

## REVENDO ESTRUTURAS E REORGANIZANDO NOSSA COMUNICAÇÃO<sup>1</sup>

REVIEWING STRUCTERES AND REORGANIZING OUR COMMUNICATION  
REVISANDO ESTRUCTURAS Y REORGANIZANDO NUESTRA  
COMUNICACIÓN

*Edoília Maria Teixeira Mendes*<sup>2</sup>  
*Eliana Rodrigues Carlessi Mayor*<sup>3</sup>  
*Maria Cristina P.B. Francisco*<sup>4</sup>  
*Maria Júlia Paes da Silva*<sup>5</sup>  
*Sueli Chenes Albertino Capeli*<sup>6</sup>

---

**RESUMO:** O desenvolvimento de programas para treinamento de indivíduos em sistema-empresa pode ser feito em caráter individual ou em conjunto considerando a importância do equilíbrio na relação custo/benefício. Atualmente vivenciamos formas diferentes de comunicação que expressam múltiplas situações pessoais, interpessoais e grupais; na área de Saúde a comunicação é fundamental, pois os profissionais constantemente deparam com situações de conflitos. Identificamos no nosso ambiente hospitalar uma unidade em clima de muitas incertezas e conflitos onde viabilizamos um programa de sensibilização do grupo de enfermeiros, com proposta de resgate do seu valor individual para adequação dos profissionais a equipe de trabalho. Enquanto há vida, há mudanças, devemos estar atentos ao crescimento das pessoas. A comunicação é o que possibilita "tornar comum" o aprendizado dessas mudanças. A educação é, realmente, continuada, eis o desafio para os dirigentes, na área da saúde em busca da qualidade da assistência.

---

**PALAVRAS-CHAVE:** comunicação, sensibilização, equipe

### INTRODUÇÃO

Pessoas que acreditam no potencial de desenvolvimento do ser humano e na educação permanente como condição básica de inovação constante é essencial no desenvolvimento de programas para o treinamento de indivíduos em sistema-empresa.

O treinamento pode ser feito em caráter individual ou em conjunto, considerando neste último, a importância do equilíbrio na relação custo-benefício.

O treinamento de adultos é particularmente difícil e exige cuidados específicos, porque estes possuem uma visão do mundo consolidada, acúmulo de experiências, desenvolvimento de crenças e estruturação de valores, definindo seus padrões de atitude e comportamento. "Propor a esses indivíduos, nessas circunstâncias, uma revisão desse universo que lhe empresta segurança, equilíbrio, definição, significa basicamente lidar com sólida resistência inicial, com dúvida diante do novo e da mudança que abrem perspectivas e ao mesmo tempo ameaçam"

---

<sup>1</sup> Prêmio Jane da Fonseca Proença. 1º lugar, 52º CBEEn.

<sup>2</sup> Assistente Técnico de Saúde – Divisão de Enfermagem ICHC-FMUSP.

<sup>3</sup> Diretora Técnico Divisão de Saúde ICHC-FMUSP.

<sup>4</sup> Diretora Técnico Serviço de Saúde – Divisão de Enfermagem ICHC-FMUSP.

<sup>5</sup> Professora Associada – EEUSP.

<sup>6</sup> Psicóloga – Psicoterapeuta e Terapeuta Floral pela USP.

(Gomes, 1994).

Ao repensar a abordagem tradicionalmente adotada pelas entidades de saúde em relação a programas de treinamento e desenvolvimento de pessoal enfocando simplesmente aspectos técnicos, buscamos percorrer outros caminhos, aproximando-nos da comunicação, enquanto possibilidade de superar conflitos na interação de grupos profissionais.

Segundo *Cyrino; Cyrino (1997)*, a tendência do nosso País é a articulação da saúde aos campos da educação e da comunicação já esboçados na proposição do Sistema Único de Saúde (SUS).

Numa relação interpessoal, a pessoa vê o mundo de um jeito específico, parecendo claro e natural, apesar de muitas vezes não coincidir com o que a outra vê. Através do processo de comunicação a pessoa cria balizas, pontos de referência para perceber, julgar e agir, nos proporcionando encontrar o espaço pessoal, profissional e emocional diante dos demais (*Moran, 1998*).

