

COMUNICAÇÃO E GAGUEIRA

COMMUNICATION AND STUTTERING

Maria Helena Mourão Alves OLIVEIRA¹
Marisa Bueno Mendes GARGANTINI²

RESUMO

*Comunicação, processo de criação e formulação de significado por meio de mensagens enviadas, recebidas e interpretadas, envolve um entrelaçamento de informações transmitidas por elementos verbais, motores e sociais. Comunicação produtiva inclui postura/linguagem corporal, formulação de informação, voz e articulação, cuja sincronia produz a fala fluente; caso contrário, pode aparecer a disfluência chamada **gagueira**. Uma das grandes dificuldades do gago adulto é o problema ocupacional. Estudos têm mostrado que a gagueira diminui a empregabilidade do sujeito e a probabilidade de promoção. O objetivo principal do gago deve ser realizar uma comunicação produtiva por meio de um processo terapêutico que o leve a construir um modelo de comunicação no qual a informação se sobreponha a quaisquer outros comportamentos (evitação, fuga e ansiedade).*

Palavras-Chave: Comunicação – gagueira- empregabilidade.

ABSTRACT

Communication, the process of creation and formulation of meaning by means of messages sent, received and interpreted, involves a blending of information transmitted by verbal, motor and social elements. Productive communication includes corporal posture/language, formulation of information, voice and articulation whose synchronization produces the fluent speech. Otherwise, the deficiency called stuttering may appear. One of the great difficulties of the adult stutttterer is the occupational problem. Studies have shown that stuttttering diminishes the employability of a person and the probability of promotion. The main objective of the stutttterer is to accomplish a productive communication by

⁽¹⁾ Fonoaudióloga, Doutora em Psicologia, Professora Titular do curso de Fonoaudiologia da PUC-Campinas. Docente da Pós-Graduação em Psicologia. Endereço para correspondência: Rua Cotoxó, 637 apto. 42 São Paulo/SP 05021-000 Tel.: (0XX11) 3672.5746 marihelenamourao@uol.com.br

⁽²⁾ Fonoaudióloga, Doutora em Psicologia, Professora Titular do curso de Fonoaudiologia da PUC-Campinas.

means of a therapeutic process that will enable him to construct a model of communication in which the information will superpose any other behavior such as avoidance, flight and anxiety.

Key words: *Communication, stuttering, employment.*

Conceitua-se *comunicação* como o processo de criação e formulação de significado por meio de mensagens que são constantemente enviadas, recebidas e interpretadas. É, pois, um processo complexo que envolve um rico entrelaçamento de informações as quais são transmitidas por elementos verbais, motores e sociais. Como um processo interativo, vários comportamentos, conscientes e não conscientes, são manifestados integrando a mensagem transmitida, o que pode explicar o fato de muito freqüentemente as pessoas apresentarem dificuldade de se comunicar de forma significativa.

Segundo o modelo proposto por Jakobson (1970), o processo de comunicação humana normal implica que um *remetente* envie uma *mensagem* a um *destinatário*. Para que esta mensagem atinja seu objetivo é necessário que exista um *contexto* (tema ou assunto), um *código*, total ou parcialmente comum a ambos (no caso da fala, um código lingüístico) e um *contato*, ou seja, um canal físico e uma conexão psicológica entre remetente e destinatário que os capacite a entrar e permanecer em comunicação.

Aceitando-se que todo comportamento em situação de interação tem o valor de *mensagem*, portanto de *comunicação*, pode-se afirmar que, por mais que o sujeito se esforce, é impossível não se comunicar (Watzlawick, Benvin e Jackson, 1993). Atividade ou inatividade, palavras ou silêncio, tudo possui valor de mensagem à qual o interlocutor, pela influência que a situação exerce sobre ele, formulará uma resposta.

A comunicação é assim conceituada quando o indivíduo, usando de elementos verbais e não verbais, atinge seus propósitos

comunicando suas idéias, pensamentos e emoções.

Dessa forma, como todo comportamento implica em comunicação, o inverso também se estabelece, ou seja, toda comunicação implica em um comportamento e, conseqüentemente, define uma relação.

Segundo Bateson (1958) essas duas relações são conhecidas como *relato* e *ordem*. O *relato* transmite uma informação – *conteúdo* - e a *ordem* caracteriza a espécie da mensagem – *relação* - as quais nem sempre são definidas de forma deliberada e com plena consciência.

