

Ambientes virtuais, escrita e clínica fonoaudiológica*

Marta C. R. Gertel**

Cynthia V. Babler***

Luiz A. P. Souza****

Resumo

O uso da escrita em ambientes virtuais, sobretudo na Web, tem sido objeto de reflexão e de polêmica, pois afeta convenções e o uso tradicional da mesma. Na literatura fonoaudiológica informática e internet, geralmente, são utilizadas como subsídios terapêuticos modernos e eficazes. Entretanto, áreas afins já fazem uso do meio digital tanto para capacitação e aprimoramento profissional, como para mediação com o outro: aluno, paciente, familiares.

O objetivo desta pesquisa exploratória, realizada por meio de revisão bibliográfica e vinhetas clínicas, é discutir a efetividade do emprego da escrita virtual como dispositivo terapêutico fonoaudiológico. Aspectos éticos da relação terapeuta-paciente e o uso de novas formas da linguagem escrita no dia-a-dia de nossos pacientes são alguns dos pontos que merecem a atenção, discussão e reflexão por parte dos fonoaudiólogos na clínica contemporânea.

Palavras-chave: linguagem; fonoaudiologia; internet.

Abstract

The use of writing in virtual environments, particularly the Web, has been a subject of discussion and controversy, since it affects conventions and the its traditional use. In Speech therapy literature, computer science and the internet are generally used as modern and effective therapeutic assistance. However, similar areas are already making use of digital media for both training and professional improvement, and for mediation with others: students, patients, family members.

The aim of this exploratory research, developed through bibliographic research and clinical memories, is to discuss the effectiveness of the use of writing in virtual environments as a speech therapeutic device. Ethical aspects of the therapist-patient relationship, the clinical demands of each case, and the proliferation of new forms of writing in our patients' everyday lives are just some of several aspects that deserve attention, discussion and reflection by Speech Therapy professionals in contemporary clinical practice.

Keywords: language; internet; speech therapy.

* Este artigo é parte da Dissertação de Mestrado realizada no Programa de Estudos Pós - Graduados em Fonoaudiologia - Linha de Pesquisa: Linguagem, Corpo e Psiquismo com Bolsa da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoa de Nível Superior (CAPES). ** Fonoaudióloga, Mestre em Fonoaudiologia pela PUC-SP; Doutoranda em Fonoaudiologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP - São Paulo (SP), Brasil. *** Fonoaudióloga, Mestre em Fonoaudiologia pela PUC-SP - PUC-SP - São Paulo (SP), Brasil. **** Fonoaudiólogo, Mestre em Distúrbios da Comunicação, Doutor em Psicologia Clínica e Professor titular da Faculdade de Ciências Humanas e da Saúde da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP - São Paulo (SP), Brasil.

Resumen

El uso de la escritura en ambientes virtuales, sobretudo en la Web, es objeto de discusión y controversia, porque afecta convenciones y su uso tradicional. En la literatura fonoaudiológica, informática y Internet son, generalmente utilizados como subsidios terapéuticos modernos e eficaces. Sin embargo, áreas afines ya se utilizan del medio digital tanto para la capacitación como para la mediación con el otro: alumno, paciente, familiares.

El objetivo de esta investigación exploratoria desarrollada por método de revisión bibliográfica y viñetas clínicas, es discutir la eficacia de la utilización de la escritura virtual como dispositivo terapéutico fonoaudiológico. Aspectos éticos de la relación terapeuta-paciente y el uso diario de formas del lenguaje escrito por nuestros pacientes, son algunos de los puntos que merecen la atención, discusión y reflexión por parte de los fonoaudiólogos en la clínica contemporánea.

Palabras claves: lenguaje; Internet; fonoaudiología.

Introdução

Nas sociedades orais, as mensagens e as memórias eram guardadas, em geral, pelos membros mais velhos da comunidade, responsáveis pela transmissão da cultura às novas gerações. Amaral (2005) assinala que o advento da escrita possibilitou a criação de discursos com validade para todos os leitores, de qualquer parte do mundo e de qualquer época.