Vivenciamos formas diferentes de comunicação, que expressam múltiplas situações pessoais, interpessoais, grupais e sociais de conhecer, sentir e viver, que são dinâmicas, que vão evoluindo, modificando-se, modificando-nos e modificando os outros. "Na área de saúde, a comunicação é fundamental para saber lidar com gente, pois os profissionais desta área constantemente deparam com situações de conflitos originados de uma atitude não compreendida ou mesmo de uma reação inesperada; isto porque tem-se como base do trabalho as relações humanas com o paciente ou equipe multidisciplinar" (*Silva, 1996*).

Assim, transportando para o nosso ambiente hospitalar, identificamos uma unidade com características de autonomia própria, sendo enfatizada através da duplicidade administrativa, que se encontrava num momento difícil quanto à relação de pessoas, à falta do reconhecimento profissional evidenciada e à divergência na comunicação associada a complexidade da especialidade de uma área com perdas constantes, em função da patologia dos clientes.

Nesse clima de muitas incertezas e conflitos, tornaram-se necessárias mudanças administrativas, tendo sido, então, viabilizado um programa de sensibilização do grupo para enfermeiros, com proposta de resgate do seu valor individual, potencializando seu papel institucional e auxiliando na adequação desse profissional à equipe de trabalho.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Como referencial teórico neste trabalho utilizamos *Maihiot(1991)*, que discute as propostas de Kurt Lewin e desenvolve a idéia de que a produtividade de um grupo e sua eficiência estão estreitamente relacionadas – não somente à competência dos seus membros, mas, sobretudo, à solidariedade de suas relações interpessoais.

O autor afirma que os membros de um grupo não consentem em integrar-se senão a partir do momento em que certas necessidades fundamentais são satisfeitas pelo grupo, ou seja, a necessidade de inclusão, a necessidade de controle e a necessidade de afeição. A necessidade de inclusão é satisfeita quando o membro se percebe como participante do processo de tomada de decisão; a necessidade de controle é a que experimenta cada membro de se sentir responsável por aquilo que se constitui o grupo: suas atividades, seu objetivos, seu crescimento; e, a necessidade de afeição é a que todos têm de se sentir respeitado por sua competência e ser aceito como pessoa humana pelo que ele é.

Refere que a gênese de um grupo e sua dinâmica são determinadas, em última análise, pelo grau de autenticidade das comunicações que se iniciam e se estabelecem entre seus membros; e que o estudo da dinâmica dos grupos tem contribuído muito para revalorizar a comunicação não-verbal, principalmente a cinésia (a linguagem do corpo).

Propõe como teoremas para análise e compreensão dos grupos, os seguintes tópicos:

- a. Quanto mais o contato psicológico se estabelece em profundidade, mais a

comunicação humana terá possibilidades de ser autêntica (daí a importância de estarmos atentos e ouvirmos, realmente, o outro);

b. Quanto mais a expressão de se conseguir integrar a comunicação verbal e a não-verbal, mais a troca com os outros terá condições de ser autêntica (daí a importância do aprendizado da comunicação e do auto-conhecimento);

c. Quanto mais a comunicação se estabelecer de pessoa a pessoa, para além dos personagens, das máscaras, do status e das funções, mais terá possibilidade de ser autêntica (daí a importância do aprendizado de nos relacionarmos com pessoas, não com cargos);

d. Quanto mais as comunicações intra-grupo forem abertas, positivas e solidárias, mais as comunicações inter-grupos terão possibilidade, em consequência, de serem autênticas e de não servirem de evasão ou de compensação a uma falta de comunicações internas em seu próprio grupo (o grupo passa a se sentir "time" e todos potencializam o trabalho uns dos outros);

e. Quanto mais as comunicações humanas forem consumatórias (isto é, encontros de sujeito a sujeito), menos elas serão instrumentais (isto é, manipulações do outro) e mais possibilidades terão de se tornarem autênticas.

Quando os elementos do grupo conseguem se perceber como humanos e aprendem a se ouvir, somos capazes de rever a estrutura organizacional, retomando sua verdadeira razão de existir e reorganizamos nossa comunicação a partir da essência da própria palavra: tomamos comum os pensamentos e sentimentos, trocamos idéias e definimos estratégias.

