

# **Relatório de Estágio no Projeto Quero Ser Mais ESG - CooLabora**

**Carolina José Freitas Pereira**

Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em  
**Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas**  
(2º ciclo de estudos)

Orientador: Professora Doutora Ana Leonor Serra Morais dos Santos

**junho de 2023**

**Folha em branco**

## **Declaração de Integridade**

Eu, Carolina José Freitas Pereira, que abaixo assino, estudante com o número de inscrição M11281 de Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas, declaro ter desenvolvido o presente trabalho e elaborado o presente texto em total consonância com o **Código de Integridades da Universidade da Beira Interior**.

Mais concretamente afirmo não ter incorrido em qualquer das variedades de Fraude Académica, e que aqui declaro conhecer, que em particular atendi à exigida referenciação de frases, extratos, imagens e outras formas de trabalho intelectual, e assumindo assim na íntegra as responsabilidades da autoria.

Universidade da Beira Interior, Covilhã 11 /06/2023

A handwritten signature in blue ink that reads "Carolina Pereira". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

(assinatura conforme Cartão de Cidadão ou preferencialmente assinatura digital no documento original se naquele mesmo formato)

**Folha em branco**

# Agradecimentos

A toda a equipa da CooLabora e do Projeto Quero Ser Mais E8G, pelo acolhimento, apoio e conhecimentos partilhados, especialmente à orientadora de estágio, Antónia Silvestre.

À Professora Ana Leonor Santos, orientadora do relatório de estágio, pela disponibilidade, apoio e acompanhamento.

À minha família por todo o apoio, que fizeram com que a distância entre Covilhã e a Madeira se tornasse mais pequena. Agradeço em especial à minha mãe, que mesmo passando por diversos obstáculos, nunca deixou de apoiar-me e de acreditar que eu era capaz.

Aos meus amigos, colegas e professores que contribuíram para que concluísse esta etapa. Em especial, à Daniela que esteve comigo nos dias mais difíceis, nos quais a palavra desistir estava bem presente, mas não deixou que o fizesse. Agradeço por todas as horas, apoio, paciência e companheirismo.

**Folha em branco**

# Resumo

Comunicar e estabelecer relações interpessoais são vitais à condição humana. Desde os primeiros segundos de vida, e durante todo o processo de socialização e vivência, o ser humano necessita de comunicar com os seus pares para expor e realizar as suas necessidades. Assim, a comunicação, verbal ou não verbal, tem um papel fundamental no desenvolvimento das relações sociais. Para que essa interação ocorra da melhor maneira, é fundamental que os indivíduos optem por uma comunicação assertiva e evitem expressar as suas ideias sem agressividade, irritação, sem manipulação, chantagens.

Este relatório resultou de um estágio realizado na CooLabora, mais especificamente, no Projeto Quero Ser Mais ESG, que foca o seu trabalho junto de jovens e crianças de ambientes vulneráveis a níveis económicos e/ou sociais. A presente investigação tem como principal objetivo identificar o estilo de comunicação predominante desses mesmos jovens. De modo a completar esse objetivo, recorreu-se a uma investigação mista: quantitativa e qualitativa. Aplicaram-se questionários ao núcleo de elementos que frequentam o Projeto com bastante assiduidade sobre: comunicação verbal e não verbal, estilos de comunicação e interação em grupo; e foram elaboradas entrevistas à coordenadora e a duas técnicas, mestres em psicologia.

Os resultados da investigação quantitativa demonstraram que o grupo juvenil apresenta comportamentos dentro dos vários estilos de comunicação: passivo, manipulador, agressivo e assertivo. Contudo, os resultados obtidos por investigação qualitativa mostraram que o estilo predominante é o agressivo; um dos indicadores, colocados por uma das técnicas é a dificuldade em ouvir os outros. Todavia, é de destacar que a 8ª Geração do Projeto Quero Ser Mais apresentou melhorias nas suas competências comunicativas.

**Palavras-chave:** comunicação interpessoal; comunicação verbal; comunicação não verbal; assertividade; interações sociais.

**Folha em branco**

# Abstract

Communicate and establishing interpersonal relationships are vital to the human condition. From the first seconds of life, and throughout the process of socialization and living, human beings need to communicate with their peers to expose and realize their needs. Thus, communication, verbal or non-verbal, plays a fundamental role in the development of social relationships. For this interaction to occur in the best way, it is fundamental that individuals choose assertive communication and express their ideas without aggressiveness, irritation, manipulation, or blackmail.

This report resulted from an internship at CooLabora, more specifically, at the Quero Ser Mais E8G Project, which focuses its work with youth and children from economically and/or socially vulnerable environments. The main objective of the present research is to identify the predominant communication style of these same young people. In order to complete this objective, mixed research was used: quantitative and qualitative. Questionnaires were given to the nucleus of elements that attend the Project with enough assiduity, about: verbal and non-verbal communication, communication styles and group interaction. And, interviews were conducted with the project coordinator and two technicians, masters in psychology.

The results of the quantitative research showed that the youth group presents behaviors within the various communication styles: passive, manipulative, aggressive and assertive. However, the results obtained by qualitative research showed that the predominant style is the aggressive one; one of the indicators placed by one of the technicians, is the difficulty in listening to others. However, it is noteworthy that the 8th Generation of the Quero Ser Mais Project showed improvements in their communicative skills.

**Keywords:** interpersonal communication, verbal communication, non-verbal communication, assertiveness, social interactions.

**Folha em branco**

# Índice

Lista de Figuras.....	xiii
Lista de Tabelas.....	xv
Introdução.....	1
Parte I – O estágio.....	5
1. CooLabora.....	5
2. Projeto Quero Ser Mais E8G.....	6
2.1. Parceiros e recursos humanos.....	7
2.2. Intervenção.....	8
2.3. Enquadramento dos problemas.....	8
2.4. Descrição da população-alvo.....	9
2.5. Objetivos.....	10
2.6. Plano de atividades.....	10
3. Experiência de estágio.....	14
3.1. Objetivos do estágio.....	14
3.2. Atividades.....	15
3.2.1. Atividades desenvolvidas.....	15
3.2.2. Atividades sugeridas.....	18
3.3. Dificuldades.....	20
3.4. Competências adquiridas.....	20
4. Questão de Investigação.....	21
Parte II – Enquadramento Teórico.....	23
1. Comunicação Interpessoal.....	25
1.1. Processo.....	25
1.2. Elementos e características.....	27
1.3. Relações Interpessoais.....	29
1.4. Comunicação Verbal – Comunicação Não Verbal.....	30
1.5. Assertividade.....	34
Parte III – Estudo Empírico.....	40
1. Objetivos.....	40
2. Metodologia.....	40
3. Apresentação e Discussão de Resultados.....	42
3.1. Questionários.....	42
3.2. Entrevistas.....	51
3.3. Discussão dos Resultados.....	53
Parte IV – Considerações Finais.....	57
Referências.....	60
Anexos.....	68

**Folha em branco**

# Lista de Figuras

Figura 1 - Logotipo do Projeto Quero Ser Mais ESG

Figura 2 - Aprendizagem acompanhada.

Figura 3 - Inclusão em Ação.

Figura 4 - Clube J- Clube Desportivo.

Figura 5 - Estagiária e jovem do projeto.

Figura 6 - Estagiária e pais reunidos na Loja Social.

Figura 7 - Género dos inquiridos.

Figura 8 - Idade.

Figura 9 - Escolaridade em que encontram os jovens.

Figura 10 - Agregado familiar dos inquiridos.

Figura 11 - Habilitações dos pais.

Figura 12 - Taxa de frequência.

Figura 13 - Nível de comunicação do Clube J.

Figura 14 - Comunicação Verbal / Comunicação Não Verbal.

Figura 15 - Estilo Passivo.

Figura 16 - Estilo Manipulador.

Figura 17 - Estilo Agressivo.

Figura 18 - Estilo Assertivo.

Figura 19 - Interação em grupo.

**Folha em branco**

# **Lista de Tabelas**

Tabela 1 - Atividades desenvolvidas

**Folha em branco**

# Introdução

Nós como seres humanos estamos sempre em constante crescimento, e o nosso conhecimento está sempre em desenvolvimento. Durante a nosso processo de evolução desenvolvemos conceitos, tipos de comportamentos, a forma como comunicamos e pensamos. A procura pela mudança de comportamentos, no sentido do bem comum e da consciencialização da população é um dos principais pilares das organizações que colaboram com causas sociais.

A violência doméstica, problemas de igualdade de género, a integração da comunidade cigana, entre outras, afetam muitas pessoas e nesse sentido há várias associações e programas de sensibilização. O objetivo dessas organizações é que situações de violência e discriminação sejam menos frequentes e que não se repitam. Nesse sentido, aposta-se e investe-se cada vez mais na comunicação, para que o processo de ligação entre associação e vítimas, familiares, pais, crianças e jovens seja concretizado da melhor maneira possível.

Ainda não vivemos num mundo sem preconceitos, discriminação e crimes, ou seja, ainda há muita luta pela frente. Aos poucos, Portugal tem feito alguns progressos, mas a violência doméstica continua a ser o crime mais cometido e encontra-se no 15º lugar no Índice de Igualdade de Género 2021<sup>1</sup>, publicado pelo Instituto Europeu para a Igualdade de Género. O país já começa a apresentar alguns esforços e iniciativas bastante positivas, contudo, ainda há um longo caminho a percorrer. É fundamental continuarmos a lutar pela igualdade e apostar no desenvolvimento de estudos e políticas que promovam a igualdade de género e combatem qualquer tipo de discriminação e violência.

A nossa sociedade enfrenta vários e graves problemas sociais, como é o caso da violência doméstica, que envolve comportamentos agressivos, opressivos e que podem ser físicos e mentais. Este problema ocorre na maior parte das vezes dentro do seio familiar, e traz várias consequências a nível comportamental e emocional (Tsirigotis e Luczal, 2015). Embora a violência doméstica esteja mais associada a relações conjugais, pode começar muito antes desse vínculo, isto é, no namoro. E também é possível observá-la noutras relações familiares, de pais para filhos e vice-versa. Ninguém está livre de ser vítima de violência doméstica, a mesma não ocorre apenas em classes sociais mais baixas e em determinadas culturas, pode acontecer a qualquer pessoa.

Devido aos pré-conceitos importados de representações sociais estabelecidos no senso comum, os grupos minoritários acabam por ser alvo de uma política social que os minimiza, tal acontece com a comunidade cigana. É importante desconstruirmos

---

<sup>1</sup> Dados retirados do site da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género: <https://www.cig.gov.pt/2022/10/indice-de-igualdade-de-genero-portugal-mantem-posicao-e-demonstra-melhorias-em-algumas-materias/>. Acesso a 25 de novembro de 2022.

preconceitos e compreendermos todo o património cultural e identidade da comunidade cigana. Um dos principais passos a serem tomados em relação à sua integração é respeitar os condicionalismos e diferenças culturais características de cada comunidade. Devido à incompreensão da diferença, muitas vezes ocorrem atitudes de xenofobia e racismo. “É o desemprego, a pobreza e a exclusão que a sociedade proporciona que justifica o agravamento da violência social. Racismo e xenofobia para com as minorias, em particular, com os ciganos, são, afinal, atitudes catárticas de transferência dos sentimentos de rejeição e exclusão social a que os indivíduos procuram, num esforço pelo reconhecimento da sua integração social” (Fitas, 2020: 147).

Todas estas problemáticas são alvo de intervenção por parte da CooLabora, cooperativa de intervenção social. Esta organização preocupa-se, principalmente, com a igualdade de género e combate à violência doméstica, e visa combater situações de injustiça social, contribuindo para uma sociedade mais justa e inclusiva. A população alvo é a comunidade em geral, mais especificamente crianças, jovens e famílias carenciadas, que vivem em ambientes vulneráveis, e vítimas de violência doméstica e de exclusão social.

A presente investigação surgiu no seguimento do estágio curricular realizado na CooLabora, no Projeto Quero Ser Mais E8G, que foca o seu trabalho junto de jovens, crianças e jovens em risco e/ou de famílias carenciadas, ou que vivem em ambientes vulneráveis que habitam na freguesia do Tortosendo. Esta iniciativa tem como principais objetivos a inclusão social, e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas.

O estágio realizado incidu sobre a realização de tarefas e atividades que promovessem o desenvolvimento e treino de competências sociais e comunicativas, das crianças e jovens. Esses treinos envolviam temas como a comunicação verbal, comunicação não verbal, relações interpessoais, saber ouvir os outros, e comunicação assertiva. Após algumas semanas de estágio e contacto com o Projeto, surgiu o interesse de analisar a comunicação adotada pelas camadas jovens, sendo colocada a seguinte questão: *Qual o estilo de comunicação e interação predominante entre crianças e jovens de ambientes vulneráveis?*

Foi pertinente perceber como crianças e jovens que estão expostos a situações difíceis, alguns de violência doméstica, outros pobreza extrema, como de qualquer outro tipo de exclusão social ou preconceito, expressam as suas ideias, pensamentos e sentimentos. O estilo da comunicação adotado por crianças é resultado de toda a sua experiência de vida, durante a socialização com os seus pares e exemplos, como pais, professores e família. Desse modo, foi importante perceber qual o estilo de comunicação adotado por este grupo de jovens.

Com o objetivo de responder à questão de investigação, decidiu-se estruturar o relatório de estágio em quatro partes: Parte I – O Estágio; Parte II – Enquadramento Teórico, Parte III- Estudo Empírico e Parte IV – Considerações finais.

O primeiro capítulo apresenta e caracteriza a organização, CooLabora, e o Projeto Quero Ser Mais E8G, no qual decorreu o estágio. São abordados pontos como: Parceiros e recursos humanos, Intervenção, Enquadramento dos problemas, População-alvo, Objetivos e Planos de atividades. Outro ponto abordado nesse capítulo diz respeito à experiência de estágio, dificuldades e competências adquiridas. São expostas as atividades desenvolvidas durante o estágio, nomeadamente, dinâmicas que trabalharam a comunicação interpessoal dos jovens, a nível verbal. E foi realizada ainda uma ação sobre comunicação assertiva, inserida numa Formação Parental dinamizada pelo projeto.

