

**CENTRO PAULA SOUZA ETEC PADRE CARLOS LEÔNCIO DA
SILVA TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO¹**

**A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL ENTRE FUNCIONÁRIOS NO
AMBIENTE CORPORATIVO**

***Non-verbal communication between employees in the corporate
environment.***

**Aline Nunes de Oliveira²
Anderson Daniel dos Santos Ribeiro³
Carolynne Martimiano Gonçalves da Silva⁴
João Vinicius dos Santos de Oliveira⁵**

**Leônidas Magno de Moraes⁶
Vivian Manuci Carvalho⁷**

Resumo: A finalidade do artigo é apresentar métodos e orientações para melhorar e aprimorar a linguagem não verbal no ambiente de trabalho entre os funcionários. O entendimento da comunicação não verbal e como ela afeta diretamente as relações profissionais se torna uma temática importante para qualquer organização ou pessoa que deseja construir boas interações humanas. Para atingir um bom resultado na mediação de conflitos externos na organização, é preciso saber negociar, possuir empatia, escutar ativamente, utilizar a comunicação verbal e não verbal de maneira eficaz, além de demonstrar compaixão com o sofrimento alheio. E em muitos destes aspectos. A coerência entre o verbal e o não verbal, portanto, é o que refletirá eficazmente os sentimentos dos indivíduos nos mais diversos contextos.

Palavras-chave: Comunicação não verbal. Relação interpessoal. Comportamento. Ambiente Corporativo.

¹º semestre de 2021.

² Técnico em administração – Etec Padre Carlos Leôncio da Silva. aline_nunes12@hotmail.com

³ Técnico em administração – Etec Padre Carlos Leôncio da Silva. andersondaniel1029@gmail.com

⁴ Técnico em administração – Etec Padre Carlos Leôncio da Silva. Carolynemartimiano@outlook.com

⁵ Técnico em administração – Etec Padre Carlos Leôncio da Silva. Joaoviniussoliveira57@gmail.com

⁶ Professor Orientador - Etec Padre Carlos Leôncio da Silva. leonidas.morais@etec.sp.gov.br

⁷ Professora Orientadora - Etec Padre Carlos Leôncio da Silva. vivian.carvalho3@etec.sp.gov.br

Abstract: *The purpose of the article is to present methods and guidelines to improve and enhance non-verbal language in the workplace among employees. Understanding non-verbal communication and how it directly affects professional relationships becomes an important issue for any organization or person who wants to build good human interactions. In order to achieve a good result in mediating external conflicts in the organization, it is necessary to know how to negotiate, have empathy, listen actively, use verbal and non-verbal communication effectively, in addition to showing compassion for the suffering of others. And in many of these ways. The coherence between the verbal and the non-verbal, therefore, is what will effectively reflect the feelings of individuals in the most diverse contexts.*

Keywords *communication. Interpersonal relationship. Behavior*

1) INTRODUÇÃO

A comunicação não verbal para interações humanas nas organizações é um pilar fundamental para a construção de um clima organizacional, pois ela diz tanto sobre quem somos e como pensamos que é preciso estar atento para não prejudicar as relações, profissionais ou pessoais, transmitindo mensagens equivocadas. A comunicação não verbal compreende toda comunicação que realizamos com o nosso corpo, sem o uso da palavra falada ou escrita, como gestos, postura e contato visual. Desta forma, as empresas têm de se adaptarem para buscar diversos meios para avaliarem a comunicação interpessoal de seus funcionários para que assim os profissionais estejam engajados e efetivamente contribuam com os objetivos estipulados.

Assim sendo, surge a necessidade de se promover o entendimento da comunicação não verbal e como esta afeta diretamente as relações profissionais, temática indispensável para qualquer organização ou pessoa que deseja construir boas interações humanas.

As empresas buscam pessoas que tenham uma boa comunicação interpessoal, e que são capazes de compreender e repassar informações de forma clara, direta e objetiva. Essa relação é importante entre todos os públicos de uma organização, pois facilita os processos e a entrega de resultados. Um profissional que não possui uma comunicação interpessoal boa se torna um problema ao não ser capaz de dar ênfase a uma mensagem e a reagir contraditoriamente ao que foi dito pelos interlocutores,

uma vez que a comunicação não verbal é complementar ao processo da comunicação verbal.

Portanto, o objetivo geral deste trabalho consiste em apresentar métodos e orientações para melhorar e aprimorar a linguagem não verbal no local de trabalho entre os funcionários. Enquanto os específicos apresentarão dicas de como utilizar a comunicação não verbal no dia a dia para alcançar bons resultados. Ademais, a metodologia utilizada para composição deste trabalho é classificada como exploratória. A exploração de informações e análise será realizada por meio de pesquisas em sites, formulários, entrevista com a instituição de ensino Etec Padre Carlos Leôncio da Silva, além do levantamento de campo, para objetivar e aprofundar sobre o tema abordado.

2) FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Comunicação Não Verbal

Sobre as reflexões acerca da linguagem corporal, completa Silva; Brasil; Guimarães; Savonitti; Paes (2000, p. 53,):

A comunicação não-verbal exerce fascínio sobre a humanidade desde seus primórdios, pois envolve todas as manifestações de comportamento não expressas por palavras, como os gestos, expressões faciais, orientações do corpo, as posturas, a relação de distância entre os indivíduos e, ainda, organização dos objetos no espaço. Pode ser observada na pintura, literatura, escultura, entre outras formas de expressão humana. Está presente no nosso dia a dia, mas, muitas vezes, não temos consciência de sua ocorrência e, nem mesmo, de como acontece.

Em relação ao conceito, como descreve Schelles (2008, pág. 1):

A comunicação é fundamental nas relações pessoais, empresariais e educacionais. Pode ser feita de várias maneiras, entretanto, só existe realmente entendimento quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida. A comunicação não é somente a linguagem verbal, ela é feita em grande parte pela linguagem não-verbal. O importante é que uma esteja em concordância com a outra, de forma que a comunicação seja um processo completo e coerente. Contudo, os seres

humanos, em sua complexidade, muitas vezes transmitem sem perceber uma mensagem verbal diferente da mensagem corporal, o que poderá dificultar a compreensão da sua mensagem. O nosso corpo fala todo tempo, nas expressões do rosto, olhares, gestos, posturas, tom e ritmo da voz. Por isso, é mister que entendamos a linguagem não-verbal.

2.2 Tipos de comunicação não verbal

A comunicação não verbal “[...] pode ser classificada em cinco categorias: a paralinguagem; a cinésica; a proxêmica e a tacésica.” (BROCA; FERREIRA, 2014, p. 2).

Broca e Ferreira (2014, pag. [3-4]) abordam os elementos não-verbais da comunicação, esses quatro elementos são:

- 1) **Paralinguagem:** compõe-se de grunhidos, o tom usado na expressão das palavras, o ritmo e a velocidade das palavras, o suspiro, o pigarrear e o riso.
- 2) **Linguagem cinésica:** são os sinais do corpo, os comportamentos do corpo, ou seja, gestos das mãos que acompanham a fala ou a substituem ou enfatizam a palavra ou a frase, maneio da cabeça, movimento dos olhos, expressões faciais, roedura de unhas, mexer nos cabelos, mexer nas joias, no lápis, a distância entre as pessoas, as características físicas, a postura corporal, entre outras.
- 3) **Linguagem proxêmica:** pode ser compreendida como o conjunto das observações referentes ao uso que o indivíduo faz do espaço, como ele usa e interpreta o espaço dentro do processo comunicativo. Essa linguagem será influenciada pelas normas culturais, o contexto, os obstáculos espaciais, relações entre os interlocutores e o grau de afinidade entre eles.
- 4) **Linguagem tacésica:** é o estudo do toque e de todas as características que o envolvem, a pressão exercida e o local que se é tocado. Assim, o simples tocar pode estar envolvido com a emoção, pois o contato físico é um acontecimento emocional que provoca alterações sensoriais, neurais, glandulares, musculares e mentais.

Portanto, nossa comunicação não verbal pode ser avaliada através do tom de voz que utilizamos como usamos nosso espaço, a maneira que utilizamos o tempo e o modo que dizemos as palavras. Rodrigues (2020, p. 5) enfatiza que:

Os seres humanos expõem, porém, por muitas vezes, a complexidade na linguagem não verbal sem perceber os diferentes sinais corporais, o que pode dificultar o entendimento da mensagem. Uma vez que o corpo fala por

estrutura corporal, como: movimentos com a cabeça, faciais, olhos, gestos, postura, tom e ritmo da voz envolvidos diversas vezes com emoções primárias e secundárias. Isto valida o corpo humano como canal de expressão e comunicação entre os indivíduos, no qual a linguagem transmite o que sentimos e até pensamos.

Levando em consideração que o corpo humano é capaz de transmitir mensagens não verbais de diversas formas, devemos nos atentar a essas situações e tentar compreendê-las, pois elas são o que diferenciam um ser humano do outro, basicamente o que os torna únicos é maneira que cada indivíduo expressa essas formas não verbais.

2.3. As formas de comunicação não verbal

Expressar gestos involuntários é se auto denunciar, VIANA (2014, p. [3-4]) afirma que:

Ao contrário da comunicação verbal, a comunicação não-verbal é contínua e ininterrupta e revela, indiscutivelmente, o que se passa no íntimo das pessoas. Os gestos são um dos elementos com maior importância nas mensagens não-verbais pois reforçam o discurso. As mãos e os braços estão estritamente associados às emoções, como, por exemplo, quando uma pessoa pretende dar intensidade às suas palavras, os movimentos das suas mãos são amplos e deliberados. As mãos possuem uma poderosa capacidade expressiva. Segundo a sua posição e a velocidade com que são movimentadas podem comunicar coisas diferentes.

Ter maior atenção na comunicação não verbal dará a direção de como está situação e sendo de grande relevância no mundo corporativo para obter melhores resultados com menos desentendimentos na empresa.