Carabajal (2006) aponta para o fato de que os primeiros registros escritos datam da pré-história e tinham como objetivo registrar vivências e atividades, materializando e preservando as idéias e a memória coletiva do cotidiano de um povo.

Já Garcia (2005) refere que a criação do livro impresso e a revolução da imprensa, operada por Gutenberg, em 1455, por meio da tipografia mecânica, tornaram possível potencializar e difundir a escrita pela sociedade, conduzindo a uma *cultura letrada*: o sujeito letrado apropria-se da leitura e da escrita, que se tornam internalizadas. Gradativamente, as práticas letradas ganham destaque no cotidiano dos homens, como forma de expressão; de troca simbólica e obtenção de conhecimentos e informações; de comunicação, mas, sobretudo, como dispositivo de constituição subjetiva e da cultura de cada época. Os sujeitos estabelecem uma relação particular com a escrita e a partir dela singularizam a escrita e a si como leitores e escritores.

Compreender a escrita como linguagem supõe admitir seu potencial ilimitado para significar e produzir sentidos, com usos e funções específicas, que podem ser manejadas de diversas maneiras

e em diversos gêneros discursivos. A linguagem escrita permite ao ser humano inscrever no tempo a sua própria história, (re) significando o passado, o presente e projetando o futuro (Munhoz e Zanella, 2008).

Atualmente, o uso da escrita nos chamados ambientes virtuais, sobretudo na Web, tem sido objeto de reflexão e de polêmica, pois vem produzindo inflexões às convenções e aos usos mais tradicionais da escrita. A tecnologia informática é, cada vez mais, intrínseca à vida do sujeito contemporâneo: proliferam os sites, e-mails, e-books, blogs, chats, aulas virtuais, teleconferências, etc.

Freitas (2005) observa que escrever em ambientes virtuais não se restringe ao conhecimento das convenções da escrita e ao domínio de habilidades no uso do computador e da internet, mais que isso, supõe modos particulares de usar e de atribuir valor simbólico às relações e às ações pessoais e profissionais, tomando parte na invenção e na experimentação de si e na relação com o outro, agora intensamente mediadas pelas tecnologias da informação.

Para Souza (1997), a Web produz uma nova realidade subjetiva e intersubjetiva, nas quais espaço e tempo são, em alguma medida, resignificados. Os desdobramentos desse fenômeno podem ser observados pela possibilidade de ocupar, virtualmente, vários espaços simultaneamente e em tempo real; ultrapassar limites e barreiras geográficas; promover relacionamentos pessoais e profissionais que dispensam a presença física dos interlocutores.

No contexto da escrita por meios digitais, a interação entre sujeitos constitui novas formas de

envolvimento das pessoas com as tecnologias. Tal situação, por exemplo, conduz a um fenômeno que vem sendo chamado de *letramento digital*, que implica em diferentes modalidades e gêneros de escrita, de maneira relativamente correlata ao que ocorre na linguagem oral, por meio das variações dialetais (Costa, 2005; Marcuschi e Xavier, 2005).

Em se tratando do uso de tecnologias digitais na efetuação de educação à distância, para formação, capacitação e aprimoramento profissional, já existem, inclusive na fonoaudiologia, inúmeras iniciativas em nível de graduação e pós-graduação. As vantagens educacionais nesta modalidade de uso da Web e de outras tecnologias podem envolver: redução de custos; necessidade de universalização do acesso ao ensino de qualidade; familiarização com o ambiente virtual para pesquisa; possibilidade de propiciar uma aprendizagem autônoma; facilidade e agilidade na troca de informações à distância e na atualização profissional (Dias e Cassiani, 2004; Dubeaux et al. 2007; Galante & Colli, 2008; Silva, Furegato e Godoy, 2008).