Depois da apresentação da organização e contextualização do estágio, foi considerado pertinente desenvolver um capítulo composto pela revisão da literatura. Este enquadra a comunicação como processo, estabelece a relação entre a comunicação e as relações interpessoais, elucida sobre os conceitos de “comunicação verbal”, “comunicação não verbal” e descreve os quatros tipos de estilos de comunicação: passivo, agressivo, manipulativo e assertivo. O último capítulo, “Estudo Empírico”, irá refletir sobre os objetivos da investigação, a metodologia adotada e a análise dos dados obtidos. Tendo em conta a pergunta de investigação, procedeu-se a uma metodologia mista, que tornou possível responder à mesma com maior profundidade.

**Folha em branco**

# Parte I – O Estágio

O presente capítulo debruçar-se-á sobre a apresentação e caracterização da CooLabora, e posteriormente, do Projeto Quero Ser Mais E8G, localizado no Tortosendo, no âmbito do qual se realizou o estágio. Após isso serão apresentadas algumas atividades dinamizadas pela coordenadora e a sua equipa, e outras pensadas e realizadas pela estagiária.

## 1. CooLabora

A CooLabora é uma organização sem fins lucrativos, de intervenção social, criada em 2008, no distrito de Castelo Branco, mais precisamente, na Covilhã, e tem como presidente Graça Rojão. A sua principal missão é “contribuir para o desenvolvimento das pessoas, das organizações e do território, através de estratégias inovadoras e solidárias de promoção da igualdade de oportunidades, de aprofundamento da democracia e da participação cívica, da aprendizagem colaborativa e da coesão social”<sup>2</sup>.

Esta organização orienta a sua atividade segundo princípios éticos e socialmente responsáveis, nomeadamente: na promoção da coesão social, na defesa da igualdade de oportunidades, na democracia e participação, e na aprendizagem colaborativa. A organização funciona como atendimento social e psicológico, centro de formação, centro de recursos, e formação e inserção profissional. Abrange a comunidade de uma forma geral, mas as suas iniciativas procuram focar-se mais nas crianças, famílias carenciadas, jovens e vítimas de violência doméstica.

As ações desenvolvidas pela CooLabora centram-se em três áreas de intervenção: “promoção da igualdade entre mulheres e homens e combate à violência doméstica e contra as mulheres, apoio a pessoas em situação de particular vulnerabilidade e promoção de iniciativas alicerçadas na experimentação de alternativas societais”<sup>3</sup>.

Uma das principais preocupações desta organização está relacionada com a igualdade entre mulheres e homens, e com o combate à violência doméstica. Deste modo, a organização desenvolve ações de sensibilização e campanhas a favor das respetivas causas. A CooLabora pretende, ainda, combater situações de injustiça social, contribuindo para uma sociedade mais justa, solidária e unida. As suas ações focam-se, especialmente, nas pessoas que se encontram em situações vulneráveis, como as comunidades ciganas, alvo de discriminação, e, ainda, em jovens que se encontram em situação económica desfavorecida.

---

<sup>2</sup> Retirado do site da CooLabora: <https://coolabora.pt/sobre/missao-e-objectivos/> Acesso a 21 de novembro de 2022

<sup>3</sup> Retirado do site da CooLabora: <https://coolabora.pt/sobre/areas-de-intervencao/> Acesso a 21 de novembro de 2022.

## 2. Projeto Quero Ser Mais E8G

O Projeto Quero Ser Mais E8G é financiado pela 8<sup>a</sup> geração do Programa Escolhas, programa governamental, em território nacional, concebido em 2001, sob tutela da Secretaria de Estado da Igualdade e Migrações. O Programa Escolhas tem como foco crianças e jovens que se encontram em situações de vulnerabilidade económica, e tem como missão “promover a integração social, a igualdade de oportunidades na educação e no emprego, o combate à discriminação social, a participação cívica e o reforço da coesão social” <sup>4</sup>. Atualmente, são financiados 105 projetos, sendo 30 no Norte do país, 19 no Centro, 28 em Lisboa, 11 no Alentejo, 4 no Algarve e 3 nas Regiões Autónomas.



Figura 1 - Logotipo do Projeto Quero Ser Mais E8G. Retirado de: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=454043610089434&set=a.454043576756104>

O Projeto Quero Ser Mais-E8G está implementado no distrito de Castelo Branco, no concelho da Covilhã, na freguesia do Tortosendo. Este projeto é uma resolução governamental que dá continuidade às atividades de intervenção da CooLabora, realizadas desde 2010, e destinadas a crianças, jovens em risco e famílias carenciadas no Tortosendo. As atividades são realizadas em três locais: bairros sociais, Largo da Feira e Bairro do Cabeço. O principal objetivo desta iniciativa é, então, a inclusão dessas mesmas crianças, bem como ajudá-las a desenvolver competências pessoais, sociais e cívicas, para que consigam alcançar uma melhor qualidade de vida.

---

<sup>4</sup> Retirado do site do Programa Escolhas: <http://www.programaescolhas.pt/apresentacao>  
Acesso a 21 de novembro de 2022

## 2.1. Parceiros e recursos humanos

O Projeto conta com vários parceiros e financiadores, que ajudam na gestão, promoção e realização dos objetivos e atividades a cumprir. Deste leque de parceiros fazem parte: “Agrupamento de Escolas Frei Heitor Pinto; CooLabora CRL; Município da Covilhã; Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) da Covilhã; Agrupamento de Centros de Saúde da Cova da Beira; Associação Empresarial da Beira Baixa; Centro de Formação Profissional da Indústria Têxtil, Vestuário, Confeção e Lanifícios; Universidade da Beira Interior; Unidos Futebol Clube; Centro de Convívio e Apoio à Terceira Idade do Tortosendo; Junta de Freguesia do Tortosendo; Associação Jovem do Tortosendo e Conservatório de Música da Covilhã”<sup>5</sup>.

A CooLabora CRL, entidade cooperativa com função de gestão, coordena todos os esforços de procura de financiamento, de modo a conseguir concretizar as ações do Projeto Quero Ser Mais. Promove atividades com vista à diminuição da violência em contexto escolar, disponibiliza aos agregados familiares que participam no projeto os serviços do Gabinete de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica. Por fim, providencia recursos humanos e materiais, com o intuito de colmatar o orçamento reduzido disponibilizado para o projeto.

O Agrupamento de Escolas Frei Heitor, entidade com função de promotor, disponibiliza apoio, a nível social e psicológico, aos alunos inseridos no projeto. Procura ajudar e encaminhar para o projeto jovens com perfil indicado, e articular o projeto com as atividades extracurriculares dos alunos, outros projetos e atividades realizadas pelo Agrupamento. Além disso, o Agrupamento disponibiliza os seus espaços e recursos humanos para a realização de algumas atividades como: uma docente, uma assistente técnica, que trabalha a área administrativa, e uma psicóloga que troca informação com a técnica, procurando um melhor desenvolvimento do projeto.

As restantes entidades com função de parceiro contribuem para o projeto através da cedência de instalações, recursos humanos, workshops, ações de sensibilização, sessões informativas sobre diversos temas importantes, promoção da saúde e acompanhamento especializado. Todas as entidades têm um papel fundamental na existência e funcionamento do projeto, permitindo dar continuidade a todas as atividades promovidas no âmbito do mesmo.

Em relação a recursos humanos internos, a equipa do projeto é composta por pessoas provenientes de contextos vulneráveis, e de ambos os sexos. No presente ano, a equipa é constituída por: Antónia Silvestre (coordenadora), Inês Dias (técnica e psicóloga) e Janete Vasconcelos (técnica e psicóloga). Aquando da realização do presente estágio,

---

<sup>5</sup> Dados retirados do Relatório Final de Avaliação Intercalar do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego: <https://portugal2020.pt/wp-content/uploads/3.-Av.-Intercalar-POISE-Relatorio-Final-Anexos-Vol-II.pdf> Acesso a 21 de novembro de 2022.

houve também a colaboração de outros dois estagiários na área de psicologia, Inês Gomes e Bruno Ludgero.

## 2.2. Intervenção

A proposta de intervenção do Projeto Quero Ser Mais foi elaborada de acordo com o conhecimento adquirido do território onde se encontra, ou seja, o risco das pessoas participantes e as problemáticas que estão presentes nas suas vidas. Os residentes no Tortosendo são consideravelmente afetados pela exclusão social e pela desigualdade, sendo vários os fatores que o motivam, e que o Projeto procura combater. Salientamos o insucesso, absentismo e abandono a nível escolar, e a estigmatização e o preconceito a nível social. Por outro lado, há a problemática relacionada com a pobreza e a violência a que alguns sujeitos estão expostos. O Projeto aponta que há poucos estímulos positivos e escassas oportunidades para as comunidades, e estas dificuldades acompanham os indivíduos ao longo da sua vida, moldando a sua personalidade e afetando o seu futuro. Estes problemas perduram durante várias gerações, sendo que a população tem dificuldades em contornar estas situações e atingir uma melhor qualidade de vida.

A proposta do Projeto é uma visão com maior proximidade aos jovens que vivem em condições vulneráveis a nível económico e social. Sendo assim, procura-se desenvolver atividades e experiências positivas para as crianças, promovendo competências sociais e pessoais que as façam progredir, superar todas aquelas adversidades e aumentar a sua qualidade de vida no presente e futuro. As atividades que são desenvolvidas estão incluídas em áreas como: desporto, cidadania, saúde, integração, igualdade e cultura.

O Projeto Quero Ser Mais promove, junto dos mais jovens, a melhoria dos resultados escolares, a diminuição do absentismo e aumento do sucesso escolar. Na área de integração escolar há uma forte ligação com duas escolas que são frequentadas por jovens de bairros sociais, crianças ciganas, e estas entidades contribuem com propostas para uma escola inclusiva. Por outro lado, também promovem a saúde, incentivam o desenvolvimento de hábitos e estilos de vida saudáveis, a literacia nos jovens e nas suas famílias. Na área da cidadania, o projeto promove o desenvolvimento de competências importantes para a participação cívica, e para a diminuição da discriminação associada a estereótipos. O Projeto procura que os jovens e os seus agregados familiares desenvolvam um leque vasto de competências, promovendo novas oportunidades e experiências bastante enriquecedoras.

## 2.3. Enquadramento dos problemas

Neste ponto será feito um enquadramento geral dos problemas identificados na vila do Tortosendo, do concelho da Covilhã. Segundo a Pordata, a vila do Tortosendo tinha

5216 habitantes em 2021, 331 residem em bairros sociais. Na mesma vila 212 pessoas recebem RSI, 123 dos quais vivem nos bairros sociais, e contam com 99 crianças e jovens. São vários os casos acompanhados pela CPCJ; a exposição ao perigo levou a que fossem sinalizados 29 casos. A organização admite que este nível de pobreza está associado a outros problemas. A Covilhã encontra-se no interior do país e o mercado de trabalho é pouco dinâmico. Além disso, é de destacar os níveis baixos de habilitações identificados nos Censos de 2021: 41% da população com mais de 15 anos não ultrapassa o 2º ciclo, e 18,8% chega ao ensino superior<sup>6</sup>. O Projeto Quero Ser Mais trabalha com os jovens, por isso, procura estudar este tipo de dados, com o intuito de impactar e melhorar o futuro destes indivíduos. A situação de pobreza, em muitos agregados, determina os percursos dessas crianças, tendo em consideração que, muitas delas, não têm a possibilidade de participar em atividades e, em casos mais extremos, acabam por abandonar a escola.

Para além de todos estes dados, um inquérito realizado a crianças do 1º ciclo do Tortosendo revelou que 63% mostram preconceitos em relação a pessoas de etnia cigana, e que esse preconceito provém de ideias concebidas pelos adultos (pais ou docentes, em alguns casos). Vinte e seis docentes do mesmo ciclo de estudos afirmam que as crianças ciganas são responsáveis pela sua exclusão, que não querem ser integradas, e apenas 3 docentes afirmam que a escola podia ter um papel mais vincado na inclusão<sup>7</sup>.

Sendo assim, o Projeto Quero Ser Mais E8G levanta seis problemas principais: Crianças e jovens em risco e/ou situação de exclusão social; Insucesso; Absentismo; Abandono escolar; Défice de competências pessoais, sociais e cívicas das crianças, jovens e suas famílias; e Estigmatização das famílias e pessoas que residem nos bairros sociais. Os grupos de população mais afetada por estes problemas são as crianças e os jovens, principalmente as que vivem no Bairro do Cabeço e no Bairro do Largo da Feira, pertencentes à comunidade cigana, em contextos vulneráveis a nível económico, bem como as suas famílias.

#### 2.4. Descrição da população alvo

A população alvo do projeto são crianças, jovens, familiares, migrantes, alguns identificados como participantes diretos e outros indiretos. As ações são realizadas junto de crianças e jovens entre os 6 e os 25 anos, sendo contabilizados 60 jovens, 35 deles de etnia cigana. Uma parte significativa encontra-se em idade escolar (91,6%), mas apresenta

---

<sup>6</sup> Retirado do site da Pordata: [https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+com+15+e+mais+anos+segundo+os+censos+total+e+por+nivel+de+escolaridade+completo+mais+elevado+\(percentagem\)-380](https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+com+15+e+mais+anos+segundo+os+censos+total+e+por+nivel+de+escolaridade+completo+mais+elevado+(percentagem)-380). Acesso a 5 de dezembro de 2022.

<sup>7</sup> Retirado da Candidatura do Quero Ser mais E8G ao Programa Escolhas: <https://candidatura.programaescolhas.pt/pt/escolhas/resumo>. Acesso a 21 de novembro de 2022.

dificuldades, nomeadamente, problemas de insucesso, assiduidade e abandono escolar. O projeto também intervém junto dos jovens que abandonaram a escola, e não completaram a escolaridade obrigatória, e que no decorrer da sua vivência foram expostos a diversas problemáticas, como violência doméstica e discriminação.