## OBJETIVOS DO TRABALHO

- Relatar a experiência de sensibilização dos enfermeiros para a interação profissional e multidisciplinar.

- Analisar as mudanças conseguidas e a capacitação profissional dos enfermeiros na compreensão.

## TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Esse programa teve início em caráter experimental, em setembro de 1998, em hospital universitário de porte extra, de atendimento terciário e quaternário, da cidade de São Paulo.

A população deste estudo constituiu-se de 12 enfermeiros assistenciais e 05 enfermeiros gerenciais, tendo sido dividida para os trabalhos em 02 grupos, conforme escala de serviço, não caracterizando a fixação do profissional em grupos definidos, e contando com a participação dos enfermeiros de 03 turnos de trabalho (manhã, tarde e noturno), tendo sido mantida a abordagem idêntica para os dois grupos.

O programa de sensibilização foi dividido em 03 fases:

**1ª fase:** Foram realizadas reuniões de 02 horas, de caráter interativo, com os grupos (inicialmente semanais durante 02 meses, após quinzenais e posteriormente mensais) pela Unidade de Treinamento, Desenvolvimento e Aperfeiçoamento de Pessoal, enfocando os temas: auto-estima, valorização pessoal, novos paradigmas institucionais, liderança de grupo, gerência de mudanças, relações interpessoais e grupais, perdas e conflitos situacionais.

Foram utilizadas como estratégia, nessa 1ª fase, dinâmicas de grupos e relato de experiências vivenciadas pelos profissionais por um período de 08 meses.

**2ª fase:** Houve parceria com uma universidade, com professores especialistas em Comunicação e Assistência ao Paciente Terminal. Foram realizadas 05 palestras com esses temas e também utilizadas dinâmicas de grupo e técnicas de relaxamento, por um período de 03 meses.

Nesse momento, sentimos a necessidade de reavaliar o processo, em busca de outras alternativas para sedimentação do programa. Acreditando na importância da integração com o

profissional psicólogo, devido sua formação, e observando as necessidades vivenciadas na área comportamental dessa equipe específica, houve o convite para uma psicóloga assessorar nessa sensibilização.

**3ª fase:** Em parceria com uma Psicóloga, indicada através da Universidade, em atuação voluntária, esta fase do trabalho foi realizada em 02 etapas. Inicialmente começou-se uma entrevista individual com os profissionais envolvidos, utilizando instrumento previamente elaborado para fins de diagnóstico individual e grupal.

O diagnóstico teve-se a história de vida de cada um, os seus anseios, perspectivas, realizações, enfim, em como se colocavam perante a vida como seres humanos. O diagnóstico grupal baseou-se nas respostas das entrevistas, como se colocavam na equipe, como se comportavam e o que esperavam como profissionais.

O trabalho realizado envolveu psicoterapia em grupo, psicodrama, relaxamento, dinâmicas de grupo, associação livre e, concomitantemente, foi dada a oportunidade ao grupo de utilizarem uma terapia complementar na qual uma das autoras do trabalho é especialista: a Terapia Floral.

A Terapia Floral é uma terapia complementar vibracional onde são utilizados extratos sutis de flores, as essências florais, que trabalham as polaridades de uma desordem psicológica da pessoa e não da condição física individual. Foi descoberta pelo médico Dr. Eduard Bach, por volta dos anos 30. Ele percebeu que o que caracterizava as desordens físicas das pessoas eram as condições psicológicas que as geravam (*Barnard, 1979*).

A cada profissional foi oferecido uma fórmula de floral, respeitando tanto o diagnóstico individual quanto o grupal, e os mesmos tiveram o poder de decisão para utilizar ou não essa terapia complementar.

Posteriormente foram realizados encontros, respeitando os mesmos critérios da 1ª fase para formação dos grupos, o que proporcionou um intercâmbio entre os mesmos. Nesse momento a psicóloga atuava como FACILITADORA, desenvolvendo dinâmicas de grupo (Anexo I), com a finalidade de propiciar conscientização do seu *Eu* e, como consequência, a modificação do comportamento.

## DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em cada fase desenvolvida o grupo adotava mudanças significativas de comportamento, solicitando a continuidade do processo, não observando-se desmotivação por parte dos integrantes, fator relevante que nos impulsionou a continuar.

