

A ARTE DA COMUNICAÇÃO NA PONTA DOS DEDOS. A PESSOA CEGA

*Lorita Marlena Freitag Pagliuca**

PAGLIUCA, L.M.F. A arte da comunicação na ponta dos dedos - a pessoa cega, **Rev.latino-am.enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 4, no especial, p, 127-37, abril 1996.

O estudo jaz rápida análise do processo de comunicação e suas peculiaridades para a comunicação não verbal com o cego, Observou-se as respostas perceptivas de cegos que compareceram a uma Exposição de Artes Plásticas para Cegos, com o objetivo de explorar esta linguagem de comunicação e com a finalidade de reunir subsídios para a criação de métodos educativos com esta clientela. A metodologia constou de observação, registro fotográfico, vídeo e depoimentos. Conclui-se que as artes plásticas são acessíveis aos cegos pelo tato e que estas oferecem subsídios para a criação de materiais sobre educação para a saúde, com a utilização do tato, desde que facilitem a apreensão do todo, com predominância do figurativo e associado à percepção auditiva.

UNITERMOS: comunicação, cegos, artes plásticas, educação à saúde

* *Enfermeira, Professora Titular de Enfermagem Fundamental da Universidade Federal do Ceará, Av. Trajano de Medeiros, 2840 - Fortaleza - Ceará - Brasil - CEP: 60180-660*

INTRODUÇÃO

As teorias de comunicação são unânimes em indicar como elementos do processo de comunicação o emissor ou remetente, o receptor ou destinatário e a mensagem (STEFANELLI, 1993 e BERLOC, 1991). Classificam a comunicação em verbal e não verbal (STEFANELLI, 1993) e colocam, ainda, a comunicação paraverbal que seria uma “instrução sobre como compreender a mensagem”. Berloc (1991) citado por RUESCH e BATESON classificam a comunicação em escrita, ilustrada, falada, por gestos, em grupo, de massa, consigo próprio, química, tátil, sonora, por símbolos, cultural, por ação, por figuras e pelas artes.

A comunicação está presente em todas as etapas da vida, é um elemento essencial para a socialização das pessoas e pode ter objetivos específicos; pode se prestar para as relações interpessoais, as relações de grupo, a transmissão de idéias, de ensinamentos, de convencimentos, de cultura, de lazer entre outros.

Podemos dizer que o “ser humano se relaciona (se comunica) com o mundo através dos sentidos da visão, audição, olfato, paladar, e tato” PAGLIUCA (1993). Pressupõem-se, portanto, que há a necessidade da integridade do sistema perceptivo para que a estimulação interna e externa possam ser corretamente interpretada.

As pessoas com perda parcial ou total, temporária ou permanente de um dos órgãos dos sentidos estão sujeitas a alterações no processo de comunicação. Vamos nos deter, aqui, àquelas com diminuição severa da percepção visual ou cegueira.

Partindo do conceito de comunicação verbal, que pode ser oral ou escrita, pode-se pressupor que a comunicação oral sofre pouca influência da percepção visual já que a pessoa ouve e aprende e reproduz o que ouve. A comunicação escrita “por tinta” torna-se impossível ao cego, tem como alternativa a escrita Braille, sendo que nem todos os cegos têm acesso à Escola Especial para serem alfabetizados.

Ainda que o cego tenha tido a oportunidade de ser alfabetizado, o que é raro em nosso meio, encontra dificuldades de acesso à leitura, pois pouco do que se escreve em tinta é transcrito para o Braille. Em levantamento realizado pelo Instituto de Geografia e Estatística (IBGE), em 1983, em pesquisa por amostragem de 100/1 a 400/1 domicílios urbanos foram identificados 175.352 cegos, sendo que apenas 10.287 receberam assistência para sua incapacidade, destes, 9.140 haviam sido examinados por médico. Por outros profissionais, 339; 808 tiveram mais de um tipo de atendimento; os dados não são claros quanto a tratamentos de habilitação ou reabilitação.

Considera-se que 80% das informações perceptivas das pessoas ocorrem através da visão (OMS, 1982). Stefanelli (1993) cita GAMBLE & GAMBLE que “apontam que somente 35% do significado da mensagem é transmitida verbalmente e 65% é comunicação não verbal”. A autora sugere o aprofundamento, pelo enfermeiro, do estudo da comunicação verbal e não verbal para se alcançar um bom nível de eficácia.

