

**Facilitating communication
with Pomeran patients**

| O processo de facilitação da comunicação com pacientes pomeranos

ABSTRACT | Introduction: *Pomerania was located in the north of Poland and Germany. Historical records show that Pomerania descendants immigrated to Brazil, settled in Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Espírito Santo and Rondônia. As for the spoken language, the Pomeranian is a lively and dynamic language, but it is spoken only in Brazil, where there are currently about 300 thousand native speakers, and 140 thousand of them live in Espírito Santo, with a greater concentration in the city of Santa Maria do Jetibá. The Pomeranians preserve the culture and the dialect until the present day and many do not even speak Portuguese.*

Objective: *Describe the experience of creating and using a Pomeranian-Portuguese translator. Methods:* *In view of this, a glossary was created with Pomeranian words translated into Portuguese to facilitate communication between Pomeranian inpatients and health professionals.*

Results: *This is an experience report that describes the process of creating a translator with words in Pomeranian translated into Portuguese, to facilitate communication between Pomeranian inpatients and health professionals. Conclusion:* *This experience allowed the multidisciplinary team to meet the needs of the Pomeranian patients, and led to a greater satisfaction of this specific population regarding their health care.*

Keywords | *Public Health; Pomeranian; Health care; Communication in health; Humanization.*

RESUMO | Introdução: A Pomerânia localizava-se em uma região ao norte da Polônia e da Alemanha. Constam nos registros históricos que descendentes da Pomerânia imigraram para o Brasil, estabeleceram-se em Santa Catarina, no Rio Grande do Sul, no Espírito Santo e em Rondônia. Quanto à língua falada, o pomerano é um idioma vivo e dinâmico, porém falado apenas no Brasil, onde, atualmente, há cerca de 300 mil pomeranos, sendo cerca de 140 mil deles no Espírito Santo, com maior concentração em Santa Maria do Jetibá. Os pomeranos preservam a cultura e o dialeto até os dias atuais, muitos nem falam português. **Objetivo:** Descrever a experiência de criação e utilização de um tradutor pomerano-português. **Métodos:** Estudo do tipo relato de experiência que descreve o processo de criação de um tradutor com palavras em pomerano traduzidas para o português, com objetivo de facilitar a comunicação entre os pacientes pomeranos internados e os profissionais de saúde. **Resultados:** A criação e utilização do tradutor permitiu uma comunicação mais clara e diminuiu ruídos de comunicação entre os profissionais de saúde e os pacientes pomeranos. **Conclusão:** Por meio desta experiência foi possível verificar uma maior disponibilidade da equipe multidisciplinar em atender às necessidades dos pacientes pomeranos por meio da comunicação facilitada, além de uma maior satisfação desta população específica em relação à sua saúde.

Palavras-chave | Saúde Pública; Pomerano; Assistência à saúde; Comunicação em saúde; Humanização.

¹Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória/ES, Brasil.

INTRODUÇÃO |

A Pomerânia, que foi extinta do mapa da Europa, era uma região localizada ao norte da Polônia e da Alemanha, na costa sul do Mar Báltico, pertencente ao Sacro Império Romano-Germânico até o começo do século XIX, tornando-se posteriormente parte da Prússia e, após o término da Segunda Guerra Mundial, foi dividida entre Polônia e Alemanha¹.

Conforme registros históricos, descendentes da Pomerânia migraram principalmente, para o Brasil. Estabeleceram-se, já a partir do início da segunda metade do século XIX, principalmente em quatro estados brasileiros: em Santa Catarina, no Rio Grande do Sul, no Espírito Santo e em Rondônia².

Em todo o Brasil, há cerca de 300 mil pomeranos, mas, no Espírito Santo, encontra-se uma das maiores colônias pomeranas do mundo. São cerca de 140 mil pessoas, a maioria morando em Santa Maria do Jetibá, na região serrana capixaba, que fica a 80 quilômetros de Vitória, e, segundo Hilda Braun, coordenadora-geral da Associação da Cultura Alemã do Espírito Santo, o pomerano é um idioma vivo e dinâmico, porém falado apenas no Brasil³.

A comunicação pode se tornar um fator facilitador ou dificultador no que tange à coleta de dados de saúde desta população. Neste contexto, afirmam que a comunicação verbal e não verbal são importantes recursos para a formação de vínculos, avaliação e para o planejamento assistencial no tratamento dos idosos⁴.