Em contrapartida, alguns autores procuram destacar as desvantagens no uso do ambiente virtual para fins profissionais e educacionais: perda da dimensão humana no processo de aprendizagem; abundância de informação versus seu uso prático para benefício da comunidade; dificuldade em manter um ambiente estimulante e que valorize a autonomia, a criatividade e o pensamento reflexivo (Dias e Cassiani, 2004; Dubeaux et al., 2007).

Quanto aos aspectos da relação do profissional da saúde com seu paciente, vários autores enfatizam o uso da Web como importante meio provedor de informações sobre saúde, tanto em aspectos de prevenção quanto de suporte e apoio a grupos específicos de pacientes (Santos e Marques, 2006)

Frente a este universo, é imprescindível que o fonoaudiólogo considere esses aspectos como constituintes das referências e do repertório das pessoas que buscam atendimento clínico. Também é necessário destacar os desdobramentos, para a clínica fonoaudiológica, do uso da comunicação virtual em contexto social, haja visto, por exemplo, as abreviações, vocábulos específicos da informática e em inglês, além da incorporação, à escrita, da linguagem do dia-a-dia, coloquial e diretamente apoiada na oralidade (Marcuschi e Xavier, 2005; Babler, 2007).

Se os ambientes virtuais criam interações coletivas, que franqueiam uma série de vantagens, o

fato dessas relações não serem presenciais e nem exigirem que os interlocutores se conheçam pessoalmente, por outro lado, pode também produzir ou mascarar dificuldades pessoais (de relacionamento, de comunicação, psíquicas, etc.), bem como sugerem limites e cuidados ao serem adotadas como dispositivo terapêutico ou instrumento auxiliar em tratamentos de saúde, em função de permitirem impessoalidade e não comprometimento com o outro e com o tratamento (Oliveira, 2005; Babler, 2007; Mutti e Axt, 2008).

No caso da fonoaudiologia, especificamente, embora os trabalhos sobre o uso terapêutico da escrita em ambientes virtuais sejam ainda escassos, encontra-se, na área, diversos autores que relatam o uso da escrita (não virtualmente) como meio a partir do qual o paciente dispõe ao clínico demandas a serem trabalhadas em terapia. A escrita, em contexto clínico, vem sendo utilizada com pacientes gagos, deficientes auditivos, afásicos, entre outros, como dispositivo terapêutico, ajudando a criar condições para que os pacientes elaborem suas idéias, percepções, experiências e sofrimento (Friedman, 1998; Baliero, 2000, Barros, 2004; Nunes, 2004; Santana e Macedo, 2005).

Nesse sentido, a escrita reitera sua potência como linguagem, por meio da qual, entre outras coisas, expressa-se angústias, sofrimentos e queixas, bem como abre-se campos de compreensão e de elaboração, por parte dos pacientes e do terapeuta, dos problemas a serem enfrentados. Daí a legitimidade em se assumir a escrita enquanto dispositivo terapêutico: por meio de textos de pacientes, com qualquer transtorno fonoaudiológico, o fonoaudiólogo também tem condições de acessar e tratar as demandas que se apresentem nos casos clínicos.

A presente pesquisa buscou justamente isso: mostrar a efetividade do emprego da escrita virtual em terapias fonoaudiológicas, desde que certos limites e cuidados, éticos e técnicos, sejam considerados, conforme se verá na seqüência do artigo.

Objetivo

Analisar o uso da escrita em ambientes virtuais como dispositivo terapêutico na clínica fonoaudiológica.

Método

Trata-se de pesquisa exploratória, realizada por meio de revisão bibliográfica e com emprego de vinhetas clínicas, que serviram para ilustrar as reflexões acerca do uso da escrita em ambientes virtuais na clínica fonoaudiológica. Cabe ressaltar que a pesquisa não realizou estudos de caso, apenas utilizou situações pontuais que, de algum modo, relacionaram-se com a temática em questão.