Considerando o referencial teórico, *Maihiot (1991)*, no que se refere a satisfação do grupo em relação as necessidades fundamentais, ou seja, necessidade de inclusão, de controle e de afeição e as atividades desenvolvidas através de encontros e dinâmicas utilizadas (Anexo I), verificamos respostas positivas aos teoremas propostos pelo autor:

- tendências a autenticidade entre os membros, onde percebemos a atenção em ouvir e compreender o outro. O grupo inicialmente representava uma "torre de babel" nas comunicações; enquanto se falava A; entendia-se B, ouvia-se C e respondia-se D. No decorrer do processo, as interrelações foram tornando-se mais homogêneas e contínuas, com características de aproximação e entendimento, decorrentes de um aprofundamento no contato psicológico e reconhecimento de valores pessoais.

- desenvolvimento da clareza na comunicação verbal e não-verbal. A metodologia utilizada, principalmente na 3ª fase do processo, facilitou a decodificação a compreensão da comunicação não-verbal, sendo explícito entre os integrantes do grupo, gestos significativos como: o abraço revelando sentimentos; a firmeza e individualidade no gesto de aperto de mão; o segurar um objeto simbólico e o zelo ao entregar o mesmo ao outro, valorizando a posse e a entrega também de sentimentos, por exemplo.

- houve a compreensão do relacionamento com pessoas e não cargos. Em princípio



foram também tomadas medidas administrativas para um diagnóstico “afetivo” da unidade mais profundo, voltado para o relacionamento interpessoal dos profissionais. O diretor da área permaneceu diretamente no local por um período de 20 dias, com atividade exclusiva de observar, participar, reorientar e avaliar a problemática do campo. Nesse momento, o grupo identificava um posicionamento administrativo do diretor voltado para a fiscalização e controle da situação. Esta fase norteou o programa de sensibilização do grupo de enfermeiros, por acreditarmos que a valorização pessoal e profissional teria como consequência um fortalecimento da liderança grupal. Durante todos os encontros estiveram presentes profissionais atuantes em atividades assistenciais e administrativas. A seqüência e freqüência desses encontros proporcionaram uma interação, onde os integrantes espontaneamente e naturalmente explicitavam situações próprias do passado, presente e pretensões para o futuro num retirar de máscaras.

- transparência na comunicação intra-grupo intervindo e refletindo na comunicação inter-grupo. Considerando o diagnóstico inicial quanto à falta de reconhecimento profissional e a auto-estima comprometida dos integrantes, deparávamos com uma situação de constante stress, falta de motivação e conflitos intra e inter-grupos. No desenvolvimento do programa de sensibilização houve uma aproximação entre pessoas, as comunicações se tornaram mais abertas e compreensivas resultando num entendimento intra-grupo que fortaleceu o posicionamento inter-grupo e o reconhecimento da competência dos profissionais envolvidos. Exemplificando: A chefia médica, ao deparar com uma situação administrativa de complexidade, imediatamente se posicionou de forma agressiva, questionando a equipe de enfermagem quanto a sua competência. Meses se passaram e, no decorrer desse tempo, os enfermeiros, com o suporte do programa, já mais amadurecidos, integrando-se entre eles em busca de soluções e alternativas numa visão holística e mais participativa, começaram a adotar posturas frente à equipe médica demonstrando conhecimentos científicos, técnico-administrativos. Nesse enfrentamento, a equipe médica reconheceu o valor do grupo, posicionando-se administrativamente e admitindo suas próprias falhas.

- entendimento interpessoal prevenindo a não manipulação do outro. Observávamos a constante manipulação na comunicação (chamada comunicação instrumental por *Maihiot* (1991) proporcionando atritos verbais e indiferenças entre os enfermeiros. Hoje, encontramos-nos numa fase de transição, onde os participantes conseguem se perceber como pessoas e estão aprendendo a ser mais autênticos, tornando as comunicações consumatórias. Exemplificando, tivemos situações rotineiras onde existiram manipulação de informações, não considerando o parecer do outro, que resultaram em disputa e conflitos, com possíveis consequências assistenciais. Agora, evidenciamos melhora na percepção do outro, começando haver troca de idéias e maior números de sugestões aceitáveis, sinalizando um processo de mudança.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A unidade em questão apresentava situações significativas de mau relacionamento e falhas de comunicação entre os profissionais, resultando conflitos internos e não envolvimento com as demais áreas da instituição. Foi apontada como o “*problema do momento*” institucional, repercutindo na área administrativa e assistencial.

