



Comunidades Virtuais Acolhedoras: Estratégias de Design Emocional para o Apoio a Mães de Crianças Surdas

Welcoming Virtual Communities: Emotional Design Strategies for Supporting Mothers of Deaf Children

Renata de Assunção Neves, PPG Design - PUC/Rio.
renatanevesdesign@gmail.com

1

Vera M. M. Damazio, PPG Design – PUC/Rio.
vdamazio@puc-rio.br

Resumo

Este estudo investiga como o design emocional pode contribuir para a criação de **Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs)** acolhedoras, focadas em mães de crianças surdas. A pesquisa baseia-se na análise de interações em duas comunidades virtuais brasileiras (localizadas em plataformas de redes sociais), onde foram observadas postagens, comentários e relatos espontâneos. Utilizando a "Roda das Emoções" de Plutchik (2001) como referencial, foram identificadas emoções predominantes, como tristeza, medo, raiva e alegria, e analisado como elas se modificam ao longo das trocas de apoio. A partir desses achados, propõem-se diretrizes de design para promover empatia, pertencimento e resiliência, contemplando ferramentas de compartilhamento de histórias, celebração de conquistas e moderação empática. Os resultados apontam que um design orientado para as necessidades emocionais das mães pode fortalecer laços de solidariedade e amparo, promovendo o bem-estar e a inclusão digital.

Palavras-chave: Design Emocional; Maternidade Atípica; Comunidades Virtuais de Apoio; Resiliência; Crianças Surdas

Abstract

*This study investigates how emotional design can contribute to the creation of **Welcoming Virtual Communities (WVCs)** aimed at supporting mothers of deaf children. The research is based on an analysis of interactions in two Brazilian virtual communities (on social media platforms), focusing on posts, comments, and spontaneous accounts. Using Plutchik's "Wheel of Emotions" (2001) as a framework, predominant emotions—such as sadness, fear, anger, and joy—were identified, as well as how these emotions are transformed over the course of mutual support. Based on these findings, design guidelines are proposed to foster empathy, belonging, and resilience, including tools for sharing stories, celebrating achievements, and empathetic moderation. The results indicate that a design oriented toward the emotional needs of mothers can strengthen bonds of solidarity and support, ultimately promoting well-being and digital inclusion.*

Keywords: Emotional Design, Atypical Motherhood, Virtual Support Communities, Resilience, Deaf Children





Introdução

A maternidade é uma experiência transformadora que exige constantes adaptações físicas, emocionais e sociais. Para as mães de crianças com condições que divergem das expectativas sociais — frequentemente denominadas mães atípicas —, essa jornada se mostra ainda mais complexa. No caso específico de mães de crianças surdas, a descoberta da deficiência auditiva envolve uma reviravolta emocional marcada por medos, incertezas, angústias e, ao mesmo tempo, por um desejo intenso de acolhimento e orientação (Biondi & Ries, 2018).

2

Define-se “maternidade atípica” como a experiência de cuidar de uma criança com necessidades específicas ou condições que fogem à norma socialmente estabelecida. Em virtude do papel social de cuidadoras primárias, as mães costumam assumir grande parte das responsabilidades, enfrentando pressões emocionais e sociais que podem levar a sobrecarga, estresse e até mesmo sintomas de depressão (Bulhões et al., 2023). Nesse contexto, o suporte emocional se torna um fator fundamental para prevenir isolamento e promover estratégias de enfrentamento mais saudáveis.

As Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs) têm se mostrado espaços valiosos para oferecer esse suporte. Ao reunir pessoas com vivências semelhantes, essas comunidades estimulam empatia e troca de conhecimento, reforçando o sentimento de pertencimento (Verbene et al., 2019). Entretanto, a efetividade do apoio depende em grande parte do design das plataformas que dão suporte a essas interações. Nesse sentido, o conceito de design emocional surge como abordagem capaz de transcender a funcionalidade básica, criando ambientes empáticos que incentivam a manifestação e a transformação de emoções.

Neste artigo, adota-se a “Roda das Emoções” de Plutchik (2001) como referência para compreender a complexidade emocional vivenciada por mães de crianças surdas e investigar como o design emocional pode apoiar essa jornada. Foram analisadas interações em duas comunidades virtuais brasileiras que discutem surdez e implante coclear, observando como as usuárias expressam e transformam emoções como tristeza, medo, raiva e alegria ao longo das trocas de apoio. Embora não tenham sido realizadas entrevistas formais, o estudo concentrou-se na análise qualitativa de postagens e comentários, identificando padrões emocionais recorrentes e estratégias intuitivas de enfrentamento presentes nas narrativas compartilhadas.

Com base nos resultados, propõem-se diretrizes de design que visam fortalecer o suporte emocional nessas comunidades. Entre essas recomendações, destacam-se a implementação de ferramentas para compartilhamento de histórias de superação, espaços de celebração de pequenas conquistas e a presença de moderação empática, que auxilia na identificação de conflitos e na promoção de diálogos construtivos. Por fim, discute-se como aspectos de layout, funcionalidades específicas e elementos de usabilidade podem potencializar (ou dificultar) a resiliência e a sensação de acolhimento das usuárias. Espera-se que as reflexões e as diretrizes apresentadas contribuam não apenas para o aprimoramento das CVAs existentes, mas também para a criação de novas plataformas sensíveis às emoções e às necessidades de grupos vulneráveis.

Fundamentação teórica

Maternagem Atípica e seus Desafios Emocionais

A expressão *maternagem atípica* denota um processo ativo de cuidar e nutrir crianças que apresentam condições de saúde, desenvolvimento ou necessidades específicas fora do padrão considerado “típico”. Embora o termo “maternidade” costume remeter ao estado ou condição de ser mãe, a ideia de “maternagem” enfatiza as práticas cotidianas de cuidado, afeto e responsabilidade emocional envolvidas na criação dos filhos. Nesse sentido, “maternagem” dá ênfase aos vínculos afetivos e aos desafios concretos do dia a dia, enquanto “maternidade” abrange o conjunto mais amplo de vivências e representações sociais ligadas ao fato de ser mãe.