O que se pode extrair do acima exposto é que quanto mais espontânea e saudável é uma comunicação, tanto mais a *relação* recua para plano secundário. Quando isto não ocorre, caracteriza-se uma constante luta sobre a natureza das relações, fazendo com que o conteúdo manifesto seja menos valorizado.

Na comunicação humana, vê-se que o *relato* passa a mensagem enquanto a *ordem* define como esta mensagem deve ser entendida, podendo ser expressa por palavras ou por manifestações não verbais, depreendidas a partir do contexto.

A este aspecto da comunicação humana chamamos de *meta-comunicação*. A capacidade de *meta-comunicar* adequadamente é a condição necessária para uma comunicação eficiente, bem sucedida e está relacionada à consciência do EU e dos OUTROS.

A habilidade comunicativa não é igualmente valorizada em todas as sociedades; os aborígenes da Austrália, por exemplo, não relatam desordens de fala e fluência pelo pouco valor atribuído a estes aspectos do

comportamento verbal (Van Riper, 1982). Já a nossa sociedade, altamente competitiva e com um forte apelo à ascensão social, considera a habilidade verbal extremamente importante, sendo ela bastante recompensada. Assim, uma fala eficiente é de extrema importância para que o sujeito se torne realmente um membro da sociedade em que vive e também para que consiga o *status* e a posse de determinados bens considerados metas a serem alcançadas. (Van Riper & Emerick, 1997).

O homem, por falar com tanta facilidade e há tanto tempo, tem dificuldade em compreender a natureza desta ferramenta tipicamente humana. Contudo, aqueles que foram privados da comunicação normal, logo percebem como ela é crucial e extremamente importante para a própria existência humana.

Durante o processo de comunicação, o remetente é simultaneamente destinatário e este é simultaneamente remetente, ou seja, o destinatário no momento em que recebe a mensagem falada envia uma mensagem silenciosa ou não para o remetente. Este, a partir do recebimento daquela, procura saber se suas idéias estão sendo entendidas e como o destinatário está reagindo a elas. Se o remetente perceber alguma mensagem através do rosto, olhos, movimentos ou gestos do destinatário, ele pode manter, mudar ou ajustar seu comportamento de fala para que a comunicação seja produtiva. Desta forma, para haver produtividade discursiva, a mensagem deve não apenas ser gerada a partir da experiência do remetente, mas deve também estar interseccionada com a experiência do destinatário.

Satir (1988) relata que a comunicação para ser entendida deve integrar aspectos verbais e não verbais. Comportamentos associados com uma comunicação produtiva e efetiva incluem uma apropriada postura não verbal, o tom de voz, o formular ou responder questões, a auto-exposição de pensamentos e sentimentos, a empatia, a escuta reflexiva e

o reconhecimento (confirmação) realizado por meio de comentários.

No processo de comunicação, os aspectos verbais, não verbais e sociais como a respiração correta, a linguagem corporal e a postura, os gestos, a expressão facial, a forma de olhar, as pausas ao falar, o ritmo, a fluência, o tom de voz, o domínio do conteúdo, entre outros, devem estar em harmonia.

A *respiração* é um processo automático e natural; ela é uma função fundamental não apenas para a manutenção da vida, mas também para a fala. O fluxo de ar que sai dos pulmões, na expiração, faz vibrar as pregas vocais que estão localizadas horizontalmente na laringe. Neste momento é produzido um som que será modificado nas chamadas caixas de ressonância (faringe, cavidade oral, cavidade nasal, entre outras). Desta forma, a laringe deve operar em íntima sincronia com outras partes do aparelho de produção da fala e a saída do ar deve ser naturalmente controlada, havendo uma adequada coordenação entre a respiração, a fonação e a articulação. A respiração que favorece as funções do organismo é aquela em que há expansão da caixa torácica com foco principalmente na abertura lateral e posterior das costelas, com conseqüente expansão do abdômen. Não há necessidade de se pegar grande quantidade de ar para falar, pois isto leva a uma movimentação inadequada de ombros, o que concorre para o aumento de tensão nesta área. Quando se respira corretamente, o diafragma proporciona um apoio mais eficiente para a voz e, conseqüentemente, uma fala com mais energia. Ele é um músculo denso que se coloca horizontalmente separando a cavidade torácica da abdominal e é por ele que passam canais interligando estas duas cavidades; quando este músculo está funcionando bem, todos esses canais que o atravessam mantêm o calibre sem pressão, favorecendo o livre funcionamento do organismo e contribuindo de forma positiva para a

diminuição das sensações de ansiedade. A respiração correta influencia também outras funções do corpo e não apenas a fala. Quando se respira bem, consegue-se maior tranquilidade e equilíbrio emocional, o que diminui as tensões corporais (Behlau & Pontes, 1995; Gonçalves, 2000).