É importante ressaltar que, desde 2005, existe um Programa de Educação Escolar Pomerana, o Proepo, que ensina pomerano às crianças e jovens de cinco municípios do Espírito Santo, e aos alunos da zona rural, acostumados somente à língua ancestral⁵.

O fator cultural é um aspecto relevante quando se trata da saúde de idosos pomeranos, principalmente. Não se pode desconsiderar que a cultura interfere no processo saúde-doença das comunidades pomeranas ou de qualquer outro grupo, seja ele tradicional ou moderno. No caso dos pomeranos, a cultura influencia não somente o seu comportamento alimentar ou a forma como organiza o seu processo de trabalho, mas manifesta-se por meio das suas práticas em saúde e o nível de aceitabilidade do tratamento proposto pela equipe⁶.

Nesse contexto, a comunicação torna-se indispensável para a assistência da população pomerana e, por meio da Política Nacional de Humanização (PNH), define o acolhimento no campo da saúde como a construção de interações interpessoais baseadas em uma escuta atenta, eticamente comprometida e interessada no reconhecimento do outro. O acolhimento não deve ser restrito a um setor do serviço composto por determinados profissionais a serem escalados para receber as pessoas em busca de cuidado. Seu conceito se relaciona a uma certa atitude, a uma postura ética a ser adotada por todos aqueles que ali trabalham⁷.

Assim, considerando a expressiva população de descendência pomerana que reside no Espírito Santo e que preserva o dialeto até os dias de hoje, e a dificuldade em se comunicar com ela, foi criado em um hospital do Estado do Espírito Santo, um projeto para facilitar a comunicação com pacientes pomeranos dependentes, principalmente da unidade de terapia intensiva, em que a presença de acompanhantes é restrita. Para facilitar a comunicação entre os profissionais e os referidos pacientes, foi elaborado um tradutor pomerano para o português, utilizando frases e perguntas orientadas, visando facilitar a comunicação com aqueles que não conseguem se expressar na língua portuguesa.

Dessa forma, o presente relato apresenta a experiência de criação e da utilização do tradutor, que permitiu uma comunicação mais clara e minimizou ruídos de comunicação entre os profissionais de saúde e os pacientes pomeranos.

RELATO DA EXPERIÊNCIA |

Trata-se de um relato da experiência vivida profissionalmente, mas que teve início quando, ainda criança, fui educada por meus avós pomeranos, assim, pude aprender o dialeto pomerano, trazido por meus antepassados. Ao me tornar enfermeira e trabalhar como Supervisora de enfermagem da Unidade de AVC, de um hospital do Estado do Espírito Santo, assistindo a muitos pacientes pomeranos, residentes em municípios da Região Serrana, em especial em Santa Maria de Jetibá. Diante da peculiaridade da língua, verifiquei a necessidade de criar um tradutor com palavras em português e em pomerano para auxiliar os demais profissionais do hospital. Para tanto,

foi utilizado um roteiro com palavras, frases e perguntas orientadas, com vistas a amenizar a dor, dar conforto, acalento e familiaridade ao paciente pomerano, que não consegue se expressar na língua portuguesa.

O hospital, em 2015, recebeu 4.424 pacientes, cerca de 360 internações por mês; desses, aproximadamente 50 pomeranos. E até agosto/2016 recebeu 2.963 pacientes, cerca de 370 internações mês, e em torno de 32% pacientes provenientes de comunidades pomeranas. Alguns destes pacientes dependem totalmente de tradutores para a sua comunicação. O tradutor é utilizado, exclusivamente, durante a assistência a 08 pacientes desde a sua criação.

O processo de facilitação da comunicação com pacientes pomeranos, por meio da elaboração do tradutor como guia rápido de bolso, com palavras correlacionadas nas duas línguas, foi desenvolvido a partir de uma metodologia participativa na qual representantes das equipes de enfermagem, serviço social, psicologia, fonoaudiologia, nutrição, fisioterapia e médica, envolvidas na assistência aos pacientes, contribuíram no levantamento das principais palavras, expressões e/ou frases que fazem parte do cotidiano de assistência a eles. A partir deste levantamento, a tradução foi realizada por uma enfermeira da equipe, que detém o conhecimento da língua pomerana, cuidando para que o correlato em português estivesse escrito foneticamente o mais próximo possível da expressão verbal em pomerano, de forma a facilitar e agilizar a comunicação. À medida que as equipes foram sentindo necessidade de inclusão de novas palavras e expressões, elas eram inseridas. O tradutor pomerano passou a ser revisado mensalmente e, atualmente, conta com cerca de 400 palavras.

