



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO
ADMINISTRAÇÃO**

KARLA HELLEN FERREIRA RODRIGUES

**A COMPREENSÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL E EMOCIONAL EM UMA
ORGANIZAÇÃO DE ENSINO: UM ESTUDO DE CASO**

FORTALEZA-CE

2020

KARLA HELLEN FERREIRA RODRIGUES

A COMPREENSÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL E EMOCIONAL EM
UMA ORGANIZAÇÃO DE ENSINO: UM ESTUDO DE CASO

Artigo apresentado ao curso de Bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro – Unifametro – como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel, sob a orientação da Prof^a Rosângela Andrade Pessoa.

FORTALEZA-CE

2020

KARLA HELLEN FERREIRA RODRIGUES

A COMPREENSÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL E EMOCIONAL EM
UMA ORGANIZAÇÃO DE ENSINO: UM ESTUDO DE CASO

Artigo apresentado no dia 17 de junho de 2020 como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro – Unifametro – tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Rosângela Andrade Pessoa, Msc.
Orientadora - Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO

Prof^a Zaíla Maria de Oliveira, Dra.
Membro - Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO

Prof^a Dulcinda Silva Carneiro, Msc.
Membro - Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO

A COMPREENSÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL E EMOCIONAL EM UMA ORGANIZAÇÃO DE ENSINO: UM ESTUDO DE CASO

Karla Helen Ferreira Rodrigues¹

Rosângela Andrade Pessoa²

RESUMO

A comunicação não verbal está inserida no convívio social há milhares de anos, desde a época dos homens das cavernas, expressa por sinais, ruídos, grunhidos e pinturas rupestres. No entanto, é considerada um campo novo de pesquisa, tendo em vista que vem sendo estudada de forma aprofundada nos últimos trinta anos. Desta forma, o objetivo geral do presente estudo foi analisar a compreensão da comunicação não verbal e emocional que os futuros profissionais da área de humanas podem estabelecer nas relações interpessoais a partir de pesquisa bibliográfica e estudos de caso. Logo, esta pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva e, quanto à natureza básica, foi realizada com abordagem quantitativa. De acordo com os dados e percepções obtidos, foi possível verificar que a comunicação não verbal facilita significativamente o processo da compreensão da comunicação dos alunos, interferindo de forma relevante na comunicação e nas relações interpessoais.

Palavras-chave: Comunicação não verbal. Emoções. Expressões. Liderança.

¹ Graduanda do curso de Administração pelo Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO.

² Prof.^a Orientadora do curso de Administração do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação não verbal e as emoções estão tão intimamente ligadas que, quando um indivíduo assume a postura de outra pessoa, não só está alcançando uma conexão, mas “obtendo uma sensação” sobre seu estado de espírito de forma mais verdadeira. Este fenômeno pode, portanto, influenciar o comportamento de outras pessoas através de história de vida, cultura, religião e valores (GOMAN, 2014).

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.

O corpo humano transmuta o que reflete dentro do cérebro responsável pela produção dos hormônios das células nervosas, especificamente encontradas no encéfalo (parte localizada do cérebro e de nossa mente de forma inconsciente). A fórmula como você dirige seu corpo, as linguagens não verbais através das expressões faciais, postura e sistema respiratório afetarão notadamente a forma como você pensa, sente e se comporta (CUDDY, 2016).

O intuito deste estudo é analisar o desenvolvimento da percepção da comunicação não verbal e emocional expressa pelos indivíduos em diversos ambientes de interação humana. Diante desta análise, pode se tornar uma ferramenta diferencial para alunos, através do uso de conhecimentos sobre movimentos do corpo e seus significados, criando uma concordância entre comunicação verbal e corporal. Contribui, também, para interpretações corretas de emoções refletidas na comunicação exposta, tornando como meio adicional na comunicação do mercado de trabalho, a fim de contribuir para a formação de profissionais contemporâneos.

A problematização aqui exposta nos conduz à seguinte questão: a comunicação não verbal influencia nas relações interpessoais dos alunos da organização de ensino? Diante disso, este artigo tem como objetivo geral

identificar se a comunicação não verbal influencia nas relações interpessoais de alunos em uma organização de ensino de nível superior. Para reforçar o objetivo principal, os objetivos específicos utilizados foram: verificar se a compreensão dos movimentos corporais e emocionais gera diferencial para futuros profissionais, bem como, identificar a percepção da postura corporal com as mensagens.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção, serão destacados alguns aspectos sobre a comunicação, especificamente a não verbal. Serão especificados, também, os tipos de comunicação não verbal, as formas de se comunicar, suas emoções e as principais emoções transmitidas de forma não verbal.

2.1 A comunicação não verbal

O objetivo da comunicação não verbal (CNV) é interpretar os pensamentos transferidos por expressões físicas. Segundo Gabriel (2019), diversos pesquisadores dedicaram sua vida para estudar a CNV, como Corraze (1982). Este autor defendia que, para os indivíduos, os sinais não verbais são divididos em três vertentes.

A primeira vertente é o corpo, nas suas características físicas, fisiológicas e na sua cinesia. O segundo sinal não verbal, no homem, ou seja, instrumentos associados ao corpo como os enfeites, as vestimentas, ou mesmo as mutilações no corpo, marcas ou cicatrizes de tatuagens, de costumes ou não. Nesta base ainda podem ser interligados os produtos do conhecimento humano que servirem à comunicação. Por fim, a terceira vertente refere-se ao afastamento dos indivíduos no espaço que mistura o físico, que envolve o corpo e o espaço que ele ocupa, relacionando-o ao espaço terrestre. Esta definição integra uma ideia muito privada da CNV, que está presente numa relação e transfere o valor de uma mensagem sendo exposta além das palavras.

Um dos principais estudos que busca descrever a CNV foi realizado a partir dos anos 60 por Birdwhistell. Este autor chegou à conclusão, através de seus estudos da linguagem do corpo, que nos diálogos instituídos face a face

com outros seres humanos, a parte verbal (fala e escrita) é menor do que 35%. Já a parte não verbal (gestos, posturas, expressões) foi observada como superior a 65%, identificando a importância de decodificar as mensagens que o corpo expressa com objetivo de melhorar a comunicação. A comunicação não verbal emite sons através do silêncio verbal, pois o corpo expõe nossos desejos nos movimentos apresentados assumindo diferentes opiniões (SCHIMIDT; SILVA, 2014).

Dessa forma, a linguagem não verbal assume um grande papel na interpretação corporal. Para Gois (2011), o corpo fala, exhibe “verdades”, reforça ideologias, favorece ou dificulta a compreensão, fornecendo destaque à comunicação. Logo, para analisarmos o convívio entre as pessoas, devemos entender o que as expressões corporais estão dizendo, encarando que cada pessoa é um ser único defronte de situações novas. De certa forma, tais informações ficam armazenadas no interior, pois o uso da comunicação verbal transmitida por palavras focou atenção apenas nas palavras, passando por despercebido o que o corpo diz. A interpretação da comunicação não verbal carrega conhecimentos de grande importância para o indivíduo, compartilhando os estímulos naturais no ambiente que se encontra, levando em consideração que eles partem das experiências aprendidas pelas pessoas que os cercam e, por isso, estão sujeitas às interpretações de modo singular.