A *linguagem corporal* se processa por um conjunto de elementos, como a postura, a utilização de um gesto, a forma de olhar ou um movimento do corpo. Ela constitui a comunicação não verbal, a qual completa o que não foi transmitido pela fala. As posturas corporais e os movimentos refletem a própria personalidade do sujeito e também mostram muito sobre o seu estado emocional. A postura corporal transmite ao ouvinte muito do que o sujeito é e que papel desempenha. Ela não deve ser rígida, com articulações travadas, ou seja, deve permitir uma movimentação harmoniosa do corpo. A cabeça, por exemplo, não deve permanecer inclinada seja para um lado, para frente ou para trás; os ombros devem ficar alinhados pois, assim, possibilitam um correto posicionamento e movimento dos braços. Os ombros rodados para dentro ou exageradamente jogados para trás dificultam a livre movimentação de toda a musculatura respiratória, podendo até mesmo interferir no funcionamento da musculatura da boca e na precisão articulatória (Gonçalves, 2000).

O *gesto*, parte da linguagem corporal, deve complementar o que se fala, não devendo ser um ato mecânico desvinculado de emoção. Ele facilita a transmissão de idéias e a interação do falante com o interlocutor. Contudo, *os gestos devem ser usados com naturalidade e espontaneidade, não devendo ser tensos, espalhafatosos, supérfluos, irrelevantes e nem desviar a atenção do conteúdo que se quer exprimir*. O uso exagerado de gestos, além de desviar a atenção do destinatário e também do remetente, absorve muita energia, a qual deve ser canalizada para outros elementos da comunicação como a entonação da voz e a expressão facial. Eles devem ser usados em

sincronia com a fala, apenas dando-lhe sustentação e complementando-a (Piccolotto e Soares, 1977; Gonçalves, 2000; Lopes, 2000).

O *olhar* abre o canal de comunicação entre *remetente* e *destinatário*; por ele, os ouvintes percebem a intenção do remetente de interagir com ele. O olhar é capaz de transmitir as mais diferentes mensagens como afeto, desafio, temor, concordância, interrogação, segurança, entre outras. O contato visual é elemento fundamental no processo de comunicação, pois ele envolve o interlocutor e mantém seu interesse.

O uso de *gestos*, do *olhar* e de outros elementos da expressão corporal pode refletir a ansiedade do sujeito ou sua tranquilidade, o temor ou sua coragem, a autoconfiança ou sua insegurança. Pode-se dizer que a linguagem corporal transmite, pois, o equilíbrio/desequilíbrio emocional (Gonçalves, 2000).

A *pausa* é outro meio fundamental de comunicação entre as pessoas. Ela é não só o tempo utilizado para se realizar uma respiração, mas também possibilita uma ênfase natural nas partes do discurso que se quer salientar. Pode-se atribuir os mais diversos significados a uma frase falada, apenas utilizando pausas de diferentes formas. Elas são aleatórias e dependem, especialmente, da necessidade e da vontade do falante e das significações que este pretende dar à sua fala. Pode-se afirmar que o uso da pausa valoriza a fala e que ela interfere no ritmo, evitando, mesmo, a monotonia ao falar. Ao mesmo tempo, a pausa fornece um tempo ao falante para avaliar o efeito de suas palavras sobre o ouvinte e o domínio de seu uso permite o controle sobre o que se diz.