Sendo a comunicação não verbal tão significativa para a comunicação interpessoal e o cego não tendo acesso a este veículo através da visão, é pertinente a reflexão de como se explorar os órgãos dos sentidos remanescentes, ou seja, o tato, o paladar, o olfato e audição, para melhorar a qualidade da comunicação. Nosso objetivo em médio prazo é estabelecer um canal de comunicação eficiente com o cego, explorando seus sentidos íntegros, para que possamos desenvolver estratégias de Educação Para a Saúde a este grupo de pessoas, não nos obrigando com a escrita Braille, visto que não é de domínio da maioria dos cegos e nem acreditamos deva ser de domínio da enfermeira. O processo de comunicação para a educação em saúde que buscamos deve ser compreensível para o cego alfabetizado ou não e para enfermeira utilizar em seu cotidiano quando, entre seus clientes, houver um cego.

Na busca da compreensão do processo de comunicação com o cego, envolvendo o tato, são objetivos deste estudo:

1. Explorar as artes plásticas como linguagem de comunicação com o cego e
2. Reunir subsídios para criar métodos de comunicação não visual que permitam desenvolver estratégias de Educação para a Saúde para o cego.

PREPARANDO A EXPOSIÇÃO E CONSTRUINDO A METODOLOGIA

Este estudo foi realizado durante uma Exposição de Artes Plásticas para Cegos que foi precedida de uma fase preparatória em que se realizaram contatos com artistas plásticos que produzem esculturas e pinturas para discussão dos objetivos, estratégias e época da exposição.

Definida a clientela da Exposição, pessoas cegas, não se excluindo as videntes, passou-se a analisar como deveriam ser elaboradas as obras de arte. As peças obrigatoriamente deveriam permitir o manuseio, não oferecer riscos de lesão à pessoa que estivesse manuseando a peça, ser confeccionada em material resistente ao tato. O uso de materiais de diferentes texturas era desejável e, preferencialmente, peças não muito volumosas.

A estratégia para a realização da Exposição previu a utilização de uma galeria da iniciativa privada, que cedeu seu espaço por duas semanas para o evento, o qual foi precedido de ampla divulgação nos veículos de comunicação de massa e convite às entidades que congregam cegos.

A Exposição ocorreu na cidade de Fortaleza, no período de cinco a dezesseis de outubro de 1993. Três artistas expuseram suas obras sendo dois

escultores e um pintor com experiência em instalações, este último chama-se Gilberto Cardoso e os dois primeiros Sérvulo Esmeraldo e Ascal.

Para facilitar a compreensão da análise sobre as manifestações dos visitantes às peças expostas, estas foram categorizadas em esculturas e pinturas e, dentro destas em figurativas e abstratas. A arte contemporânea assim subdividida indica que na figurativa o artista tenta reproduzir os elementos da natureza e no abstracionismo procura libertar a linha, a forma e acorde suas referências naturais, enfatizando sua concepção pessoal.

O artista sabia previamente que seu público alvo era constituído por pessoas cegas, o que fez com que sua produção ao considerar os elementos das artes plásticas visuais fosse redimensionada para a exploração tátil. Sendo assim, o ponto, a cor, a massa e o espaço foram rediscutidos.

Compreendeu-se o **ponto** como diminuta marca no espaço e quando sozinho, sugere a estática e quando em conjunto ganha movimento até se tornar uma **linha**; o **plano** é o espaço em que se concebe a criação, sendo o plano positivo aquele realmente ocupado e o negativo a pausa, o descanso; a **textura** deriva da qualidade física do plano e tem relação direta com o material empregado e sugere o sentido do tato.

A **cor** é a sensação visual que deriva da incidência da luz e que nesta circunstância não merecia ser explorada; a **massa** é determinada pela quantidade de material utilizado, significativo na obra tridimensional como a escultura; o **espaço** é a área física trabalhada (assim como o plano), mas tem condições de maior amplitude, compreendendo o positivo pela própria arte e o negativo, o vazio.

A arte geométrica, ainda que obedeça aos elementos essenciais das artes plásticas, guarda determinadas características que merecem explicação. Presente em todas as manifestações artísticas da humanidade ganha novas apresentações imprimindo força e suavidade, peso e leveza; para muitos representa a pureza absoluta das formas enquanto outros percebem na geometria o ascetismo da arte.