No exemplo de Nogueira: “Quem não se lembra de alguma reunião que tenha participado onde se percebeu „caras e bocas“, olhares atravessados, sorrisos de canto de boca, olhares distantes ou punhos cravados na mesa” (NOGUEIRA 2014). Sendo assim dada a nossa postura, entonação da voz, nossos gestos, a nossa expressão facial e nosso vestuário irão falar bem mais do que se imagina condizendo com o que iremos apresentar mais à frente em ênfase para lidar no cotidiano da corporação

2.4 A comunicação não verbal no ambiente corporativo

A comunicação não verbal está muito presente em nossas vidas do que imaginamos. De acordo com Camargo, uma conversa típica apresenta apenas 35% de linguagem verbal, enquanto 65% é comunicação não verbal. “Esse tipo de interação, inclusive, é considerado em diversos países e organizações como uma competência mais relevante do que um segundo idioma” (CAMARGO, 2010).

Os cientistas sociais vêm dedicando anos de pesquisas sobre as manifestações corporais e os julgamentos internos que elas revelam. Segundo eles, essas informações são valiosas especialmente no âmbito dos negócios, ajudando a prever resultados e até a entender por que um indivíduo é contratado, promovido ou demitido. Em seu artigo SCHELLES cita: “Evidencia-se que mesmo que a linguagem verbal diga que sim, a linguagem não-verbal transmite que não.” (2008, pág. 5). E complementa com um exemplo:

Ao assistir a um filme em uma língua que desconhece, o telespectador, mesmo nessas condições, é capaz de perceber as emoções representadas pelos personagens. A Maior prova da força da mensagem da linguagem não-verbal foi o cinema mudo, através de seu grande astro Charles Chaplin. O Filme “Tempos Modernos” transmite com nitidez a mensagem da rotina do trabalho, da insatisfação, da mudança dos tempos para um tempo mais voltado à automação.

As relações entre influência, sucesso e linguagem corporal também são alvos de estudo da pesquisadora, Amy Cuddy. Seu livro “O Poder da Presença” (CUDDY, 2016) baseia-se na palestra “Sua linguagem corporal molda quem você é”. Cuddy acredita que qualquer pessoa é capaz de aperfeiçoar a própria linguagem corporal, transmitindo uma imagem mais positiva e segura – além de compreender melhor os verdadeiros significados e intenções por trás dos gestos e movimentos das outras pessoas.

O corpo revela muito sobre cada um, “Como a maior porcentagem de sua mensagem é recebida através da linguagem corporal, Nelda Shelton e Sharon Burton

demonstram, no quadro a seguir, os tons de voz e as principais expressões corporais exibidas no ato da comunicação” (ANDRÉS 2010, pág. 34):

AGRESSIVO	PASSIVO	ASSERTIVO
Tom de voz Tom de voz alto sarcástico, arrogante, Insolente e condescendente.	Tom de voz Manso, baixo, tímido, voz trêmula, comprida no tórax, ansioso, angustiado e inseguro.	Tom de voz Seguro, confiante, uniforme, firme, modulado, relaxado e calmo.
Postura corporal Linguagem corporal intimidativa. Nervoso, rígido, firme, retesado, impaciente, dedos em riste, batidas de pé, soco na mesa, peito erguido com os braços para trás e olhar por cima, olhar fixo no do outro, mãos na cintura etc.	Postura corporal Linguagem corporal de submissão. Vergado, ombros caídos, mostrando insignificância, olhar baixo, sem se fixar no olhar do outro, baixo tônus vital.	Postura corporal Linguagem corporal descontraída e relaxada, com movimentos abertos. Postura natural, bem posicionada, inclinada para frente, autoconfiante, ereto, olhar firme e intermitente.
Expressões faciais Frio, zangado, ameaçador, carrancudo, olhos arregalados.	Expressões faciais Cabeça e olhos abatidos, tímido, acanhado e inseguro.	Expressões faciais Direto, autêntico, risonho e ar de feliz.
Mãos e braços Dedos em riste, movimentos agressivos e acelerados e tremor nas mãos.	Mãos e braços Mãos nervosas, movimentos de retorcer, mãos juntas no meio das pernas.	Mãos e braços Movimentos abertos, informais, espontâneos e despreocupados.

Quadro 1 – Características da Linguagem Corporal segundo o tipo de postura do indivíduo

Fonte: ANDRÉS (2010, pág. 34)

Contudo no ambiente corporativo temos que ter uma comunicação interpessoal excelente para não haver desentendimentos e complicações na empresa. “A linguagem corporal é tão forte que não se consegue esconder nem de si mesmo, nem de um observador avisado, ela transcende a consciência. Por isso é tão importante que a corporal esteja em consonância com a verbal.” (SCHELLES; 2008).

3) METODOLOGIA

Este capítulo informa quais os métodos utilizados para a pesquisa, quais os instrumentos usados para a coleta de dados, o cenário e os indivíduos participantes da investigação.

A pesquisa tem por objetivo explorar o conhecimento e as experiências dos funcionários em relação a comunicação não verbal no dia a dia dentro do ambiente corporativo.