O *ritmo* é um aspecto também a ser considerado no processo de comunicação. Ele está presente em todas as atividades do homem, desde o nascimento, e o acompanha em todo o desenvolvimento do ciclo vital. Quando se fala, as palavras se desenvolvem

em um tempo que é dependente do ritmo interno do remetente e do propósito que este tem ao falar. O ritmo pode transmitir segurança, calma, mas também inquietude e nervosismo. Ele depende das pausas que se faz, do tempo gasto nas inspirações, da modulação da voz, do tempo gasto para produzir os sons, as sílabas e as palavras, da velocidade de articulação (rápida ou lenta) e da forma como se agrupam as palavras, entre outros aspectos. As mudanças bruscas no ritmo sem que se recorra a uma entonação adequada, em geral, prejudicam a compreensão. Muitas vezes, o remetente apresenta um ritmo acelerado (quer falar tudo de uma vez, especialmente quando está ansioso ou quer sair logo da situação ou percebe que o ar está acabando e não faz uma pausa para se reabastecer), o que interfere diretamente na clareza da fala. Fala e movimento corporal são formas básicas de expressão rítmica, sendo necessário aproveitá-los para vitalizar a comunicação.

A *articulação* é a produção dos sons da fala, a qual deve ser clara com os sons articulados com precisão mas soando de forma simples e natural. A integridade e a eficiência da musculatura articulatória são fundamentais para a precisão na emissão e inteligibilidade da fala. Bastante prejudicial para esta inteligibilidade é quando se faz uma movimentação insuficiente, por exemplo, dos lábios, de língua, uma articulação “travada”, com pouca abertura de boca, levando o interlocutor a se esforçar para entender o que foi dito. Modificar a duração da articulação de uma palavra, interferindo na fluência da fala, é um recurso crucial para valorizar o que se está falando.

As *inflexões da voz*, que estabelecem diferentes curvas melódicas no discurso, são fundamentais no processo de comunicação. Pausas e entonação constituem elementos importantes da comunicação. Sem estes recursos a fala torna-se monótona, cansativa, menos inteligível e eficiente, causando desinteresse no interlocutor. “Usar o recurso

de entonação é saber modificar a melodia da fala pela utilização de uma gama de tons que vai dos mais graves até os mais agudos, dando vivacidade ao que se fala” (Gonçalves, 2000: 68). Assim, falar usando um tom de voz natural e fazendo as inflexões adequadas, certamente, contribui para evitar interpretações ambíguas e incompreensões por parte do interlocutor.

Todos esses aspectos estão, direta ou indiretamente, relacionados ao que se denomina *fluência*, aspecto de “produção da fala que se refere à continuidade, suavidade, velocidade e/ou esforço com as quais as unidades fonológicas, lexicais, morfológicas e/ou sintáticas de linguagem são faladas” (Andrade, 2001: 108). Considera-se *fluente* a fala que requer a mínima quantidade de esforço motor, lingüístico, emocional e cognitivo para ser produzida. Para isto é necessário que haja sincronização respiratória, iniciação da fonação suave e harmônica, sustentação adequada da coluna de ar que vem dos pulmões, além de vibrações corretas da glote (Gargantini, 1995). Assim, os músculos devem trabalhar coordenadamente, garantindo uma harmônica integração da pressão aérea supraglótica com a pressão aérea supraglótica, além de uma correta resistência da glote; conseqüentemente, ao falar, a transição de um som para outro será regular e fácil. Segundo Jakubovicz (1997), para que se considere a fala fluente, é fundamental que ela não só seja realizada sem esforço, mas também seja percebida como normal pelo interlocutor.

A sociedade tem expectativas em relação à *fluência da fala* dentro do processo de comunicação, ou seja, dentro dos limites de cada língua e de cada sujeito, o destinatário espera encontrar um determinado padrão de *fluência*.

Souza (2000: 39) assinala que “não existe fluência na fala em toda a sua plenitude” e Starkweather e Givens-Ackerman (1997) salientam que todas as pessoas têm fluência em graus variáveis, seja em termos de linguagem (habilidade para, com um mínimo

esforço, achar palavras, construir sentenças gramaticais e/ou seqüencializar fonologicamente) ou em termos de fala (habilidade para iniciar e manter a suavidade do fluxo da fala), ou seja, todos têm disfluências na fala. Pode-se dizer, portanto, que a fala se constrói a partir do binômio fluência/disfluência, considerando-se sempre o momento e as condições do falante (Gargantini, 1995).

Conforme a teoria proposta por Perkins, Kent & Curlee (1991), a fala envolve componentes lingüísticos e paralingüísticos processados por diferentes sistemas neurais com um mesmo sistema de saída. Quando tais componentes estão em sincronia, tem-se a *fala fluente*; contudo, se essa integração não for sincronizada, o fluxo da fala se rompe temporariamente, surgindo a *disfluência*, que é qualquer rompimento do fluxo da fala comum a todos os falantes e que, muitas vezes, chama a atenção do interlocutor. Para se garantir a recuperação da fluência e a qualidade rítmica da emissão, é fundamental o reequilíbrio automático dessa defasagem temporal entre as distintas operações.