As artes plásticas com exploração do sentido da visão, leitura mais comum desta manifestação criadora, pode ser concebida pelo artista na perspectiva de estimulação de outros órgãos perceptivos. Neste caso, em particular, sugeriu-se o tato para atender especificidade do público alvo. Um dos artistas foi além desta proposta, apresentando uma obra com exploração tátil-sonora.

Feitas estas colocações, temos traçados os parâmetros ou variáveis para análise das obras expostas e respectivas percepções dos sujeitos em estudo. As obras foram classificadas em Esculturas Figurativas, de Ascal; Esculturas Abstratas/Sonoras e Geométricas, Sérvulo Esmeraldo e Pinturas Abstratas, por Gilberto Cardoso.

As Esculturas Figurativas criadas por Ascal compreenderam um conjunto de Árvores, outro de Peixes e um Guerreiro. **As Árvores** eram em tamanhos que variavam de trinta a sessenta centímetros de altura, confeccionadas em ferro pintado, com pequenas alterações de formato e situavam-se numa concepção

intermediária entre o figurativo e o abstrato, já que suas linhas eram estilizadas. O artista explorou a linha, o plano, a textura e a massa.

A escultura denominada **Os Peixes** foi confeccionada em madeira pintada e reproduzia um cardume de peixes distribuídos em um plano único, mas ocupando espaços diferentes à direita e à esquerda do eixo da escultura, a peça media aproximadamente sessenta centímetros de altura. **O Guerreiro**, escultura em bronze patinado, com aproximadamente quarenta centímetros de altura e contava com incrustações de diversos elementos de sucata, tais como chaves, porcas, parafusos entre outros. A figura carregava um escudo na mão direita.

O segundo artista, Sérvulo Esmeraldo, criou um Objeto Táctil-Sonoro e um conjunto de Figuras Geométricas. O **Objeto Táctil-Sonoro** consistia de uma chapa de metal que servia de sustentação a tubos de alumínio que progressivamente diminuía de tamanho, lembrando as cordas de uma harpa que ao serem tocadas pelos dedos chocavam-se contra a parede produzindo sons.

O conjunto de Figuras Geométricas, do mesmo artista, foi confeccionado em fibra de vidro e reproduzia O Quadrado, O Prisma e O Cubo; pelo material empregado as peças eram leves e a textura suave. **O Quadrado** era uma peça de pequenas dimensões, **O Cubo** era composto por um elemento positivo e outro negativo, ou seja, a figura era em alto relevo num segmento e em baixo relevo no outro. A terceira figura geométrica reproduzia **O Prisma** com aproximadamente um metro e trinta por cinquenta centímetros, em duas peças sobrepostas.

Os **Quadros** expostos por Gilberto Cardoso foram criados em papel canson, que tiveram seu plano alterado por estilete e recobertos com lápis cera especial, o estilo foi o abstrato, na tentativa de explorar o ponto, o plano e a textura.

As peças expostas foram identificadas em tinta e em Braille, informando-se o seu nome e o material de que era feito. Uma breve biografia dos artistas estava disponível em cada sala com destaque para a produção profissional.

A exposição foi oficialmente aberta ao público em um **vernissage** com lançamento simultâneo de um livro intitulado **Assistência de Enfermagem ao Deficiente Visual: aplicação da teoria das necessidades humanas básicas a pacientes com indicação de transplante de córnea** de PAGLIUCA (1993). Estudantes de enfermagem, bolsistas deste projeto, foram treinados para acompanhar os deficientes Visuais/cegos que comparecessem à exposição, a orientação dada era para que observassem o transitar destes deficientes pelo ambiente e que se aproximassem oferecendo ajuda quando percebessem alguma dificuldade. Por já trabalharem com esta clientela os estudantes dominavam a maneira de dar apoio à locomoção sem tirar do cego a autonomia do caminhar.

Na véspera da abertura da exposição houve uma reunião com o grupo de bolsistas e a professora orientadora para reconhecimento do local e das obras de arte. Foram esclarecidas quanto aos conceitos orientadores para a leitura das peças. A observação seria dirigida para atender as demandas dos visitantes e suas reações, manifestações, questionamentos frente às obras expostas. Estas observações foram

discutidas posteriormente entre as bolsistas e a professora fazendo parte da análise dos dados.

