estudo de Clark e Mishler (2001). Além disso, pedidos (2) foram feitos, para que a mãe participasse da interação, falando sobre suas experiências com seu filho. Esses pedidos surgiram nos enquadres, em que Ana compartilhava sua rotina familiar para viabilizar a terapia no ambulatório 6.2.1 e quando Carolina fazia orientações sobre o planejamento 6.2.5, pois a mediadora pede para Ana relatar para Alva o que foi discutido no grupo anterior, buscando alcançar seu tópico de interesse, retomando o planejamento. Uma pergunta eliciadora da mediadora é usada no enquadre 6.2.8 (l) para motivar a avaliação da Ana sobre os eventos.

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Fomentar a participação da mãe</b>		
Sinais de atenção 17	(b)(c)(j)(k2)(l3) (o)(p2)(r3)(u2)	Incentivar o narrador a ampliar a história
Pedir 2	(a)(i)	Fomentar a participação
Pergunta Eliciadora	(l)	Motivar avaliação do narrador

No segundo grupo de intervenções: Enfocar o tema da interação, vemos que as perguntas (33) são o principal recurso utilizado pela mediadora, embora uma exemplificação tenha sido incluída no grupo com a mesma função.

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Enfocar o tema da interação</b>		
Perguntar 33		
Pergunta Aberta 9	(a)	Fomentar a participação da mãe
	(b)(c)	Enfocar tema
	(c)(e2)(k2)(o)	Solicitar maior elaboração do interlocutor
Pergunta Fechada 9 sim X não / alternativa	(b)(c)(e)(k)	Restringir possibilidades de resposta / delimitar tema
	(f)(p)(u)	Enfocar tema
	(o)	Gerar reflexão sobre o tema
	(o)	Gerar reflexão sobre o tema
		Forçar uma resposta do interlocutor Restringir possibilidades de resposta
Pergunta confirmação 2	(m)(t)	Se certificar de sua compreensão sobre os eventos
Pergunta Retórica 3	(v2)	Marcar diferentes realidades / comparar
	(u)	Gerar reflexão sobre o tema
Exemplificar	(c)	Delimitar tema

As perguntas abertas (9) foram bastante utilizadas, principalmente, para solicitar maior elaboração da interlocutora (6). Também foram utilizadas para enfocar o tema de interesse da mediadora (2) e uma vez para fomentar a

participação da mãe no grupo. As perguntas fechadas (9) também foram utilizadas para focar o tema de interesse da mediadora (3), ou para gerar reflexão sobre o tema (2). Uma das vezes a pergunta fechada veio para forçar uma resposta da mãe. A maior parte das vezes, porém, a pergunta fechada teve a função de restringir as possibilidades de resposta da interlocutora (5).

Perguntas foram comuns nos enquadres em que Ana narrava 6.2.1 (a) (b) e 6.2.12 (p), nos enquadres mais reflexivos 6.2.2 (c), 6.2.15 (t) (u) (v), 6.2.8 (k) ou abordando a compreensão de André 6.2.11 (o), conduzindo o tema para a comunicação e para a reflexão de forma geral. Uma exemplificação também foi usada para delimitar o tema. Perguntas retóricas apareceram nesse grupo com intervenções que focaram o tema da interação e no próximo grupo cujo foco foi orientar e prescrever, somando (8) ocorrências. Assim, vemos que desempenharam funções variadas na interação. Nesse grupo há (3) ocorrências, todas no enquadre reflexivo 6.2.15 que evidenciam diferentes realidades (v), e geram reflexão sobre o tema (u).

Em enquadres voltados para o modo profissional (intervenção e orientação) também foram utilizadas perguntas, mas apenas para focar o tema 6.2.3 (f), e confirmar o entendimento da mediadora 6.2.9 (m). Desse modo, podemos considerar que as perguntas foram mais utilizadas nos modos da experiência, buscando focar a comunicação a partir da perspectiva da mãe.

No terceiro grupo: Orientar e prescrever, vemos que são utilizados diversos recursos: pergunta de verificação; orientação explícita; informar; sugerir; retomar narrativa e novamente perguntas retóricas. O foco na especialidade se evidencia nesse grupo de intervenções, identificadas naqueles enquadres voltados para o modo profissional (orientação, intervenção e verificação).