Monteiro (2017) defende que “emitimos sinais mesmo quando pensamos não o fazer e nem reparamos que adotamos comportamentos que nos denunciam”, pois, demonstra o estado emocional, podendo ser interpretado como o real estado de espírito da pessoa. Nesse momento, a construção do conhecimento humano torna-se inquietante, corroborando que a comunicação não verbal acompanha o diálogo verbal com transmissão da mensagem de forma sinérgica. Assim, as subdivisões das comunicações verbais e não verbais acarretam uma leitura falha, tornando-se uma comunicação de resultados quando estes dois aspectos estiverem em comunhão (GABRIEL, 2019).

2.2 Tipos de comunicação não verbal

2.2.1 Paraliguagem

A paralinguagem estuda os sons transmitidos e é usada como sistema sonoro da fala transmitida pelo aparelho fonador, produzindo interação entre emoções do emissor para receptor. Para Schimidt e Duarte (2017), os códigos reproduzem sentimentos, características da personalidade, autoconhecimento, atitudes, vivência profissional e pessoal. Sendo percebido por uso, por exemplo, de risos, suspiros, gemidos, tosse, que envolvem timbre, tom e ritmo da voz ou por pausa em uma interação. Os sons podem representar algo que poderá ser valorizado na comunicação em vários contextos como rituais, saúde e competições.

2.2.2 Proxêmica

O uso do espaço (proxêmica) entre os indivíduos, demarcados socialmente no ambiente de comunicação, caracteriza, assim, uma distância social. A escuta ativa é uma forma de interação de uso do espaço para reunir elementos presentes na comunicação verbal e não verbal, e também de modo não verbal e verbal com perguntas.

Neste contexto, a proxêmica baseia-se no tempo, escuta e fala de perguntas e respostas, tornando possível criar um espaço de confiança no diálogo individual ou grupal. Ouvir o conteúdo emocional da fala, presente no corpo, também pode gerar meios de comunicação formal e informal através do espaço físico pelo homem no ambiente urbano e rural. Procurando, portanto, manter um equilíbrio do tom de voz com os colaboradores, facilitando o entendimento entre o líder e os liderados.

Logo, o distanciamento do profissional - ora mais próximo, ora mais distante - dependerá da situação em que estão trabalhando. O contato visual é, também, de extrema importância para manter a concentração do falante e a compreensão da mensagem transferida entre colaboradores e gestores (LEME, 2018).

2.2.3 Cinésica

Castilho (2019) define a cinésica (ou cinética) como o estudo da comunicação corporal e leva em consideração que, além da fala, os movimentos e manifestações corporais são elementos imprescindíveis no processo da linguagem durante as interações profissionais ou pessoais. Dentro deste contexto, as características de comunicação terão movimentos cinésicos quando passam a representar ordem, regularidade e previsibilidade.

Para Birdwhistell, antropólogo e pai da cinética (movimento do corpo), toda gesticulação implica em mobilidade, sendo uma ação que pode mudar a velocidade a partir da força empregada em cada movimento, de forma que é a intensidade dos gestos que irá diminuir a ambiguidade das mensagens. O gesto, em geral, se complementa com a postura refletida principalmente pelos movimentos das mãos, braços e pernas. Em conjunto com as posições dos membros, os gestos são acompanhados pela visão, e demonstram mais aceitação ou negação dos envolvidos no discurso de uma negociação ou *feedback* da gestão. Neste âmbito, é preciso levar em consideração que um gesto pode conter vários sentidos ou apenas um significado (MANTOVANI; RIBEIRO, 2018).

2.2.4 Características físicas

Para Mantovani e Ribeiro (2018), a teoria que estuda o toque é denominada como tacêsica. O ato de tocar é considerado uma das maneiras mais importante na proximidade física para demonstrar as sensações físicas e emotivas. O toque configura-se como o primeiro meio de comunicação, tornando possível perceber as objetividades e subjetividades da comunicação no meio interno e externo do ambiente. Além disso, na área da saúde, é um dos instrumentos primários que os profissionais dispõem para estabelecer contato direto com os pacientes.

Para Brito, Albuquerque e Leite (2015), a base da tacêsica é o toque, que tem várias funções, seja em cumprimentos, para fazer-se notar a presença de um indivíduo, seja no incentivo e até mesmo na objeção. Independente da cultura inserida pela sociedade, o toque está presente por questões de hábitos,

tornando-se uma maneira de comunicação. Nas relações interpessoais das empresas, a tacênica é usada como ferramenta auxiliar e interage com os colaboradores, tornando-se um canal emissor de afeto, identificação, emoções e trocas de informações.

Conforme cita Ekman (2011, p. 15):

Cada sensação gera um padrão único de emoções em nosso corpo. Ao nos familiarizamos com elas, podemos ficar cientes, desde o início, de nossa resposta emocional, a fim de termos alguma chance de escolher se conservamos a emoção ou se interferimos nela. Cada emoção também representa sinais únicos, principalmente na fisionomia e na voz (EKMAN, 2011, p.15).

Logo, a autoconsciência a respeito das emoções pode nos ajudar a lidar melhor com as emoções logo que surgem.

2.3 Formas de comunicação não verbal

2.3.1 Estrutura corporal

A teoria inicial aborda o corpo não como um instrumento usado para implementar um determinado conhecimento, mas como canal que possa traduzir a comunicação não verbal em movimentos biológicos. Um pioneiro a abordar esta temática foi Charles Darwin, que confirmou com grandes pesquisas e descobertas a respeito dos seres vivos. A *Expressão das Emoções no Homem e nos Animais* (DARWIN, 1872) descreve como o homem e os animais transmitem as suas emoções marcando início da história da comunicação não verbal. O estudioso percebeu que “[...] um outro homem esfrega os olhos quando perplexo ou tosse levemente quando embaraçado, agindo em ambos os casos como se sentisse uma sensação levemente desconfortável em seus olhos ou traqueia.” (DARWIN, 1872, p. 40)

2.3.2 Movimentos com a cabeça

Quando há uma concordância e aprovação na comunicação entre indivíduos, pode ser transmitida uma expressão fácil, caracterizada com sorriso e aceno de cabeça enquanto o interlocutor fala (GOMAN, 2014). O desacordo

pode ser denotado na expressão dos lábios comprimidos ou franzidos, sobrancelhas baixas, boca inquietante, os músculos mastigadores oclusos, cabeça balançando, ou uma cabeça rapidamente afastada de modo que o contato visual é bloqueado.

Quanto à fisionomia, um exemplo de negação a partir da linguagem corporal é inclinar a cabeça para baixo, o que assinala atitude negativa e até mesmo oposta ao pensamento que o interlocutor está informando (PEASE; PEASE, 2011, p. 42).

Figura 1: Exemplos de linguagem corporal



Fonte: Pease e Pease (2011)

2.3.3 *Faciais*

A obra: “A linguagem da emoção” (EKMAN, 2011) mostra que não somos preparados para repelir emoções das faces ou vozes, além de não sermos capazes de impedir alguma fala cruel ou criar alguma ação que possa ocultar movimentos físicos ou vocais das emoções. Por outro lado, identificamos gestos da face que expressam sentimentos que podem transformar em prejuízo físico. Devemos compreender os indivíduos que demonstram um controle insatisfatório dos impulsos, sendo considerados como um desvio, não uma regra (EKMAN, 2011).

Segundo Navarro (2013), “quando existe discrepância entre o que dizemos e as microexpressões faciais e o comportamento corporal que demonstramos, devemos sempre acreditar nestas últimas manifestações corporais”.