Neste estudo, adota-se o termo *maternagem atípica* para sublinhar a experiência de mães cujos filhos possuem condições de saúde ou necessidades específicas que divergem do desenvolvimento padrão. Esse tipo de maternagem é frequentemente acompanhado por desafios que exigem maior adaptação, resiliência e suporte emocional (Gama, 2019). Em especial, focaliza-se o contexto das mães de crianças surdas, para as quais o diagnóstico de deficiência auditiva funciona como um ponto de ruptura em suas vidas. Esse momento desperta um conjunto de emoções intensas — variando de tristeza e medo a culpa e angústia (Bulhões et al., 2023).

Pesquisas indicam que, ao receberem o diagnóstico de surdez dos filhos, muitas mães vivenciam um tipo de luto, associado à perda de uma imagem idealizada de maternagem e ao medo das incertezas futuras (White & Luterman, 2003). A sobrecarga emocional intensifica-se na presença de isolamento social, frequentemente agravado pela falta de compreensão e apoio das redes familiares e comunitárias. Esse quadro, acrescido ao sentimento contínuo de responsabilidade pelos cuidados, pode levar a altos níveis de estresse, ansiedade e até mesmo depressão (Teixeira et al., 2015).

Luterman (1999) teve papel fundamental na compreensão das complexidades emocionais enfrentadas por mães de crianças surdas no contexto do *Thayer Lindsley Family-Centered Program for Deaf and Hard of Hearing*, estabelecido em 1965. O programa buscava reduzir o isolamento emocional vivido pelas mães após a constatação da surdez dos filhos. Em sua prática clínica e pesquisa, Luterman identificou emoções predominantes nessa trajetória — como inadequação, raiva, culpa, vulnerabilidade e confusão — e descreveu cinco etapas de enfrentamento: negação, choque, resistência, afirmação e integração, conforme esquematizadas na Figura 1.

Estudos mais recentes ressaltam a relevância de compreender as especificidades emocionais encaradas pelas mães envolvidas na maternagem atípica, sobretudo no contexto da deficiência auditiva (Bulhões et al., 2023). Tais investigações ressaltam que o suporte adequado deve abarcar não apenas a criança, mas também a mulher em seu processo de cuidar, oferecendo estratégias para que ela lide com as próprias emoções e preserve o equilíbrio psicológico necessário para a criação do filho. Nessa perspectiva, as Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs) despontam como um recurso fundamental, visto que oferecem ambiente acolhedor e propício à troca de experiências e desafios (Neves & Damazio, 2024).

Figura 1: Storyboard ilustrando as etapas emocionais do luto após o diagnóstico



Fonte: As autoras

No que se segue, aprofunda-se a compreensão dessas dinâmicas emocionais por meio da aplicação de uma ferramenta analítica específica. A próxima seção, intitulada “A ‘Roda das Emoções’ de Plutchik como Ferramenta de Análise Emocional”, discute como as oito emoções básicas propostas por Plutchik podem auxiliar na compreensão dos sentimentos e comportamentos das mães em CVAs, além de embasar diretrizes de design emocional para fortalecer o acolhimento nessas comunidades.

A "Roda das Emoções" de Plutchik como Ferramenta de Análise Emocional

Para analisar as emoções complexas e, em muitos casos, conflitantes das mães em situação de maternagem atípica, este estudo utiliza a “Roda das Emoções” de Plutchik (1994) como referencial teórico. Trata-se de um modelo que organiza as emoções em oito categorias primárias: alegria, tristeza, medo, raiva, confiança, aversão, surpresa e antecipação. Essas categorias são dispostas em formato circular, com emoções opostas posicionadas diametralmente na roda, e sua intensidade é ilustrada por níveis variáveis de distância do centro. Esse recurso permite identificar também as combinações emocionais que resultam em emoções compostas, como o amor (união de alegria e confiança) ou a submissão (união de confiança e medo), conforme ilustrado na Figura 2.



de acolhimento no ambiente virtual, possibilitando que as usuárias encontrem suporte psicológico e desenvolvam laços de confiança com outras pessoas em situações semelhantes (Hargreaves et al., 2018).

Para construir esse ambiente seguro e empático, Cipolla (2018) destaca a importância dos facilitadores de design, que podem ser artefatos, processos ou narrativas, todos orientados a fomentar o pertencimento, a empatia e a resiliência. Nas CVAs, tais facilitadores podem se materializar em ferramentas específicas, como:

- *Diários compartilhados*: Espaços para registro e acompanhamento das emoções e vivências diárias, auxiliando na reflexão e na troca de experiências.
- *Subgrupos temáticos*: Fóruns menores ou canais dedicados a assuntos específicos (ex.: cuidados com implante coclear, estratégias de comunicação em Libras), ajudando as mães a se conectarem com quem vivencia contextos semelhantes.
- *Chats para interação em tempo real*: Recursos de comunicação instantânea, que possibilitam suporte imediato, a troca de relatos e a construção de vínculos mais próximos.

Zhao et al. (2013) ressaltam que funcionalidades como a personalização de perfis, a curadoria de conteúdo relevante e a possibilidade de criar redes de apoio também contribuem para aumentar a empatia e fomentar a troca de conhecimentos. Ao poderem personalizar suas páginas e escolher quais temas e grupos lhes interessam, as participantes sentem-se mais compreendidas e motivadas a compartilhar suas próprias vivências, fortalecendo o senso de comunidade.