As perguntas retóricas nesse grupo (5) tiveram funções de solicitar elaboração do interlocutor, cobrando justificativas no enquadre de verificação 6.2.7 (j), além de explicar um conteúdo e orientar, tendo sido identificadas em enquadres de orientação 6.2.9 (m) e 6.2.13 (q) (r), que também foram constituídos por sugestões (q). As orientações explícitas (3) tiveram o nítido objetivo de intervir nas práticas comunicativas vigentes, se concentrando no enquadre 6.2.3 (f) (g) principalmente, mas também tendo aparecido quando Ana mostra adesão ao planejamento 6.2.12 (p), mas a mediadora não nota essa mudança de atitude.

Na mesma linha, um tipo de pergunta utilizado apenas uma vez pela

mediadora, foi a pergunta de verificação, que ressalta o foco na especialidade desse grupo. Essa pergunta ocorreu no enquadre de verificação 6.2.7 (j), e veio averiguar se Ana acatou a orientação da mediadora e ao mesmo tempo cobrar uma mudança de atitude dela. As retomadas da narrativa (2) dessa mãe também vieram averiguar se Ana acatou a orientação no enquadre de orientação 6.2.5 (i), bem como gerar inteligibilidade sobre orientação e cobrar uma mudança de atitude de Ana (j). Além disso, um fornecimento de informação ocorreu no enquadre de retomada de reflexões sobre a compreensão de André 6.2.11 (o), na medida em que a mediadora busca conscientizar a mãe sobre a importância de planejar.

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Orientar e prescrever</b>			
Pergunta Retórica 5	(m)(q)(r)	Introduzir orientação / explicação	
	(j2)	Solicitar elaboração	Cobrar justificativas
Pergunta de verificação	(j)	Averiguar se a mãe acatou sua orientação	
		Cobrar mudança de atitude	
Orientação explícita 3	(f)(g)(p)	Intervir nas práticas comunicativas vigentes	
Informar	(o)	Reforçar orientação	Evidenciar expectativas
Sugerir 2	(q)	Oferecer alternativa à orientação dada	
	(q)	Orientar prescritivamente	
Retomar narrativa 2	(i)	Averiguar se a mãe acatou orientação	Gerar inteligibilidade sobre orientação
	(j)	Cobrar mudança de atitude	

Embora haja orientações e prescrições, outro grupo de intervenções vem enfocar os temas de interesse da mediadora de forma mais funcional, enfocando o mundo da vida. É o grupo que busca, principalmente, ilustrar orientações fornecidas, sendo formado por narrativas hipotéticas (9) e uma narrativa genérica.

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Ilustrar orientações fornecidas</b>			
Narrar 10			
Hipotética 9	(f)(g)(m)	Ilustrar orientação dada	
	(o2)(q)(s)		
	(p)	Retomar a fala da mãe	
Pessoal genérica	(v)	Explicar	Demonstrar alinhamento
	(g)	Ilustrar orientação	Construir identidade de boa mãe
		Gerar legitimidade para orientar	

As narrativas também surgiram em enquadres voltados para o modo profissional de fala. De certo modo, podemos identificar o foco na especialidade nesse grupo de intervenções, porém, o modo da experiência é acionado ao se utilizar narrativas, sejam elas pessoais ou hipotéticas. A presença dessas várias narrativas evidencia o esforço da mediadora em ilustrar suas orientações através de narrativas, buscando focalizar o mundo da vida em suas intervenções.

Quase sempre, a mediadora construiu narrativas hipotéticas, principalmente para ilustrar orientações fornecidas anteriormente por ela (7), em enquadres de

intervenção 6.2.3 (f) (g) e orientação 6.2.9 (m), 6.2.11 (o), 6.2.13 (q). Também houve o uso de uma narrativa buscando gerar inteligibilidade, partindo da perspectiva da mãe, com a utilização de uma estratégia de significação 6.2.14 em (s) que vem ilustrar uma orientação fornecida em (r).