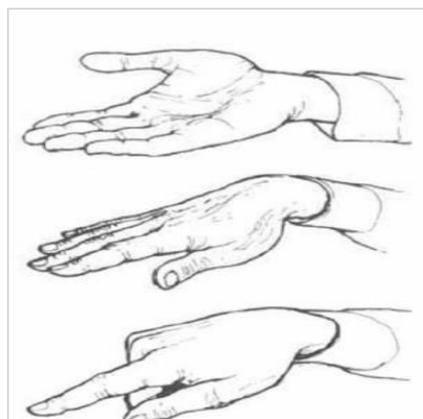
2.3.4 Gestos

Para Gonçalves (2017), os gestos que fazemos quando transmitimos uma mensagem são considerados como comunicação não verbais que podem ser divididos em adaptadores, interligados com estados emocionais, adaptados a uma determinada situação. Por exemplo, tremer ou mexer num objeto em um momento de ansiedade podem ser esclarecedores, dependendo da representação e tamanho deste objeto.

Gestos que se encontram padronizados ou são de conhecimento do senso comum são denominados simbólicos, como levantar o polegar e fechar o resto da mão expressando um sinal de positivo. Dessa forma, os líderes podem fazer uso destes códigos para expressarem relações espaciais, formas de objetos concretos, entre outros, diferentemente da fala. Os gestos, portanto, podem expressar significados adicionais, proporcionando o contexto para a interpretação das afirmações e superando, em certa medida, as limitações impostas pela compreensão da linguagem verbal.

Conforme relatam Pease e Pease (2011, p. 20), especificamente quanto à gesticulação, “ a palma fechada em um punho com o dedo assinalando a direção é o plano simbólico com que um ordena ao que o escuta para fazer que lhe obedeça”. Apontar com o dedo indicador, muitas vezes em movimentos rápidos e longos, é uma linguagem corporal extremamente violenta, conforme demonstrado no último desenho da Figura 2.

Figura 2: Três gestos principais com as palmas



Fonte: Pease e Pease (2011, p. 20)

2.3.5 Postura

A apresentação da imagem pessoal é a principal impressão vista e analisada pelas pessoas no primeiro contato. É nítido que a primeira impressão é aquela que fica gravada na mente do observador logo nos primeiros minutos. Existe um ditado popular que expressa a seguinte afirmação: “você não tem uma segunda chance de causar uma primeira impressão”, destacando, assim, uma postura assertiva em relação à comunicação.

Grandes líderes costumam usar o poder da postura ereta através do domínio do espaço físico, cabeça erguida, passos largos, apertos de mão firmes, integrando “gesto da torre” e palmas da mão voltada para baixo enviando linguagens não verbais de autoridades dos ouvintes durante palestras. Por exemplo, Steve Jobs, ao realizar apresentações expressava essa postura para ouvintes (GOMAN, 2014).

Evitando assim a transmissão de posturas negativas presentes em ombros descaídos mostrando falta de confiança, estar com o corpo de lado significando rejeição, buscando assim realizar uma boa apresentação para colaboradores e fornecedores até mesmo cliente.

Os braços cruzados também motivam outro exemplo prático de postura agressiva:

Outra posição conhecida é a dos braços cruzados com os polegares para cima. É um sinal duplo pois os braços indicam uma atitude defensiva ou negativa, enquanto que os polegares representam uma atitude de superioridade. A pessoa que usa este gesto duplo está acostumada a gesticular com os polegares e, quando está parada, se balança sobre os pés (PEASE; PEASE, 2011, p. 27).

Logicamente, seria bastante difícil conseguir se expor de forma calma e compassiva, sem acudir à violência, e sem se sentir ofendido, com alguém que esteja sentado à frente do comunicador em uma postura similar à da Figura 3.

Figura 3: Corpo com os braços cruzados e polegares para cima.



Fonte: Pease e Pease (2011, p. 27).

2.3.6 Comunicação não verbal das emoções

Segundo Damásio (2015), as emoções possuem atribuições sociais e caráter decisivo no processo do convívio entre as pessoas, constituídas de adaptações individuais que interagem com mecanismos de sobrevivência social. Em um nível natural, as emoções são partes da regulamentação do equilíbrio e constituem-se como um equipamento de desenvolvimento. Ao longo das aprendizagens, “as emoções acabam por ajudar a ligar a regulação homeostática e os ‘valores’ de sobrevivência a muitos eventos e objetos de nossa experiência autobiográfica” (DAMÁSIO, 2015, p. 80). As emoções, portanto, favorecem aos seres humanos um comportamento voltado para sobrevivência e são inseparáveis de nossa consciência e sentimentos ligados às gratificações ou punições, aproximação ou distanciamento, felicidade ou infelicidade, vantagens ou desvantagens pessoais etc.

2.3.7 Emoções primárias

Emoções primárias são aquelas que estão diretamente ligadas à nossa formação, ou seja, são os sentimentos que surgem logo ao nascer. Mesmo sem entendermos como essas sensações se manifestam, tendo em vista que ainda não dispomos de tal entendimento, elas já estão presentes desde o nosso surgimento como seres humanos, seja no choro, no sorriso ou na

surpresa. Desta forma, essas emoções podem ser classificadas como adaptativas, como a tristeza, a raiva e o medo. Tais emoções, de acordo com sua classificação, se adaptam à situação de forma a surgirem rapidamente e desaparecem quando o indivíduo alcança um nível completo de segurança. E também são caracterizadas como inadaptáveis, que podem ser a alegria, surpresa ou ainda a aversão, onde estas ultrapassam o bom senso, fazendo com que o elemento identifique um exagero e se arrependa (RIBEIRO, 2019).

2.3.8 Emoções secundárias

De outro modo, existem as emoções secundárias, também chamadas de emoções sociais, que segundo Ribeiro (2019) podem ser exemplificadas por sentimentos, tais como: orgulho, vergonha, culpa, ciúmes e vaidade. Diferente das primárias, as secundárias são adquiridas e influenciadas pelos mais diversos grupos, que podem ser econômicos, religiosos, sociais e familiares. Esse tipo de emoção é diretamente influenciado pelo que o indivíduo acredita e pela sua formação, e não surge mais de forma natural como as primeiras emoções.

2.4 Tipos de emoções primárias: alegria, medo, raiva e tristeza

Segundo Lima Neta (2017), é possível identificar as emoções de duas formas: emoções primárias ajustáveis e desajustáveis. A autora descreve as ajustáveis como aquelas que nascem de modo rápido e mais velozes quando passam. Elas estão interligadas diretamente com bem-estar psicológico. As emoções desajustáveis são lastimadas por serem expressas inesperadamente e surgindo assim o remorso.

Somos, portanto, capazes de detectá-las pelos detalhes sutis, como postura, velocidade dos movimentos corporais, movimentos oculares e grau de contração de músculos faciais (DAMÁSIO, 2015).

2.4.1 Alegria

É um sentimento que todos os seres humanos almejam ter para vida, caracterizando-se como um sentido. O gesto mais fácil de demonstrá-la é

expressado pelo sorriso, porém outras formas de demonstrar são através de choros, saltos, pulos, válidos em momentos de euforia. O riso, então, é o equivalente acústico do sorriso. É um sinal da alegria como uma emoção universal, sendo de extrema relevância para o empregador podendo gerar motivação e clima organizacional positivos na equipe liderada, usado de forma eficiente para atingir bons desempenhos (FRAZZETTO, 2014).