Com o relato apresentado, evidenciamos mudanças comportamentais e de postura nos profissionais, melhoria na comunicação, aproximação entre os membros, sinalizando auto-ajuda e apoio mútuo, direcionando a formação de um grupo com motivação própria e receptividade para orientações.

Fortalecendo esse processo de humanização e valorização do profissional, na Semana da Enfermagem foi organizada uma confraternização para todos os enfermeiros da instituição, os quais foram previamente cumprimentados e convidados através de convites personalizados e uma “*lembrancinha simbólica*” foi distribuída no local de trabalho. Na data do evento houve um

envolvimento relevante entre os profissionais, com participação em apresentações de vídeokê, sorteios de brindes e um filme elaborado pela comissão organizadora divulgando a história da Divisão de Enfermagem. As homenagens realizadas simbolizaram o fortalecimento de um elo entre os participantes, estando o grupo da unidade em estudo, presente, atuante e inserido no contexto, demonstrando resposta positiva ao programa.

O processo continua; estamos numa 4ª fase, com seguimento especializado, direcionado a "Teoria de Campos", com apoio de profissionais intra e extrainstitucionais, finalizando uma capacitação do grupo, o que propiciará maior poder de resolutibilidade individual, multi e interdisciplinar, além da criação de multiplicadores.

Trabalhar com pessoas significa estar atento a cada uma delas e, enquanto há vida, há mudanças; enquanto há mudanças, é necessária uma constante atenção ao crescimento das pessoas e, portanto, do grupo. A comunicação é o que permite "tornar comum" o aprendizado dessas mudanças. A educação é, realmente, continuada. Temos pretensões de desenvolver esse modelo educacional e de comunicação em outras unidades especializadas...

---

**ABSTRACT:** The development of training programs on system enterprise can be carried out individually or in group taking into consideration the importance of the balance between cost and benefits. Presently, people are exposed to different sorts of communication that convey multiple personal, interpersonal and group situations. For health professionals, communication is fundamental since they are constantly facing crisis situations. The article reports on the implementation of a sensitization program carried out with a group of nurses from a problematic unit, aiming at restoring their sense of self-worth in order to prepare them for team work. The program relies on two basic premises: changes are part of life and the importance of being aware of people's development. Communication is what makes possible the awareness of these changes. Such training is a continuous process and represents a challenge for health managers in search of better quality of health care.

---

**KEYWORDS:** communication, sensitization, team

---

**RESUMEN:** El desarrollo de programas para entrenar a individuos en sistema-empresa se puede hacer en carácter individual o en conjunto considerando la importancia del equilibrio en la relación coste/beneficio. Actualmente, vivimos formas distintas de comunicación que expresan múltiples situaciones personales, interpersonales y grupales; en el área de la Salud la comunicación es fundamental, pues los profesionales se ven frente a conflictos a cada momento. Al identificar en nuestro ambiente de hospital una unidad con un clima de muchas inseguridades y conflictos hemos construido un programa de sensibilización del grupo de enfermeros, con una propuesta de rescate de su valor individual para adecuar a los profesionales al equipo de trabajo. Mientras haya vida, hay cambios y debemos estar atentos al crecimiento de los demás. La comunicación es lo que posibilita "hacer común" el aprendizaje de esos cambios. La educación es realmente, continuada, he aquí el desafío a los dirigentes, en el área de la salud, en la búsqueda de la calidad de la asistencia.

---

**PALABRAS CLAVE:** comunicación, sensibilización, equipo

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARNARD, J. *Um guia para os remédios florais do Dr. Bach*. São Paulo: Aguariana, 1979.
- CASTILHO, A. *A dinâmica do trabalho de grupo*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- CYRINO, A. P.; CYRINO, E. G. Integrando comunicação, saúde e educação: experiência do UNI-Botucatu. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, v.1, n.1, p.157-68, 1997.