Durante o período em que a Exposição ficou aberta ao público a professora diariamente se fez presente tendo a oportunidade de registrar em fotografia e vídeo as manifestações dos cegos visitantes. Além da observação conversava-se questionando a percepção que a exploração tátil suscitava nos cegos e como estes compreendiam as obras. Estes registros serão apresentados sob a forma de análise de conteúdo das falas e interpretados frente à proposta de leitura das artes plásticas.

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A exposição recebeu fluxo regular de visitantes, comparando-se a outros eventos realizados no mesmo local. Predominaram os visitantes videntes sobre os cegos. Quanto a estes, concentraram-se os afiliados a uma Associação de cegos; esta clientela, sem exceção, teve acesso à escolarização.

Esta característica da amostra, quanto ao bom nível de escolaridade, sugere que são pessoas de um meio social diferenciado que valorizou a escolarização; por pertencerem a uma associação demonstram seu nível de politização preocupados que estão em discutir e lutar pelos direitos das pessoas deficientes, transitam com facilidade entre os videntes e não demonstram constrangimento em ambientes estranhos. Esta atitude, pela nossa experiência anterior. Somente percebemos em cegos adequadamente sociabilizados, pois, quando não o são, tornam-se pessoas arredias.

Todos os visitantes cegos eram adultos, com idade variando entre vinte e cinquenta anos. Havia entre eles pessoas que nasceram cegos e outros que cegaram quando criança pode-se considerar todos como cegos totais, pois apenas uma percebia a luz, mas não distinguia objetos. Uma escola especial de cegos, através de uma professora, compareceu acompanhando três alunos, muito poucos se considerarmos que há cerca de cinquenta cegos acompanhados pela escola itinerante e outro tanto matriculados como alunos regulares. Ao todo a Exposição recebeu a visita de dezoito cegos, ainda que um número pequeno pelo que se sabe da extensão desta problemática entre a população. Chegavam geralmente em grupos de dois ou três sempre acompanhados por um vidente.

Pode-se inferir, também, que esta clientela não recebe nenhuma informação e formação para as artes plásticas o que sem dúvida gera baixa motivação para fruir desta expressão artística. Esta constatação não se restringe ao cego, mas ao próprio vidente que no nosso meio tem pouco acesso a museus e galerias, ainda considerada uma manifestação elitista da cultura.

Passamos agora à análise das manifestações dos cegos às obras apreciadas. As Árvores de Ascal, esculturas em ferro reproduzindo a figura em quatro tamanhos diferentes foi explorada rapidamente, isto porque as peças não apresentavam reentrâncias ou detalhes que lhes chamassem a atenção. Algumas pessoas voltavam para reexplorar às peças, depois de completado o conjunto, para comparar o número de galhos em cada uma. Os comentários referiam-se principalmente à curiosidade da repetição do motivo, a árvore, em diferentes tamanhos. Isto demonstra que o conceito de massa colocado pelo artista no crescente da figura foi claramente percebido pelos sujeitos. Dada a criação ser estilizada, beirando o abstrato, alguns não conseguiram identificar nas esculturas a figura da árvore, nesta ocasião pediam explicação à monitora. O contato áspero e frio com o ferro e a forma pontiaguda dos galhos foi comentado por um observador como sensação não agradável.

Na escultura **Os Peixes** pudemos observar dois tipos de reações distintas, alguns procuravam ter a idéia do todo praticamente abraçando o cardume para depois explorar cada peixe; outros iniciavam o tatear de cada peixe para chegar ao conjunto e assim perceber a massa. As linhas suaves que definiam as figuras estimulou a passagem repetida dos dedos nas curvas. O material empregado, a madeira, suscitou o comentário do calor transmitido pela peça, principalmente quando comparado com o ferro, alumínio e bronze. Todos, sem exceção, reconheceram a figura reproduzi da pelo escultor reforçando a idéia de que o figurativo é de mais fácil compreensão do significado pelo tato da pessoa cega.