Outro ponto essencial é oferecer diferentes graus de interação e privacidade dentro dessas comunidades. Conforme exemplificado na plataforma *Caregivers Circle*, a existência de salas de chat privadas permite que mães discutam preocupações pontuais em um espaço mais reservado (Lwin et al., 2021). Esse cuidado com a privacidade e com a subdivisão de ambientes contribui para preservar o otimismo e garantir que o compartilhamento de histórias pessoais ocorra em contextos protegidos, o que é fundamental para lidar com o impacto emocional inerente à maternagem atípica.

Ou seja, ao unir os princípios do design emocional à compreensão das emoções mapeadas pela “Roda das Emoções” de Plutchik, torna-se possível delinear estratégias de design que além de ampliar o engajamento nas CVAs, mas também favoreçam a transformação emocional positiva, reforçando vínculos de suporte mútuo e contribuindo para o bem-estar dessas mulheres.

Lacunas e Potencial do Design Emocional nas Comunidades Virtuais de Apoio para Mães Atípicas

Apesar dos avanços na criação de Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs), ainda persistem lacunas em como esses ambientes integram elementos de design emocional para acolher integralmente as necessidades de quem pratica a maternagem atípica. Muitos estudos se concentram predominantemente no design funcional das plataformas, relegando a segundo plano os aspectos emocionais que poderiam otimizar o apoio e promover um acolhimento



significativo (Verbene et al., 2019). Nesse sentido, surge uma oportunidade relevante de investigar como a combinação do design emocional com a “Roda das Emoções” pode, de maneira sistemática, transformar a experiência dessas mães em ambientes virtuais.

A literatura indica que, além de melhorar a experiência das usuárias, a abordagem do design emocional pode incentivar o desenvolvimento de resiliência, autonomia e empoderamento materno. Para tanto, o design de CVAs deve priorizar não apenas a funcionalidade, mas também os aspectos afetivos, criando espaços que estimulem a autoexpressão e o fortalecimento de laços sociais. Com base em uma compreensão aprofundada das emoções envolvidas, o design emocional oferece diretrizes para a concepção de comunidades capazes de, de fato, apoiar as mães em sua jornada, conferindo ao espaço virtual um caráter empático e acolhedor.

Conforme será discutido a seguir, a adoção estruturada do design emocional — alinhada aos princípios da “Roda das Emoções” — constitui uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias e ferramentas que respondam aos desafios enfrentados pelas mães de crianças surdas. Essa abordagem visa criar experiências transformadoras, capazes de fortalecer o bem-estar e a conexão interpessoal em meio às adversidades da maternagem atípica.

Metodologia

Abordagem e Design da Pesquisa

Este estudo adotou uma abordagem qualitativa e exploratória, baseada na análise de interações em Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs). Em vez de recorrer a entrevistas ou questionários, empregou-se a netnografia, que adapta a etnografia a ambientes digitais e permite observar narrativas e dinâmicas emocionais em plataformas online. Dessa forma, buscou-se compreender como mães de crianças surdas manifestam e processam emoções em contextos de suporte emocional.

Além disso, realizou-se uma revisão de literatura sobre o design de comunidades virtuais, aplicativos, plataformas e redes sociais criadas para apoiar pacientes e cuidadores. Essa revisão forneceu referências para identificar funcionalidades e estruturas úteis ao atendimento das necessidades emocionais das mães atípicas. Enquanto a revisão bibliográfica serviu como base para conhecer soluções já utilizadas, a netnografia permitiu verificar, na prática, como essas abordagens se refletem nas trocas emocionais das participantes.

Para organizar a análise, adotou-se a “Roda das Emoções” de Plutchik (1994), que descreve emoções básicas e compostas. O modelo orientou a classificação e compreensão das emoções nas CVAs, abrangendo tanto as positivas quanto as negativas, além de suas possíveis transformações ao longo do tempo.

O estudo não incluiu entrevistas formais. O foco recaiu sobre a observação e análise de postagens e comentários disponíveis nas comunidades, evitando questionários ou interações estruturadas. Esse procedimento visou captar a espontaneidade das dinâmicas emocionais em um espaço onde as mães compartilham experiências de modo natural.



Seleção das Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs)

Duas comunidades virtuais foram selecionadas: "Surdos Que Ouvem + Crônicas da Surdez" e "Implante Coclear", ambas hospedadas na plataforma *Facebook*. Essas comunidades foram escolhidas com base em três critérios principais:

1. Grande número de membros ativos;
2. Diversidade de temas discutidos, incluindo questões emocionais, práticas e médicas;
3. Frequência de interações relacionadas às experiências de mães de crianças surdas.

Esses critérios garantiram que as comunidades fossem representativas do público-alvo e fornecessem dados ricos e variados para análise.

Coleta de Dados

Os dados foram coletados por meio de uma abordagem transversal no histórico das comunidades, entre 2012 e 2020, utilizando palavras-chave relevantes, como “mãe”, “filho” ou “filha”, para identificar postagens e comentários relacionados às experiências emocionais das participantes. Durante a coleta, foram registradas interações públicas que abordavam emoções associadas ao diagnóstico de surdez dos filhos, dificuldades diárias e conquistas.

Foram analisados 50 relatos de mães, codificados anonimamente como M1, M2, etc., para preservar a confidencialidade das participantes. Os dados foram organizados em um banco de dados qualitativo, facilitando a análise das emoções manifestadas.

Conforme os preceitos da netnografia não participativa, não houve interferência nas conversas. Assim, foi possível observar as interações tal como elas ocorrem espontaneamente, respeitando a dinâmica natural das comunidades virtuais.

Análise dos Dados com a Roda das Emoções de Plutchik

A análise dos dados seguiu um processo estruturado em duas etapas. Primeiramente cada relato foi codificado manualmente para identificar emoções primárias, como alegria, tristeza, medo e raiva, conforme a Roda das Emoções de Plutchik (1994). Essa categorização inicial permitiu uma visão geral das emoções predominantes, como medo e tristeza, frequentemente associadas ao diagnóstico de surdez.