Nesse processo de reequilíbrio da fluência, intervêm de forma efetiva os aspectos pessoais e ambientais. Nos primeiros, inclui-se a auto-estima e, nos segundos, as condições oferecidas pelos integrantes do contexto de comunicação. Quando esses dois aspectos se encontram em desarmonia, estabelece-se uma luta nas relações de interação e o conteúdo informativo é repellido para segundo plano.

Há um tipo de disfluência, denominado *gagueira*, cuja essência reside na quebra da fluência; ela ocorre quando "a continuidade do fluxo da fala é interrompida de forma anormal por repetições ou prolongamentos de um som, sílaba ou postura articulatória, ou por comportamentos de evitação e esforço" (Van Riper e Emerick, 1997: 260).

Embora se focalize primeiramente na gagueira a fala com mais disfluências do que se considera a média para o falante normal, esta desordem é sempre acompanhada de

tensão e ansiedade (Christmann, 1998). Conforme Perkins (1992), a gagueira ocorre quando o sujeito perde o controle de sua fala, quando é incapaz de continuar a falar mesmo quando sabe a palavra que está tentando dizer.

Como se sabe, todo comportamento é um ato de comunicação, na medida em que oferece uma mensagem a ser decodificada. Este é um conhecimento implícito e de domínio comum aos interlocutores. Quando o sujeito percebe um estado de disfluência, seu comportamento comunicativo geral sofre interferência, o que pode determinar que os gagos sejam vistos, em geral, como sujeitos inseguros, introvertidos, ansiosos, tensos, não assertivos e medrosos para falar.

Pode-se, pois, dizer que a gagueira é uma desordem de comunicação que elicia um estereótipo de personalidade especialmente negativo mantido por diferentes grupos de pessoas (Blood et al. 2001; Doody et al., 1993; Weisel e Spektor, 1998).

Entretanto, é interessante assinalar que, embora a maioria das pessoas considerem a gagueira um sintoma de uma personalidade problemática (Van Riper & Emerick, 1990), os achados de várias pesquisas têm mostrado que os sujeitos que gaguejam têm características de personalidade semelhantes às das pessoas que não gaguejam (Bloodstein, 1995; Van Riper & Emerick, 1990; Weisel & Spektor, 1998). Pesquisas também têm concluído que não há diferenças significativas nas características de personalidade de sujeitos que gaguejam em relação a sujeitos fluentes normais e que não há um tipo comum de personalidade entre as pessoas que gaguejam (Andrews et al., 1983; Bloodstein, 1995; Sheehan, 2001; Van Riper, 1984; Wenker et al., 1996).

O gago, em geral, luta por fluência, mas seus esquemas usualmente resultam em anormalidade. Quando os bloqueios ocorrem, ele tenta sair do espasmo, mas a quantidade

de esforço que faz leva a posturas bizarras, a movimentos anormais das mais diferentes partes do corpo e da face; neste momento, a fonação é reprimida, não há contato de olho do gago com o interlocutor e até a respiração pode ser suspensa (Bloodstein, 1995; Christmann, 1998). Esta luta para sair da dificuldade e alcançar certa fluência é verificada nos mais diversos aspectos da comunicação verbal e não verbal.

São, pois, comuns nos eventos de gagueira os *distúrbios respiratórios*. As curvas respiratórias durante tais eventos mostram uma série de anormalidades, algumas das quais são claramente concomitantes a aspectos audíveis ou visíveis da sintomatologia: irregularidades dos ciclos respiratórios, inspirações ou expirações prolongadas, interrupção completa da respiração, interrupção da expiração pela inspiração, tentativas de falar na inspiração, soltura repentina de ar do pulmão e tentativa de falar com o ar de reserva, etc. (Bloodstein, 1995).

Também se verifica durante os eventos de gagueira *distúrbios fonatórios*, ou seja, alterações na qualidade vocal, inflexões estranhas, mudanças bruscas ou falta de variação do *pitch* ou do *loudness*, fala em monotom, além de velocidade de fala alterada para mais ou para menos.