Além disso, a população alvo do projeto são, também, crianças que não têm acesso a internet, a práticas desportivas, atividades culturais e que, no caso das crianças de etnia cigana, são discriminadas pela própria comunidade. São vários os fatores de risco a que estas crianças estão sujeitas e, nesse sentido, as ações e atividades são realizadas com o intuito de promover a inclusão e melhorar a qualidade de vida da população.

## 2.5. Objetivos

O Projeto Quero Ser Mais tem como principal objetivo contribuir para a inclusão social das crianças e dos jovens do Tortosendo, de forma que estes alcancem melhores condições de vida.

Para além deste objetivo geral, tem vários objetivos específicos relacionados com as duas medidas a que se propõe o programa Escolhas: “Educação, Inclusão Digital, Formação e Qualificação e Dinamização Comunitária, Saúde, Participação e Cidadania”<sup>8</sup>. Em relação à primeira medida, o projeto tem como objetivo envolver os participantes em atividades pedagógicas e lúdicas que fortaleçam as suas competências pessoais e sociais, de modo a alcançarem sucesso a nível escolar e terem mais oportunidades num futuro próximo. A nível escolar há os seguintes objetivos: melhorar os resultados escolares, promover a diminuição do absentismo e desenvolver competências facilitadoras do sucesso escolar.

Em relação à medida de Dinamização Comunitária, Saúde, Participação e Cidadania, tem como objetivos: envolver os participantes em atividades cívicas, desportivas e de saúde, promotoras da qualidade de vida e do desenvolvimento de competências de cidadania. E ainda, promover hábitos de vida saudáveis, a participação cívica e a diminuição de estereótipos étnicos e de território.

## 2.6. Plano de atividades

Tendo em conta os objetivos do O Projeto Quero Ser Mais ESG, este possui um cronograma de atividades que são desenvolvidas com os seus públicos. O plano de atividades é cumprido em vários locais, como Bairro do Cabeço (Loja Social – espaço do projeto), Escola Básica 2º e 3º Ciclo do Tortosendo, Escola Básica 1º Ciclo Largo da Feira,

---

<sup>8</sup> Retirado do site da Coolabora: <https://coolabora.pt/project/quero-ser-mais-e8g/> Acesso a 21 de novembro de 2022.

CID@net (espaço do projeto na escola primária) Tortosendo, Concelho da Covilhã e residência das famílias (mediação familiar).

No que diz respeito à primeira medida, são realizadas as seguintes atividades: Estudo acompanhado, Programa de Mentoria “Siga-nos”, Inclusão em Ação, Jogar - Treino de Competências, Escola na rua - Laboratório de aprendizagens, Aventura na Cultura, Centro de Inclusão Digital. Referente à segunda medida são desempenhadas outro conjunto de atividades: Clube T – Cidadãos em Construção, Clube J – Clube de desportivo, Bolsa Comunitária “Com Pés e Cabeço”, Bootcamp Altamente, Tertúlias “Haja Saúde”, Comunidade em Ação e Círculos “Entre nós” e Mediação Familiar.

Tabela 1 - Atividades desenvolvidas

<b>Atividades</b>	<b>Local</b>	<b>Periodicidade</b>
Estudo Acompanhado	CID@net; Bairro e Escolas	Diária
Programa de Mentoria “Siga-nos”	CID@net; Bairro e Escolas	Mensal
Inclusão em Ação	CID@net; Bairro e Escolas	Semanal
Jogar - Treino de Competências	CID@net; Bairro e Escolas	Semanal
Escola na rua - Laboratório de aprendizagens	CID@net; Bairro e Escolas	Semanal
Aventura na Cultura	Concelho da Covilhã	Pontual (4 vezes por ano)
Intercâmbio Juvenil de verão e inverno	Portugal	Pontual (2 vezes por ano)
Centro de Inclusão Digital	CID@net e Bairro	Diária
Formação de Tecnologias de Informação e Comunicação	CID@net e Bairro	Regular (2 vezes por semana)
Clube T – Cidadãos em Construção	CID@net e Bairro	Regular (2 vezes por semana)
Clube J – Clube Desportivo	CID@net e Bairro	Semanal (4 <sup>a</sup> feira)
Bolsa Comunitária “Com Pés e Cabeço”	CID@net e Bairro	Regular (3 <sup>a</sup> e 5 <sup>a</sup> )
Oficina Multimédia	CID@net e Bairro	Diária
Bootcamp Altamente	Tortosendo	Pontual (1 <sup>a</sup> vez por ano)
Tertúlias “Haja Saúde”	Bairro do Cabeço	Pontual (4 <sup>a</sup> vezes por ano)
Comunidade em Ação	Bairro do Cabeço	Pontual (4 <sup>a</sup> vezes por ano)
Mediação Familiar	CID@net e Residências das famílias	Semanal

Normalmente, as segundas-feiras, na parte da manhã (9h00-12h00) são ocupadas com atividades, denominadas por “Escola na Rua”, junto das turmas da Escola do Largo da Feira. As tardes de segunda, quarta e sexta (14h00-19h00) são passadas no Centro de Inclusão Digital (CID@net) existente na mesma escola. Durante essas tardes, o Projeto

recebe um núcleo de jovens que estudam no 1º, 2º e 3º Ciclo, e procuram os técnicos para trabalhos de casa, caso existam, apoio ao estudo, ou participam em dinâmicas, jogos, treino de competências a nível da comunicação e sociais, oficina multimédia. À quarta-feira, entre as 14 e as 16 horas, são realizados os treinos do Clube J – Clube Desportivo na EB 2º e 3º Ciclo do Tortosendo ou no Pavilhão dos Unidos Futebol Clube. Às terças-feiras, quintas-feiras e sábados, à tarde, o projeto abre portas na Loja Social, no Bairro do Cabeço, com um espaço onde os jovens têm acesso a computadores, estudo acompanhado, e onde há atividades e ações de inclusão para a comunidade do bairro.

Apresentar-se-á, seguidamente, uma explanação das atividades em que a estagiária colaborou. O estágio decorreu todas as tardes de segunda-feira, quarta-feira e sexta-feira, de 4 de novembro a 4 de março, e a estagiária colaborou nas atividades que decorrem nesses mesmos dias, ou seja, Estudo Acompanhado, Inclusão em Ação e Treino do Clube J – Clube Desportivo.

Para combater o insucesso e o abandono escolar foi desenvolvido o Estudo Acompanhado com periodicidade diária das 17h00 às 19h00, disponível para todos os participantes. O Estudo Acompanhado é interpretado como um apoio diário ao estudo e à realização dos trabalhos escolares, apoio esse dado pela equipa de colaboradores, voluntários e jovens mais velhos. Esta atividade procura incentivar e desenvolver o gosto pelo estudo e a autonomia no mesmo; e a utilização de métodos de aprendizagem mais competentes. Esta atividade é feita, maioritariamente, na Escola do 1º Ciclo do Tortosendo, sede principal do projeto.



Figura 2 - Aprendizagem acompanhada. Retirado de:

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=507947298032398&set=pcb.507947451365716>

Além do Estudo Acompanhado (Aprendizagem Acompanhada), outra atividade em que a estagiária colaborou foi em Inclusão em Ação. Ainda há um longo caminho a percorrer no combate à exclusão e preconceitos existentes contra a comunidade cigana. Segundo a técnica Antónia Silvestre, a comunidade educativa continua a agir com preconceito e a dificultar a plena integração das crianças ciganas na escola, o que pode ter várias consequências negativas. Estas crianças precisam de experiências e perspetivas de um futuro promissor, desta forma, foram criadas duas ações: Programa de Mentoria “Siga-nos” e Inclusão em Ação. O Programa de Mentoria é dirigido a jovens de etnia cigana que ainda se encontram a estudar, promovendo encontros com outros jovens ciganos que conseguiram melhorar o seu trajeto de vida, através do seu sucesso escolar. Os jovens ciganos dão o seu exemplo, motivam e acompanham, assumindo a função de mentores. Esta atividade tem, então, como objetivos sensibilizar os jovens para a importância da escola na formação das pessoas, realçando exemplos de sucesso, e combater o abandono escolar. Por sua vez, Inclusão em Ação dirige-se a toda a comunidade, e consiste em ações realizadas nas escolas da freguesia e nos bairros sociais. Essas ações têm como objetivo sensibilizar a população para a igualdade de género, não violência, e respeito pelos outros e pelo meio-ambiente.

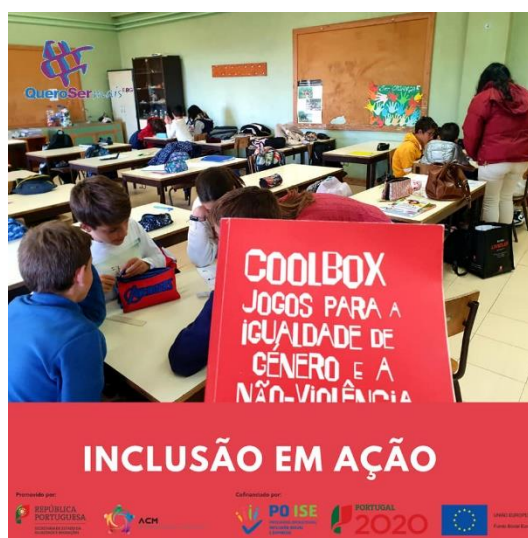


Figura 3 - Inclusão em Ação. Retirado de: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=507940318033096&set=pcb.507940564699738>

A saúde, estilos de vida saudáveis e a prática de exercício físico são pontos importantes para o projeto e para a vida destas crianças. Desse modo, todas as quartas-feiras tem lugar o Clube J – Clube desportivo, no pavilhão dos Unidos Futebol de Clube ou na Escola do 2º e 3º Ciclo do Tortosendo. O objetivo é envolver as crianças em modalidades desportivas que promovem interações sociais, bem como um estilo de vida

saudável, e permitem melhorar a comunicação interpessoal dos jovens e a gestão das suas emoções. No período compreendido entre novembro de 2022 e março de 2023, a estagiária orientou os treinos do Clube J em conjunto com os estagiários de psicologia e foram realizadas dinâmicas para que os elementos da equipa melhorassem a sua comunicação, explicadas no ponto 3.2. .



Figura 4 - Clube J- Clube Desportivo. Retirado de: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=491781479648980&set=pcb.491786279648500>

### **3. Experiência de Estágio**

#### **3.1. Objetivos do Estágio**

##### **Objetivo geral**

O objetivo principal deste estágio é analisar a comunicação interpessoal enquanto estratégia de comunicação do Projeto “Quero Ser Mais”, e apurar de que forma esta estratégia contribui para a realização de atividades com jovens e crianças, e para a concretização dos objetivos da organização em estudo.

##### **Objetivos específicos**

Tendo em conta o objetivo geral deste relatório, os objetivos específicos subdividem-se em: Pessoais, Profissionais e Objetivos para com a organização.

##### **Pessoais e profissionais**

1. Desenvolver competências na área da comunicação
  - Comunicar com públicos sensíveis em situações de crise
  - Comunicação assertiva
  - Comunicação verbal e não verbal

2. Trabalhar em equipa com os vários desafios existentes

### **Objetivos para com a organização**

1. Realizar atividades com os jovens na área da comunicação interpessoal, verbal e não verbal.
2. Realizar dinâmicas de comunicação com a equipa técnica, com o intuito de melhorar os relacionamentos interpessoais (técnico – técnico e técnico – jovem).
3. Desenvolver competências sociais e pessoais (através do ponto 1) junto dos jovens, para que consigam realizar as atividades do Projeto com uma maior taxa de sucesso.
4. Realizar ação de comunicação assertiva junto dos pais.
5. Auxiliar nas várias atividades já existentes no Projeto, incentivando os jovens a comunicar de uma forma mais correta e assertiva.

### **3.2. Atividades**

Durante a realização do estágio foi pedido à estagiária um plano de treino de competências que descrevesse todas as atividades que pretendia realizar, os objetivos e a forma como se iam realizar. Para a elaboração de atividades foi realizada uma pesquisa intensiva de jogos e dinâmicas que podiam ser feitas com o público mais novo, e foi utilizado em maioria o documento de “Dinâmicas em grupo” de Antonia Braz, psicóloga. Seguidamente serão apresentadas atividades propostas pela estagiária, algumas desenvolvidas e outras sugeridas.

#### **3.2.1. Atividades Desenvolvidas**

### **Vendados**

Objetivo: melhorar a comunicação e a confiança nos colegas

Realização: foi pedido aos jovens que escolhessem um colega para formar par, um vendado e o outro tinha o papel de guia (depois trocaram). Após isto, a turma foi dividida por dois percursos de cones e os guias deviam guiar e comunicar as direções de forma clara para os colegas. O jovem vendado percorreu o percurso no seu todo com uma bola, com a devida atenção às informações dadas pelo guia.

### **Telefone**

Objetivo: Demonstrar que a não compreensão do que está a ser transmitido pode causar distorções na forma como as mensagens são transmitidas.

**Realização:** os jovens ficaram organizados em círculo, e cada um recebeu uma caneta e um papel, no qual deviam desenhar um objeto. Depois as folhas foram passadas para o colega à direita e este tinha de interpretá-lo, dobrar o papel ao meio e escrever o nome do objeto desenhado (ou com o que ele se parecia). O papel foi entregue para o colega à direita, que desenhou o objeto descrito pelo colega anterior. A atividade continuou nesta sequência, um colega desenhou e outro interpretou, até que chegou ao autor do primeiro desenho.

### **Mal-entendido**

**Objetivo(s):** evidenciar a importância do uso de uma comunicação clara e cuidada; e de pensar antes de agir e de expressar a sua ideia, porque, caso a ideia seja comunicada de forma errada, a mensagem chegará errada aos colegas.