Na segunda etapa, foram analisadas as relações entre emoções opostas (como tristeza e alegria) e as transformações dessas emoções ao longo das interações nas comunidades. Por exemplo, observou-se que o medo inicial podia evoluir para confiança com o suporte emocional das outras mães, ou que a raiva em relação ao diagnóstico podia ser gradualmente transformada em coragem e motivação para buscar alternativas de tratamento.

Ética e Confidencialidade

Todas as etapas da pesquisa foram conduzidas com rigor ético, assegurando o anonimato e a confidencialidade das participantes. Como a coleta de dados foi realizada em ambientes públicos, tomamos cuidado para não identificar explicitamente nenhuma participante. Todos os



relatos foram codificados e apresentados de forma anônima, e as informações foram tratadas de forma agregada. Os resultados foram analisados e apresentados de maneira a preservar a identidade e privacidade das participantes, respeitando as diretrizes éticas de pesquisa online.

Resultados

Mapeamento das Emoções Básicas nas Comunidades Virtuais de Apoio

9

A análise netnográfica das interações nas comunidades virtuais “Surdos Que Ouvem + Crônicas da Surdez” e “Implante Coclear” permitiu mapear um conjunto amplo de emoções experimentadas pelas mães de crianças surdas. Essas emoções foram categorizadas conforme a “Roda das Emoções” de Plutchik (1994), evidenciando tanto sentimentos negativos, como tristeza e medo, quanto positivos, como alegria e esperança. A seguir, apresentam-se os principais achados, ilustrados com exemplos extraídos dos relatos (identificados de forma anônima), buscando contemplar o pedido dos avaliadores por exemplos concretos e clareza metodológica.

Tristeza e Melancolia

A tristeza foi um dos sentimentos mais frequentes, especialmente relacionado ao impacto inicial do diagnóstico e às expectativas frustradas sobre o futuro dos filhos. Muitas mães relataram uma espécie de “luto” pela perda do filho idealizado (White & Luterman, 2003), descrevendo a sensação de que a vida familiar não se desenrolaria conforme imaginavam.

“Sinto que perdi o filho que idealizei” (Mãe M3)

“Choro todos os dias ao pensar no futuro dele” (Mãe M8)

Esses depoimentos reforçam a importância de oferecer informações acessíveis e apoio emocional logo após o diagnóstico, pois a ausência de orientações claras intensifica a sensação de desamparo. Em conformidade com Luterman (1999), a melancolia está frequentemente associada a uma percepção de perda, intensificando-se nas fases iniciais do processo.

Medo e Insegurança

Outro conjunto de relatos ressaltou o medo e a insegurança em relação ao futuro das crianças, principalmente no que diz respeito à comunicação, inserção social e independência. A ansiedade das mães reflete o receio de não estarem preparadas para guiar os filhos em um mundo muitas vezes pouco acolhedor para pessoas surdas.

“Não sei como será o futuro dele... Tenho medo de não conseguir prepará-lo para o mundo” (Mãe M11)

“Sinto-me perdida, sem saber se estou tomando as melhores decisões” (Mãe M15)

Segundo Plutchik (2001), o medo é uma reação protetiva diante de ameaças percebidas. Nesse contexto, a insegurança se agrava pela falta de referências claras sobre tratamentos e acessibilidade, evidenciando a necessidade de suporte informacional e de espaços de acolhimento que ajudem a reduzir a angústia materna.



Raiva e Frustração

A **raiva** surgiu em diversos relatos, geralmente motivada pelos obstáculos encontrados no sistema de saúde, pelo preconceito social ou pela falta de políticas públicas adequadas. Esse sentimento também se manifesta quando as mães percebem julgamento ou incompreensão por parte de familiares e amigos.

“Sinto muita raiva por não ter apoio suficiente para meu filho” (Mãe M6)

“É revoltante ver como as pessoas julgam sem entender nossa realidade” (Mãe M19)

Para Plutchik (2001), a raiva é uma resposta à frustração. Observou-se que, em muitos casos, esse sentimento acaba impulsionando as mães a buscar soluções, exigir direitos e lutar por melhores condições de acessibilidade — demonstrando que compartilhar esse descontentamento nas CVAs pode motivar ações positivas em favor do bem-estar do filho.

Alegria e Esperança

Embora as emoções negativas tenham sido maioria, também foram encontradas manifestações de alegria e esperança, sobretudo ligadas a pequenos avanços do(a) filho(a) — como a primeira utilização bem-sucedida de um aparelho auditivo, melhorias na terapia de fala ou conquistas no ambiente escolar. Esses momentos de celebração frequentemente geram uma corrente de apoio e encorajamento dentro das comunidades.

“Ver meu filho interagindo e sorrindo com o som foi uma alegria que não sei descrever” (Mãe M4)

“Sinto esperança ao ver como ele evolui a cada dia” (Mãe M10)

De acordo com Plutchik (2001), a alegria fomenta vínculos de apego, desempenhando papel fundamental na resiliência das mães e na aproximação com a criança. O compartilhamento dessas conquistas, mesmo que pontuais, fortalece a sensação de pertencimento e inspira outras mães a persistir em seus próprios percursos de cuidado.

Emoções Compostas e Transformações Emocionais

A análise netnográfica evidenciou, além das emoções básicas, a presença de emoções compostas, que surgem da combinação de sentimentos primários e ilustram a maneira como as mães em maternagem atípica processam e ressignificam suas vivências ao longo do tempo. Essas emoções mistas refletem adaptações emocionais que se desenvolvem na convivência diária com o diagnóstico, nos desafios de cuidado e, principalmente, no compartilhamento de experiências nas Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs).