Depois de elaborar, testar, corrigir e aprovar o tradutor, a equipe foi orientada a utilizá-lo para uma comunicação efetiva e a solicitar auxílio da coordenadora do projeto quando necessário para identificar a pronúncia correta das palavras. Assim, o tradutor passou a ser utilizado na comunicação entre a equipe e os pacientes que têm origem pomerana.

O projeto é pioneiro e teve início em março/2016, o manual foi ganhando mais frases, à medida que a equipe multidisciplinar solicitou novos termos. Atualmente, consta de 6 páginas e foi impresso como um pequeno manual de bolso. Houve ampla divulgação na mídia jornalística em vários meios de comunicação e atualmente concorre ao prêmio Inovés.

DISCUSSÃO |

Uma língua mãe pode gerar muitos dialetos que se subdividem, em algum lugar da história, podendo, esses, serem ou não ser mutuamente inteligíveis⁸. Pode se considerar que todas as línguas são expressões de uma identidade coletiva, e os direitos linguísticos dos falantes e das comunidades linguísticas são iguais e independentes da consideração jurídica ou política das línguas oficiais, regionais ou minoritárias. Nesse contexto, em 1996 foi criada a Declaração Universal dos Direitos Linguísticos⁹.

O dialeto pomerano, utilizado por algumas comunidades do estado do Espírito Santo, não é aprendido formalmente nas escolas, é apenas uma tradição passada de pai para filho. Atualmente, apesar de existirem alguns projetos nas comunidades locais da Região Serrana (Santa Maria de Jetibá, Laranja da Terra, Pancas), que incentivam as crianças a aprendê-lo, a comunicação com alguns pacientes constitui um fator que dificulta a assistência prestada a essas pessoas. O maior obstáculo enfrentado durante a construção do projeto foram a complexidade da língua e a dificuldade na pronúncia pelos demais profissionais de saúde.

Vencidas essas dificuldades, evidenciaram-se alguns resultados do projeto, como o interesse da equipe multidisciplinar pelo aprendizado oportunizado, a comunicação facilitada com pacientes da Unidade de Terapia Intensiva (UTI), vítimas de Acidente Vascular Cerebral (AVC), e idosos que somente falavam pomerano, principalmente.

A comunicação facilitada pode ser caracterizada como uma política inovadora, com aspirações direcionadas para uma mudança de paradigma, pois implica não apenas na realização de atividades de educação em serviço, mas, principalmente, instituir procedimentos que mudem a realidade dos serviços por meio da produção de conhecimento, partindo do cotidiano e dos desafios enfrentados pelos trabalhadores diariamente, ou seja, o processo de trabalho em saúde pode ser considerado, também, como pedagógico. Uma característica torna a política complexa e pode dificultar sua implementação, pois vislumbra um envolvimento ativo dos diferentes atores na problematização da realidade vivida¹⁰.

O empreendedorismo desta iniciativa encontra-se fundamentado na repercussão interna e externa que ela alcançou. Percebeu-se que o envolvimento da equipe multidisciplinar desde a elaboração do tradutor até a utilização dele no cotidiano do trabalho, o que possibilitou

uma mudança de paradigma na assistência ao paciente, tornando ainda mais objetivo e concreto o modelo de assistência centrado no paciente e na família, defendido e praticado pelo hospital.

Além disso, a iniciativa pode permitir também que outras instituições inovem, a partir deste exemplo, suas práticas assistenciais, aproximando-se cada vez mais daqueles que são a razão do trabalho assistencial em saúde: o paciente. Esta iniciativa para fins de comunicação em saúde é muito simples e parece ser pioneira no Brasil, uma vez que não foram encontrados registros nos bancos de dados ou referenciais bibliográficos disponíveis. Para uso em geral, em meados de 2016, um grupo de professores de Santa Maria de Jetibá lançou um aplicativo, o “Aprenda pomerano”, que apresenta termos e fonética para frases do cotidiano, saudações, relacionamentos, alimentação, emergência, compras, saúde, tempo, números e cores, e o disponibilizou na rede de celulares.

Iniciativas como esta são indicadas às equipes que desejem empreender algo em suas instituições que conheçam sua realidade e seu público. Por sua vez, também é importante considerar as necessidades da equipe no estabelecimento da comunicação. Para alcançar êxito na experiência relatada, foi necessário pesquisar acerca das possíveis situações vivenciadas pela população específica e os principais termos e expressões utilizadas para que as palavras e frases pudessem compor o tradutor.