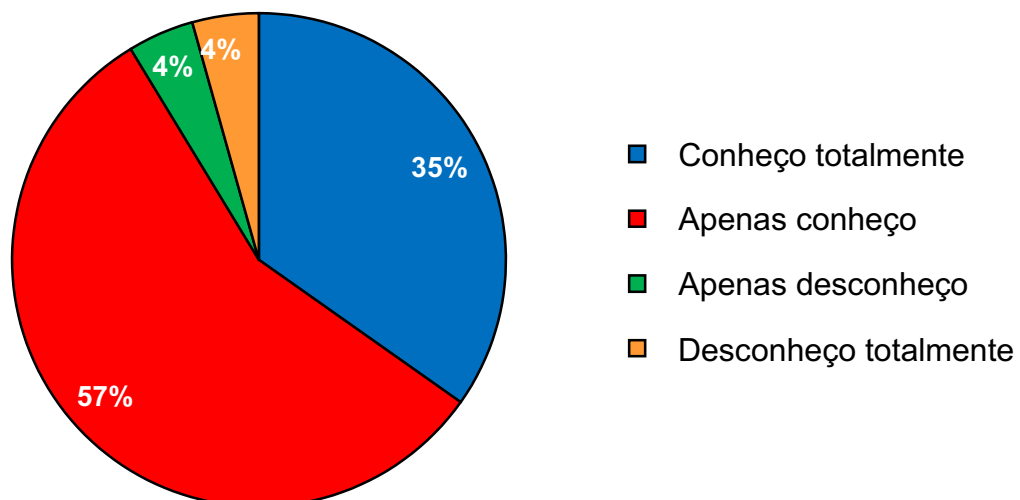
Um dos procedimentos metodológicos que utilizamos no desenvolvimento deste trabalho foi o formulário que aplicamos em uma instituição acadêmica e corporativa, com as perguntas no material anexo “A”.

4) ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Gráfico 1

A Comunicação não verbal é caracterizada por ser feita através da ausência dos recursos da fala ou da escrita. O gráfico 1 ilustra a pergunta se de fato os colaboradores sabem o que é a temática estudada, levando em consideração seus próprios conhecimentos e conceitos.

1) VOCÊ SABE O QUE É COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL OU INTERPESSOAL?



Fonte: Elaborado pelos autores

Com base no feedback dos entrevistados sobre o conhecimento da temática, fica nítido que os funcionários não apresentam nenhuma dificuldade ou dúvida quando se trata de comunicação não verbal.

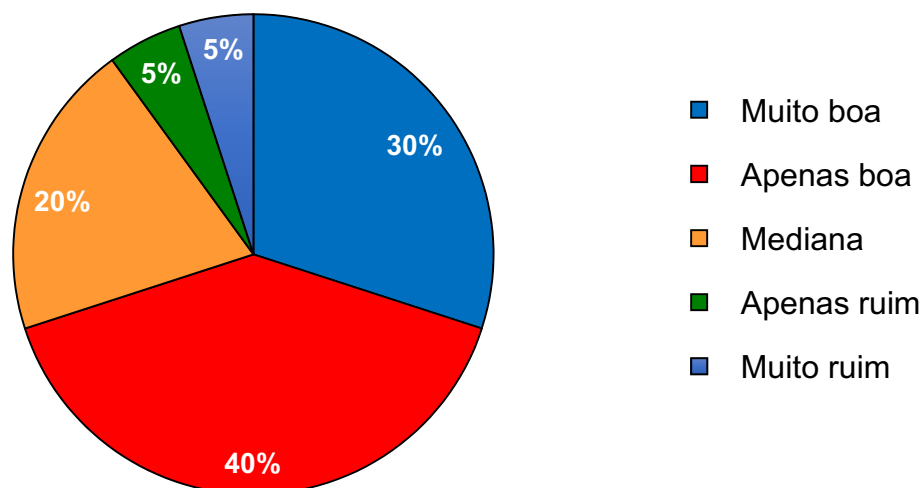
Apenas oito por cento dos funcionários não conhecem a comunicação não verbal, algo que mostra um resultado positivo. Diariamente existe uma constante relação de transmissão de informações entre as pessoas, além de que os colaboradores são influenciados a praticarem seus métodos de interpretação dos sinais de quem está ao seu redor. Desta forma, possuir este tipo de conhecimento, ajuda as relações no âmbito corporativo a se tornarem mais fluidas.

É avaliado a auto compreensão da comunicação não verbal no ambiente corporativo ao qual é usada no dia a dia.

Gráfico 2

O gráfico 2 apresentará como as pessoas avaliam sua comunicação em seu ambiente corporativo com o intuito de auto avaliação.

2) COMO VOCÊ AVALIA SUA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NO AMBIENTE CORPORATIVO?