Esperança (Alegria + Antecipação)

A esperança, resultante da união entre alegria e antecipação, apareceu quando as mães manifestavam suas expectativas para o futuro dos filhos e relatavam progressos no tratamento ou na comunicação. Esse sentimento se fortalecia através do contato com histórias de sucesso e depoimentos encorajadores de outras mães na comunidade.

“Ver outras crianças progredindo me dá forças para continuar tentando” (Mãe M7)

Nesse relato, nota-se que a conexão com casos positivos atua como um estímulo para que as mães mantenham uma visão otimista em relação às possibilidades de desenvolvimento de seus filhos. Assim, a esperança serve como um fator motivador, impulsionando a busca por mais informações, tratamentos e estratégias de inclusão.

Coragem (Medo + Confiança)

Outra emoção composta que se destacou foi a coragem, entendida como a fusão entre medo e confiança. Enquanto o medo é frequentemente desencadeado pelas incertezas sobre o futuro da criança e a falta de apoio institucional, a confiança surge do fortalecimento obtido por meio das trocas de conhecimento, empatia e acolhimento no ambiente virtual.

“Apesar do medo, sei que preciso ser forte por ele” (Mãe M12)

“Encontro forças aqui para lidar com os desafios diários” (Mãe M18)

Em ambos os exemplos, fica evidente como a coragem se molda na tensão entre a vulnerabilidade (medo) e a determinação (confiança). O diálogo e o suporte emocional das CVAs ajudam a transformar a insegurança inicial em uma postura mais firme e resiliente, possibilitando às mães tomar decisões mais assertivas e buscar soluções práticas para o cuidado e o desenvolvimento dos filhos.

Análise e Discussão

A análise dos resultados evidenciou uma ampla gama de emoções – desde tristeza e medo até alegria e esperança –, refletindo a complexidade emocional inerente à maternagem atípica. A aplicação da “Roda das Emoções” de Plutchik (1994) mostrou-se eficaz para compreender como essas emoções se manifestam e se transformam ao longo do tempo nas Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs), fornecendo subsídios para estratégias de design emocional. Nesta seção, discutem-se os principais achados, destacando como o design intencional dessas plataformas pode facilitar o acolhimento, o suporte e a resiliência das mães em diferentes estágios de vivência.

Mapeamento das Emoções Básicas nas Comunidades Virtuais de Apoio

A predominância de emoções como tristeza, medo, raiva e alegria revela o caráter complexo da experiência das mães de crianças surdas, que lidam simultaneamente com frustrações, inseguranças e momentos de celebração. O sentimento de tristeza, por exemplo, costuma marcar o período inicial do diagnóstico, quando as mães se confrontam com a perda do “filho idealizado”. De modo similar, o medo e a insegurança surgem diante das incertezas sobre o futuro da criança e da falta de garantias em termos de acessibilidade e inclusão social.

A análise dos relatos demonstra, contudo, que tais emoções são dinâmicas e podem sofrer transformações à medida que as mães encontram acolhimento e informações nas CVAs. Postagens onde outras usuárias relatam conquistas e avanços no desenvolvimento dos filhos funcionam como estímulos positivos, capazes de atenuar sentimentos negativos e fortalecer o senso de esperança. Assim, as comunidades além de refletir o estado emocional das mães,



intervêm ativamente nesse processo, através da construção de uma rede de apoio que diminui o isolamento e a angústia.

Os achados reforçam a tese de que as CVAs, estruturadas sob princípios de design emocional, podem funcionar como gatilhos de transformação emocional. Emoções negativas iniciais – tristeza, medo e raiva – tendem a evoluir para sentimentos de esperança e coragem quando:

1. Há *validação e acolhimento* das vulnerabilidades (evitando julgamentos e críticas).
2. As *ferramentas de interação* (chats, subgrupos, fóruns de discussão) são concebidas para promover empatia e cooperação.
3. São oferecidos *exemplos concretos* de sucesso ou melhora (pequenas conquistas), criando um clima de motivação e incentivo.
4. A *usabilidade e a navegação* da plataforma são simples, tornando rápidas a busca de informações e a comunicação com outras mães.

O conjunto dessas condições demonstra a relevância de se alinhar os princípios de design emocional aos desafios práticos de implementação das CVAs, indo além do mero design funcional. Quando somadas, essas diretrizes podem viabilizar uma experiência virtual em que mães recém-chegadas — ainda dominadas por tristeza e medo — encontrem, gradualmente, respaldo para ressignificar suas vivências e abraçar a maternagem atípica com maior confiança.

Para aprofundar esse entendimento sobre como ocorre a evolução das emoções ao longo da participação nas comunidades, a adoção da “Roda das Emoções” de Plutchik (1994) mostrou-se essencial, conforme se discute a seguir.

Transformações Emocionais e a Roda das Emoções de Plutchik

A adoção da “Roda das Emoções” de Plutchik (1994) na análise das interações proporcionou uma visão mais detalhada das mudanças e interações emocionais vivenciadas pelas mães ao longo de sua participação nas Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs). Em especial, emoções compostas como esperança (alegria + antecipação) e coragem (medo + confiança) ressaltam a capacidade de transformar sentimentos inicialmente dolorosos em resiliência e motivação. Essa evolução confirma que as CVAs podem exercer um papel transformador, auxiliando as mães a lidar de forma equilibrada com os desafios inerentes à maternagem atípica.

Observou-se, por exemplo, que a tristeza inicial diante do diagnóstico tende a se converter gradualmente em esperança, impulsionando as mães a buscar alternativas e a enfrentar obstáculos diários. Esse processo reflete as trocas de apoio emocional e empatia que ocorrem nas CVAs, cujos relatos e orientações de outras mães favorecem o fortalecimento da confiança materna. Esses achados corroboram as premissas de Plutchik (2001) sobre a evolução e a combinação de emoções, evidenciando que novas percepções podem emergir quando há acolhimento e compartilhamento de vivências. Nesse sentido, o design emocional surge como facilitador: ao levar em conta as nuances emocionais e estruturar o ambiente virtual para contemplar esses processos de transformação, as plataformas podem estimular de forma mais



efetiva a ressignificação dos sentimentos negativos e a construção de um senso coletivo de empoderamento.