Vemos ainda uma narrativa hipotética mínima ser construída no enquadre em que Ana mostra adesão ao planejamento 6.2.12 (p), visando retomar a fala da mãe que contém aspectos relativos ao tempo, através de uma repetição variante em forma de narrativa. Carolina retoma a narrativa de Ana para novamente abordar a importância do planejamento, visto que não havia percebido sua mudança de atitude.

Mais interessante, porém, é a utilização da narrativa desvinculada da orientação, no enquadre mais reflexivo sobre o uso da Libras e do Português 6.2.15 (v). Nesse caso, as funções identificadas para a narrativa hipotética foram explicar e demonstrar alinhamento com a mãe em relação às dificuldades existentes no cotidiano de uma comunicação bilíngue.

Uma única narrativa pessoal foi identificada, caracterizando-se por uma narrativa genérica que teve as funções de ilustrar a orientação dada e de gerar legitimidade para orientar, por evidenciar que a mediadora desempenha igualmente o papel de mãe. É significativo o uso dessa narrativa pessoal, que vem construir para a mediadora uma identidade de boa mãe, justamente no enquadre de intervenção 6.2.3 (g) que busca modificar as práticas comunicativas de Ana.

As vivências da mediadora com seus filhos ouvintes foram úteis para discutir a necessidade de planejar as ações a serem realizadas junto às crianças, para o desenvolvimento da linguagem. Porém, a ausência de narrativas pessoais canônicas na fala da mediadora é notável e esse dado pode indicar a dificuldade de Carolina compartilhar suas experiências com essas mães, por suas vivências serem muito diversas das delas. Assim, vemos que para emergirem os valores da mediadora, foram necessárias várias narrativas hipotéticas. Nesse sentido, retomo o valor das intervenções espontâneas das outras mães, que puderam enriquecer o grupo com seus exemplos legítimos de mediação entre mãe ouvinte e filho surdo.

O último grupo de intervenções tem a característica central de tecer avaliações. As avaliações são realizadas quando a mediadora afirma, concorda, (co)avalia, explica, e faz repetições variantes da fala de Ana. As afirmações (5) desempenharam diversas funções, como reforçar alguma orientação dada (2);

avaliar positivamente a ação da mãe (1); demonstrar insatisfação por não alcançar tema ou retomar o tema de interesse; transferir turno narrativo para a mãe.

O alinhamento foi demonstrado principalmente através de (co)avaliações (6), mas também foram utilizadas repetições variantes (2). Uma vez a mediadora tirou conclusões sobre a compreensão da criança ao (co)avaliar. Explicações (5) foram usadas para avaliar negativamente a ação da mãe (2), gerar inteligibilidade (2) e ressaltar a importância da orientação dada pela mediadora (2).

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Avaliar</b>		
Afirmar 5	(f)(g)	Reforçar orientação
	(j)	Demonstrar insatisfação por não alcançar tema
	(j)	Retomar tema
	(j)	Transferir turno narrativo para a mãe
(co)avaliar 7	(b2)(f)(l)(u)(p)	Demonstrar alinhamento
	(p)	Tira conclusões a partir da narrativa da mãe
Explicar 5	(p)(u)	Gerar inteligibilidade
	(q)	Ressalta a importância da orientação
	(r)(s)	Ressalta a importância da orientação   Avaliar (-)
Repetição variante 3	(p2)	Demonstrar alinhamento
	(r)	Destacar aspecto negativo para (co)avaliar

Do mesmo modo que as perguntas, várias avaliações acompanharam enquadres em que Ana narrava 6.2.1 (b), 6.2.8 (l) e 6.2.12 (p), e enquadres mais reflexivos 6.2.15 (u), principalmente demonstrando alinhamento através da (co)avaliação. As repetições variantes da fala da mãe também foram usadas para demonstrar alinhamento (p).

Afirmações foram usadas em enquadres de verificação e intervenção, ou seja, em modos profissionais de fala. As afirmações foram usadas no enquadre de verificação 6.2.7 (j) para demonstrar a insatisfação da mediadora por não alcançar o tema, retomar o tema e transferir o turno narrativo para que a mãe retomasse o tema. Por outro lado, em enquadres de intervenção, embora tenham sido reforçadas as orientações 6.2.3 (f) (g) através das afirmações, foi também demonstrado alinhamento. Carolina conclui sobre a compreensão de André a partir da narrativa de Ana em 6.2.12 (p), (co)avaliando a narrativa de forma que caracteriza o foco na especialidade e na assimetria de saberes nesse enquadre.