Quanto à *articulação*, tem sido encontrada, na gagueira, freqüente falta de sincronização de movimentos dos músculos articulatórios, além de outras anormalidades como intervalo de tempo mais longo entre o início dos movimentos mandibulares e início da fonação, tremores dos músculos labiais, inversão da seqüência de movimentos para produção dos fonemas em relação à seqüência usada por falantes normais, articulação "fechada", etc. Além disso, o sujeito gago freqüentemente tem medo de certos sons e, para evitá-los, alterna diferentes construções de sentença o que resulta em estereótipos de

fala ou segmentos de fala sem sentido. Observa-se, assim, que ao evitar suas *dificuldades articulatórias*, o gago pode até mesmo dizer o inverso do que pretende.

Os *movimentos dos olhos* são geralmente não usuais e associados, freqüentemente, aos bloqueios. Assim, estão presentes não focalização do olhar no interlocutor, contrações verticais dos olhos, fixação prolongada do olhar, movimentos lentos ou rápidos na linha horizontal, estrabismos temporários (incoordenação binocular) ou fixação de um olho e simultânea contração vertical do outr

A linguagem corporal é muito prejudicada pelas tensões visíveis não só da face, mas também por espasmos da cabeça e de todo o corpo. Tais reações podem ser simples e rápidas, mas também complexas e bizarras. A maioria destes maneirismos envolve partes do mecanismo de fala e/ou estruturas relacionadas, mas qualquer parte da musculatura voluntária do corpo pode apresentar espasmos, inclusive mãos, braços, pernas, pés e tronco. Além disso, observa-se que, em geral, embora estes movimentos apareçam associados aos bloqueios, eles também podem aparecer independentemente de qualquer interrupção visível da fala.

A postura, em geral, é tensa, revelando medo e ansiedade. Os gestos significativos e a expressão facial adequada são raros, tensos e não cumprem o propósito de complementar o que se fala (Bloodstein, 1995).

Isto posto, é fundamental salientar uma das grandes dificuldades que o gago adulto enfrenta: o problema ocupacional. Vários autores (Christmann, 1998; Hurst & Cooper, 1983; Woods, 1978) têm se referido às alterações que o gago apresenta em seu processo de comunicação como estigmatizantes e diretamente relacionadas à discriminação que ele sofre em termos ocupacionais.

Estudos têm mostrado que 85% dos empregadores concordam que a gagueira

diminui a empregabilidade do indivíduo e as oportunidades de promoção (Hurst & Cooper, 1983). Kehoe (1997), em uma revisão de literatura, identificou uma clara tendência entre os empregadores de estabelecer falsos julgamentos com relação ao gago. Quando se procura entender a razão deste comportamento, identifica-se uma não compreensão da gagueira, assumindo-se, por conseqüência, que os gagos são pessoas estranhas.

Ao competir por um emprego, os sujeitos gagos freqüentemente se encontram em real desvantagem. Muitos têm permanecido por anos em empregos não desejados, em posições marginais, enquanto observam pessoas menos qualificadas, mas fluentes, subindo em suas carreiras.

Os gagos relatam tomar muito cuidado com as palavras que usam, especialmente nas entrevistas, chegando ao ponto de não dizer nada, mesmo quando a coisa é interessante ou importante. Relatam que a gagueira destrói a impressão de tranquilidade, que ficam inseguros querendo saber o que os outros (entrevistador, cliente) estarão pensando e que concordam com as pessoas que lhe dizem para não procurar um emprego em que terão que falar com os clientes, mesmo que este emprego seja bom (Christmann, 1998).

Craig & Calver (1991), em estudo realizado na Austrália, evidenciou que após completarem dez meses um programa de habilitação da fala, 44% dos empregados gagos conseguiram promoção, 40% mudaram de emprego e 36% relataram mudanças positivas no trabalho. O mesmo autor, em outro estudo com empregadores de 38 sujeitos disfluente que haviam realizado terapia e 20 que estavam aguardando início do processo, assinalou que os empregadores relataram que 20% dos sujeitos submetidos à terapia apresentaram melhor efetividade comunicativa, fato não observado naqueles que não tinham iniciado o procedimento terapêutico.