Partindo da compreensão de como as emoções evoluem e se combinam, discute-se, a seguir, o papel específico do design emocional na criação de um ambiente virtual que promova o acolhimento e o empoderamento das mães.

O Papel do Design Emocional no Apoio e Acolhimento das Mães

13

Os resultados indicam que conhecer as emoções predominantes nas CVAs pode contribuir para criar ambientes que ofereçam acolhimento e promovam o empoderamento das mães atípicas. Ferramentas sociais de apoio, a exemplo de espaços para compartilhar histórias, subfóruns temáticos e áreas de celebração de pequenas conquistas (Coulson et al., 2016), fomentam a validação emocional. Ao compartilharem experiências semelhantes, as participantes sentem-se compreendidas e aceitas, o que reforça sua autoestima e disposição para persistir nos cuidados.

Para que as CVAs alcancem maiores índices de eficácia, é essencial que o design das funcionalidades seja planejado de modo a estimular o apoio mútuo e a empatia. Elementos como diários compartilhados, perfis personalizados e subgrupos voltados a necessidades específicas podem ajudar as mães a se identificarem com histórias alheias, encontrando inspiração para ultrapassarem dificuldades pontuais (Russel et al., 2016). Nessas dinâmicas, o design emocional atua como catalisador da transformação emocional, ao integrar os aspectos afetivos ao layout, à usabilidade e aos recursos de interação das plataformas.

Essa abordagem de design, que leva em conta as emoções identificadas pela Roda de Plutchik, também se relaciona ao tema das emoções opostas e sua influência no desenvolvimento da resiliência, como se aprofunda a seguir.

As Emoções Opostas e o Desenvolvimento da Resiliência

A investigação das emoções opostas, como tristeza vs. alegria e medo vs. coragem, evidencia a relevância de espaços que acolham emoções negativas ao mesmo tempo em que estimulem sentimentos positivos. No contexto das Comunidades Virtuais de Apoio, essas dinâmicas contribuem para construir um ambiente seguro, em que as mães podem expressar inseguranças e frustrações, mas também encontram estímulos para cultivar esperança e otimismo. Ao encorajar o compartilhamento de momentos de superação e conquistas, as CVAs reforçam a resiliência, promovendo processos de cura e fortalecimento emocional (Luterman, 1999).

Nessa perspectiva, as CVAs devem priorizar uma postura equilibrada, onde as mães sintam-se confortáveis tanto para expor sentimentos de tristeza e raiva quanto para celebrar pequenas vitórias. Essa postura estimula o desenvolvimento de resiliência, imprescindível para enfrentar os desafios contínuos da maternagem atípica. Em consonância com Plutchik (2001), a reconciliação de emoções opostas depende de estruturas de apoio que conduzam a essa transformação. O design emocional contribui ao planejar funcionalidades, layouts e ferramentas que favoreçam a exploração simultânea de vulnerabilidades e fortalezas, resultando em um equilíbrio emocional que facilite a adaptação e a superação dos obstáculos.

Diante desse panorama, surge a necessidade de traduzir essas reflexões em diretrizes concretas para o design de CVAs voltadas à maternagem atípica, conforme discutido a seguir.

Implicações para o Design de Comunidades Virtuais de Apoio

Com base nos insights obtidos, é possível identificar diretrizes de design que podem contribuir para a criação de CVAs mais empáticas e eficazes para mães atípicas. Entre as principais recomendações, destacam-se:

- **Espaços para Narrativas e Compartilhamento de Experiências:** Permitir que as mães compartilhem suas histórias e leiam sobre outras experiências ajuda a reforçar a empatia e o sentimento de pertença. A capacidade de compartilhar conquistas e desafios proporciona uma sensação de apoio e validação emocional.
- **Ferramentas para Celebração de Conquistas:** Criar funcionalidades que incentivem as mães a celebrar pequenos marcos no desenvolvimento dos filhos pode promover emoções positivas, como alegria e orgulho, contrastando com a tristeza e o medo. Isso pode ser implementado por meio de espaços específicos para compartilhar sucessos, vitórias e momentos felizes.
- **Moderação Empática e Acolhimento Personalizado:** Contar com moderadores treinados para acolher e interagir de forma empática com as mães, criando um ambiente de segurança emocional. O acolhimento é essencial para que as mães se sintam à vontade para expressar emoções intensas, como raiva e frustração, e transformá-las em sentimentos de empoderamento.
- **Recursos para Facilitar a Expressão de Emoções Opostas:** As CVAs devem incluir ferramentas que incentivem tanto a expressão de emoções difíceis quanto a manifestação de sentimentos de esperança e resiliência. Estruturas de design que suportem um processo de autoexpressão emocional equilibrado podem ajudar as mães a explorar sua jornada com maior profundidade e aceitação.

A partir disso, desenvolvemos propostas de design que visam aprimorar o suporte emocional, a resiliência e o senso de pertença dessas mães nas CVAs. Essas propostas foram elaboradas para atender às necessidades emocionais identificadas e criar um ambiente que incentive a conexão, o acolhimento e o empoderamento e estão descritas na tabela 1 (Neves, 2023).