A explicação também foi usada para gerar inteligibilidade durante enquadres no modo experiência 6.2.12 (p) e 6.2.15 (u) e em enquadres de modo profissional de fala 6.2.13 (q) (r) e 6.2.14 (s) para demonstrar a importância das orientações fornecidas e ainda para avaliar negativamente a atitude anterior da mãe (r) (s). As repetições variantes igualmente foram usadas num momento de orientação (r),

também para enfatizar um aspecto negativo da abordagem de Ana.

Embora as intervenções da mediadora tenham apresentado funções variáveis, podemos identificar alguma regularidade em seu uso no que tange aos enquadres identificados na interação com foco em Ana.

Agora, no Quadro VIII, apresentamos as intervenções realizadas na interação entre Carolina e Glória.

Quadro VIII - Tipos de intervenção realizados pela mediadora com Glória

Mediação Ocorrências	Excerto ocorrências	Função identificada
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Fomentar a participação da mãe</b>		
Pedir	(a)	Fomentar a participação
Sinais de atenção 19	(a3)(b2)(d) (e)(h4)(j)(k3) (l2)(n)(o)	Incentivar o narrador a ampliar a história
coconstruir contexto 2	(e)	Motivar maior elaboração do narrador
	(h)	Motivar maior elaboração do narrador Demonstrar pertencimento ao ambulatório
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Enfocar o tema da interação</b>		
Perguntar 16		
Pergunta Fechada 8 sim X não / alternativa	(c)	Enfocar tema
	(d)	Gerar reflexão sobre o tema Marcar diferentes realidades / comparar
	(j)	Introduzir sugestão
	(k)(l3)(o)	Restringir possibilidades de resposta / tema
Pergunta esclarecimento 3	(f)(g)(h)	Entender melhor os eventos narrados
Pergunta confirmação 5	(d)(f)(i)	Se certificar de sua compreensão sobre os eventos / Entender melhor o ponto da mãe
	(h)	Complementar a fala da mãe Demonstrar alinhamento
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Orientar</b>		
Sugerir	(i)	Orientar
<b>Característica principal do grupo de intervenções: Avaliar</b>		
Narrativa Hipotética 1	(i)	Reformular o ponto da história
Afirmar 4	(g2)	Demonstrar confiança e vínculo
	(k)	Demonstrar alinhamento
	(k)	Informar
Concordar 3	(e2)(j)	Demonstrar alinhamento
(co)avaliar 7	(h2)(l2)(m)	Demonstrar alinhamento / avaliar (+)
	(j)(n)	Reformular ponto
Repetição variante 2	(a)	Demonstrar alinhamento   Evidenciar vínculo
	(l)	Avalia (+)
Pergunta retórica	(l)	Avalia (+)

Vemos que a configuração das intervenções com essa mãe foram bastante diferentes das intervenções com Ana. Inicialmente, já é possível notar que a mediadora entrevistou menos na interação com foco em Glória do que na interação com foco em Ana. Acreditamos que isso se deva a participação mais ativa de Glória na interação.

Os tipos de intervenção também foram diferenciados. Apenas quatro grupos de intervenções foram identificados, de acordo com as características predominantes de suas intervenções. Tais grupos foram: Fomentar a participação da mãe; Delimitar o tema da interação; Orientar e prescrever; avaliar. Passamos agora a descrever os grupos e as funções de cada intervenção.

O primeiro grupo de intervenções, que busca fomentar a participação da mãe, é formado pelas intervenções Sinais de atenção e pedido, já presentes na interação com foco em Ana, mas também consiste da intervenção coconstrução do contexto.