Apresentação dos dados e Discussão

Nas seis vinhetas clínicas, que serão apresentadas e discutidas a seguir, além do atendimento presencial, considerou-se oportuna a extensão do *setting* para o atendimento em ambiente virtual.

O primeiro exemplo refere-se a uma adolescente com queixa vocal, que passava grande parte do tempo na internet e não realizava os exercícios solicitados em terapia, por falta de interesse. Nas sessões fonoaudiológicas a paciente trouxe diversos conteúdos sobre dificuldades de relacionamento familiar e *crise de identidade*, além de enviar e-mails sobre estes temas. A terapeuta usou seu interesse pela internet como recurso terapêutico para sugerir que, enquanto estivesse on-line, fizesse alguns dos exercícios passados em sessão e discutisse as orientações enviadas por e-mail.

A estratégia terapêutica utilizada visava, por meio da escrita em ambiente virtual, acolher a paciente e permitir que ela pudesse elaborar suas angústias e pensamentos. O que de fato ocorreu. Não se tratava de realizar terapia por e-mail, mas de potencializar a terapia presencial (Baliero, 2000; Nunes, 2004; Santana e Macedo, 2005).

Outro fator de destaque é que o virtual transpassa o contrato terapêutico tradicional, uma vez que precisa haver disponibilidade para a demanda que pode surgir a qualquer hora, repetidas vezes e, principalmente, sob modos e lógicas sutis ou radicalmente diferentes daquelas do processo presencial (Babler, 2007).

A segunda vinheta refere-se a uma paciente idosa com quadro de transtorno de linguagem e alteração da fase oral da deglutição, cujo acompanhamento às sessões era feito por um dos filhos da paciente. A filha, que estava de mudança para o exterior, ficou com o e-mail da terapeuta para poder acompanhar o tratamento da mãe à distância.

Por se tratar de uma família humilde e que não tinha computador em casa, era na terapia que a mãe tinha notícia da filha distante. Esta articulação contribuiu de maneira significativa para que a paciente se empenhasse nas atividades propostas em terapia. Contudo, em determinado período, a filha interrompeu o contato por e-mail e por telefone com a família, o que fez com que a paciente parasse de colaborar com o tratamento e inclusive de se alimentar.

Nesta situação, é nítida a contribuição positiva da comunicação por e-mail da mãe com a filha, mas também complexa e problemática para o *setting* fonoaudiológico quando da interrupção das mensagens. A mediação terapêutica via e-mails não pôde ser sustentada pela fonoaudióloga e, quando de sua interrupção, houve forte abalo na relação terapeuta-paciente. Em outras palavras, a aceitação da relação por e-mail com a filha não deveria ter sido usada como meio de sustentação do vínculo com a mãe (paciente), ao contrário, tais relações precisariam ser manejadas de maneira independente, para que não contaminassem o vínculo terapêutico (Babler, 2007).

A terceira situação envolve um menino de 12 anos, com transtorno de leitura e escrita, que parecia resistente à terapia, muito pouco colaborativo. No entanto, escrever cartas ao pai, que não via há 3 anos (morava no exterior) e incentivar sua comunicação via MSN mostrou-se excelente estratégia terapêutica. Neste caso, a escrita em ambiente virtual entre pai e filho, mediada pela terapeuta, apresentou resultados positivos, capazes de evidenciar e colocar à disposição de ambos aspectos afetivos importantes. Como bem destacam Santos e Marques (2006), a agilidade na comunicação virtual pode favorecer o suporte e apoio à distância para grupos específicos, da mesma maneira como relatado neste caso.

Na quarta situação uma menina de 12 anos com dificuldade escolar ficou para recuperação durante todo bimestre. A escola sugeriu avaliação fonoaudiológica, na qual, como a paciente demonstrava interesse pela internet, foi sugerido que pesquisasse na Web as matérias nas quais apresentava mais dificuldade: meio ambiente e espanhol. Para auxiliar neste processo, a terapeuta agendou data, horário e tempo de duração de um encontro pelo MSN entre ambas.