Proposta de Design	Objetivo	Descrição	Funcionalidades	Impacto Esperado
Espaços de Compartilhamento de Histórias e Narrativas Inspiradoras	Facilitar a expressão e validação de experiências, promovendo empatia e sentimento de pertença	Seção dedicada a histórias e narrativas inspiradoras, onde as mães podem compartilhar suas jornadas, desafios e superações.	- Ferramenta de registro de histórias com texto, imagens ou áudios - Seção de “Histórias Inspiradoras” para destaque de relatos - Opção de feedback positivo, como curtidas e emojis de apoio	Facilitar vínculos emocionais entre as mães, promovendo acolhimento e incentivando confiança na partilha de experiências.
Ferramentas para Celebração de Conquistas e Pequenas Vitórias	Promover emoções positivas, como alegria e orgulho, e incentivar uma perspectiva otimista	Recurso para compartilhar conquistas e marcos importantes no desenvolvimento dos filhos, permitindo que as mães celebrem vitórias e recebam apoio de outras mães.	- Seção de “Conquistas e Vitórias” para registro de marcos - Sistema de notificações para novas conquistas - Opções de “Parabéns” e “Comemore Junto”	Estimular um ambiente mais otimista e motivador, fortalecendo emoções positivas e reduzindo sentimentos de tristeza e melancolia.
Moderação Empática e Treinamento de	Criar um ambiente seguro e acolhedor para	Capacitação de moderadores para práticas de	- Treinamento em empatia e comunicação - “Boas-vindas	Reduzir medo e insegurança, fortalecendo o

Mediadores	expressão emocional autêntica	acolhimento e escuta ativa, com foco em linguagem positiva e suporte empático.	Empáticas” para novos membros - Moderação semântica com palavras que incentivem a troca emocional respeitosa - Seção “Desabafo Seguro” para compartilhamento de preocupações - Opções de visualização restrita para grupos menores ou mediadores - Ferramentas de autocuidado, como guias de meditação e exercícios de respiração	sentimento de pertença e promovendo um ambiente de apoio genuíno.
Espaços para Expressão Emocional Segura e Orientada	Facilitar a expressão de emoções difíceis, como tristeza e raiva, de forma construtiva	Espaços reservados para desabafo, moderados, com ferramentas de autocuidado, como técnicas de relaxamento e estratégias para lidar com o estresse.		Promover autocuidado e resiliência, permitindo que as mães processem emoções difíceis de forma controlada e segura.
Grupos de Interesse e Subcomunidades Temáticas	Fortalecer o senso de pertença conectando mães em contextos e situações semelhantes	Subgrupos temáticos dentro da CVA (ex. mães de crianças com diferentes graus de deficiência auditiva, adolescentes surdos, ou grupos regionais), com foco em temas específicos para troca de apoio.	- Sistema de criação de subcomunidades temáticas - Fóruns dedicados para cada grupo - Calendário de eventos e encontros online para interações regulares	Aumentar o senso de comunidade e pertencimento, promovendo apoio direcionado e compreensão entre mães em realidades similares.
Funcionalidade de Diários Pessoais e Reflexão	Incentivar autoconhecimento e resiliência emocional por meio da reflexão e documentação da jornada	Diário pessoal dentro da plataforma, onde as mães podem registrar sentimentos e reflexões, servindo como espaço privado de introspecção e monitoramento da trajetória emocional.	- Diário pessoal com opção de privacidade completa ou compartilhamento restrito - Ferramenta de “Reflexão e Progresso” para revisitar entradas - Sugestões de temas para reflexão, como “Hoje estou grata por...”	Melhorar bem-estar emocional e autoconhecimento, ajudando as mães a transformar emoções de tristeza e angústia em resiliência e aceitação, com uma perspectiva positiva sobre sua experiência de maternidade.

Tabela 1. Propostas de design para CVA

Conclusão

Este estudo investigou a jornada emocional de mães atípicas de crianças surdas, evidenciando o potencial transformador das Comunidades Virtuais de Apoio (CVAs) como ambientes de acolhimento, empoderamento e fortalecimento da resiliência. Para fundamentar a análise e a proposição de diretrizes de design, adotou-se uma abordagem dupla. Primeiro, uma investigação netnográfica, fundamentada na “Roda das Emoções” de Plutchik (1994), para avaliar as mudanças e interações emocionais das mães em CVAs de crianças surdas. Por fim, uma revisão de literatura aprofundada sobre o design de comunidades virtuais, aplicativos e plataformas criados especificamente para oferecer suporte a pacientes e cuidadores, da qual se extraíram princípios e funcionalidades relevantes para a construção de ambientes de apoio.

A partir da revisão de literatura, identificaram-se recursos de design voltados ao suporte mútuo (por exemplo, subfóruns temáticos e ferramentas de celebração de conquistas), enquanto a netnografia forneceu dados empíricos acerca das transformações emocionais vivenciadas pelas mães. Assim, observou-se que as CVAs não se restringem ao suporte prático, funcionando, também, como refúgios emocionais onde as mães podem compartilhar vulnerabilidades, celebrar conquistas e desenvolver maior autoconfiança.

O mapeamento das emoções — especialmente tristeza, medo, raiva e alegria — reforçou a complexidade emocional da maternagem atípica, ressaltando a necessidade de um espaço virtual

seguro e acolhedor. Ademais, os achados indicaram que o design emocional embasado no entendimento das emoções dessas mães promove vínculos de pertença e apoio colaborativo.

Ainda que este trabalho apresente algumas limitações — como o recorte temporal e a análise focada em comunidades virtuais específicas, sem observar possíveis variações em interações presenciais —, a abordagem combinada (revisão de literatura + netnografia) forneceu uma perspectiva abrangente sobre como o design de CVAs pode fomentar o acolhimento emocional. Ferramentas como a celebração de pequenas vitórias, a moderação empática e a criação de espaços de expressão emocional mostraram-se eficazes para fortalecer a resiliência e a autoconfiança das usuárias.