2.4.2 Medo

Todos nós somos passíveis de sentirmos medo. Essa emoção é um sentimento que ocorre impulsionada por situações futuras na qual nós nos consideramos incapazes de resolver. Ekman (2011, p. 311) diz que “[...] podemos aprender a sentir medo de quase tudo. Não resta dúvida de que algumas pessoas temem coisas que, de fato, não representam perigo, como o medo infantil do escuro. Os adultos, assim como as crianças, podem ter medos infundados.” Face ao exposto, o medo é uma circunstância crescente geradora de insegurança e preocupação, de impotência e invalidez relativos aos objetivos desejados expostos em situações de doenças, perdas familiares, desempregos, instabilidades de atingir resultados grandiosos ou momentâneos do cotidiano podendo ser desenvolvidas práticas de melhorias entre gestores e recursos humanos.

2.4.3 Raiva

Acredita-se que a raiva seja um sentimento contrário a todos os outros, no entanto, trata-se de uma emoção natural, saudável e faz com que possamos sobreviver de uma melhor forma, pois a usamos como proteção quando nos sentimos ameaçados, demonstrando atitudes de defesas. De acordo com Ekman (2011, p. 105) “A raiva - emoção que a maioria das pessoas gostaria de repelir - é útil para nós. Ela previne os outros, e nós mesmos, quando as coisas estão nos frustrando. Essa advertência pode conduzir mudanças, embora também possa produzir embates. A raiva nos motiva a tentar mudar o mundo, a promover a justiça social e a lutar pelos direitos humanos.”. A participação desse sentimento entre os colaboradores pode gerar atritos quando a comunicação não

é trabalhada de forma respeitosa entre os envolvidos.

2.4.4 *Tristeza*

A emoção da infelicidade é um sentimento que nos conduz a querermos ficar sozinhos, buscando isolamento social. Nesse sentimento, podemos desencadear doenças da “alma”, conhecida com depressão, caracterizando um conjunto de sistemas de elevação e rebaixamento do humor. Ekman (2011, p. 183) ressalta que:

Diversos tipos de perda podem ativar a tristeza: a rejeição de um amigo ou namorada; a perda da autoestima pelo fracasso de objetivo no trabalho; a perda de admiração ou elogio de um superior; a perda da saúde; a perda de alguma parte do corpo ou de função devido a um acidente ou doença; e, para alguns, a perda de um objeto querido.

Neste contexto, podem ser perceptíveis as atitudes anti sociais demonstradas na comunidade por movimentos corporal e facial, pois acaba tornando as pessoas mais retraídas e menos comunicativas guardando seus anseios, mágoas.

2.5 Tipos de emoções secundárias: ciúme, constrangimento e vergonha

Para Lima Neta (2017), as emoções secundárias podem ser definidas como sendo aquelas que surgem através das emoções primárias, já se constituindo, na realidade, em sentimentos sensoriais. Ou seja, o indivíduo pode começar a sentir e expressar constrangimento a partir do momento que percebe em si o medo em determinada situação. De acordo com Damásio (2015, p. 103):

A menção da palavra emoção em geral traz à mente uma das assim chamadas emoções primárias ou universais: alegria, tristeza, medo, raiva, surpresa ou repugnância. As emoções primárias facilitam a discussão do problema, mas é importante notar que existem muitos outros comportamentos aos quais se após o rótulo “emoção”. Eles incluem as chamadas emoções secundárias ou sociais, como embaraço, ciúme, culpa ou orgulho, e também o que denomino emoções de fundo, como bem-estar ou mal-estar, calma ou tensão.

Diante do exposto, observa-se que emoções secundárias também podem tentar mascarar emoções primárias, causando desconforto.

2.5.1 Ciúmes

Para Lima Neta (2017), é uma emoção significativamente normal, desde que seja em momentos reais e de duração reduzida. Porém, existe o ciúme de difícil convivência, pois entende-se que a outra pessoa é exclusiva dando um sentido de posse sua, causando angústias, ansiedades para si ou para outro; é sentimento decorrido de insegurança e desconfiança.

Sobre o ciúme, Freud explica que:

Embora possamos chamá-lo de “normal”, o ciúme não é, em absoluto, completamente racional, isto é, derivado da situação real, proporcionado às circunstâncias reais e sob o controle do ego consciente; isso por achar-se profundamente enraizado no inconsciente, ser uma continuação das primeiras manifestações da vida emocional da criança e originar-se no Complexo de Édipo ou de irmão-e-irmã do primeiro período sexual (FREUD, 1922, p. 271)

Ferreira-Santos (2011) expõe que o ciúme é composto de contradições. Em um extremo, ele personifica a aspiração de um ideal nas relações humanas e o grito de protesto pela perda desse sonho de manutenção do compromisso e da fidelidade. Podendo ser desenvolvido para ambiente de trabalho quando determinadas pessoas expressam muito apego às pessoas ou objetos caracterizando uma carência afetiva e emocional.

2.5.2 Constrangimento

É uma emoção que se relaciona com junção de outras, tornando mais simples, por exemplo, a culpa. O constrangimento nos leva a acreditar que quebramos alguma regra que foi imposta e nos sentimos envergonhados por tais atitudes. Para Goleman (2011, p. 156) “O constrangimento ou descontração que sentimos diante de alguém está num nível físico. Precisamos de uma cronologia compatível, coordenar nossos movimentos, sentirmo-nos à vontade”. Sendo ela experimentada em situações destrutivas quando são dadas instruções de trabalho abstratas, causando erros, exposições sobre crenças, gênero e opções sexuais, estimulando uma brincadeira discriminatória ou até mesmo nas retiradas de bens móveis do empregador, bem como usar cargo ocupado para elevar autoridade, perseguição e humilhação dos envolvidos no ambiente.

2.5.3 Vergonha

A vergonha caracteriza-se como um sentimento que acompanha o ser humano por toda vida. Ela é vivida em momentos em que o indivíduo não consegue atingir os limites de grupos específicos, gerando situações de constrangimento e ridicularização, intensificando uma timidez. Bilenky (2016, p. 26) diz que, “um sentimento vivo de vergonha vem acompanhado do forte desejo de ocultá-lo: por isso tentamos esconder o rosto, desviamos o olhar, baixamos os olhos ou olhamos de lado.”. Uma forma de inibição crônica poderá comprometer ou prejudicar o convívio de uma pessoa dentro de uma instituição, por exemplo, em uma entrevista de seleção para contratação. Nesta situação, o entrevistado pode deixar de expressar seus posicionamentos e ideias; tentando ser retraído na presença da liderança, o que pode tornar uma personalidade causadora de sentimentos negativos na visão do mercado.

3 METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado com alunos dos cursos de administração e contabilidade, constituindo-se em um estudo de caso e caracterizado pela análise de um caso. Segundo Yin (2010, p. 33), o estudo de caso é uma estratégia da pesquisa científica para compreender um método que abrange tudo, com a lógica de planejamento incorporando abordagem específicas e a coleta de dados e à análise de dados.

Quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória. De acordo com Gil (2010), classifica-se como uma pesquisa exploratória, pois permite maior proximidade com o problema. Neste caso, o planejamento da pesquisa busca ser ajustável, pois conceitua os mais diversificados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado. Por outro lado, Prodanov e Freitas (2013, p. 127) argumentam que a pesquisa descritiva “expõe as características de uma determinada população ou fenômeno, demandando técnicas padronizadas de coleta de dados”.