A última obra de Ascal, **O Guerreiro**, com suas inúmeras incrustações criou uma riqueza muito grande de detalhes para o tato, permitiu seu pronto reconhecimento pelos cegos e foi uma das peças mais longamente tateadas, os pequenos detalhes sob os dedos acostumados a diferenças sutis de relevo, procuraram explorar todas as reentrâncias. Perguntavam do que eram feitos os detalhes e pareciam surpresos em saber que sucata podia originar algo tão bonito e agradável ao tato.

Dentre todas as obras expostas, sem dúvida, o **Objeto Táctil-Sonoro** de Sérvulo Esmeraldo foi a que mais despertou a curiosidade dos cegos e dos videntes também. Sua presença constante, às vezes inesperada, pelo som que produzia era impossível de ser ignorada pelos presentes de bom ouvido. A exploração fez-se de várias formas. alguns tocavam suavemente procurando produzir sons harmônicos; havia aqueles que produziam sons fortes e desorganizados, outros assustavam-se ao tatear a peça e ter a surpresa do som. Conversavam entre si e procuravam reprimir os mais ruidosos. pois incomodava a sua aguda percepção auditiva.

A interação objeto da arte e espectador foi ativa frente ao Objeto Táctil-Sonoro. Pode-se dizer que o cego deixou de ser espectador para ser parte ativa da arte. A capacidade criadora do artista foi elogiada por todos e percebemos a relação com a obra como um momento lúdico, a preconcebida seriedade de um ambiente de arte foi quebrada e em seu lugar surgiu o riso e a descontração.

O mesmo artista preparou três figuras geométricas, todas em fibra de vidro. A primeira, um **Quadrado**, não suscitou maior interesse à população em estudo, após tateá-la e confirmar que se tratava simplesmente de uma figura geométrica, passavam adiante. O **Cubo**, figura dupla em positivo e negativo estimulou a curiosidade dos cegos que chegavam a afastar as peças da parede para perceber os detalhes abaixo do plano de apresentação. Este plano de apresentação tinha significado para a percepção visual, pois definia o início do positivo/negativo. Para o cego a exploração é tridimensional, ele se apossa da obra de forma integral pelo tato, diferindo da nossa percepção visual.

A terceira figura geométrica, o Prisma, distinguia-se pelo tamanho, era a maior obra exposta. Um dos cegos fez um depoimento que sintetiza as emoções transmitidas:

Pensei primeiro que fosse um olho, mas depois percebi que um lado era maior do que o outro...achei que podia ser Ilma boca pelo buraco que tem no meio... mas porque uma boca tão grande? Ainda não entendi o que é isto, não entendo de arte... quem entende falou que era uma figura geométrica...não sei o que significa.

Percebe-se pela fala que por se tratar de uma escultura de tamanho grande não permitiu que a exploração tátil transmitisse a noção de conjunto, de objeto completo. Provavelmente a dificuldade tornou-se maior por ser uma figura incomum. A arte geométrica, neste caso, transmitiu a sensação de ascetismo ou conceito hermético. O princípio de equilíbrio simétrico que foi mantido nas duas primeiras obras geométricas passou a idéia do repouso e a assimetria do Prisma, acentuada pela sua massa impediu a compreensão do todo.

Esta análise alerta para a necessidade de se levar em consideração, quando se for elaborar materiais educativos para cegos, que os mesmos possam ser apreendidos pelo tato como um todo evitando-se formas ou massas muito volumosas. A construção deve levar em conta a similaridade com o já conhecido, permitindo comparações.

Os **Quadros** de Gilberto Cardoso, três abstratos que exploraram o ponto, o plano e a textura foram percebidos pelos cegos nestas dimensões, mas, ao mesmo tempo, o interesse ficou prejudicado pela falta da figura. As falas freqüentes foram:

O que significa? ...Não percebo nada além de pontos desorganizados... Aqui não há figuras... O que ele quis mostrar?... São todos iguais... Qual a diferença entre eles?

O que se pode inferir é que as características do equilíbrio foram percebidas, faltando ênfase na composição e no ritmo, que pressupõem uma sucessão de

expectativas que a obra deve suscitar, mas não se mostrou evidente.

As composições abstratas, pelo exposto, não motivaram os cegos e até dificultaram sua compreensão o que serve de indicador para se evitar seu uso com esta clientela. Outra possibilidade seria trabalhar o conceito de abstrato como componente da vida perceptiva e lúdica do ser humano, antes de se tentar inserir conteúdos formais de conhecimento. Queremos crer que não se deve descartar de imediato seu emprego com o cego mas, sim, compreender melhor sua estrutura conceptual de percepção de mundo para então interagir com ele.