**Realização:** Um colega foi colocado de costas para o resto do grupo, e este tinha na sua frente um objeto. O grupo, à vez, disse uma característica do objeto, e o jovem desenhou num papel o objeto segundo o que entendeu das informações fornecidas. No final, disse o objeto que desenhou e mostrou ao restante grupo.

**Exemplo “S”:** os colegas estavam a caracterizar um manjeriço, havendo um colega a dizer que é uma planta de Natal. A jovem, ao ouvir tal característica, confiou no amigo e pensou que era uma árvore de Natal, por ser a árvore mais típica da época em questão.



Figura 5 - Estagiária e jovem do projeto. Retirado de: <https://www.facebook.com/photo?fbid=503052421855219&set=pcb.503053668521761>

### **Desafio de comunicação com vocábulos da Ilha da Madeira: dinâmicas de comunicação verbal e não verbal**

**Objetivo:** a par da cultura, dar a conhecer a Ilha da Madeira aos jovens, incluindo algumas dinâmicas de comunicação

Pontos abordados: localização; constituição do Arquipélago Madeirense (ilhas e concelhos); sítios a visitar; picos mais altos; gastronomia; costumes e tradições e o dialeto madeirense

Dinâmicas: Após a apresentação do dialeto madeirense, os jovens foram convidados a construir um diálogo segundo aquele dialeto. Para concluir a atividade, foram expostas palavras madeirenses e deu-se início ao jogo da mímica. Os jovens sentaram-se em meia-lua, e um jovem, à vez, foi ao centro representar por gestos a palavra atribuída, e explicada em segredo pela estagiária.

### **Formação Parental – Comunicação Assertiva**

Objetivo: apresentar aos pais o conceito de Comunicação Assertiva, bem como os seus benefícios no âmbito familiar

Pontos abordados: Comunicação (processo); Comunicação Verbal; Comunicação Não Verbal; Estilos de Comunicação (Agressivo, Manipulador, Passivo e Assertivo); Comunicação Assertiva e os benefícios para a família

Dinâmicas: Após a exposição, o grupo de pais participou numa dinâmica em que foram apresentados, em texto, vários comportamentos, tendo de identificar o estilo de comunicação. Para finalizar a apresentação, ocorreu um momento de reflexão sobre alguns comportamentos e atos de comunicação, e dialogaram sobre “Como pai eu tenho de” e “Se eu fosse filho eu poderia”.



Figura 6 - Estagiária e pais reunidos na Loja Social. Retirado de:

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=582311163929344&set=pcb.582311507262643>

### 3.2.2. Atividades sugeridas

Nesta subsecção é exposto um conjunto de atividades que foram sugeridas e enviadas à coordenadora do projeto, num documento que incluía todas as atividades que a estagiária pretendia realizar. Contudo, a coordenadora nunca chegou a consultá-lo, nem forneceu nenhum comentário ou observação sobre o mesmo. A estagiária abordou a questão numa das reuniões, tendo ficado, nesse momento, acordado que, atendendo às poucas semanas de estágio que restavam, a aluna desenvolveria uma atividade por semana (aquelas que foram apresentadas anteriormente). Ou seja, as atividades foram todas sugeridas, contudo, algumas não foram desenvolvidas devido a outras atividades na agenda, má comunicação e organização de atividades semanais.

#### **Anão – Gigante**

**Objetivo:** a escuta ativa é bastante importante na comunicação, é preciso mobilizar a energia para o que está a ser comunicado. Sendo assim, o objetivo é trabalhar todo esse processo, prestando atenção, e afastar qualquer distração.

**Realização:** o grupo de jovens estaria todo reunido num espaço, com distância entre eles. A estagiária estaria na frente de todos e iria comunicar com o grupo através de duas palavras: anão e gigante. Os jovens ao ouvirem a palavra “anão”, deviam agachar-se, no caso da palavra “gigante” deviam colocar-se de pé. Esta comunicação não teria uma ordem, desse modo, tinham de estar atentos ao que é transmitido.

#### **Desenhos malucos**

**Objetivo:** incentivar o trabalho em equipa, padronização e coordenação.

**Realização:** o grupo de jovens seria dividido em várias equipas, e cada um teria a tarefa de construir a sua história. Seria dada aos jovens uma tira com quadradinhos, cujo número dependeria de quantas pessoas fizessem parte da equipa (por exemplo, a quatro pessoas seria fornecido um papel com quatro quadradinhos e dado um cada). Seria dado a cada equipa um tempo para comunicarem entre si, discutirem que história queriam contar ao grupo e o que cada membro iria desenhar no quadradinho que lhe foi atribuído. Todos os detalhes da história deveriam ser discutidos com antecedência, porque depois não teriam acesso ao que os outros colegas de equipa estariam a desenhar. Depois seria dado um tempo para desenharem nos quadradinhos; finalizado o tempo seria pedido às equipas que apresentassem os seus quadrados. As histórias com mais coesão visual entre todos os quadrados mostrariam que a equipa se organizou melhor.

### **Descoberta das emoções**

Objetivo: trabalhar a comunicação não verbal.

Realização: seriam dados cartões aos jovens, nos quais estariam descritas/ilustradas emoções. Cada um teria de comunicar e tentar descrever a emoção que lhe foi atribuída, e o grupo teria de adivinhar.

### **Troca rápida**

Objetivo: praticar a comunicação não verbal nas trocas cronometradas.

Realização: a equipa seria dividida em dois grupos, alinhados um de frente para o outro. A equipa A receberia um tempo de observação (30 segundos), no qual os membros teriam de memorizar o maior número de coisas referente às pessoas à sua frente. A equipa A virar-se-ia de costas, enquanto a equipa B teria 45 segundos para mudar a sua aparência. Poderiam inverter a ordem da fila, trocar de sapatos ou roupa, e mudar o penteado. Depois do tempo, a equipa A teria 5 minutos para descobrir o que foi mudado.

### **O quadrado perfeito**

Objetivo: exercitar a escuta e a comunicação.

Realização: a equipa de jovens encontrar-se-ia dividida em grupos (4 a 6) e num círculo apertado por equipa. Seriam colocadas vendas e dada uma corda a uma pessoa. Os capitães teriam a missão de passar a corda entre os membros para que todos segurassem um pedaço dela, e construíssem um quadrado perfeito. Quando a equipa estivesse certa de que construiu um quadrado perfeito, deveria colocar a corda no chão e tirar as vendas.

### **Atividades práticas:**

1. Jornal do projeto
2. Revista de artes
3. Rádio
4. Elaboração de uma história
5. Visita de estudo ao estúdio de televisão e rádio da Universidade da Beira Interior
6. Tik Tok, vídeos para causas sociais
7. Vídeo de promoção do projeto

### 3.3. Dificuldades

A comunicação e organização de equipa apresentava alguns problemas. Todos os dias de estágio eram imprevisíveis, algumas vezes as tarefas do dia eram decididas e alteradas no mesmo dia. Ou seja, as atividades eram preparadas com antecedência, mas no dia da mesma a estagiária recebia informações sobre a não realização ou alteração da dinâmica.

O tempo de estágio e a comunicação não possibilitou a realização de mais atividades idealizadas pela estagiária. Assim sendo, todo o tempo de estágio foi um processo de adaptação. Devido à impossibilidade de estar presencialmente nos dias de reunião, foi permitido à estagiária participar de forma online. Contudo, não era dada voz à aluna ou a mesma era esquecida. Posto isso, nos dias de estágio, a mesma comunicava com a orientadora de estágio a sua intenção de realizar dinâmicas com os jovens e foi enviado o plano de atividades.

Outra dificuldade foi lidar com situações de crise e faltas de respeito. O facto de a aluna ser madeirense era visto como piada e gozo de forma contínua, e eram atitudes normalizadas e desvalorizadas por alguns técnicos.

Sendo um projeto que visa combater o preconceito e a exclusão social, é de notar a existência de preconceito, xenofobia, racismo e homofobia, e por vezes desvalorização dos sentimentos dos indivíduos.

### 3.4. Competências adquiridas

As competências adquiridas vão ao encontro dos objetivos definidos para o estágio. Foram adquiridas competências a nível do trabalho de equipa e relacionamento interpessoal, com todos os técnicos, orientadora de estágio e colegas estagiários.

A nível da comunicação, foram adquiridas competências interpessoais e assertivas com técnicos, crianças e jovens. Adquirida também a habilidade de comunicar em situações de crise e conflitos, e em gerir emoções.

No decorrer do estágio e desenvolvimento de atividades, foram adquiridas competências de responsabilidade, autonomia e resiliência. É de destacar a importância de resolver problemas e adaptar-se às mudanças, enfrentar os obstáculos, mantendo sempre uma comunicação assertiva adaptada aos jovens.

#### **4. Questão de Investigação**

Segundo a Câmara Municipal da Covilhã, outrora, a vila do Tortosendo era associada à indústria têxtil, mas hoje adquire um novo perfil associado à exclusão social e pobreza<sup>9</sup>. Estes dois conceitos estão quase sempre acompanhados de outras problemáticas como: insucesso, absentismo, abandono escolar, existência de preconceitos, e violência.

O Projeto Quero Ser Mais propõe-se a trabalhar com as crianças, jovens e as suas famílias que vivam em bairros sociais ou que de alguma forma são afetadas por estes fatores. Ou seja, são indivíduos que se encontram em situações/ambientes vulneráveis, e encontram no projeto um lugar seguro, livre de preconceitos e de apoio.

A proposta do projeto é desenvolver um plano de atividades para que crianças e jovens de contextos socioeconomicamente vulneráveis tenham apoio a nível escolar, e tenham também acesso a experiências enriquecedoras. O plano de atividades pretendeu promover o desenvolvimento de competências sociais e pessoais, com foco nas competências de comunicação, trabalho em equipa e gestão de emoções e frustrações.

As crianças e jovens estão sempre em constante crescimento e aprendizagem, e começam, desde cedo, a construir a sua forma de comunicar em relacionamento com os pares. Os ambientes e fatores a que estão expostos podem afetar a forma como se comportam e comunicam.

Tendo isso em consideração, colocou-se a seguinte questão de investigação:

Qual o estilo de comunicação e interação predominante entre crianças e jovens de ambientes vulneráveis?

---

<sup>9</sup> Retirado do site da Câmara Municipal da Covilhã: <https://www.cm-covilha.pt/?cix=1044&tab=795&lang=1>  
Acesso a 5 de janeiro de 2023.

**Folha em branco**

## Parte II – Enquadramento Teórico

“Há uma longa história de pesquisa estabelecendo a importância que os indivíduos atribuem à conexão... as necessidades individuais de iniciar, desenvolver e manter relações sociais, especialmente as próximas, é refletida em uma série de estudos e uma série de teorias.” (Afifi & Guerrero, 2000:170)<sup>10</sup>

Há uma necessidade entre os seres humanos: interagir uns com os outros. Desde os nossos ancestrais que somos considerados uma espécie altamente sociável (Forgas & Williams, 2001), os grupos tinham uma maior taxa de sobrevivência do que aqueles que viviam sozinhos. Ao longo da evolução humana, a habilidade de desenvolver laços sociais assumiu um papel fundamental na sobrevivência e convivência entre indivíduos. (Leary, 2001).

Outra necessidade inerente a todas as pessoas é de comunicar, algo que é vital à condição humana. O ser humano nasce a comunicar, e ao longo do seu processo de socialização desenvolve a sua forma de comunicar com os outros. Sendo assim, as interações que ocorrem entre eles e toda a atividade desempenhada por estes tem como pilar a comunicação. As relações humanas dentro de uma sociedade constituem um processo complexo. Quanto mais equilibradas e harmoniosas forem as relações interpessoais, melhor será a vida em sociedade, melhores serão as relações humanas e o ser humano sentir-se-á mais feliz.

Cada sociedade é determinada pelos seus valores, tradições, costumes, maneiras de estar e agir. Esses tópicos são partilhados e comunicados aos mais novos, pelos indivíduos que fazem parte dessa sociedade, e que outrora lhes foram comunicados também. O ser humano integra esses elementos e desenvolve o seu estilo e processo de comunicar, tendo influência tanto da experiência dos outros como da sua própria experiência (Fachada, 2010: 20).

O mundo em que vivemos é repleto de mensagens e estímulos, que são inerentes a qualquer sociedade ou cultura. O indivíduo ao longo da sua atividade tenta organizá-los, compreender e determinar o seu significado. É de destacar que cada pessoa atribui um significado diferente às mensagens e estímulos que recebe. Logo, o ser humano tem a capacidade de comunicar de forma organizada, seletiva e diferenciada.

O ser humano tem a capacidade de comunicar entre si através de diferentes maneiras: gestos, palavras, postura, entre outras. Num momento de comunicação interpessoal, é importante aferir o significado que as pessoas atribuem a esses estímulos,

---

<sup>10</sup> Texto original: “There is a long history of research establishing the importance that individuals place on connectedness...individuals’ needs for initiating, developing and maintaining socialties, especially close ones, is reflected in a litany of studies and a host of theories.” (Afifi and Guerrero, 2000:170).

tanto de quem comunica como de quem recebe. A forma como é transmitida uma mensagem pode resultar em interpretações diferentes.

Uma boa comunicação traz bastantes benefícios, para crianças, jovens e adultos. Segundo Brigman et al (1999), o desenvolvimento eficaz de habilidades interpessoais, interativas, sociais, de comunicação e de escuta resulta em sucesso escolar a longo prazo. E esses resultados podem ser observados em outras áreas da vida, como nos negócios e na saúde. De acordo com um estudo realizado por Di Blasi et al (2001), sobre a relação médico-paciente, os profissionais com boas habilidades interpessoais e que investiam num relacionamento amigável com os pacientes mostraram-se mais eficazes do que os outros médicos. Segundo Gable & Shean (2000), uma comunicação interpessoal ideal contribui para um melhor estado emocional. Por sua vez, a investigação de Segrin e Flora (2000) mostrou que indivíduos com níveis altos de habilidades sociais e de comunicação adaptam-se melhor a situações de crise e têm menos probabilidade de ter depressão ou ansiedade.