Schwartz (1996) pesquisou dois grupos de 25 gagos 10 anos após a conclusão da graduação, categorizados por idade, sexo, nível intelectual, raça, educação e antecedente sócio-cultural. Observou que a diferença salarial não parecia decorrente de discriminação por parte do empregador, mas conseqüente da atitude do próprio gago que não aceitava promoção para cargos que exigissem fazer apresentação para grupos de pessoas.

Muitos empregadores consideram o gago uma pessoa nervosa, insegura, especialmente por sua forma de se expressar; embora digam que não se sentem perturbados com o modo de ser do gago, justificam que a dificuldade que o gago apresenta em se comunicar e se expressar torna o cliente inseguro, sem saber como agir diante dele. Quanto aos entrevistadores, mostram que eles se sentem inseguros diante do gago, que não sabem como fazer as perguntas e que alguns têm medo de a gagueira ser contagiosa (Christmann, 1998).

Kehoe (1997) relatou que supervisores de emprego que realizavam um curso de gagueira preferiam contratar sujeitos surdos ou portadores de paralisia cerebral leve em vez de sujeitos disfluente, embora muitos já tivessem sujeitos gagos integrando seu corpo de funcionários.

Sheehan (1970; 2001) formulou uma teoria e tratamento da gagueira com base na idéia do autoconceito e nas regras sociais, consideradas pelo autor como forças determinantes na manutenção da gagueira. Ele sugere que esta patologia da comunicação é uma desordem da apresentação social do EU, é um tipo especial de conflito, é basicamente o conflito de aproximação e evitação. Considera duas direções na reabilitação: a primeira tem como objetivo ser um falante normal, removendo o aspecto *gagueira* do autoconceito do falante. A outra direção visa superar a gagueira pela auto-aceitação do seu papel de gago no processo de comunicação. Para ele, isto é possível por meio de estratégias que visem a

dessensibilização do próprio gago em relação à sua gagueira e às reações das outras pessoas. Em uma mensagem para sujeitos gagos, publicada por Friedman e Cunha (2001: 127), este autor afirma: "Você pode gaguejar à sua maneira, sem tensão, se for suficientemente valente e assumir uma posição aberta ante o seu problema".

Todos esses aspectos evidenciam a complexidade que envolve o processo de comunicação e, especialmente, a desordem denominada gagueira. Considerando-se, assim, que a comunicação é a expressão de diferentes comportamentos, requeridos ou não para a compreensão da mensagem transmitida, o processo terapêutico para tal desordem, com foco na comunicação, deve direcionar-se tanto para a comunicação verbal como para a não verbal. Na integração desses dois processos situa-se a auto-estima do falante, a sua consciência como participante de um processo comunicativo.

Nesta perspectiva, as estratégias devem preocupar-se com técnicas corporais de autoconhecimento, com o fortalecimento da auto-estima, com o enfrentamento das diversas situações de comunicação e com a própria fluência. Elas devem levar o sujeito com disfluência a construir um modelo de comunicação no qual a *informação* se sobreponha a qualquer outro comportamento (evitação, fuga, temor e ansiedade). Assim, o objetivo principal do gago não deve ser aprender como lidar com a gagueira em situações difíceis, mas como realizar uma boa/produzida comunicação, não importando em que situação.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, C. R. F. de (1997) Gagueiras Infantis: atualização sobre a determinação de fatores de risco e condutas. *Pediatria*, São Paulo, 19(2): 150-158.
- ANDRADE, C. R. F. de (2000) Processamento da Fala – Aspectos da Fluência. *Pró-Fono* Revista de Atualização Científica, 12 (1): 69-71.
- ANDRADE, C. R. F. de (2001) terminologia: fluência e desordens da fluência. *Pró-Fono* Revista de Atualização Científica, Carapicuíba/SP, 13(1): 107-113.
- ANDREWS, G.; Craig, A.; Feyer, A.; Hoddinott, S.; Howie, P.; Nielson, M. (1983) Stuttering: a review of research findings and theories circa 1982. *Journal of Speech and Hearing Disorders*, 48, 226-245.
- BATESON, G. (1958) *Naven*. 2ª ed. Stanford: Stanford University Press.
- BLOOD, G. W.; Blood, I. M.; Tellis, G. & Gabel, R. Communication Apprehension and Self-Perceived Communication Competence in Adolescents Who Stutter. *Journal of Fluency Disorders*, 26, 161-178.
- BLOODSTEIN, O. (1995) *A handbook on stuttering*. 5th. Ed. San Diego/Ca: Singular Publishing Group.
- BOONE, D.; Plante, E. (1994) *Comunicação Humana e seus Distúrbios*. 2ª ed. Porto Alegre: Artes Médicas.
- CHRISTMANN, H. (1998) Stuttering and Communication: What is going wrong. <http://www.mankato.msus.edu/dept/comdis/isad/papers/christmann.html>.
- CRAIG, A. R. & Calver, P. (1991) Following up on treated stutterers: studies of perceptions of fluency and job status. *Journal of Speech and Hearing Research*, 34: 279-284.
- DOODY, I.; Kalinowski, J.; Arsom, J.; Stuart, A. (1993) Stereotypes of stutterers and nonstutterers in three rural communities in Newfoundland. *Journal of Fluency Disorders*, 18(4): 363-373.
- GARGANTINI, M. B. M. (1995) Fluência e Disfluência. *Informativo ABRAPÉE*. São paulo, v. 4 (2): 3.
- GONÇALVES, N. (2000) *A importância do falar bem*. São Paulo: Lovise.