O elemento cor, considerado não significativo para ser explorado com o cego, em diversos momentos foi alvo de perguntas por parte deles. Questionavam as cores utilizadas e procuravam comparar com o nome das cores que aprenderam existir na natureza, assim queriam saber a cor das árvores, dos seus galhos, dos peixes e do guerreiro. As peças abstratas não suscitaram este tipo de curiosidade mostrando a pouca aderência desta linguagem artística para os cegos.

A análise permite dizer que os elementos do processo de comunicação, ou seja, o emissor, o receptor e a mensagem são passíveis de aplicação ao sujeito cego, através das artes plásticas. Respeitando-se sua diferença como receptor que não dispõe da visão, o emissor deve fazer a adequação da mensagem no sentido de explorar os sentidos que apresentam mais desenvolvidos.

CONCLUINDO O ESTUDO

As artes plásticas mostraram-se um veículo de comunicação com o cego, às mensagens transmitidas pela percepção tátil são mais facilmente compreendidas e decodificadas quando apresentadas no figurativo e preferencialmente quando reproduzem a natureza naquilo que ela tem como seu conhecido. A introdução de novas formas deve ser precedida de informações que permitam criar novo código de conhecimento.

Os objetos de tamanho pequeno ou médio, que permitem sua completa apreensão pelas mãos, usando o tato, são mais facilmente decifrados do que aqueles de grande volume ou massa. A associação do tato a outros sentidos, no caso a audição, demonstrou aumentar o interesse pelo objeto explorado.

Estas conclusões sugerem que quando se elaborar material educativo para a Educação em saúde para O cego deve se levar em conta que o mesmo possa ser tateado; ser de pequena ou média dimensão, preferencialmente reproduzindo o que se quer mostrar em tamanho original, ou seja, respeitar o figurativo e associar ao uso de outros sentidos, em particular a audição.

THE COMMUNICATION ART IN THE EXTREMITY OF THE FINGERS – THE BLIND PERSON

The study analyzes the communications process and its peculiarities related to a non verbal communication with blind people. The perspective answers of the blind people were observed on an Exposition of Plastic Arts for Blind people. The purpose of using this communication language was to contribute to create educations methods to these clientele. The methodology included observation, photograph record, video and personal comments. We conclude that the plastic arts are accessible to the blind by touch and give contributions to create materials, about health education using the touch. It helps the apprehension of the whole prevailing the figurative related to the aural perception.

UNITERMS: communication, blind, plastic, arts, health education

EL ARTE EN LA PUNTA DE LOS DEDOS – LA PERSONA CIEGA

Se hace la descripción de la participación de ciegos invitados a una exposición de artes plásticas planeada para la comunicación no verbal aunque estuviesen también personas no ciegas. Se observó, se filmó el modo como se desarrollaba esa forma de comunicación, para recolectar ayudas con el objetivo de construir material instruccional y estrategias adaptables a esa clientela con la finalidad de actuar en el campo de la promoción de la salud. La metodología incluyó, también, la escucha del habla mientras tocan las piezas y la coleta de las opiniones. Se concluye que es posible la comunicación con la persona ciega utilizándose el arte de tipo figurativo lo que torna viable la educación para la salud por este otro canal.

UNITERMOS: comunicación, ciegos, artes plásticas, educación para la salud

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

01. BERLOC, D.K. **O processo da comunicação**: introdução à teoria e a prática. São Paulo: Martins Fontes, 1991. p. 295.

02. ENCICLOPÉDIA BARSA. Rio de Janeiro, 1983. p. 153-72. v. 3.
03. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Methods of assessment of avoidable blindness. Genebra, 1982. p. 42 (Scientific Publication, 54).
04. PAGLIUCA, L.M.F. **Assistência de enfermagem ao deficiente visual**: aplicação da teoria das necessidades humanas básicas a pacientes com indicação de transplante de córnea. Fortaleza: Universitária, 1993. p. 125.
05. STEFANELLI, M.C. **Comunicação com o paciente**: teoria e ensino. 2.ed. São Paulo: Robe, 1993. p. 200.