A comunicação e as relações interpessoais são os principais pilares da nossa existência. As habilidades de comunicação, interpessoais e sociais estão sempre em desenvolvimento e podem ser alvo de melhoria. Estas habilidades estão inteiramente relacionadas com o comportamento, e como agimos socialmente, e o seu desenvolvimento ocorre desde o momento do nascimento até à nossa vida adulta. A forma como aprendemos a ler em criança, a comunicar, gritar, vestir, ocorre por imitação do comportamento de outras pessoas, como os nossos pais, amigos, etc. Segundo a Teoria Social Cognitiva de Bandura (1986), todos os comportamentos existentes são aprendidos. É de evidenciar também a influência de comportamentos positivos e adoção de um estilo de comunicação assertivo, pois as crianças tendem a apresentar comportamentos que são incentivados e reforçados pelos seus modelos, neste caso os pais ou tutores. Na fase adulta haverá uma maior tendência de ingressar em grupos sociais e comportar-se de acordo com os mesmos.

Posto isto, o enquadramento teórico terá como foco a análise da comunicação como processo, os seus elementos e características, a comunicação verbal e não verbal, e os diferentes estilos de comunicação com foco na assertividade.

# 1. Comunicação Interpessoal

## 1.1. Processo

O vocábulo “comunicar” deriva do latim “comunicare” e significa “compartilhar, tornar comum” (Hargie e Dickson, 2004: 11). Assim sendo, comunicar ocorre quando uma pessoa expressa, de forma verbal ou não verbal, e partilha informações, ideias e opiniões com os outros.

A comunicação interpessoal e as várias vertentes da comunicação são um campo em constante desenvolvimento. Ao longo da história foram apresentados vários modelos e teorias sobre as teorias da comunicação, existindo ainda algumas críticas e limitações. Não há um consenso na definição do conceito. A literatura existente é bastante vasta e diversificada à medida das doutrinas, práticas e definições.

Heath & Bryant (2000) afirmaram que a comunicação é um conceito difícil de definir, complexo e frágil. Ellis e Beattie (1986) definiram comunicação como um conceito confuso, sem limites definidos e sem uma definição certa. John Fiske (1995) define comunicação como a interação social através de mensagens. Segundo o autor, toda a comunicação envolve signos e códigos. Os signos são construções físicas, perceptíveis pelos nossos sentidos, que são organizadas segundo um código que determina como estes se relacionam entre si. Por sua vez, o código é um sistema de significado comum a uma determinada cultura, que estabelece regras sobre como os signos devem ser organizados e transmitidos.

Para Dominique Wolton (2007: 8), “A comunicação é um dos símbolos mais brilhantes do século XX; o seu ideal, aproximar os homens, os valores, as culturas, compensa os horrores e as barbaridades da nossa época.” O progresso da comunicação acompanhou todas as épocas e civilizações, as lutas pelos direitos humanos, pela liberdade, e foi uma conquista desses combates. Wolton (2007) atribui três sentidos à comunicação: direta, técnica; e social. Não existe vida sem comunicação, e para comunicar temos de trocar algo com outras pessoas, ou seja, temos de interagir e difundir ideias e pensamentos. Contudo, se por um lado o ser humano tem liberdade de expressão, por outro é necessário estabelecer regras de comunicação para que haja ordem e entendimento. Paralelamente, a comunicação é entendida também como um conjunto de técnicas que quebraram a comunicação dos nossos ancestrais. Hoje, a comunicação é marcada pelo digital e pelas inovações tecnológicas; podemos contactar outras pessoas por diversos meios à distância. Por fim, a comunicação ganhou um carácter social, sendo utilizada como estratégia, o mundo está em total interação através de sistemas de rede.

Segundo McQuail (2003), citado por Paulo Serra (2007: 46), “a comunicação envolve um conjunto de níveis e de fenómenos sobre os quais se torna difícil, senão impossível, elaborar uma teoria com mais ou menos pretensões de generalidade.” McQuail (2003) evidencia os seguintes níveis: intrapessoal (reflexão); interpessoal; intergrupar e institucional. A forma mais comum de comunicação intrapessoal é o pensamento, o indivíduo tem um papel duplo, recebe e envia mensagens a si mesmo. A comunicação intergrupar corresponde à troca de mensagens entre indivíduos de uma determinada comunidade local. Por fim, a comunicação institucional diz respeito à comunicação que ocorre dentro de uma organização.

O foco deste enquadramento teórico é a nível da comunicação interpessoal. Conforme Brooks e Heath (1993: 7), este nível de comunicação é definido por ser um “processo pelo qual informações, significados e sentimentos são compartilhados por pessoas por meio da troca de mensagens verbais e não-verbais”<sup>11</sup>. O conteúdo dessa troca de comunicação qualidades dos intervenientes, os seus papéis dentro da sociedade e os seus relacionamentos (Hartley, 1999).

Em 1948, Lasswell construiu uma fórmula decisiva para os estudos de comunicação com as seguintes interrogações: “Quem diz; O quê; Por que canal, A quem; e com que efeito?” (Serra, 2007). Esta fórmula e a Teoria Matemática da Comunicação de Clause Shannon e Warren Weaver, nos finais de 1940, impulsionaram outros autores a desenvolverem as suas próprias teorias e modelos de comunicação. A teoria de Shannon e Weaver (1949) concebe a comunicação como transmissão de mensagens, e tinha como objetivo tornar os canais mais eficazes e medir a sua capacidade. Os diferentes modelos e teorias identificaram a existência de diversos elementos característicos da troca comunicativa.

Os principais elementos característicos da comunicação, e cruciais para a comunicação interpessoal, são: comunicadores, mensagem, meio, código, canal, ruído, feedback e contexto. Na próxima subsecção serão analisadas características desse nível de comunicação.

---

<sup>11</sup> Texto original: “the process by which information, meanings and feelings are shared by persons through the exchange of verbal and nonverbal messages” (Brooks e Heath, 1993: 7).

## 1.2. Elementos e características

### Elementos

#### **Comunicadores**

A Teoria Matemática desenvolvida por Shannon & Weaver (1949), citados por Paulo Serra (2007), analisa a comunicação segundo uma linha, entre dois comunicadores, com um ponto de partida, fonte, e um ponto de chegada, recetor. Este modelo era unidirecional, e o processo iniciava-se quando a fonte transmitia uma mensagem ao recetor.

Os modelos mais atuais reconhecem a interação entre os comunicadores, estes são, ao mesmo tempo, emissores e recetores de mensagens. Craig (1999), Heath e Bryant (2000) definem a comunicação como um processo de enviar e receber mensagens, que requer pelo menos duas pessoas, dois comunicadores, que compartilham significados.

#### **Mensagem**

A mensagem é o conteúdo que o emissor pretende compartilhar com o recetor. Ou seja, o conteúdo corresponde à expressão de ideias e opiniões dos indivíduos e do seu padrão de pensamento (Gouran, 1990). Antes de compartilhar alguma mensagem, o indivíduo deve organizar o que quer dizer para que seja possível transmitir e de fácil entendimento para o recetor.

#### **Meio**

O emissor pode escolher diversos meios para comunicar com os outros, de forma presencial, telefone, email, etc. E, com o constante desenvolvimento tecnológico, aparecem cada vez mais meios ao serviço dos indivíduos. Em 1990, Fiske descreveu três tipos de meios: Apresentativos; Representativos e Mecânicos. Na primeira categoria o meio é o indivíduo, que utiliza linguagem, palavras (voz), gestos e expressões faciais. Os meios representativos são condutas estéticas, criativas, que produzem textos e obras de comunicação, como: livros, pinturas, arquitetura, etc. Na última categoria, mecânicos, estão meios construídos pela engenharia e pela tecnologia, e transmitem os meios apresentativos e representativos. Como exemplo, rádio, telemóvel, televisão, computador, etc.

#### **Canal**

O canal é a ponte que interliga os comunicadores e suporta o meio, a título de exemplo: ondas sonoras e ondas de rádio. Na comunicação cara-a-cara são identificados

vários canais: vocal-auditivo, que conduz a fala; canal gestual, que auxilia na comunicação não verbal; canal olfativo, que suporta o olfato, e canal tátil, que proporciona a possibilidade do toque em relações interpessoais (De Vito, 1998). A televisão é um meio que utiliza o canal auditivo e visual, enquanto a rádio emprega o canal auditivo.

### **Código**

Como referido anteriormente, código é um sistema de significado comum a uma determinada cultura, grupo, que estabelece regras de como os signos devem ser organizados e transmitidos. A língua portuguesa, Morse e Braille, semáforos são exemplos de códigos.

### **Codificação – Descodificação**

No processo da comunicação os comunicadores têm papéis importantes a desempenhar, o emissor de codificar, e o recetor de descodificar. O emissor tem a função de transformar o seu pensamento num código conhecido por ambos, e comunicar. O recetor recebe a mensagem, e tem de a descodificar e traduzir.

### **Ruído**

Durante o ato de comunicar podem ocorrer interferências, que distorcem as mensagens partilhadas, e o significado pode não corresponder ao que foi transmitido. O ruído pode surgir no emissor, no meio, no recetor ou no contexto em que os sujeitos se encontram.

### **Feedback**

A interação social não é um fenómeno unidirecional, o recetor da mensagem tem a possibilidade de reagir à mesma, envolvendo-se assim no diálogo e troca de ideias. Através do feedback, o emissor averigua se a sua comunicação foi eficaz, clara e entendida como pretendido.

### **Contexto**

A comunicação poder ocorre num espaço físico ou online, mas está sempre inserida num contexto. Segundo Rosengren (2000), esse contexto afeta toda a comunicação. Exemplificando, a forma como as pessoas se comportam frente a uma câmara num estúdio televisão é completamente diferente de quando estão entre um grupo de amigos, num clima distraído e informal.

## Características

Após a exposição dos principais elementos da comunicação interpessoal, é de destacar algumas características da mesma. A comunicação não é um processo que ocorre de forma linear, mas sim um sistema dinâmico, no qual o conceito toma uma forma transacional. Os sujeitos interagem num sistema em que influenciam e são influenciados pelos outros indivíduos (Adler et al, 1986).

O ser humano é um ser comunicante, que precisa de comunicar para estabelecer relações e realizar as atividades do seu quotidiano. Não há vida em sociedade sem a comunicação, assim, esta torna-se inevitável. Os nossos comportamentos, atitudes e expressões faciais, conscientes ou não, podem representar um ato comunicativo. Para Trenholm e Jensen (2000), todo o comportamento, verbal ou não verbal, é comunicar.

Toda a comunicação tem um propósito, é utilizada para atingir objetivos e satisfazer as necessidades humanas. Os sujeitos de uma relação interpessoal moldam a mensagem que querem partilhar e a forma como se comportam, de uma forma estratégica (Dillard, 1998). A título de exemplo, as pessoas partilham com as outras as suas emoções, com o propósito de receber apoio.

Por fim, a comunicação tem caráter irreversível, tudo o que é dito não pode ser retirado. Segundo Hargie e Dickson (2004), todo e qualquer testemunho e pensamento expresso, publicamente, não pode ser desfeito.

### 1.3. Relações Interpessoais

A interação entre pelo menos duas pessoas é determinada por vários parâmetros, que serão analisados de forma breve. Cada sujeito é distinto e único, tem a sua própria identidade, personalidade, valores, objetivos, cultura, crenças, ambições e problemas pessoais. Todos estes conceitos moldam como o indivíduo interage com o ambiente, como comunica consigo próprio e com os outros.

A idade dos emissores e recetores influencia toda a interação e comportamentos dos intervenientes. A forma como abordamos e comunicamos com uma pessoa idosa, uma pessoa adulta e uma criança difere. Segundo Hummert et al (1998), na comunicação com idosos há a adoção de um vocabulário básico, frases simples, tom alto e devagar.

Apesar de não se aplicar a todas as pessoas, homens e mulheres demonstram comunicar de forma distinta. Argyle (1995) afirmou que as mulheres têm melhores habilidades interpessoais e de comunicação, tanto a nível verbal e não verbal. Segundo o autor, as mulheres são mais assertivas, expressivas, empáticas, e interagem com maior proximidade.

Além da idade e do género, outro parâmetro que influencia o modo como o ser humano interage é a cultura. Segundo Laraia (2003: 68),“O modo de ver o mundo, as

apreciações de ordem moral e valorativa, os diferentes comportamentos sociais e mesmo as posturas corporais são assim produtos de uma herança cultural, ou seja, resultado da operação de uma determinada cultura.” Para o autor, a cultura é um guia de comportamentos, códigos de linguagem, valores, costumes e normas sobre como viver e agir em sociedade. Esses aspetos variam entre culturas, resultando assim em diferenças na forma como comunicam. Todas essas normas definem os padrões não verbais, os gestos aceites, expressões faciais e a distância interpessoal (Burgoon, 1994; Rector e Neiva, 1996; Remland, 2000).

#### 1.4. Comunicação Verbal – Comunicação Não Verbal

Como referido anteriormente, a comunicação é um processo fundamental para a interação social. O ser humano pode expressar-se de diversas maneiras, sendo a comunicação verbal e a comunicação não verbal os dois códigos mais comuns.

##### **Comunicação verbal**

“A comunicação verbal é toda a comunicação que utiliza palavras ou signos. É através da comunicação verbal que se realiza por palavras, faladas ou escritas, que o homem compreende e domina o mundo que o rodeia e entende.”

(Santos, 2015: 33).

Desde o nascimento que a comunicação acompanha o ser humano, e é através da palavra que o mesmo consegue desenvolver um diálogo com os seus pares. Sendo assim, a comunicação verbal é utilizada quando são expressas palavras, faladas ou escritas, como em jornais, cartas, livros e revistas. Num diálogo, os sujeitos comunicadores devem expressar-se de maneira intercalar e com utilização de uma linguagem que o outro entenda.