Fonte: Elaborado pelos autores

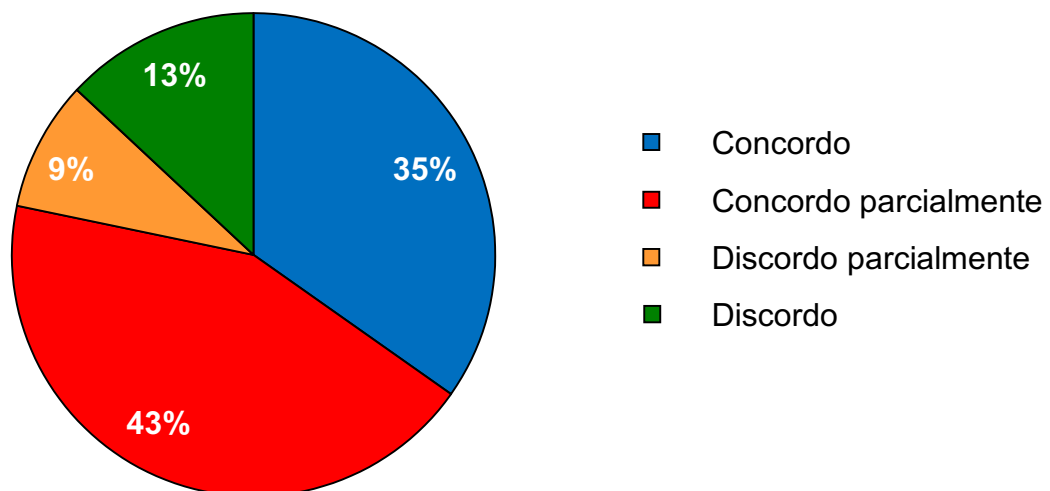
Observamos que muitos têm uma boa avaliação de si mesmos sendo trinta por cento (30%) muito boa e quarenta por cento (40%) apenas boa. Beneficamente o gráfico mostra em sentido de autodenominação pessoal o entendimento que a comunicação não verbal é essencial no ambiente corporativo

Gráfico 3

A comunicação interpessoal engloba o uso das linguagens corporais e está presente no cotidiano de todos os funcionários em uma empresa.

O gráfico 3 ilustra a pergunta sobre a Comunicação não Verbal na prática, levando em questão possíveis experiências que podem ocorrer no ambiente corporativo.

3) JÁ HOUVE SITUAÇÕES EM QUE TRANSMITIU GESTOS E EXPRESSÕES MAL INTERPRETADOS POR SEUS COLEGAS?



Fonte: Elaborado pelos autores

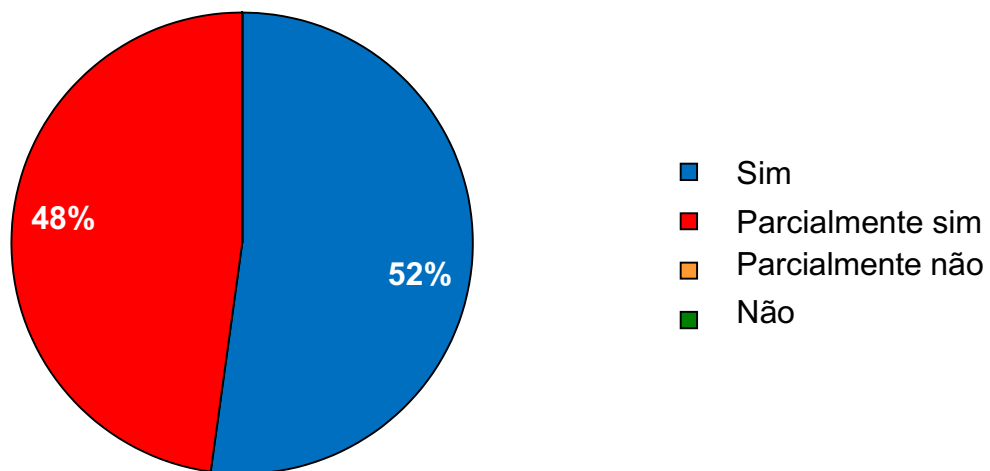
Essa pergunta deixa evidente que a maior parte dos indivíduos afirmam que houveram cenários em que seus atos de linguagem não verbal foram incompreendidos, tendo em vista as respostas podemos validar que 78% dos funcionários já estiveram nessa condição anteriormente.

Isso deixa claro que a maioria dos colaboradores concordam que em algum momento já experimentaram situações desfavoráveis na tentativa de se expressar.

Gráfico 4

Tendo em vista o gráfico 4, é de conhecimento pleno que todos conseguem passar e compreender a comunicação de forma clara e objetiva sendo assim aplicada no dia a dia.

4) VOCÊ COMPREENDE E CONSEGUE REPASSAR INFORMAÇÕES DE FORMA CLARA, DIRETA E OBJETIVA NA MAIORIA DAS VEZES?