Os pacientes/acompanhantes/tradutores tiveram a oportunidade de esclarecer suas dúvidas, expressar suas necessidades e aprimorar o conhecimento das normas e rotinas do hospital, tornando a internação um processo menos angustiante e doloroso.

A realização deste projeto, com a confecção do tradutor, proporcionou aos profissionais da referida instituição o aprendizado de parte de um dialeto pomerano, permitindo uma comunicação mais clara, minimizando falhas no atendimento das necessidades dos pacientes e esclarecendo possíveis questionamentos.

O benefício do aprendizado não se limita apenas aos pacientes, mas também a toda a equipe multiprofissional, ao vínculo de confiança que é estabelecido no momento em que o paciente percebe que o profissional de saúde “fala a sua língua”, bem como o entusiasmo e interesse de todas as equipes em aprender o novo dialeto.

Diante da experiência exitosa, sugere-se a ampliação do uso do tradutor para a rede Estadual de Saúde, oportunizando sua utilização por outros profissionais, contribuindo com a comunicação nas unidades que têm a mesma demanda de pacientes.

REFERÊNCIAS |

1. Enciclopédias de Línguas do Brasil [Internet]. Pomerano [acesso em 03 ago 2016]. Disponível em: <<http://www.labeurb.unicamp.br/elb2/pages/noticias/lerNoticia.lab?categoria=4&id=237>>.
2. Spamer H. Migração e identidade étnica pomerana no Espírito Santo. In: Anais do 1. Colóquio Internacional de Mobilidade Humana e Circularidade de Ideias; 2015 jul 06-08; Vitória, Brasil. Vitória: Universidade Federal do Espírito Santo; 2016 [acesso em 03 ago 2016]. p. 106-116. Disponível em: URL: <<http://www.periodicos.ufes.br/lemm/article/download/12574/8725>>.
3. Barreto G. Os pomeranos: um povo sem estado finca suas raízes no Brasil [Internet]. Dois séculos de imigração no Brasil pela imprensa [acesso em 03 ago 2016]. Disponível em: <<http://midiacidada.org/os-pomeranos-um-povo-sem-estado-finca-suas-raizes-no-brasil/>>.
4. Schimidt TCG, Duarte YAO. Replicação de programa de capacitação em comunicação não verbal em gerontologia. Rev Bras Enferm [Internet]. 2015 [acesso em 03 ago 2016]; 68(6):1042-9. Disponível em: URL: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v68n6/0034-7167-reben-68-06-1042.pdf>>.
5. Hartwig AVG, Kuster SB, Schubert A. Programa de Educação Escolar Pomerana - PROEPO: considerações sobre um programa político-pedagógico voltado à manutenção da língua e da cultura pomerana no Espírito Santo. Pró-Discente: Caderno Prod Acad-Cient Progr Pós-Grad Educação [Internet]. 2010; 16(2):121-33.
6. Valério ECN. O idoso pomerano hipertenso e a estratégia saúde da família: a experiência de uma comunidade rural. Vitória. Dissertação [Mestrado em Políticas Públicas e Desenvolvimento Local] – Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória; 2012.

7. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4. ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2010.

8. Mané D. As concepções de língua e dialeto e o preconceito sociolinguístico. *Via Litterae* [Internet]. 2012 [acesso em 03 ago 2016]; 4(1):39-51. Disponível em: URL: <<http://www2.unucseh.ueg.br/vialitterae>>.

9. Silva I. Memória e patrimônio cultural: um olhar para a formação de uma política da diversidade linguística no Brasil. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales* [Internet]. 2016 [acesso em 02 jan 2017]; (33):1-10. Disponível em: URL: <<http://www.eumed.net/rev/cccss/2016/03/lenguas.html>>.

10. Moraes KG, Dytz JLG. Política de educação permanente em saúde: análise de sua implementação. *ABCS Health SCI* [Internet]. 2015 [acesso em 04 jan 2017]; 40(3):263-9. Disponível em: URL: <<http://files.bvs.br/upload/S/2318-4965/2016/v40n3/a5357.pdf>>.

Correspondência para/Reprint request to:

Elry Cristine Nickel Valerio

Rua C, s/n, 3ª Etapa, Edifício Pequi, apt. 201,

Coqueiral de Itaparica, Vila Velha/ES, Brasil

CEP: 29102-903.

Tel.: (27) 99231-4363

E-mail: elrycristine@gmail.com

Data de submissão: 15/01/2017

Data de aceite: 21/02/2017