Outrora, a escrita tinha como finalidade transmitir algo importante a alguém, por carta, livros, pergaminho. Com as várias transformações e com a evolução tecnológica, hoje é possível um indivíduo comunicar ao mesmo tempo com milhares de pessoas. Atualmente, existem milhares de meios de comunicação mais rápidos e práticos. A linguagem a utilizar em cada meio deve ser adaptada e adequada ao mesmo, e também ao assunto e à formalidade.

Atualmente é fundamental tanto saber escrever como saber expressar-se oralmente. Desde a escola, os jovens realizam apresentações orais que os preparam para a vida profissional, bem como apresentação de projetos e trabalhos científicos. Falar em público não é uma tarefa fácil para todos, para alguns é um momento de pânico, mas é algo que pode ser treinado e melhorado.

## **Comunicação não verbal**

“Comunicação não verbal refere-se a todos os signos e sistemas de signos não linguísticos que comunicam ou são utilizados para comunicar.” (Mancera, 2006: 57)<sup>12</sup>

A comunicação não verbal suporta, complementa e regula a comunicação verbal. Esta comunicação permite entender o verdadeiro significado do que está a ser transmitido verbalmente pelo emissor (Fachada, 2010). Podem ser alvos de análise o tom de voz, a velocidade com que fala, o tom, os movimentos corporais, a postura adotada e a expressão facial. Em alguns casos, a comunicação não verbal substitui a comunicação verbal, os sujeitos podem não ter audição ou/e fala e interagem através de gestos e língua de sinais. Além disso, o ambiente no qual ocorre a interação pode ter ruído e impossibilitar a comunicação verbal.

Enquanto a comunicação verbal está sempre acompanhada da não verbal, esta última pode ser utilizada para transparecer emoções e sentimentos que não podem ser expressos por palavras, de forma consciente ou inconsciente. Num momento de interação, mesmo que não haja troca de palavras verbalizadas, os indivíduos não deixam de comunicar entre si (Fachada, 2010). Mesmo que um indivíduo não pronuncie uma palavra, a sua aparência transmite várias informações, como idade, género, estatuto, classe social, estado emocional, etc.

Este tipo de linguagem faz-se representar por meio de expressões faciais, gestos, postura, toque, distância, e outros sinais que não envolvem a dimensão verbal, fulcrais para análise da comunicação interpessoal. No livro *Comunicação interpessoal qualificada: pesquisa, teoria e prática*<sup>13</sup>, Owen Hargie e David Dickson (2004) afirmam que a comunicação não verbal pode assumir a forma de Háptica (Haptics), Cinestésica (Kinesics), Proxémica (Proxemics), Características físicas, Fatores ambientais e Para Linguística (Vocalics).

### **Háptica**

O toque físico é das primeiras formas de comunicação, acontece desde o útero até ao fim da vida, e este tipo de comunicação é afetado pela cultura, pela idade e pelo género. Em interações profissionais, a tarefa a desempenhar pode exigir uma comunicação por meio de toque físico, como na área da medicina, educação física, estética e enfermagem. Por outro lado, em interações sociais, o toque físico pode ser significado de um maior envolvimento social e transmitir mensagens interpessoais com teor expressivo e

---

<sup>12</sup>Texto original: “La expresión comunicación no verbal alude a todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar.” (Mancera, 2006: 57).

<sup>13</sup> Texto original: “Skilled interpersonal communication: Research, theory, and practice.” (Owen Hargie e David Dickson, 2004)

emocional. Esse toque físico faz-se representar por aperto de mão (contexto formal), abraçar, beijar e acariciar a face do outro (contexto informal).

### **Cinestésica**

Por Cinestésica entende-se postura, expressões faciais, gestos, movimentos corporais, ou seja, toda a comunicação por meio do movimento do corpo que exprime as emoções do ser humano, como nervosismo, excitação, frustração, irritação, entre outras. A postura, o olhar e as expressões faciais são marcadores importantes de análise de comunicação interpessoal. O rosto humano tem 43 músculos diferentes que podem reproduzir milhares de expressões faciais. Um estudo da Universidade da Califórnia em Berkeley, de 2020, mostrou que as pessoas expressam as suas emoções de forma similar, independente do lugar em que se encontram. Os investigadores analisaram expressões faciais de seis milhões de vídeos de 144 países de todo mundo e identificaram dezasseis expressões faciais: “diversão, raiva, admiração, concentração, confusão, desprezo, contentamento, desejo, desapontamento, dúvida, euforia, interesse, dor, tristeza, surpresa e triunfo”<sup>14</sup> (Alan Cowen, citado por Yasmin Anwar, 2020).

Ekman e Friesen (1969) e Gutierrez, FR (2014) identificaram cinco tipos de gestos: Emblemas; Ilustradores; Gestos que expressam estados emocionais; Gestos Reguladores e Adaptadores. Os Emblemas são sinais que representam uma palavra, ou conjunto de palavras, logo, são gestos que têm uma tradução verbal e substituem a comunicação verbal (por exemplo, língua gestual). Os gestos ilustrativos, como o próprio nome indica, são os movimentos do corpo que ilustram a mensagem verbalizada e não o seu significado. A terceira categoria, gestos que expressam estados emocionais, acompanha as palavras verbalizadas e espelha o estado emocional do destinatário da mensagem (por exemplo, roer as unhas – nervosismo). Os gestos reguladores têm como função regular o funcionamento da interação interpessoal, desde o cumprimentar-se, intervenções e despedir-se. Por fim, os gestos adaptadores são orientados para objetos, o próprio corpo ou outras pessoas, e são utilizados para gerir emoções suscitadas pela interação. Este tipo de gestos é usado para evitar momentos de constrangimento ou irritação, e esclarecer palavras com significados ambíguos.

### **Proxémica**

O termo Proxémica diz respeito à forma como os indivíduos utilizam o espaço pessoal e social, enquanto comunicam. Segundo Argyle, Trower (1981) e Hall (1989), citado por Gilber (2007), o espaço pessoal é a área que envolve o nosso corpo e dentro da

---

<sup>14</sup> Texto original: “amusement, anger, awe, concentration, confusion, contempt, contentment, desire, disappointment, doubt, elation, interest, pain, sadness, surprise and triumph.” (Anwar, 2020).

qual nos movemos. Esse espaço é variável, pois depende da situação em que nos encontramos, dos nossos traços de personalidade e da pessoa com quem estamos a falar. O conceito ligado ao espaço pessoal é a distância interpessoal, que é moldada por alguns factores como cultura, idade, estatuto, tópico de conversa e relacionamento entre ambos os comunicadores (Knapp e Hall, 1997). Vários autores mostraram que a distância interpessoal é menor entre pessoas do mesmo sexo e da mesma idade. Enquanto indivíduos de classe social ou estatuto inferior permitem que outros de estatuto superior se aproximem, mas não os aborda com a mesma proximidade.

### **Características físicas**

As primeiras impressões que uma pessoa recolhe de outra surgem a partir da aparência física. Depois esses aspetos são utilizados para fazer julgamentos em relação à idade, et, cultura, estatuto, trabalho, entre outros. A aparência física está relacionada com o tamanho e forma do corpo, altura e roupa. Kaiser (1999), citado por Hargie e Dickson (2004), dá o exemplo de que nas organizações as mulheres têm escolhas de vestuário mais complexas que os homens, e esse aspeto depende do tipo e imagem que a empresa quer cultivar. Por outro lado, pessoas mais altas são notadas de maneira mais positiva do que as pessoas baixas.

### **Fatores ambientais**

Para Hargie e Dickson (2004), o ambiente físico onde sucede a interação social pode moldar o nosso estado emocional e os julgamentos sobre a pessoa responsável pelo mesmo. O ambiente pode auxiliar a definir a nossa probabilidade de interagir e o tempo que essa interação durará. Por exemplo, o espaço de trabalho pode transmitir sinais sobre a autoridade de quem o ocupa, a sua personalidade, o estatuto e os tipos de tarefas que desempenha.

### **Para Linguística**

A Comunicação Para Linguística refere-se a aspetos da fala, o modo como se comunica que inclui velocidade, tom, volume, articulação, timbre, projeção de voz, sotaque, entre outros. De acordo com a Teoria da Acomodação, no âmbito da Psicologia Social, as pessoas tendem a alinhar a sua fala e sotaque com a do outro comunicador, tornando a comunicação mais compreensível (Giles et al, 1987). A título de exemplo, uma pessoa natural da Ilha da Madeira, que tem um sotaque e dicionário de palavras madeirenses, ao comunicar com pessoas de Portugal Continental, evita utilizar essas palavras e comunicar de forma perceptível. Por fim, a mudança de tom e volume pode

suscitar uma maior atenção de quem está a ouvir as mensagens comunicadas, ao contrário do que acontece em intervenções monótonas.

A comunicação verbal e a comunicação não verbal acompanham o ser humano desde os seus primórdios. São conceitos distintos, mas fundamentais para entender a comunicação interpessoal. Como afirmado anteriormente, a comunicação verbal pode assumir diversas formas e as pessoas podem melhorar os seus relacionamentos sociais se tiverem conhecimentos sobre como podem ser habilidosos a comunicar.

### 1.5. Assertividade

As pessoas estão em constante interação, e há um estilo de comunicação que prevalece em cada uma delas: umas são mais calmas e seguras, outras mais agressivas, e algumas não expressam a sua opinião com receio de represálias. Os relacionamentos interpessoais são passíveis de melhoria, trabalhando as competências a nível da comunicação, interação e assertividade. De modo a que a interação social decorra de maneira mais eficaz, apropriada e respeitadora, os indivíduos devem adotar um estilo de comunicação assertivo. Para uma melhor análise e compreensão da comunicação assertiva, é necessário distingui-la de outros estilos de comunicação: Agressivo; Manipulador e Passivo.

#### **Estilo Passivo**

Um indivíduo passivo tem dificuldade em expressar as suas ideias, sentimentos ou necessidade. Shutz (1998) observou que estes indivíduos evitam qualquer atenção do público, permanecem em silêncio, têm falta de confiança. Em interações com os outros, têm um papel amigável, e muitas vezes concordam com a opinião destes, de modo a não causar discórdia, conflito ou mal-entendidos. Logo, o objetivo de uma comunicação passiva é desenvolver relacionamentos harmoniosos, evitando qualquer conflito (Hargie e Dickson, 2004).

#### **Estilo Agressivo**

Uma comunicação agressiva, em interações sociais, envolve ameaças, machucar o outro, ridicularizar, desprezar, ataques verbais ou físicos (Hull e Schroeder, 1979). Agressão é definida por Geen (1990) como a intenção de alguém causar danos a outro. Um indivíduo agressivo expressa os seus sentimentos de forma ameaçadora, é indiferente aos sentimentos das outras pessoas, fala alto e utiliza constantemente ironia e sarcasmo (Hargie e Dickson, 2004; Back e Back, 2005). O objetivo deste estilo de comunicar é atingir objetivos e metas, independentemente do outro e dos seus objetivos.

## **Estilo Manipulador**

Del Greco (1983) delimita o estilo manipulador como forma de comunicar que abrange diversos comportamentos, que incluem o uso de chantagens emocionais, manipulação, mau humor e deturpação e/ou negação de factos. Segundo a Psicologia, os indivíduos com este estilo são considerados bastante hábeis e teatrais nas suas relações interpessoais. Não expressam claramente as suas intenções e objetivos, deturpam mensagens transmitidas pelos outros e criam conflitos. Assim, sujeitos manipuladores recorrem à manipulação para verem satisfeitos os seus interesses.

## **Estilo Assertivo**

“a assertividade consiste em defender a esfera individual, de forma directa, aberta e honesta, mas sem abusar da esfera individual do interlocutor” (Rego, 2007: 256)

A comunicação assertiva envolve a expressão direta, clara e confiante de opiniões, ideias, necessidade e sentimentos, respeitando-se a si mesmo e respeitando os outros (Back e Back, 2005; Galassi e Galassi, 1977). Slater (1990) considera que a assertividade exige competências interpessoais, como a capacidade de expressar-se sem colocar em causa os direitos do recetor, e saber ouvir. Numa relação emissor-recetor, a assertividade manifesta-se quando o emissor expressa os seus sentimentos de modo transparente e respeitador, e consegue concretizar os seus objetivos, sem agressividade e manipulação. Por sua vez, o recetor sente-se respeitado, valorizado e confortável para também partilhar as suas ideias e o seu estado emocional.

Os indivíduos que utilizam uma comunicação assertiva têm uma vida social saudável, e relacionamentos bons e verdadeiros. Além disso, têm um maior controlo sobre a sua vida, têm maior probabilidade de atingir as suas metas e responsabilizam-se pelo seu comportamento (Back e Back, 2005; Galassi e Galassi, 1977). Estes autores destacam que a assertividade é um comportamento aprendido, sendo que cada pessoa aprende um estilo de comunicação específico para determinadas situações.

No livro *Comunicação interpessoal qualificada: pesquisa, teoria e prática*, Owen Hargie e David Dickson (2004) apresentaram nove funções da assertividade; por outras palavras, a capacidade de o indivíduo responder assertivamente ajuda em: certificar que os seus direitos individuais são respeitados; suportar pedidos irracionais de outros indivíduos; fazer pedidos; lidar calmamente com recusas irracionais dos outros; reconhecer e garantir os direitos das outras pessoas; mudar o comportamento dos recetores para com o sujeito; evitar conflitos desnecessários; ganhar confiança nas relações interpessoais; partilhar a sua opinião independente do assunto e, por fim, o indivíduo sentir-se capaz de realizar tarefas.

No decorrer do livro são ainda apontados cinco tipos de comportamento assertivo: básico, empático, crescente, confrontativo e linguagem – Eu, Tu ou Nós. O primeiro comportamento envolve apenas a expressão da defesa dos direitos pessoais, opiniões, sentimentos ou crenças. O comportamento empático é quando um indivíduo se dirige a outro, e declara que reconhece a situação ou sentimentos deste. O terceiro comportamento ocorre quando, numa interação, o emissor responde assertivamente e o recetor não retribui, então vai aumentando o nível de assertividade, deixando clara a sua opinião e posição. O comportamento confrontativo é quando alguma pessoa não faz o que estava previamente estabelecido, é confrontada por outra que a relembra do combinado e do que aconteceu na verdade, esclarecendo o que deve fazer no momento. No último o sujeito descreve como o comportamento do outro o afetou e por isso deve mudar de comportamento. Neste caso faz utilização do Eu, Tu ou Nós, como por exemplo “Eu fiquei magoada com o que tu fizeste”.