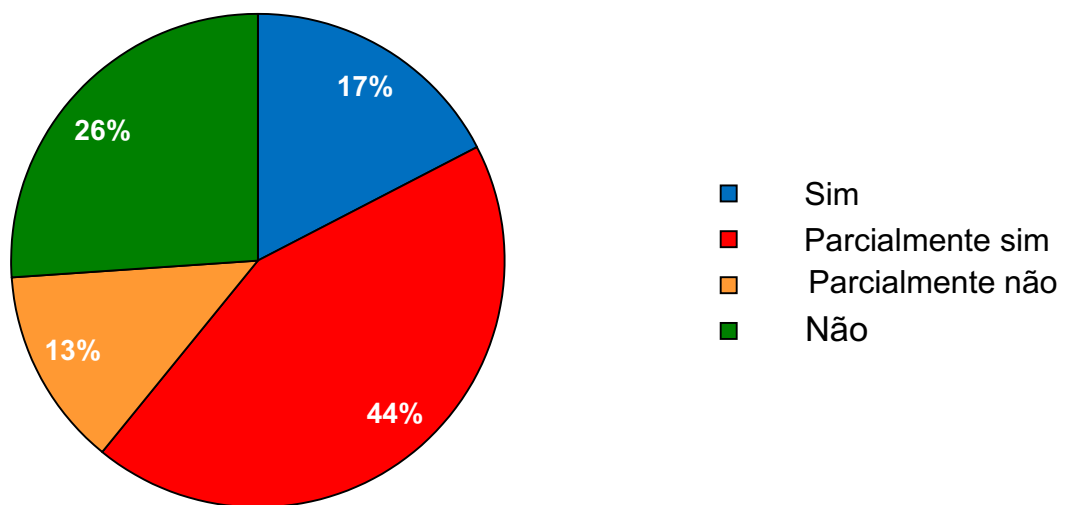
Fonte: Elaborado pelos autores

A repassagem de uma mensagem e informação feita por um emissor precisa ser feita de forma clara e objetiva para evitar ruídos até que se chegue no receptor. A amostragem do gráfico 4 condiz demasiadamente a importância e prática da comunicação verbal e não verbal no ambiente corporativo ao qual é exigido como requisito.

Gráfico 5

Durante a troca de informações e mensagens entre os indivíduos, é comum que cada um apresente reações diferentes quando é necessário o trabalho em equipe. O gráfico 5 ilustra a pergunta se os funcionários apresentam ansiedade quando é necessário o atuar com outras pessoas

5) QUANDO É NECESSÁRIO TRABALHO EM EQUIPE, COSTUMA FICAR ANSIOSO?



Fonte: Elaborado pelos autores

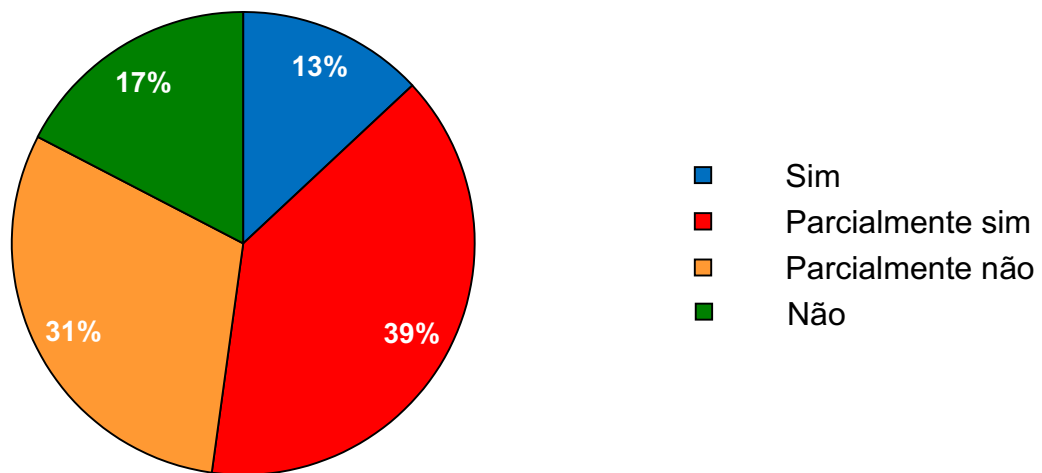
Visto a variedade de respostas sobre a pergunta da possível reação gerada durante o trabalho coletivo, têm-se diferentes afirmações, mas que demonstram que a maioria dos funcionários apresentam sinais de ansiedade, enquanto outros não.

Entretanto devemos levar em consideração que sessenta e um por cento dos colaboradores afirmam que se sentem ansiosos durante o trabalho em equipe. O corpo humano é capaz de transmitir mensagens não verbais de diversas formas, e é preciso atentar-se a essas situações e tentar compreendê-las. Nestes casos, isso pode ocasionar um cenário de desconforto, pois estando ansiosos os trabalhadores podem agir de maneira errônea, provocando interpretações equivocadas sobre suas ações.

Gráfico 6

O conhecimento dos tipos de comunicação não verbal é relevante para agir com mais atitude e evitar a mal interpretação.

6) VOCÊ POSSUI CONHECIMENTO DE TODOS OS TIPOS DE COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL?



Fonte: Elaborado pelos autores

A amostragem obtida demonstra o equilíbrio no conhecimento dos tipos de comunicação. Sendo apenas treze por cento (13%) sabendo de todos os tipos de comunicação contra dezessete por cento (17%) desconhecendo os tipos de comunicação. No ambiente corporativo essa diferença de cinco por cento (5%) pode afligir no dia a dia gerando situações de má interpretação pelos funcionários.

- Resolução das perguntas abertas:

A pergunta sete aborda sobre a maneira que o colaborador quer ser visto, sendo seu ambiente de trabalho um lugar acadêmico e corporativo a resposta é essencial, pois demonstra como ele deseja agir no local, para tal ato é primordial a linguagem cinésica, um elemento não-verbal da comunicação.