- HURST, M.; Cooper, E. B. (1983) Employer attitudes toward stuttering. *Journal of Fluency Disorders*, (8): 1-12.
- JAKOBSON, R. (1970) *Lingüística e Comunicação*. 3ª ed. São Paulo: Cultrix.
- JAKUBOVICZ, R. (1997) *A Gagueira: teoria e tratamento de adultos e crianças*. 5ª ed. Rio de Janeiro: Revinter.
- KEHOE, D. T. (1997) *Stuttering: Science, Therapy & Practice*. Boulder, C. O: Casa Futura Technologies.
- LOPES, V. (2000) *Oratória e Fonoaudiologia Estética*. Carapicuíba: Pró-Fono.
- PERKINS, W. H. (1992) *Stuttering prevented*. San Diego/CA: Singular.
- PERKINS, W. H., Kent, R. D., Curlee, R. F. (1991) A theory of neuropsycholinguistic function in stuttering. *Journal of Speech, and Hearing Research*, 34: 734-752.
- PICCOLOTTO, L. & Soares, R. M. F. (1977) *Técnicas de imitação e comunicação oral*. São Paulo: Loyola.
- SHEEHAN, J. (2001) Mensagem ao gago. S. Friedman; M. C. Cunha (org). *Gagueira e Subjetividade*. Porto Alegre: Artmed.
- SHINE, R. E. (1984) Assessment and fluency training with young stutterer. M. Peins. *Contemporary Approaches in Stuttering Therapy*. Boston/Toronto: Little, Brown and Company.
- STAKWEATHER, C.W. & Givens-Ackerman, J. (1997) *Stuttering*. Austin: Pro-Ed.
- SOUZA, L. B. R. de (2000) *Fonoaudiologia fundamental*. Rio de Janeiro: Revinter. p. 39-45.
- VANRYCKEGHEM, M. e Brutten, G. J. (1992) The Communication Attitude test: a test-re-test reliability investigation. *Journal of Fluency Disorders*, 17: 177-190.
- VAN RIPER, C. (1982) *The Nature of Stuttering*. 2ª ed. New Jersey: Englewood Cliffs Prentice-Hall.
- VAN RIPER, C. & Erickson, R. L. (1996) *Speech Correction*, 9 ed. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- VAN RIPER, C. e Emerick, L. (1997) *Correção de Linguagem: uma introdução à patologia da fala e à audiologia*. Trad. de Marcos A. G. Domingues. 8ª ed. Porto Alegre: Artes Médicas. P. 260-313.
- WATZLAWICK, P.; Benvin, J. H.; Jackson, D.D. (1993) *Pragmática da Comunicação Humana*. Trad. Álvaro Cabral. São Paulo: Cultrix.
- WENKER, R. B.; Wegener, J. G.; Hart, K. J. (1996) The impact of presentation mode and disfluency on judgments about speakers. *Journal of Fluency Disorders*, 21: 147-159.
- WEISEL, A. & Spektor, G. (1998) Attitudes toward own communication and toward stutterers. *Journal of Fluency Disorders*, 23: 157-172.
- WOODS, C. I. (1978) Does the stigma shape the stutterer ? *Journal of Communication Disorders*, 11: 483-487.

Recebido para publicação em 13 de agosto de 2002 e aceito em 30 de outubro de 2002.