Para tornar-se assertivo com eficácia, o sujeito deve dominar três componentes: conteúdo, processo e respostas não verbais. O conteúdo de uma resposta assertiva deve tornar a mesma um comportamento apropriado e respeitador dos direitos humanos. A resposta assertiva deve conter elogios, bondade e empatia pela outra pessoa. Por sua vez, o processo é a forma como as respostas assertivas são realizadas, não devendo conter grandes hesitações. Neste componente, é de destacar, a utilização do reforço positivo, que ajuda a minimizar qualquer sentimento negativo que possa ser resultante de um comportamento assertivo. Finalmente, as respostas não verbais vão ao encontro da comunicação não verbal. Assim, as respostas não verbais assertivas são as seguintes: distância interpessoal média, evitar gestos ou expressões faciais inapropriadas, postura correta, boa fluência, tom calmo e uso de gestos suaves.

A cultura é um factor importante para a adoção de um estilo assertivo. Existem inúmeras culturas, que diferem entre si na forma como se estabelecem e mantêm relações interpessoais e intergrupais e como se evitam conflitos. A título de exemplo, uma cultura de pessoas com crenças religiosas e valores bastante marcados guia o seu comportamento pelas normas da Bíblia e desvaloriza a assertividade. Hargie (1997b) demonstrou que podem ser encontrados aspetos de coletivismos em culturas individuais e vice-versa, de maneira que as pessoas podem adotar um estilo de comunicação coletivo ou individualista em diferentes situações e com diferentes pessoas. Um estudo realizado por Klinger e Bierbraver (2001) mostrou que os indivíduos escolhem o estilo de comunicação de acordo com a cultura da pessoa com quem estão a falar.

## **Assertividade e as crianças**

A assertividade é uma competência fundamental para as crianças, pois esta contribui para o desenvolvimento de relacionamentos positivos e saudáveis com amigos, colegas, família, professores e técnicos de projetos a que pertençam (Sert, 2003). O desenvolvimento da assertividade é importante para que as crianças sintam confiança em si mesmas, evitem comportamentos menos assertivos, e manifestem os seus pensamentos de forma apropriada (Lloyd, 1993).

Sert (2003), na sua investigação, verificou que algumas crianças apresentam dificuldades em serem assertivas, e isso pode estar relacionado com o ambiente em que cresceram, educação rigorosa e restrita, ou que lhes tenha sido transmitido que bons alunos são aqueles que são quietos e não interrompem a aula. Essas dificuldades podem trazer várias consequências para a vida social e escolar das crianças, como isolamento, frustração, insucesso escolar, conflitos entre pares, e instabilidade emocional e comportamental (Branco e Ferreira, 2006, citado por Maia e Bortolini, 2012).

A título de exemplo, segundo a presidente da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco na Covilhã, Solange Moreira, os níveis de absentismo e insucesso escolar são preocupantes no concelho<sup>15</sup>. A presidente identifica algumas causas para isto acontecer: vivência em ambientes vulneráveis, baixas condições socioeconómicas e de habitação, má alimentação, influência de amigos e desvalorização da escola por parte dos pais. Este problema não é considerado apenas um problema escolar, mas também familiar e da comunidade, devendo apostar-se em parentalidade positiva e acompanhamento académico. Rotheram, Armstrong e Booraem (1982) desenvolveram um plano de treino assertivo com 343 crianças do 2º ciclo, que teve resultados positivos: o comportamento melhorou, as notas aumentaram, e os alunos tornaram-se mais participativos.

Algumas crianças e jovens ocupam o seu tempo na escola, em contexto familiar, em centros de atividades de tempos livres e atividades lúdicas. Independe do contexto em que se encontra a criança, em contacto com os outros, desenvolve a sua personalidade e competências a nível da comunicação, sociais e emocionais (Freire, 2002). O ser humano nasce em grupo social (família), à medida que cresce adquire outros grupos (turma, amigos, projetos, equipas desportivas, trabalho) e desempenha em cada um deles um papel, tem um estatuto, e deve cumprir as normas inerentes a cada grupo.

De acordo com McGrath et al (2000), todos os grupos têm duas funções: completar os objetivos e projetos do grupo e atender às necessidades de cada membro, sejam elas interpessoais ou materiais. Posto isto, se a relação entre os membros não corra como

---

<sup>15</sup> Retirado do site da Rádio Covilhã: <https://radio-covilha.pt/2023/03/noticias/absentismo-escolar-na-covilha-e-preocupante/> Acesso a 30 de março de 2023.

esperado, e assume contornos negativos, os indivíduos podem ser rejeitados, e desenvolver isolamento social e comportamentos antissociais (Mota,2013).

No que respeita a géneros, Ortega et al (1997) demonstraram que raparigas e rapazes tem diferentes maneiras de gerir conflitos entre pares, os primeiros exteriorizam a sua agressividade por ataques físicos, enquanto as jovens fazem-no por ataques verbais. Relativamente à idade, Salmivalli, Lappalainen e Lagerspetz (1998) revelaram que as crianças mais novas possuem um papel defensor, enquanto as mais velhas incentivam agressões. Num momento de conflito, indivíduos assertivos são capazes de gerir melhor os conflitos do que indivíduos não assertivos. Por isso, em cada grupo social devem ser promovidas interações positivas, assim como a resolução de conflitos de maneira não violenta (Veiga, 2007).

Por fim, um aspeto fundamental nas relações interpessoais e na comunicação são as emoções. Muitas vezes, as emoções das crianças são desvalorizadas e quando chegam à fase adulta tornam-se pessoas que evitam ou que não sabem expressar as suas emoções. Para Jesus (2012), deve ser promovida educação emocional das crianças, de modo que consigam gerir e expressar as suas emoções, promovendo assim um relacionamento interpessoal saudável.

Em suma, este capítulo de Enquadramento Teórico tem como finalidade descrever e analisar a comunicação interpessoal e o quanto esta está presente na vida do ser humano. Comunicar é uma habilidade social fundamental para a nossa existência e sobrevivência, e para a realização dos nossos objetivos e satisfação de necessidades. Comunicação é um processo no qual há relação entre vários elementos: emissor, recetor, mensagem, código, meio, canal, ruído e feedback. Como analisado anteriormente, esse processo não segue apenas um sentido, há trocas entres os sujeitos dessa interação. A comunicação entre duas ou mais pessoas pode acontecer de forma verbal, palavras escritas ou faladas, ou de forma não verbal, expressões faciais, gestos, toque e tom de voz. Cada pessoa, consoante a sua experiência de vida, desenvolve e aprimora o seu estilo de estar e viver em sociedade, e de comunicar. Os principais estilos evidenciados neste capítulo foram: passivo, agressivo, manipulador e assertivo. A comunicação assertiva é o estilo mais defendido pelos autores, como o mais adequado para desenvolver relações verdadeiras, fundadas na compreensão e no respeito mútuos.

**Folha em branco**

# Parte III- Estudo empírico

Concluída a apresentação dos dois primeiros capítulos deste relatório de estágio, nesta terceira parte será apresentado o estudo empírico. A primeira parte deste capítulo aborda os objetivos desta investigação; a segunda corresponde à exposição da metodologia utilizada para a recolha e análise dos dados; a última parte dedica-se à apresentação e discussão dos resultados.

## 1. Objetivos

### Objetivo geral

Averiguar e identificar os estilos de comunicação predominantes entre crianças e jovens de ambientes vulneráveis.

### Objetivos específicos

- Analisar a comunicação interpessoal dos jovens e crianças
- Identificar estilos de comunicação: Agressivo, Passivo, Manipulador e Assertivo
- Verificar se a 8ª geração apresentou melhorias na sua comunicação
- Compreender se a comunicação é uma estratégia fulcral adotada para a realização de atividades e concretização de objetivos

## 2. Metodologia

A metodologia é um processo composto por várias etapas, que se inicia na definição da questão de investigação e que tem como objetivo inferir conclusões que permite ao investigador responder à mesma, correlacionando a teoria com as evidências (Tan, 2017).

Tendo como pergunta de partida “Qual o estilo de comunicação e interação predominante entre crianças e jovens de ambientes vulneráveis?”, procurar-se-á responder à mesma através de uma metodologia mista: qualitativa e quantitativa. Segundo Sousa (2005), atualmente as investigações por método qualitativo utilizam cada vez mais tratamentos estatísticos, tornando-se difícil distinguir entre uma metodologia qualitativa e quantitativa. A metodologia mista tem como objetivo aprofundar a análise e compreensão dos dados recolhidos de forma quantitativa, ou até corroborar os mesmos.

De acordo com Sampieri et al (2010), a investigação qualitativa consiste numa fonte de teoria que explora os fenómenos em profundidade, recolhendo significado dos dados através de uma análise indutiva. Por outro lado, a investigação quantitativa recorre

ao uso de estatísticas, mede fenómenos numericamente, e analisa a realidade de modo objetivo (Sampieri et al, 2010).

Numa primeira fase, procedeu-se a uma investigação quantitativa através de questionário, que visa “medir opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes de um universo, público-alvo, através de uma amostra que o represente de forma estatisticamente comprovada” (Manzato, & Santos, 2012, p. 7). Com base no enquadramento teórico, procedeu-se à elaboração de um questionário fechado que pretendia caracterizar a amostra, quer a nível socio demográfico quer a nível da comunicação e estilos adotados pelo grupo de crianças e jovens. Antes da recolha de dados, foi desenvolvido e entregue aos pais um documento para que autorizassem o seu educando a participar na investigação (Anexo 1).

O questionário subdividia-se em cinco partes: Objetivo do estudo, caracterização Socio Demográfica, Comunicação Verbal – Comunicação Não Verbal, Estilos de Comunicação e Interação em grupo. A primeira parte remetia para a apresentação do objetivo da investigação e para consentimento. A segunda pretendia caracterizar o grupo, através de dados como género, idade, escolaridade, com quem vive. As questões da terceira e quarta secções tinham como finalidade medir a concordância dos jovens e crianças com determinadas atitudes. As respostas eram dadas segundo a escala de Likert com cinco opções de resposta, desde 1- Discordo Totalmente a 5 – Concordo Totalmente. A última secção visava medir a frequência de determinadas atitudes no âmbito de interação em grupo, como o respeito e a participação correta nas atividades. Nesta parte, a possibilidade de resposta seguia a escala de Likert com 5 opções de resposta, de 1-Nunca a 5-Sempre.

O questionário foi contruído na plataforma online, Google Forms, e foi partilhado nas redes de comunicação entre o Projeto Quero Ser Mais E8G e o grupo de adolescentes (i.e., redes sociais do Projeto e conversas de grupo online). Às crianças que não têm acesso a telemóvel ou computador em casa, os questionários foram disponibilizados nos computadores existentes na sede do Projeto na Escola Básica do Tortosendo.

Após a recolha dos questionários respondidos, os dados foram analisados segundo os gráficos concedidos pela plataforma Google Forms. Até aí, seria possível responder à questão de investigação por meio de dados quantitativos e estatísticos. De modo a compreender melhor os dados recolhidos por metodologia quantitativa, procedeu-se à investigação qualitativa.

Numa segunda fase procedeu-se a uma investigação qualitativa por meio de entrevista. De acordo com Amado (2014), este instrumento é considerado um processo flexível de recolha de dados e permite uma análise com rigor e pertinência. As entrevistas podem ser classificadas por: estruturadas, semiestruturadas e não estruturadas. Nesta

investigação utilizou-se uma entrevista semiestruturada, uma vez que, apesar de dispor de um guião, as entrevistadas tinham amplo espaço e liberdade de resposta. A escolha das entrevistadas teve em consideração o cargo ocupado, a experiência, e o envolvimento com o Projeto Quero Ser Mais E8G. Assim, foi decidido entrevistar a coordenadora do projeto, Antónia Silvestre, e as técnicas e psicólogas, Inês Dias e Janete Vasconcelos. Devido ao excesso de trabalho das entrevistadas, optou-se por enviar o guião da entrevista em formato de documento Word, para que pudessem responder quando tivessem disponibilidade.

Após a realização das entrevistas, seguiu-se para o tratamento e análise dos dados obtidos, através de técnicas de análise de conteúdo. Segundo a abordagem de Reis (2017), a análise de conteúdo tem como objetivo interpretar de uma forma sistemática o sentido das mensagens textuais, discursivas e gráficas. Para Reis (2017), a análise de conteúdo deve seguir uma linha de critérios, de modo que o tratamento de dados e sua interpretação seja feita da melhor forma. Após a seleção do material que será alvo de análise, os dados devem ser categorizados, e essa categorização deve obedecer a três princípios: exaustividade, exclusividade, e categorias claras e replicáveis. As categorias devem ser abrangentes e óbvias, e deve-se classificar um dado por cada categoria, de modo a evitar ambiguidades. Um passo importante durante a análise de conteúdos é verificar a amostra de dados com indicadores de fiabilidade, estabilidade e reprodutividade, visando estabelecer fidedignidade.

Na secção seguinte serão apresentados e discutidos os resultados obtidos com os questionários e as entrevistas.

### **3. Apresentação e discussão dos resultados**

#### **3.1. Inquéritos**

Na investigação quantitativa, por meio de questionário, disponível em anexo (Anexo 2), procurou-se aferir a comunicação utilizada pelo núcleo de jovens que frequenta o espaço do Projeto, na Escola Primária do Tortosendo, de forma assídua às segundas-feiras, quartas-feiras e sextas-feiras. Esses dias coincidem com os dias de estágio da estagiária, que decorreu entre as 14 horas e as 19 horas. O número de crianças e jovens que frequenta esse espaço era diferente todos os dias; contudo, há um núcleo assíduo e foi esse que foi objeto de estudo. A nível quantitativo, em média, por dia, frequentam esse espaço duas dezenas de crianças e jovens. Em alguns dias, devido a diversos factores, a frequência fica abaixo da média, como ocorre haver dias com níveis superiores.