GOMES, E. de M. R. Desenvolvimento comportamental. In: BOOG, G. (Coord.). *Manual de treinamento e desenvolvimento*. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994. cap. 12, p.239-57.

MAIHOT, G. B. *Dinâmica e gênese dos grupos*. São Paulo: Duas Cidades, 1991.

MORAN, J.M. *Mudanças na comunicação pessoal* [on line ]. Disponível na Internet via correio eletrônico: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/muitas.htm>> acesso em 1998.

SILVA, M. J. P. da . *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde*. 2. ed. São Paulo: Gente, 1996.

VITIELLO, N. *Manual de dinâmicas de grupo*. São Paulo: Iglú, 1997.

---

*Recebido em outubro de 2000*  
*Aprovado em dezembro de 2000*

## DEMONSTRATIVO DA EXPERIÊNCIA REALIZADA – ANEXO I

TEMA	TÉCNICA	PERCEPÇÃO DA FACILITADORA NO DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE	RESPOSTAS VIVENCIADAS (FEED BACK)
Trabalho em Equipe	Associação livre	Existia conhecimento teórico do tema, porém não havia aplicação prática dos princípios	Houve aproximação entre os profissionais melhorando ritmo de trabalho
Auto Estima	Associação livre	Tinha como proposta a revisão do mundo interior de cada um com expressão dos sentimentos, o falar do "eu", expondo as fraquezas, sonhos, limitações, problemas familiares e outros	Aconteceu o apoio mútuo entre os profissionais a medida que cada um passou a conhecer melhor o outro, tentando entender as posturas assumidas
Tomada de Decisões	Associação livre	O grupo tinha dificuldade em assumir posturas adequadas quando necessárias, principalmente na ausência do chefe	Houve um maior envolvimento do grupo numa tentativa de busca de posturas adequadas durante as 24 horas
Relacionamento x Segurança	Associação livre	Grupo apresentava-se inseguro quanto ao relacionamento pessoal e profissional	A reflexão sobre o assunto acarretou que cada profissional repensasse sobre atitudes inadequadas adotadas anteriormente, verbalizando-as e mostrando tendências a caminho de um amadurecimento
Unidade de Trabalho	Desenho (visão individual, análise e interpretação)	Verificou-se uma diversidade nas percepções, sentimentos e emoções que simbolizavam abertura e fechamento nas relações interpessoais	O grupo passou a ter maior compreensão do perfil problemático da unidade, tentando respeitar melhor o espaço de cada um
Você	Dinâmica de grupo	Trabalhado a posição do grupo perante as atividades profissionais e a vida pessoal	Descoberta do valor pessoal, reflexão e posicionamento diante de situações stressantes, levando a um fortalecimento do profissional, em especial, em relação a equipe médica
O despertar do olhar	Dinâmica do grupo	Verificou-se dificuldade na troca e na percepção do outro nos relacionamentos	Descobertas dos valores individuais; melhor compreensão do outro
A busca do outro	Dinâmica do grupo	Cada profissional apresentava dificuldade em solicitar apoio ao outro	Propiciando uma maior interação com entrada de novos profissionais na unidade, houve uma aproximação dos antigos em apoiar os novos, desenvolvendo a parte de treinamento. Esta situação resultou um melhor relacionamento entre antigos
A boutique mágica	Dinâmica do grupo (venda de sentimentos)	O grupo se manifestava com emoções positivas e negativas, apresentando dificuldade em defender um ponto de vista, sendo reservado em relação a sentimentos	Houve um melhor entendimento, em busca de emoções, posturas, com perspectivas de desenvolver a sensibilidade e valorizar os sentimentos entre os profissionais
A viagem	Relaxamento	Os integrantes do grupo apresentavam facilidades e/ou dificuldades para enfrentar situações conhecidas e/ou desconhecidas	Houve uma sensibilização do grupo, tomando consciência da existência de situações rotineiras, novas e complexas
A chave	Associação livre	A manifestação do grupo se direcionou em fechar ou abrir nas relações entre os mesmos considerando as possíveis consequências	Houve resposta ao estímulo para aberturas com justificativas

Técnicas conforme *Castilho* (1998) e *Vitiello* (1997).