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Fomentar a participação da mãe</b>		
Pedir	<b>(a)</b>	Fomentar a participação
Sinais de atenção 19	<b>(a3)(b2)(d) (e)(h4)(j)(k3) (l2)(n)(o)</b>	Incentivar o narrador a ampliar a história
coconstruir contexto 2	<b>(e)</b>	Motivar maior elaboração do narrador
	<b>(h)</b>	Motivar maior elaboração do narrador
		Demonstrar pertencimento ao ambulatório

Um único pedido foi realizado, logo no início, para que a mãe se colocasse no grupo, abrindo o enquadre de narrativas de Glória 6.3.1 **(a)**. As intervenções mais utilizadas com essa mãe foram as demonstrações de atenção (19), novamente para incentivar o narrador a ampliar a história, como indicam Clark e Mishler (2001). Os enquadres em que foram utilizadas essas intervenções foram variados, pois a participação de Glória é bastante ativa durante todos os enquadres, mesmo naqueles em que Carolina procura promover reflexões 6.3.3 e 6.3.5.3.

Já a coconstrução do contexto ocorre em dois momentos interessantes, nos quais a mãe apresenta hesitações. Um deles é no enquadre 6.3.3 **(e)**, onde Carolina busca a reflexão e o outro é no enquadre 6.3.5 **(h)**, no qual Glória fala das relações da maternidade com a ordem social. Além de funcionar como motivação para maior elaboração da narrativa em ambos os enquadres, no segundo momento a mediadora também demonstra pertencimento ao ambulatório, construindo sua imagem de profissional com vínculo institucional sólido.

No segundo grupo de intervenções, que procura enfocar o tema da interação, vemos que as perguntas (16) são novamente o principal recurso utilizado pela mediadora, embora ocorram em número bem reduzido em relação a interação com foco em Ana. As perguntas constituem a segunda intervenção mais utilizada (16), em quantidade próxima a dos sinais de atenção (19). A grande maioria das perguntas é fechada (8), enfocando o tema de interesse da mediadora, restringindo

as possibilidades de resposta da mãe (4), ou para gerar reflexão sobre o tema.

É interessante notar que não há perguntas abertas na interação com foco em Glória, embora elas tenham sido bastante utilizadas com Ana. Isso pode ser explicado pelas funções atribuídas para essas perguntas junto a outra mãe, que em sua maioria serviram para solicitar maior elaboração daquela interlocutora, vindo também fomentar sua participação ou focar o tema. Como Glória não precisou ser incentivada a elaborar suas narrativas, que eram espontaneamente elaboradas, tais perguntas foram desnecessárias.

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Enfocar o tema da interação</b>		
Perguntar 16		
Pergunta Fechada 8 sim X não / alternativa	<b>(c)</b>	Enfocar tema
	<b>(d)</b>	Gerar reflexão sobre o tema
		Marcar diferentes realidades / comparar
	<b>(j)</b>	Introduzir sugestão
	<b>(k)(l)(o)</b>	Restringir possibilidades de resposta / tema
Pergunta esclarecimento 3	<b>(f)(g)(h)</b>	Entender melhor os eventos narrados
Pergunta confirmação 5	<b>(d)(f)(i)</b>	Se certificar de sua compreensão sobre os eventos / Entender melhor o ponto da mãe
	<b>(h)</b>	Complementar a fala da mãe
		Demonstrar alinhamento

Todas as perguntas de esclarecimento são feitas durante enquadres em que Glória estabelece narrativas, em momentos que Carolina tem dúvidas sobre os eventos narrados 6.3.4 **(f) (g)** e 6.3.5 **(h)**.

Uma pergunta de confirmação foi utilizada para complementar a fala da mãe, demonstrando alinhamento **(h)**. Além dessa, outras (3) foram utilizadas para compreender melhor o ponto da mãe e para ela se certificar de sua compreensão sobre os eventos **(d) (f) (i)**, porém sem relação com a questão dos enquadres.

Uma das perguntas introduz uma sugestão, no enquadre 6.3.5 em que Glória narra e faz relações entre a maternidade e a ordem social **(j)**. A mediadora encaminha uma sugestão buscando fazer uma orientação, mas é interrompida pela mãe que avalia a situação narrada, isso explica porque o terceiro grupo de intervenções, cujo foco é orientar, é praticamente inexistente na interação que focaliza a experiência de Glória, embora seja bastante desenvolvido com Ana.