Os resultados, assim, reforçam a relevância do design emocional para criar CVAs mais efetivas, com potencial de transcendência do meio digital para impactar positivamente a vida das famílias. Ao incorporar as experiências emocionais das mães no cerne do processo de desenvolvimento, constrói-se uma abordagem mais inclusiva e humanizadora, ampliando a eficácia dessas comunidades na promoção de vínculos de suporte, aprendizado mútuo e melhora do bem-estar.

Por fim, é necessário sublinhar alguns desafios práticos na implementação das diretrizes propostas. O desenvolvimento de interfaces intuitivas e adaptadas a cada público exige recursos tecnológicos e financeiros muitas vezes indisponíveis a pequenos projetos. A segurança e privacidade das usuárias, sobretudo em grupos vulneráveis, requer cuidados contínuos. Além disso, a moderação constante e acolhedora é essencial para assegurar que os ambientes se mantenham seguros, acolhedores e livres de julgamentos. Esses aspectos enfatizam a necessidade de planejamento conjunto entre desenvolvedores, moderadores e usuárias, assegurando que o design emocional se traduza em conexões significativas e suporte efetivo ao longo do tempo.

Referências

- BIONDI, A., & RIES, I. L. Desconstruções do feminino: uma leitura das postagens de mães de crianças autistas no Facebook. **Mediápolis**, v. 7, pp. 139-153. 2018
- BULHÕES, Thaynara Maria Pontes. A maternidade atípica: narrativas de uma mãe com três filhos com transtorno do espectro autista. In: **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental**, v.15, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.9789/2175-5361.rpco.v15.12213>> Acesso em jul. 2023
- CIPOLLA, Carla. Designing for Vulnerability: Interpersonal Relations and Design. **SHE JI The Journal of Design, Economics, and Innovation**, v. 4. 2018
- COULSON, N. S. et al. The Pros and cons of getting engaged in an online social community embedded within digital cognitive behavioral therapy for insomnia: Survey among users. **Journal of Medical Internet Research**, v. 18, n. 4. 2016
- GAMA, Maria Eduarda Azevedo. **Através do espectro: Redes de apoio social na vivência da maternidade atípica**. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Comunicação. Salvador: UFBA, 2019
- HARGREAVES, S. et al. Sharing and Empathy in Digital Spaces: Qualitative Study of Online Health Forums for Breast Cancer and Motor Neuron Disease (Amyotrophic Lateral Sclerosis). **Journal Medical Internet Research**, v. 20, n. 6. 2018



LWIN, M. O. A Digital Mobile Community App for Caregivers in Singapore: Predevelopment and Usability Study. **JMIR Nurs**, v. 4, n. 2. Abr-Jun 2021.

NEVES, R. A. & DAMAZIO, V. M. M. Conexões empoderadoras: fortalecendo Comunidades Virtuais de Apoio com estratégias de design. **Estudos em Design**, v. 32, n. 1, 2024.

NEVES, R. “**Eu sei o que você está sentindo**”: Contribuições do percurso emocional em comunidades virtuais de apoio para um design para realidades inéditas e inicialmente estressoras. Dissertação (mestrado), Programa de Pós-Graduação em Design. Rio de Janeiro: PUC Rio, 2023.

O'REILLY, Andrea. **Matricentric Feminism: theory, activism and practice**. Canada: Demeter Press, 2016.

PLUTCHIK, Robert. The nature of emotions: Human emotions have deep evolutionary roots, a fact that may explain their complexity and provide tools for clinical practice. **American scientist**, v. 89, n. 4, p. 344-350, 2001.

_____. **The psychology and biology of emotion**. Harper Collins: New York. 1994.

RUSSELL, D. J. et al. Knowledge Exchange and Discovery in the Age of Social Media: The Journey From Inception to Establishment of a Parent-Led Web-Based Research Advisory Community for Childhood Disability. **J Med Internet Res**, v. 18, n. 11. nov 2016.

TEIXEIRA, Gabriela de Paula; PAIVA, Angélica Bronzatto de; SILVA, Maria Cecília Marconi Pinheiro Lima. Concepção sobre surdez na perspectiva de mães de crianças surdas. **Saúde (santa maria)**, v. 41, n. 1, p. 93-104, 2015.

VERBENE, S. et al. Analyzing Empowerment Processes Among Cancer Patients in an Online Community: A Text Mining Approach. **JMIR Cancer**, v. 5, n. 17. Abr. 2019

WHITE, Ellen Kurtzer; LUTERMAN, David. Families and children with hearing loss: Grief and coping. **Mental retardation and developmental disabilities research reviews**, v. 9, n. 4, p. 232-235, 2003.

ZHAO, J. et al. Trust, empathy, social identity, and contribution of knowledge within patient online communities. **Behaviour & Information Technology**, v. 32, n. 10. 2013. pp. 1041-1048. Ago. 2013

Sobre as autoras

Renata de Assunção Neves

Doutoranda em Design pela PUC-Rio, no eixo de Comunicação, Cultura e Artes. Possui especialização em Neuroarquitetura e Arquitetura e Lighting Design pelo IPOG. Graduada em Design de Interiores pela Unibra. Atua com pesquisas no campo de Design Social, Emocional e Relacional, com pesquisa voltada à maternidade atípica e redes sociais de apoio.

ORCID. <https://orcid.org/0000-0003-1177-6704>

Vera M. M. Damazio

Designer, Mestre em Design Gráfico e Doutora em Ciências Sociais. Integra o Departamento de Artes & Design da PUC-Rio desde 1986, atuando no campo do ensino, pesquisa e extensão. É coordenadora do Laboratório de Pesquisa Aplicada Design Memória e Emoção (LABMEMO), espaço interdisciplinar de investigação e intervenção voltado para desafios sociais complexos por meio de métodos etnográficos e participativos.

ORCID. <https://orcid.org/0000-0001-8009-2117>