Quanto à natureza da pesquisa, possui abordagem quantitativa, que é caracterizada pela utilização de dados estruturados (estatísticos). Esse método

não é tão abundante na procura do entendimento da realidade dos fenômenos, uma vez que se preocupa com o desempenho dos acontecimentos como um todo (BEUREN *et al.*, 2012).

Este artigo analisou a comunicação não verbal na percepção dos alunos do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO, situado no Campus do Carneiro da Cunha, na cidade de Fortaleza-CE. O objeto de estudo desta pesquisa foi o grupo de alunos formado uma amostra de 70 pessoas, a qual foi obtida pelo critério de acessibilidade, portanto, caracterizada como não probabilística.

A técnica de coleta de dados foi realizada com a aplicação de um questionário elaborado e enviado para os alunos através da plataforma *Google Forms* (GOOGLE, 2020). A pesquisa foi realizada durante o mês de maio de 2020, com data de aplicação entre os dias 11 e 13. O questionário foi elaborado com 11 questões fechadas, cada uma com cinco opções de resposta em escala do tipo *Likert*. Conforme Malhotra (2012, p. 140), “[...] em um questionário típico, a maioria das perguntas é do tipo de alternativa fixa, que exige que o entrevistado faça sua escolha em um conjunto predeterminado de respostas”.

A tabulação foi realizada com o auxílio do *software* Microsoft Excel, no qual foram elaborados gráficos com os resultados obtidos. A interpretação dos dados foi realizada de acordo com Silveira e Silva (2020), que demonstram que “a união dos dados é a principal exibição dos processos de análise de dados, são comprovados em moldes de planilha em que as linhas são os apontamentos dos acontecimentos, e as colunas são características desses atos”. Após processados, os dados permitiram a idealização das informações na forma de tabela e figuras. Os valores foram avaliados calculados instantaneamente pela planilha e, posteriormente, procedeu-se à análise destes dados, para alcançar compreensão dos alunos sobre comunicação não verbal e emocional.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Tabulação dos dados

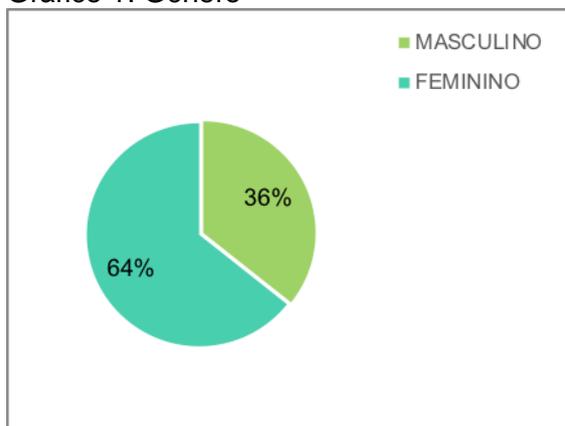
O presente estudo serve de comprovação das análises para verificar se os resultados alcançados corroboram ou não com a revisão de literatura feita

previamente através de fontes bibliográficas. A partir da aplicação do questionário foi possível obter resposta de 70 alunos, dentro do período pré-estabelecido (de 11 a 13 de maio).

Diante disso, os dados sociodemográficos da amostra foram descritos (curso, gênero, faixa etária), que podem ser observados a partir do Gráfico 1, onde observa-se a estratificação da amostra por gênero. Os resultados indicam que houve uma maior distribuição no sexo feminino, que representaram a maioria com 64% das respostas. No Gráfico 2 é possível observar a estratificação da amostra por curso. A que apresentou maior número de entrevistados foi do curso de Administração, com 67% dos participantes.

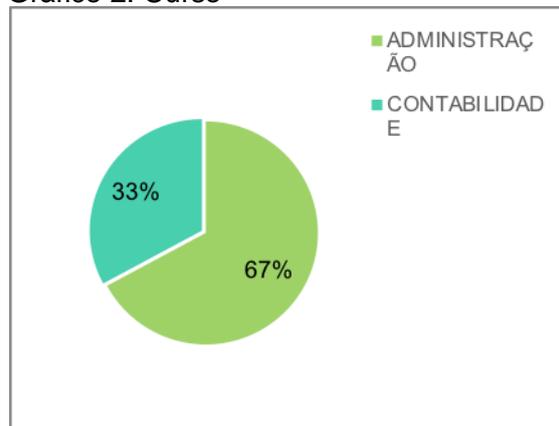
Observa-se no Gráfico 3 que a maioria dos entrevistados apresentou uma faixa etária entre 18 a 25 anos, com 56% das respostas obtidas. Já a faixa etária entre 26 e 35 anos foi representativa de 41% do grupo amostral, o que revela uma população relativamente jovem.

Gráfico 1: Gênero



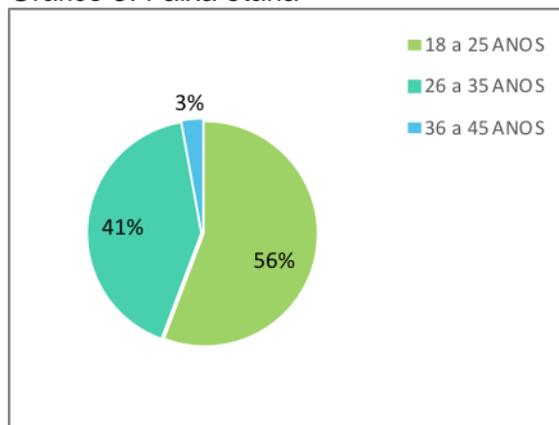
Fonte: Elaborada pela autora

Gráfico 2: Curso



Fonte: Elaborada pela autora

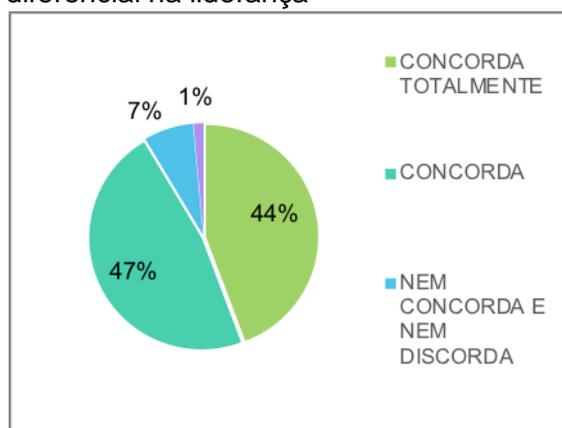
Gráfico 3: Faixa etária



Fonte: Elaborada pela autora

Na análise do Gráfico 4, verifica-se que 91% dos entrevistados acreditam que, através da linguagem corporal é possível identificar emoções gerando, assim, um diferencial na liderança. Este resultado mostra que, para os entrevistados, a linguagem corporal é muito importante na comunicação e transmissão de mensagens. De fato, isso contribui para a elaboração de uma resposta positiva para um diferencial na liderança e corrobora com Goman (2014), quando o autor afirma que o homem é geneticamente preparado para buscar sinais não verbais e compreender seu significado. A comunicação não verbal é, por natureza, a primeira forma de comunicação que reconhece instintivamente se uma pessoa ou situação seria bondosa ou perigosa. Diante disso é que se pode aprofundar-se nas relações ou afastar-se, gerando assim, uma aproximação ou um distanciamento entre o liderado e a figura do líder.