As pesquisas na internet tinham o objetivo de motivar seu estudo e facilitar a compreensão

do conteúdo pesquisado, por meio de imagens e sons que encontrava, tornando seus estudos mais interessantes e interativos. Após esse encontro, a terapeuta tomou o cuidado de bloquear a paciente em sua lista de contatos, de modo que não houvesse mais *encontros virtuais*. A paciente não possuía demanda clínica e, após o processo de avaliação (mais dois atendimentos na clínica), voltou a ter um bom desempenho escolar.

Em concordância com Dias e Cassiani (2004), Dubeaux et al. (2007) e Silva, Furegato e Godoy (2008), a facilidade e agilidade de pesquisa em ambiente virtual, além de propiciar uma aprendizagem mais autônoma, são fatores de destaque acerca das vantagens do uso da internet na educação, como foi possível observar neste caso.

Outra situação exemplar retrata o uso da internet para, respectivamente, *autodiagnóstico* e tratamento do filho pelos seus pais. Aqui o acesso ilimitado à informações sobre problemas de saúde [fonoaudiológicos] na Web, obscureceu aspectos importantes da demanda e da compreensão dos pais, pois equacionar os transtornos de saúde e as demandas de sofrimento aí envolvidas requer técnicas e saberes profissionais específicos, bem como, ou principalmente, escuta clínica, para ganharem condições de vir à tona, para serem trabalhados pelo fonoaudiólogo. Esta é uma das principais desvantagens apontadas quanto ao uso irrestrito da internet pela comunidade em geral (Dias e Cassiani, 2004; Dubeaux et al., 2007).

A última vinheta aqui trabalhada apresenta a escrita em ambiente virtual como forma de comunicação entre profissionais, no caso a fonoaudióloga e a professora de uma criança em atendimento clínico. Neste contexto, a escrita não foi utilizada como dispositivo terapêutico, mas como forma de relação mais intensa e produtiva entre o atendimento fonoaudiológico e o escolar, o que interferiu positivamente na dinâmica escolar e terapêutica do paciente, gerando maior eficácia em ambos os campos.

Conclusões

Pelo exposto, é imprescindível o debate e, também, novas pesquisas quanto ao uso da escrita em ambiente virtual como dispositivo terapêutico na clínica fonoaudiológica. Aspectos éticos da relação terapeuta-paciente e/ou entre profissionais; a demanda clínica de cada caso; a proliferação do uso

de novas formas da linguagem escrita no dia-a-dia de nossos pacientes, são apenas alguns dentre os vários aspectos que merecem atenção, discussão e reflexão por parte dos fonoaudiólogos.

Além disso, o universo virtual e a relação cada vez mais estreita com tecnologias da informação, moldam formas de cognição, de comportamento, de comunicação, de relacionamento e de circulação social, construindo novas subjetividades, ou seja, novas maneiras dos indivíduos se fazerem e se manterem sujeitos, em seus processos de aprendizagem e de aquisição e uso da linguagem, como também em termos de acesso aos bens sociais e culturais, à produção da cidadania.

Compreender tais fenômenos é exigência premente e necessária ao equacionamento de vários transtornos de saúde, entre os quais aqueles que implicam a linguagem e a comunicação, pois é por meio delas que transitamos nos ambientes virtuais, recebendo sua influência. Sendo assim, tais questões dizem respeito também à fonoaudiologia diretamente.