Nas respostas obtivemos feedbacks variados, entretanto de forma geral todos queriam transparecer uma boa imagem, apesar de uma pessoa não ter entendido o questionamento. Podemos entender essas respostas como uma maneira de ressaltar que os colaboradores querem ser vistos de maneira adequada, para comprovar esse posicionamento podemos citar que sete pessoas queriam ser vistas como alguém responsável e 5 queriam ser vistas como alguém que transparecesse confiança. Dito isso, podemos concluir sobre a pergunta sete que os trabalhadores desejam demonstrar que são pessoas responsáveis, capazes de fazer seu trabalho e que mantem uma boa imagem sobre seus relacionamentos interpessoais.

É perceptível que a frequência de gestos com as mãos é maior igualmente aos contatos visuais involuntários. No quesito oito foram também obtidas respostas como: Sorriso, cumprimento com a cabeça, tom de voz alto.

Destaca-se importância da comunicação não verbal com o significado para se expressar e passar entendimento do assunto, situação, contexto para o outro.

O exemplo mais usado comumente é a gesticulação com as mãos para maior naturalidade, demonstração de confiança com o outro.

Na questão nove as respostas selecionadas foram: Nervosismo, Desaprovação, Serenidade, Apreensão e Silêncio, além de outros apontamentos. Dentre os diferentes tipos de feedbacks obtidos, percebe-se que a expressão comumente mais transmitida em uma situação de tensão pelos funcionários é o nervosismo, seguida da desaprovação, já que ambas são reações normais aos momentos de grande excitação ou estresse, o que não deixa de ser uma realidade em diversos momentos na jornada de trabalho de um profissional, seja em qualquer tipo de ambiente organizacional.

A modalidade cinésica normalmente é a mais conhecida e comentada quando o assunto é comunicação não verbal. Essa é a linguagem corporal, composta por gestos, postura, contato visual, movimentos da cabeça e expressões faciais. De acordo com a teoria de Silva, Brasil, Guimarães, Savonitti, Paes, este segmento tem por função expressar sentimentos, emoções e transmitir mensagens, cujos significados são influenciados pelo contexto. Portanto, conclui-se que para cada contexto de situações tensas no ambiente corporativo, existem diferentes tipos de expressões transmitidas pelos funcionários, das quais destacam-se principalmente o nervosismo.

É realmente importante saber ouvir o que o outro tem a dizer, ainda mais no ambiente corporativo onde se preza por atenção aos detalhes para melhor utilização dos mesmos. Assim na dez, vemos que apenas 6 pessoas não sabem o que é escuta ativa, um número baixo felizmente.

A maioria das respostas demonstra conhecimento da escuta ativa, realçando a importância dela cito um trecho de resposta obtida no formulário " A atenção está diretamente relacionada ao entendimento do assunto que se fala..."

Com esse trecho concluo que a escuta ativa é perceptível e demonstrada a partir de interesse de quem ouve.

5) CONCLUSÃO

Primordialmente, o desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise da comunicação interpessoal entre os funcionários no ambiente corporativo, onde foi possível compreender a importância e a relevância deste segmento nas relações profissionais com a finalidade de evidenciar os métodos e orientações para aprimorar e melhorar a linguagem corporal dos respectivos.

O conhecimento e a prática da comunicação não verbal coerente necessita surgir dos próprios colaboradores, para que assim, os processos e a entrega de resultados aos superiores e líderes sejam igualmente favoráveis. Desta forma, o exercício tem o intuito de não só permanecer dentro da empresa, como também influenciar na vida pessoal de cada integrante da organização.

De acordo com a pesquisadora Amy Cuddy, a obra "O Poder da Presença" baseia-se na palestra "Sua linguagem corporal molda quem você é" em que a autora acredita que qualquer pessoa é capaz de aperfeiçoar a própria linguagem corporal, transmitindo uma imagem mais positiva e segura. Desse modo, com base neste fato, o perfil passivo, do qual se enquadram a maior parte dos funcionários questionados, pode ser aprimorado a partir da prática diária e da busca por conhecimentos relacionados a esta área, como inteligência emocional e autoconhecimento por exemplo.

Ademais, vale ressaltar que as expressões corporais exibidas no ato da comunicação classificadas como assertivas são as apropriadas para estabelecer uma boa

relação em qualquer ambiente organizacional, visto que suas características e especificidades colaboram para que a mensagem elaborada seja transmitida de acordo como foi planejada. Por certo, ainda que os indivíduos saibam da importância da comunicação não verbal para o melhor resultado nas relações humanas, é preciso que deem mais ênfase e adotem de novas atitudes com o intuito de se destacarem entre os outros profissionais.

Portanto, para atingir um bom resultado na mediação de conflitos internos e externos na organização, é preciso saber negociar, colocar-se no lugar do outro, escutar ativamente, utilizar a comunicação verbal e não verbal de maneira eficaz. E em muitos destes aspectos, a coerência entre o verbal e o não verbal, portanto, é o que refletirá eficazmente os sentimentos dos indivíduos nos mais diversos contextos.