Gráfico 4: Com a linguagem corporal é possível identificar emoções gerando um diferencial na liderança



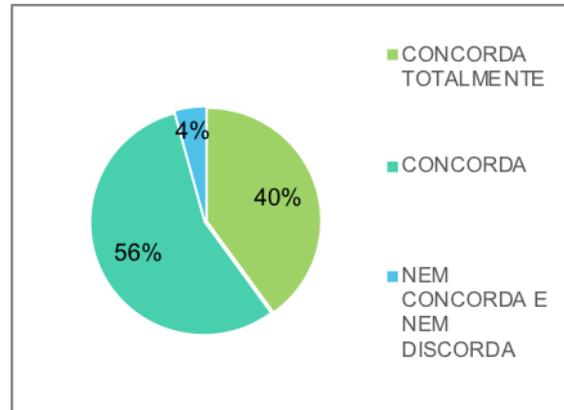
Fonte: Elaborada pela autora

De acordo com a análise dos resultados do Gráfico 5 verifica-se que maioria, 96% dos respondentes, acreditam que identificam na comunicação não verbal a possibilidade de criar atritos entre os indivíduos. Os resultados obtidos mostram que a linguagem corporal pode causar conflitos entre os entrevistados analisados, sendo ela capaz de criar um desacordo entre comunicação do ser humano quando possa gerar dúvidas pelos movimentos corporais.

Este fato é defendido por Wilson (2019), que mostra que “identificar a verdade na fala é necessário para analisar a linguagem corporal do falante após as palavras serem expressas por sua boca”. Normalmente as pessoas que estão mentido mantêm pouco ou nenhum contato visual demonstrando agitação e estão

constantemente tocando seu rosto. Podendo também apresentar movimentos rápidos dos olhos caracterizando desvio do confronto visual.

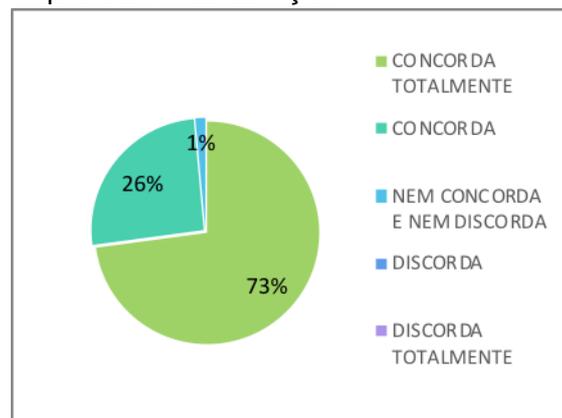
Gráfico 5: Comunicação não verbal e atritos entre as pessoas



Fonte: Elaborada pela autora

Com base nos resultados do Gráfico 6, identifica-se que 99% dos entrevistados entendem que é de suma importância a postura corporal na transmissão de mensagens. Este resultado destaca relevância do poder da postura como facilitador de transmissões das emoções e autoconhecimento sobre conjunto de elemento que interligam linguagem corporal expressa na comunicação e relação pessoal.

Gráfico 6: Importância da postura corporal na comunicação



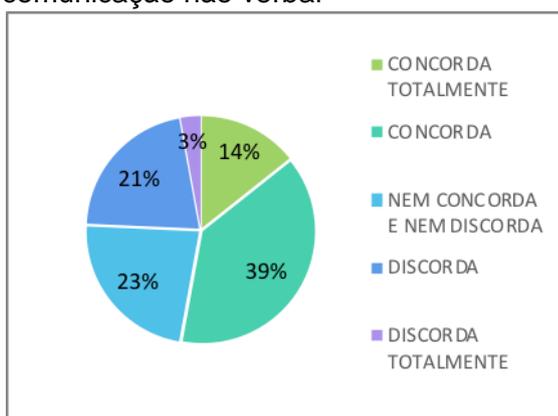
Fonte: Elaborado pela autora

Confirmando com o enunciado por Pease (2011), a linguagem do corpo é o reflexo externo do estado emocional da pessoa. Cada gesto ou movimento pode ser uma valiosa fonte de informação sobre a emoção que ela

está sentindo num dado momento.

No Gráfico 7 observa-se que 53% dos respondentes acreditam que comunicação verbal está sempre de acordo com os movimentos corporais demonstrando, assim, sintonia e conhecimento das expressões de forma consciente e inconsciente quando se comunicam. Por outro lado, 23% dos entrevistados mostraram-se imparciais, caracterizando incerteza sobre sinergia entre fala e expressões. Estes desacreditam que transmissões das expressões corporais e verbais podem revelar falta de compreensão das linguagens. Tais resultados demonstram que boa parte dos entrevistados não possui concordância entre comunicação não verbal e verbal, gerando dúvida ao receptor das mensagens, o que pode colaborar para atritos em diálogos transmitindo sinais negativos por meios da consciência de forma involuntária.

Gráfico 7: Comunicação verbal e comunicação não verbal



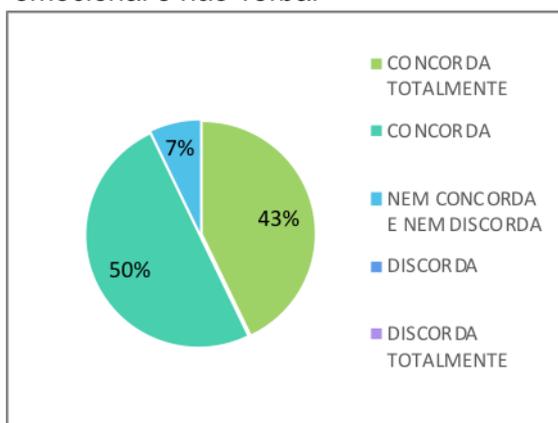
Fonte: Elaborada pela autora

Segundo Cuddy (2016), quando estamos em sintonia, tudo se alinha: nossa fala, as expressões faciais, a postura e os movimentos, colaborando com uma sinergia harmônica da comunicação. Em tais situações, nos conectamos honestamente e poderosamente com nós mesmos.

Na análise dos resultados do Gráfico 8 verifica-se que 93% dos respondentes acreditam que exista influência na linguagem corporal em relação às emoções expostas pelo comportamento dos indivíduos. Os demais entrevistados mostraram-se imparciais, não percebendo a importância dos movimentos que podem inspirar sentimentos positivos e negativos nas pessoas do convívio empresarial, acarretando em crescimento ou decréscimo de

produtividade nos resultados da empresa e influenciando até o clima organizacional. Este resultado mostra que, para os entrevistados, houve algum momento que eles compreenderam que podem interferir através dos gestos corporais e emoções dos indivíduos que interligam nos diferentes ambientes.

Gráfico 8: A influência da comunicação emocional e não verbal



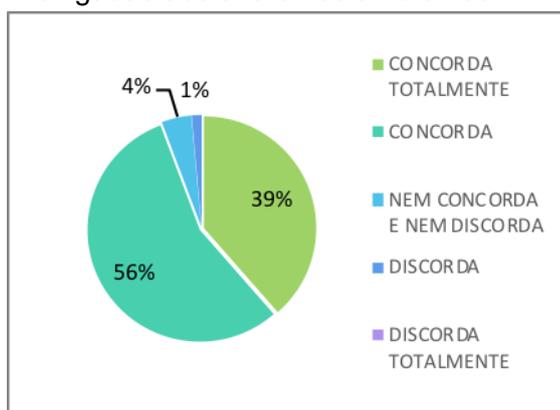
Fonte: Elaborada pela autora

De acordo com Ekman (2011), podemos sentir emoções e demonstrá-las de forma correta, mas com intensidade errada, pois o pensamento se justifica, mas reagimos de forma exacerbada e nos apavoramos. Ou, então, sentimos o sentimento apropriada, mas a expressão de modo errado, por exemplo: em situação em que o indivíduo está em momento de legítima raiva legítima, mas fica em silêncio, um ato contraproducente e infantil.