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Orientar</b>		
Sugerir	<b>(i)</b>	Orientar

O grupo: Ilustrar as orientações fornecidas não foi identificado no *corpus* no que diz respeito a essa mãe. Não foram utilizadas narrativas com a função de ilustrar orientações, como ocorreu frequentemente com Ana. Isso é esperado se a

função das narrativas foi, principalmente, ilustrar as orientações fornecidas à aquela mãe. A intervenção nas práticas comunicativas de Ana junto a André era um objetivo urgente para Carolina, que buscava favorecer seu desenvolvimento na primeira língua, devido a seu atraso de linguagem. Já com Glória, o objetivo maior era a compreensão da necessidade de aprimorar a Libras da família, já que mesmo com um desenvolvimento razoável em português, não havia condições de compreensão de alguns temas se abordados nessa língua.

Vemos que a mediação diferenciada na interação com Glória, justamente devido a participação da mãe e às questões a serem abordadas. Acreditamos que a redução das orientações e a interação mais focada na avaliação estejam relacionadas com uma maior disponibilidade dessa mãe para refletir sobre as vivências narradas. Desse modo, a reflexão sobre as vivências dessa mãe se deu de forma diferenciada, através de perguntas principalmente, e de avaliações.

O quarto e último grupo de intervenções, que se caracteriza pelas avaliações, apresentou muitas (co)avaliações (7), afirmações (4), repetições variantes (2). Além disso, uma pergunta retórica e uma narrativa hipotética foram utilizadas. A mediadora ainda concordou explicitamente com Glória (3).

<b>Característica principal do grupo de intervenções: Avaliar</b>		
Narrativa Hipotética 1	<b>(i)</b>	Reformular o ponto da história
Afirmar 4	<b>(g<sup>2</sup>)</b>	Demonstrar confiança e vínculo
	<b>(k)</b>	Demonstrar alinhamento
	<b>(k)</b>	Informar
Concordar 3	<b>(e<sup>2</sup>)(j)</b>	Demonstrar alinhamento
(co)avaliar 7	<b>(h<sup>2</sup>)(l<sup>2</sup>)(m)</b>	Demonstrar alinhamento / avaliar (+)
	<b>(j)(n)</b>	Reformular ponto da história
Repetição variante 2	<b>(a)</b>	Demonstrar alinhamento   Evidenciar vínculo
	<b>(l)</b>	Avalia (+)
Pergunta retórica	<b>(l)</b>	Avalia (+)

As narrativas, utilizadas de forma bastante produtiva na interação com foco em Ana, praticamente não foram utilizadas por Carolina na interação focada em Glória, havendo apenas uma ocorrência de narrativa hipotética. É importante essa diferença da mediação de Carolina com Glória e com Ana. Na interação com foco em Glória, a única narrativa construída teve a função de reformular o ponto da história narrada pela mãe. A narrativa de Glória abordava sua compreensão sobre a surdez 6.3.5.1 **(i)** e Carolina apresentou outra leitura da ordem social com sua narrativa hipotética.

A (co)avaliação também teve função de reformular o ponto da narrativa de Glória (2), tanto no enquadre em que Glória narrava sua compreensão da surdez

6.3.5.2 **(j)**, quanto no enquadre em que Carolina buscava a reflexão dessa mãe sobre a comunicação com Danilo 6.3.5.3 **(n)**. Desse modo, Carolina apresentou interpretações diferentes daquelas da mãe, para as experiências narradas, nos dois enquadres, através de duas estratégias distintas.

Outra função da (co)avaliação foi avaliar positivamente, se alinhando com a mãe (5) **(h2) (l) (m)** sendo que essa função também foi desempenhada quando Carolina concordou com a mãe **(e2) (j)**. Assim como na reformulação, a mediadora também pôde se alinhar e avaliar positivamente as experiências narradas, nos dois enquadres, através de estratégias distintas.

As afirmações (4) desempenharam mais funções avaliativas, como demonstrar alinhamento **(k)**, confiança e vínculo com a instituição **(g2)**. Porém, uma das vezes teve a função de informar **(k)**. Uma pergunta retórica foi utilizada para introduzir uma avaliação positiva sobre a história narrada pela mãe, bem como uma repetição variante. A repetição variante também foi usada para demonstrar alinhamento e evidenciar vínculo **(a)**, além de avaliar positivamente.