Referências bibliográficas

- Amaral SC. Ciberfilosofia ou o dia em que o mundo virtual das idéias virou realidade. *Fragments Cult* 2005;15(11):1736-44.
- Babler CV. Ambientes virtuais, escrita e clínica fonoaudiológica [dissertação de mestrado]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo; 2007.
- Baliero C.R. Vamos publicar um livro?: a pessoa deficiente auditiva e a escrita na escrita fonoaudiológica [tese de doutorado]. São Paulo: Universidade Federal de São Paulo; 2000.
- Barros RCB. A gagueira e sua terapêutica: estudo discursivo da escrita como possibilidade de recurso terapêutico [tese de doutorado]. Campinas, SP: Instituto de Estudos da Linguagem da UNICAMP; 2004.
- Carabajal M. Síntese histórica do surgimento e evolução da escrita. Academia de Letras do Brasil [homepage na internet]. Rio de Janeiro: ALB; 2003. [atualizado em 05 mar 2010; acesso em 14 jan 2006]. Disponível em: <http://www.academialetrasbrasil.org.br/histescrita.htm>
- Costa RS. Cyberspace (hypert)texts: reading-writing mutations. *Cad CEDES* [periódico na internet] 2005 [acesso em 13 mar 2006];25(65):102-16. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32622005000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=pt
- Dias DC, Cassiani SHB. Educação de enfermagem sem distâncias: uma ruptura espaço/temporal. *Rev Esc Enferm USP* 2004;38(4):467-74.
- Dubeaux LS, et al. Formação de avaliadores na modalidade educação a distância: necessidade transformada em realidade. *Rev Bras Saude Matern Infant* 2007;7(Supl 1):547-52.
- Freitas MTA. Sites construídos por adolescentes: novos espaços de leitura/escrita e subjetivação. *Cad CEDES* 2005;25(65): 87-101.
- Friedman S. Cartas com um paciente (co-autor) gago: um processo de terapia para a gagueira. São Paulo: EDUC; 1998.



- Galante AP, Colli C. Desenvolvimento e aplicação de um questionário semiquantitativo de frequência alimentar on-line para estimar a ingestão de cálcio e ferro. *Rev Bras Epidemiol* 2008;11(3):402-10.
- Garcia ALM. Fonoaudiologia e letramento. In: Dauden ATBC, Mori-de-Angelis CC, organizadores. *Linguagem escrita: tendências e reflexões sobre o trabalho fonoaudiológico*. São Paulo: Pancast; 2005. p.117-24.
- Marcuschi LA, Xavier AC, organizadores. *Hipertextos e gênero digital: novas formas de construção do sentido*. Rio de Janeiro: Lucerna; 2005.
- Munhoz SCD, Zanella AV. Linguagem escrita e relações estéticas: algumas considerações. *Psicol Estud* 2008;13(2):287-95.
- Mutti RMV, Axt M. Para uma posição enunciativa no discurso pedagógico mediado por ambientes virtuais de aprendizagem. *Interface Comun Saude Educ* 2008;12(25):347-61.
- Nunes LM. *A escrita em gesto: um caso de surdez [dissertação de mestrado]* Campinas, SP: Instituto de Estudos da Linguagem da UNICAMP; 2004.
- Oliveira RM. Tecnologia e subjetivação: a questão da agência. *Psicol Soc [periódico na internet]* 2005 [acesso em 04 jan 2006];17(1):56-60. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822005000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=pt
- Souza LAP. *Entre-corpos: subjetivação e processos urbanos [tese de doutorado]*. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo; 1997.
- Santana APO, Macedo HO. O afásico e a linguagem escrita: algumas reflexões. In: Dauden ATBC, Mori-de-Angelis CC, organizadores. *Linguagem escrita: tendências e reflexões sobre o trabalho fonoaudiológico*. São Paulo: Pancast; 2005. p.117-24.
- Santos SGF, Marques IR. Uso dos recursos de internet na enfermagem: uma revisão. *Rev Bras Enferm* 2006;59(2):212-6.
- Silva EC, Furegato ARF, Godoy S. Clinical case studies in mental health by means of the on-line discussion. *Rev Latino Am Enferm* 2008;16(3):425-31.

Recebido em novembro/09; **aprovado em** dezembro/09.

Endereço para correspondência

Marta C. R. Gertel

Rua Albuquerque Lins 848/132 – Higienópolis – São Paulo
CEP: 01230-000

E-mail: martagertel@uol.com.br