Os resultados obtidos do Gráfico 9 mostram que 95% dos respondentes acreditam que expressões corporais ocasionam uma melhor interação em diferentes ambientes, como ambiente de trabalho, ambiente familiar etc. Isto reforça a afirmação de que a forma como uma mensagem é transmitida tem grande impacto no seu entendimento, porém é relevante interpretar o contexto e levá-lo em consideração para decifrar a expressões não verbais.

Para Goman (2014), aprender as semelhanças e acondicionar as diferenças da comunicação não verbal multicultural são elementos primordiais para sucesso.

Gráfico 9: As expressões corporais interligadas aos diferentes ambientes

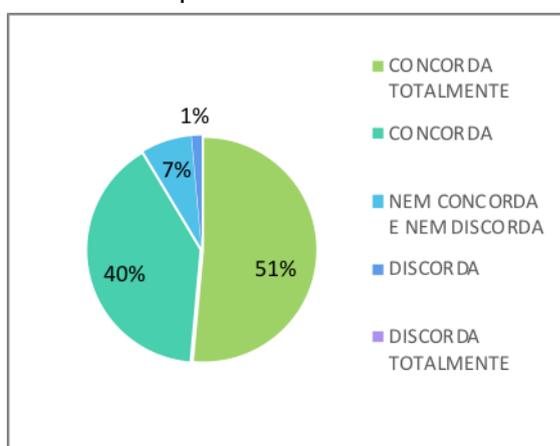


Fonte: Elaborado pela autora

No Gráfico 10, observa-se uma predominância no qual 91% dos respondentes acreditam que através dos movimentos com cabeça, rosto, olhos, gestos, postura, tom e ritmo da voz, é possível conversar pelo corpo e sua estrutura corporal. Isto reforça a importância da comunicação através das expressões corporais e faciais, pois estes estão presente em praticamente todos os momentos.

É por meio das expressões que é possível traduzir mensagens e seus significados em favor da linguagem corporal, reforçando que é utilizada como meio de comunicação desde os primórdios da civilização. Por exemplo, o homem usa as mãos como instrumento de ataque ao fechá-las e direcioná-las em direção ao seu rival, expressando pelo rosto emoções como raiva ou ira, mostrando, assim, vários sentidos transmitidos pelas mãos.

Gráfico 10: A estrutura corporal comunica-se pelos movimentos

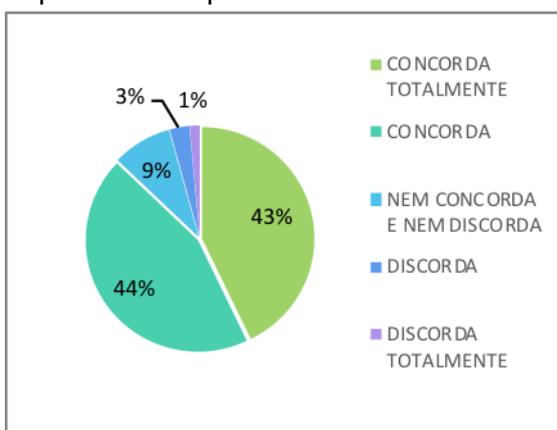


Fonte: Elaborado pela autora

Para Pease (2013), o aperto de mão é um gesto antigo milenar praticado entre os seres humanos, mas muitos ainda não dominam essa arte. Poucos indivíduos realmente prestam atenção na maneira como apertam as mãos quando são apresentados a uma pessoa. Contudo, esses movimentos nas mãos são pequenas sacudidelas iniciadas, que determinam a possibilidade de um jogo de poder ou se a relação será de dominação ou submissão.

No Gráfico 11, observa-se que 87% dos indivíduos pesquisados já haviam interpretado de forma equivocada a expressão corporal ou facial de um indivíduo. Enquanto os outros 13% podem ter se deparado com uma interpretação errônea acerca da linguagem corporal e/ou semblante de outra pessoa.

Gráfico 11: Intepretações das expressões corporais e faciais



Fonte: Elaborado pela autora

O resultado exposto confirma que a comunicação não verbal e os movimentos através do rosto influenciam a interpretação de uma mensagem. Portanto, se existir discordância destas, certamente a compreensão será confundida. Ainda com base neste resultado, é compreensível que as linguagens corporais são decifradas antes mesmo que as palavras sejam expressas.

Segundo Wilson (2019), é indispensável a informação demonstrada por meios da comunicação não verbal, garantindo uma interação entre duas ou mais pessoas. Entretanto, por conta das diferenças culturais e outros fatores que influenciam, é importante ressaltar que linguagem corporal pode, às vezes, levar a confusões ou estado de ambiguidade. Cada indivíduo tem que ser capaz de usar sua própria comunicação não verbal em seu próprio benefício identificando,

assim, as mensagens através dos movimentos das outras pessoas. Na adoção de tais medidas, busca-se a máxima precisão dessa informação para gerar interações bem-sucedidas com outras pessoas; reduzindo o risco de mal-entendido, confusão e constrangimento social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante este estudo, foi possível constatar que a cognição a respeito da comunicação não verbal vem ganhando destaque no âmbito acadêmico dos cursos de humanas, deixando de ser notado apenas na área da saúde e construindo uma maior visão que propicie a existência de uma sinergia entre as expressões corporais e verbais. Face ao exposto, propicia também uma melhor compreensão frente ao posicionamento de futuros profissionais expostos em palestras, reuniões, negociação, podendo interpretar comunicações antes de ser faladas, criando uma melhor estratégia para relação interpessoal refletidas em vários ambientes.

Foi possível identificar a compreensão dos alunos a respeito da comunicação não verbal como meio de interação junto à comunicação, modificando como forma de diferencial na percepção das expressões corporais expostas pelos movimentos com cabeça, rosto, olhos, gestos, postura, tom e ritmo de voz nas relações interpessoais refletidas nas emoções por meio da face do observador e ouvinte. Os resultados apresentam importância para transmissão de mensagens, transformando em informações de agregação sobre linguagem corporal em diversos ambientes.

Também propicia melhor desenvolvimentos de habilidades de identificação dos movimentos corporais que possam gerar atritos entre convívio social concluído pelos os alunos do curso de administração e contabilidade. Este estudo fornece, assim, conhecimentos sobre comunicação não verbal pelos meios dos ambientes acadêmicos, familiar e profissional demonstrando um entendimento sobre expressões expostas pelo corpo humano. Além de agregar técnicas sobre comunicação não verbal, buscando assim interpretações assertivas em relação aos sinais.

Esta pesquisa mostrou que a comunicação não verbal facilita significativamente o processo de compreensão da comunicação dos alunos.

Relacionando a postura ao poder de influenciar as pessoas que estão a sua volta, por espelhamento de atitudes transmitidas pelo corpo. Os resultados aqui apresentados mostram que, mesmo nos cenários “não perceptíveis”, as ações manifestadas pelo corpo exibem uma mensagem e informação, através da comunicação corporal e emocional.