Na interação com foco em Glória, Carolina fez muitas avaliações positivas e, como vimos, a demonstração de vínculo foi realizada pela afirmação e pela repetição. A mediadora procurou demonstrar conhecimento da história da criança e alinhamento com a mãe. O contexto da narrativa foi coconstruído pela mediadora, para demonstrar pertencimento ao ambulatório e a sua história. Não houve nenhuma avaliação negativa na interação com foco em Glória, embora tenha havido reformulações de pontos de suas narrativas.

Espero que os entendimentos aqui construídos, a partir de uma atitude reflexiva sobre as atividades discursivas, possam ser válidos para outros profissionais de saúde que atuam junto a surdos e seus familiares. Percebemos que minhas práticas foram diversificadas com cada mãe e em cada momento da interação, onde foram estabelecidos diversos enquadres no grupo.

### **8.3 Contribuições do estudo para a discussão de políticas na área da surdez**

Esperamos ter contribuído para o debate acerca das políticas públicas em prol da comunidade surda, em especial às crianças surdas, visto que o desenvolvimento infantil adequado para o surdo requer a ação intersetorial de

saúde e educação, bem como a parceria da família.

Se, como afirmam Lincoln & Guba (2000) pesquisas científicas envolvem a “experiência única, a crise individual, a epifania, o momento de descoberta, com aquela ameaça mais poderosa à objetividade convencional, o sentimento e a emoção”, esperamos que este trabalho possa exprimir nossas descobertas sobre reflexões de familiares de surdos e desta pesquisadora. Gostaríamos também que essa experiência única, do ambulatório de surdez da UFRJ, possa de alguma forma inspirar, fazer sentir e fazer pensar outras pessoas. Acreditamos que nossa experiência com esse grupo de familiares de surdos possa, enquanto acontecimento compartilhado com o leitor, tocar mais alguém ao longo da vida e ajudar a criar novos sentidos para a mediação profissional feita junto a familiares de surdos. Destaco que as questões abordadas nessa tese junto as familiares de surdos refletem a realidade atual, na qual a criança surda e seus familiares aprendem tardiamente a Língua de Sinais, resultando em atrasos no desenvolvimento de linguagem das crianças e dificuldades comunicativas para a família.

O fato do Elenco de procedimentos de atenção à saúde auditiva, da portaria PT-589/04, não fazer referência a atividades como grupos de orientação a familiares em sua tabela para cobrança de procedimentos, muitas vezes inviabiliza a concretização de tais atos de cuidado, complexos e necessários, colaborando para esse quadro de atrasos no desenvolvimento. A referência à orientação à familiares, apenas no que diz respeito ao AASI e à importância da terapia, deixa de fora diversas questões de interesse para os familiares de surdos, bem como negligencia as necessidades de saúde que venham a ser sentidas pelo usuário.

Considerando tal lacuna relativa ao atendimento familiar na legislação relativa à Saúde Auditiva, que interfere nas ações dos trabalhadores de saúde, propusemos o grupo de pais como um caminho ao nosso serviço. Assim, o grupo focal de familiares se torna uma proposta de pesquisa e transformação social nas atividades do ambulatório em que atuo. A orientação familiar foi apresentada como estratégia de cuidado com a criança surda. Nesse sentido, ao repensar as ações de saúde, em termos de promoção da saúde global e desenvolvimento infantil, consideramos nesse processo o desenvolvimento cognitivo, social, emocional e de linguagem das crianças. Criamos então uma alternativa, através da pesquisa, para atender à necessidades de saúde dos familiares dos surdos

atendidos por nós, para favorecer reflexividade e conscientização, bem como mudanças no ambiente social que suportem e promovam o desenvolvimento.

Salientamos, mais uma vez, que para que haja um cuidado mais efetivo às crianças surdas, precisamos de instituições como as EMEBS - Escolas Municipais de Educação Bilíngue para Surdos (SP) -, garantindo o acesso precoce da criança e da família à Libras. Se nossa sociedade pretende, de fato, incluir os surdos, devemos criar políticas intersetoriais entre saúde e educação para garantir um pleno desenvolvimento da criança surda, através de sua identificação precoce e da promoção de sua socialização na família, na escola e em ambientes terapêuticos.