6) REFERÊNCIA

ANDRÉS, Paulo villegas viera. Influência da Linguagem Corporal na Comunicação no Ambiente Corporativo. 2010. Curso de pós-graduação. Disponível em:

<<https://www.leansixsigma.com.br/acervo/122151.PDF>> acesso em 6 de maio 2021

Comunicação não verbal no ambiente corporativo. Fellipelli, 2019. Disponível em:

<<https://fellipelli.com.br/comunicacao-nao-verbal-ambiente-corporativo/>> acesso em 20 de abril 2021

Isabel Viana, Comunicação não verbal e expressões faciais das emoções básicas, Revista de Letras 2 (13), 165-181, 2014. Disponível em:

<https://scholar.google.com.br/scholar?start=50&q=formas+de+comunica%C3%A7%C3%A3o+n%C3%A3o+verbal&hl=pt->

[BR&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3Ds4GGWqYL3WYJ](https://scholar.google.com.br/scholar?start=50&q=formas+de+comunica%C3%A7%C3%A3o+n%C3%A3o+verbal&hl=pt-BR&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3Ds4GGWqYL3WYJ), acesso em 12 nov.2021

Lúcia Marta GiuntVisconde Brasil, Heloísa Cristina Quatrini Carvalho Passos Guimarães, Beatriz Helena Ramos de Almeida Savonitti, Maria Júlia Paes da Silva. Revista latino-americana de enfermagem 8 (4), 52-58, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692000000400008> acesso em 4 de maio 2021

Maria Francisca Magalhães Nogueira, O Corpo: expressão da linguagem não-verbal nas organizações, Revista Panorama-Revista de Comunicação Social 4 (1), 101-107,2014. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?start=80&q=formas+de+comunica%C3%A7%C3%A3o+n%C3%A3o+verbal&hl=pt-BR&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3DUG1gPwiXdWoJ

RODRIGUES, Karla Hellen Ferreira. A comprea da Silva, Virginia ensão da comunicação não verbal e emocional em uma organização de ensino: um estudo de caso. 2020. Tese de Doutorado. Disponível em: <<http://repositorio.unifametro.edu.br/handle/123456789/170>> acesso em 26 de abri.2021

SHELLES, Suraia. A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações. Rev. Esfera 1 (1), 1-8, [S.l., 2008?]. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?q=related:i8j_7iqdWScJ:scholar.google.com/&hl=pt-BR&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3Di8j_7iqdWScJ> Acesso em 8 mar. 2021

SCHIMIDT, Teresa Cristina Gioia; DUARTE, Yeda Aparecida de Oliveira; SILVA, Maria Julia Paes da. Avaliação mediata na replicação do programa de capacitação em comunicação não verbal em gerontologia. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 49, n. 2, p. 0309-0316, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S008062342015000200309&script=sci_arttext&tIng=pt> acesso em 27 abri.2021

SILVA, L.M.G.da; BRASIL, V.V.; GUIMARÃES, H.C.Q.C.P.; SAVONITTI, B.H.R.A.;
SILVA, M.J.P.da. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal.
Rev.latino-am.enfermagem, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 53, agosto 2000. Disponível
em:

<https://www.researchgate.net/publication/242091130_Comunicacao_naoverbal_reflexoes_acerca_da_linguagem_corporal> acesso em 26 abri.2021

ANEXO “A” – PERGUNTAS QUANTITATIVAS

- 1) Você sabe o que é comunicação não verbal ou interpessoal?
 - Conheço totalmente
 - Apenas conheço
 - Apenas desconheço
 - Desconheço totalmente

- 2) Como você avalia sua comunicação não verbal no ambiente corporativo?
 - Muito boa
 - Apenas boa
 - Mediana
 - Apenas ruim
 - Muito ruim

- 3) Já houve situações em que transmitiu gestos ou expressões mal interpretadas pelos seus colegas?
 - Concordo
 - Concordo parcialmente
 - Discordo parcialmente
 - Discordo

- 4) Você compreende e consegue repassar informações de forma clara, direta e objetiva na maioria das vezes?
 - Sim
 - Parcialmente sim
 - Parcialmente não
 - Não

5) Quando é necessário o trabalho em equipe, costuma ficar ansioso?

- Sim
- Parcialmente sim
- Parcialmente não
- Não

6) Você possui conhecimento de todos os tipos de comunicação não verbal?

- Sim
- Parcialmente sim
- Parcialmente não
- Não

ANEXO “B” – PERGUNTAS QUALITATIVAS

- 7) Qual imagem você quer passar?
- 8) Quais gestos você percebe que utiliza no dia a dia?
- 9) Quando há a situação de tensão no trabalho, você transparece quais tipos de expressões?
- 10) Você sabe o que é escuta ativa? Se sim, cite alguns comportamentos de seus colegas de trabalho.

ANEXO “C” – QUANTO AO FORMULÁRIO

- POR QUE O NÚMERO DE QUESTÕES DEFINIDOS?

Esse número de questões, para a construção desse formulário, não é longo, pois são rápidas e objetivas. O entrevistado poderá responder em um tempo aproximado de 10 a 15 minutos.

✓ PÚBLICO ALVO DO FORMULÁRIO:

Funcionários da instituição corporativa de ensino Etec Padre Carlos Leoncio

✓ QUANTAS PESSOAS RESPONDERAM?

O formulário foi enviado a 40 pessoas, no entanto, apenas 23 responderam.

✓ POR ONDE SERÁ REALIZADO? Google Forms

✓ QUAIS OS INSTRUMENTOS POSSÍVEIS PARA A APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO?

Pode ser utilizado um computador ou celular smartphone