Contudo, apesar dos resultados terem mostrado que linguagem corporal é importante para o processo de comunicação e interação na relação interpessoal, faz-se necessário a obtenção de mais estudos envolvendo a participação de docente e discente sobre o tema retratado, porém com um foco maior no universo acadêmico. Podendo ser aplicada em disciplinas que envolvem resolução de conflitos, liderança, empreendedorismo, negociação, entre outras. Portanto, novos estudos são recomendados para aprofundamento e ampliação do tema.

REFERÊNCIAS

BEUREN, I. M.; LONGARAY, A. A.; RAUPP, F. M.; SOUSA, M. A. B.; COLAUTO, R. D.; PORTON, R. A. B. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BILENKY, M. K. **Série - o que fazer?** Vergonha. Psicanálise. São Paulo: Blucher, 2016.

BRITO, B. C. A.; ALBUQUERQUE, L. C. E.; LEITE, S. N. Comunicação não-verbal e relações interpessoais: um estudo da análise do profissional de Relações Públicas na empresa. *In*: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO NORDESTE, XVII., 2015, Natal. **Anais [...]**. Natal: INTERCOM, 2015.

CASTILHO, L. S. *et al.* A comunicação não verbal no exercício da prática odontológica entre o profissional, o paciente com deficiências de desenvolvimento seus pais e cuidadores. **Interfaces-Revista de Extensão da UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 564-571, 2019.

CORRAZE, J. **As comunicações não-verbais**. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

CUDDY, A. **O poder da presença**. Tradução Ivo Korytowski. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.

DAMÁSIO, A. **O mistério da consciência: do corpo e das emoções do conhecimento de si**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

DARWIN, C. R. **A expressão das emoções em homens e animais**. Londres: John Murray, 1872.

EKMAN, P. **A linguagem das emoções**. Tradução Carlos Szlak. São Paulo: Lua de Papel, 2011.

FERREIRA-SANTOS, E. **Ciúme: o medo da perda**. São Paulo: Claridade, 2011.

FRAZZETTO, G. **Alegria, culpa, raiva, amor: o que a neurociência explica e não explica sobre nossas emoções e como lidar com elas**. Rio de Janeiro: Agir, 2014.

FREUD, S. **Alguns Mecanismos neuróticos no ciúme, na paranoia e no homossexualismo**. 1922. *In*: ESB. Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud. Rio de Janeiro: Imago, 1996. v. 18.

GABRIEL, J. L. C. **Comunicação não verbal: uma ferramenta na missão diária da Guarda Nacional Republicana**. 2019. 87 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Militares na especialidade de Segurança). Academia Militar, Lisboa, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOIS, A. K. A linguagem do corpo e a comunicação nas organizações. **Revista Anagrama**, São Paulo, v. 4, n. 4, p. 1-12, 2011.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

GOMAN, C. K. **A linguagem corporal dos líderes**. São Paulo: Vozes, 2014.

GONÇALVES, R. J. F. **Caracterização da comunicação não-verbal dos Oficiais de Infantaria na ação de comando: estudo de caso dos oficiais subalternos**. 2017. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Militares na especialidade de Segurança). Academia Militar, Lisboa, 2017.

GOOGLE. **Google Forms**. 2020. Disponível em: <https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>. Acesso em: 20 mai 2020.

LEME, E. M. Comunicação não-verbal e ferramentas somáticas na solução de conflitos jurídicos: mediação mediada pelo corpo. *In*: SEMANA DE MOBILIZAÇÃO CIENTÍFICA-ALTERIDADE, DIREITOS FUNDAMENTAIS E EDUCAÇÃO, XXI, 2018, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: SEMOC, 2018. p. 63-77.

LIMA NETA, M. L. Investigando a inteligência emocional e sua aplicação à liderança. **Revista Factus de Administração e Gestão**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 49, 2017.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman Editora, 2012.

MANTOVANI, M. S.; RIBEIRO, M. C. P. A Influência da comunicação não verbal na interação humana. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, [S.l.], v. 16, n. 2, p. 81, 2018.

MONTEIRO, A. **Os segredos que o nosso corpo revela**. Lisboa: Manuscrito, 2017.

NAVARRO, J. **Verdade ou mentira?** Lisboa: Texto Editores, 2013.

PEASE, A. **A linguagem corporal no trabalho**. Tradução Andrea Holcberg. Rio de Janeiro: Sextante, 2013.

PEASE, A.; PEASE, B. **Desvendando os segredos da linguagem corporal**. Rio de Janeiro: Sextante, 2011.

RIBEIRO, P. **Ativadores mentais**: conhecendo as emoções primárias e secundárias. 2019. Disponível em: <https://www.jrmcoaching.com.br/blog/emocoes-primarias-e-secundarias/>. Acesso em: 19 abr. 2020.

SCHIMIDT, T. C. G.; DUARTE, Y. A. O. Paralinguagem como recurso comunicacional com o idoso hospitalizado. **Enfermagem Brasil**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 202-209, 2017.

SCHIMIDT, T. C. G.; SILVA, M. J. P. Proxêmica e cinésica como recursos comunicacionais entre o profissional de saúde e o idoso hospitalizado. **Rev. enferm. UERJ**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, p. 349-354, 2012.

SILVEIRA, L.; SILVA, F. C. C. **Gestão editorial de periódicos científicos**: tendências e boas práticas organizadores. Florianópolis: BU Publicações/UFSC: Edições do Bosque/UFSC, 2020.

WILSON, V. **Linguagem Corporal**: dominando a arte da comunicação não-verbal. 2019. Versão ebook Kindle.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

Olá! Meu nome é Karla Hellen Rodrigues, sou aluna do Curso de Administração do Centro Universitário – Unifametro e estou realizando minha pesquisa de TCC sobre “A Compreensão da Comunicação Não Verbal e Emocional em uma Organização de Ensino: Um estudo de caso”. Sendo assim, venho convidá-lo para participar respondendo um questionário (máx. 5 min) que poderá ser acessado por meio do link. Conto com a sua contribuição, uma vez que sabemos a complexidade de encontrar pessoas dispostas a participar de pesquisas acadêmicas.

Dados Sociodemográficos

Gênero: Feminino () / Masculino ()

Curso: Administração () / Contabilidade ()

Faixa Etária:

De 18 a 25 anos ()

De 26 a 35 anos ()

De 36 a 45 anos ()

Instruções: CT se concorda totalmente / C se concorda / NC-ND se bem concorda e nem discorda / D se discorda / DT se discorda totalmente

Leia com atenção às afirmações abaixo e assinale a opção mais adequada no respectivo espaço em relação à linguagem corporal:	CT	C	NC/ ND	D	DT
1. É possível, através da compreensão dos movimentos corporais e emocionais, gerar um diferencial na liderança.					
2. A expressão corporal pode criar atritos entre as pessoas					
3. Na transmissão de mensagens, a postura corporal tem importância					
4.					
5. Comunicação verbal está sempre de acordo com os movimentos corporais					
6. A linguagem corporal pode influenciar o comportamento e emoções de outras pessoas					
7. As expressões corporais ocasionam uma melhor interação em diferentes ambientes, como ambiente de trabalho, ambiente familiar, etc.					
8. O corpo fala por estrutura corporal através dos movimentos com cabeça, rosto, olhos, gestos, postura, tom e ritmo da voz					
9. Particularmente, já interpretou de forma equivocada a expressão corporal ou facial de uma pessoa					