Considerando o excerto do *corpus* relacionado à escola e contextualizando a situação atual de cuidado ao surdo com as políticas de saúde e educação, consideramos a complexidade da questão da surdez. O fato de, como exposto, a aquisição precoce à Libras e o acesso à orientação familiar sejam restritos, explica a maior parte das dificuldades enfrentadas pelo surdo em seu desenvolvimento infantil. Ainda, o fato do surdo não contar com escolas bilíngues, pode gerar dificuldades acadêmicas e de relacionamento na escola.

Destacamos que André deixou de participar das atividades pedagógicas em Libras no ambulatório. No mesmo período, a escola bilíngue onde ele estudava fechou e sua mãe optou por matriculá-lo em outra escola bilíngue para surdos, tradicional no Rio de Janeiro. Entendemos que a participação no grupo e a conversa com Ana no momento do desligamento do ambulatório, sobre a necessidade de André interagir mais e com maior número de interlocutores em Libras para se desenvolver linguisticamente, podem ter ajudado a decisão de Ana de sustentar a escolha dessa nova escola. Haveria a possibilidade de André estudar em outra escola bilíngue, que atende à estudantes surdos e ouvintes. Também seria possível a mãe optar por matricular o filho em uma escola regular com a presença do intérprete de Libras, o que seria cômodo por estar mais perto de casa. Porém, acreditamos que a ênfase colocada na necessidade de interação em Libras, com uma gama de interlocutores, determinou a escolha de Ana pela escola.

A lacuna em relação a orientação familiar foi percebida por nós e o grupo focal de pais foi implementado no Ambulatório visando suprir essa necessidade que consideramos básica, embora não prevista na legislação. Defendemos, nessa tese, que o reconhecimento do papel da família no processo de desenvolvimento da criança surda é primordial e deve guiar as políticas públicas e os serviços de

saúde e educação. Nesse sentido, tanto o trabalho direcionado aos pais visando empoderamento é necessário, quanto um trabalho oferecido diretamente à criança.

Apontamos para a lacuna existente no ensino precoce de Libras à criança e aos familiares, bem como no trabalho de orientação familiar e reiteramos que cabe aos profissionais que reconhecem a importância da mediação profissional-usuário criar condições para a implementação de grupos de orientação aos familiares de crianças surdas. Procuramos mostrar na análise das interações em Grupo Focal, como cada profissional pode gerar, através dos serviços de saúde, condições de mudanças no ambiente social da criança surda, utilizando as tecnologias leves no encontro com o familiar. Para nós as práticas do profissional em um grupo como o aqui estudado perpassa saúde e educação, constituindo práticas híbridas.

Ressaltamos o papel da perspectivaêmica na análise dos dados, instrumentalizando o pesquisador com conhecimentos para interpretar as interações (Sarangi, 2005). A forma como a fonoaudióloga que participa do contexto do Ambulatório compreende e interpreta as narrativas das mães sobre suas vivências cotidianas junto aos filhos é informada por conhecimentos decorrentes da participação nesse contexto e pela proximidade com as famílias estudadas.

Entendemos que uma mudança concreta nas condições de saúde das crianças surdas perpassa, necessariamente, estender o cuidado às suas famílias gerando empoderamento e envolvimento ativo no processo de desenvolvimento de seus filhos surdos. Tal cuidado aos familiares pode ser fornecido através de grupos de pais com mediação profissional que envolva escuta, aconselhamento e fornecimento de informações contextualizadas aos familiares. Para isso, é necessário conhecer profundamente essas famílias, acessar os pontos fortes das pessoas surdas e suas famílias e nos familiarizarmos com suas visões da vida e desejos, possibilitando integrar suas experiências ao processo de mediação.

A interação no grupo possibilitou a emergência e a coconstrução de crenças. Entendimentos das mães sobre o papel desempenhado na maternidade foram negociados na fala-em-interação. Acreditamos que os encontros ampliaram a conscientização das participantes sobre as possibilidades de comunicação entre familiar ouvinte e filho surdo, principalmente, ao favorecer a reflexividade e a busca por construir sentidos sobre o mundo da vida, partindo de vivências das mães.