A amostra recolhida, nesta primeira parte da investigação, foi formada por 10 jovens inscritos no Projeto Quero Ser Mais E8G, dos quais 60% (6) eram do sexo feminino e 40% (4) do sexo masculino. Como é possível identificar na figura 8, 30% dos inquiridos tinham

15 anos, 20% 12 anos, e cada uma das seguintes idades 10, 13,14,18,21 representam 10% da amostra.

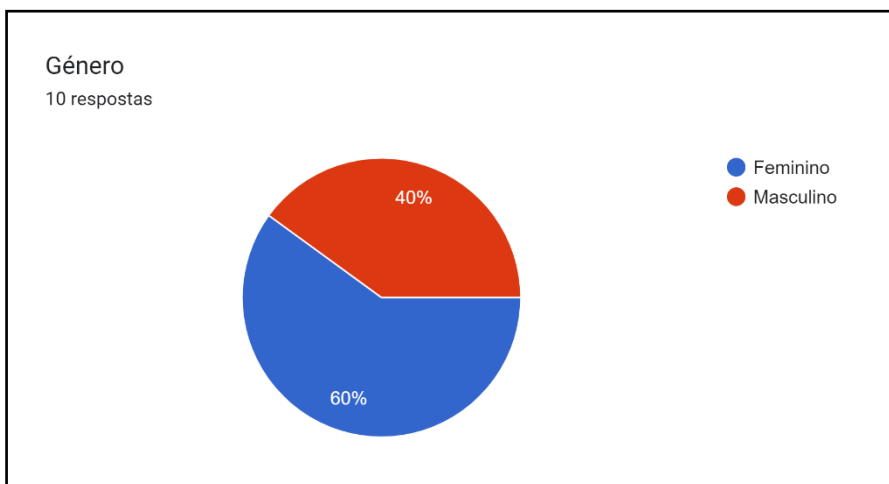


Figura 7 – Género dos inquiridos.

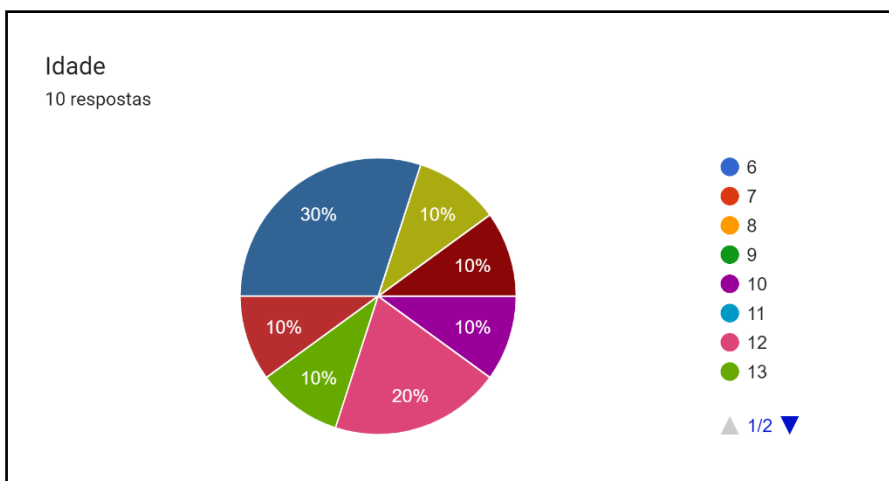


Figura 8 – Idade.

Em relação ao nível escolar, 40% da amostra encontrava-se no 3º ciclo, 30% no secundário, 20% no 2º ciclo e 10% tinha o décimo segundo ano completo.

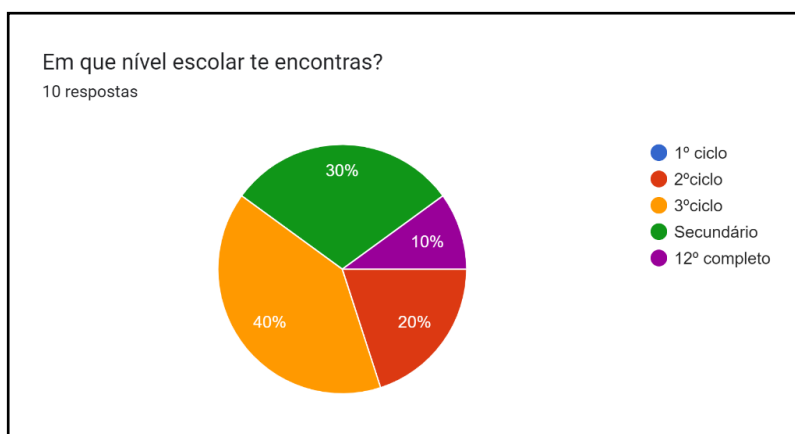


Figura 9 – Escolaridade em que encontram os jovens.

Em relação à composição do agregado familiar, é de evidenciar que 100% da amostra vive com a mãe e com um irmão ou mais. O núcleo familiar de 50% da amostra representa-se por ser nuclear, ou seja, há duas figuras como pais, mãe e pai/padrasto. Apenas 20% vive com o pai, e 30% vive com o padrasto. Assim sendo, a restante parte da amostra, que equivale a 50%, traduz-se num núcleo familiar monoparental, em que a principal e única figura é a mãe.

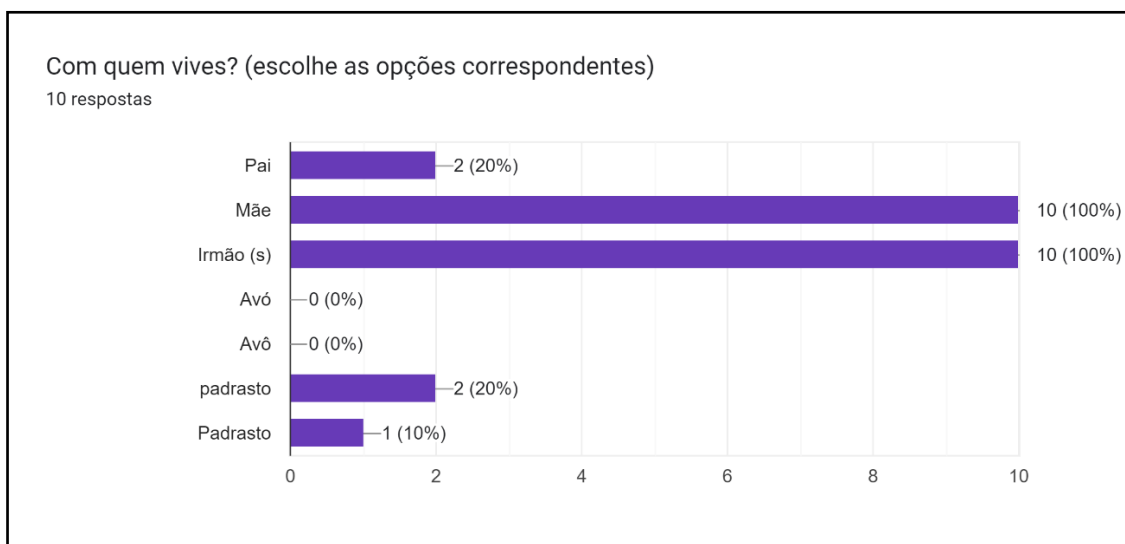


Figura 10 – Agregado familiar dos inquiridos.

A nível das habilitações dos pais, 80% (8) da amostra afirmou não saber tais informações, enquanto 20% (2) da figura paterna estudaram até ao 3º ciclo. Por sua vez, 10% (1) das mães concluíram apenas o 1º ciclo, e 40% (4) o 3º ciclo. Por outro lado, 50% (5) da amostra afirma desconhecer as habilitações das mães.

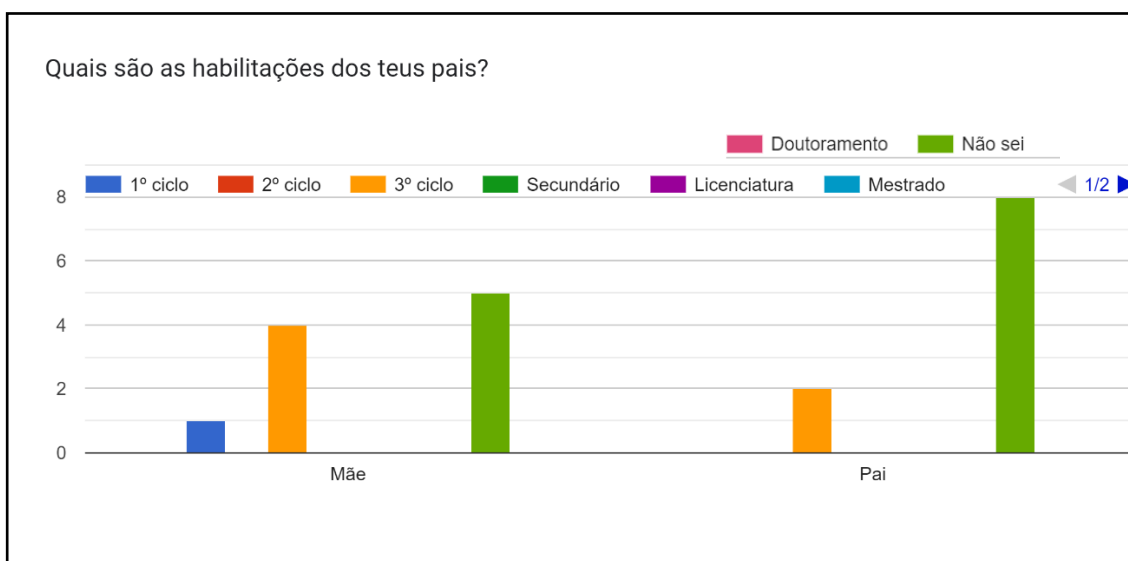


Figura 11 – Habilitações dos pais.

No presente questionário procurou-se inferir a frequência, em média, por semana, com que os jovens iam ao Projeto. Setenta por cento dos inquiridos frequenta, por semana, quatro dias ou mais. Enquanto trinta por cento, divide-se, com igual proporção, por um, dois ou três dias.

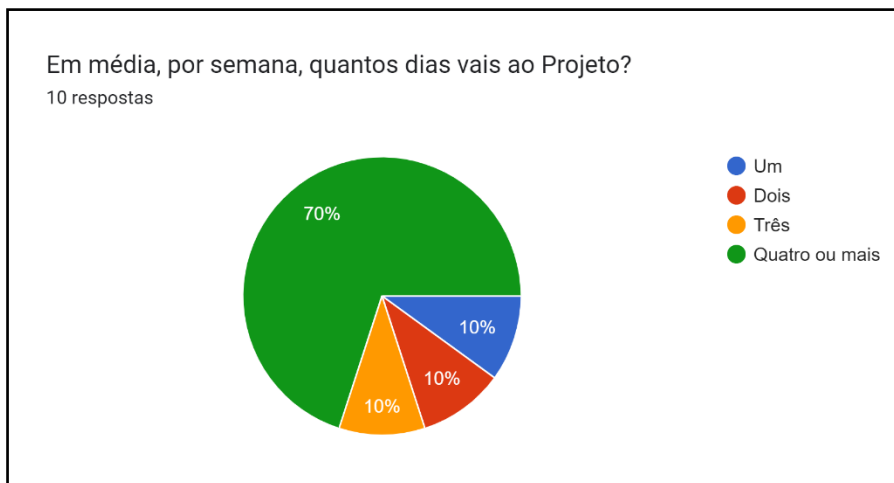


Figura 12 – Taxa de frequência.

No decorrer do estágio, a estagiária apoiou os treinos do Clube J – Clube desportivo. Realizou atividades a nível da comunicação para todos os jovens inscritos no Projeto e também no clube de futsal dinamizado por este. A equipa técnica constatou que a comunicação do clube não era a mais assertiva, e reuniu esforços para melhorar a mesma. Dessa forma, foi importante incluir no questionário uma pergunta sobre se realmente a equipa de futsal mostrou melhorias a nível da comunicação. A resposta da amostra foi bastante evidente, 90% respondeu que “sim” e 10% que “não”.

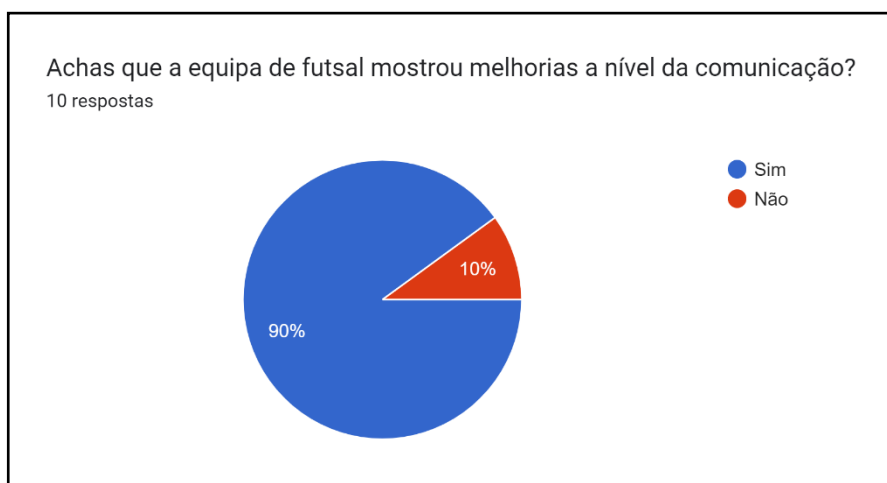


Figura 13- Nível de comunicação do Clube J.

## Comunicação Verbal – Comunicação Não Verbal

Nesta secção do questionário o objetivo era averiguar a concordância ou discordância dos jovens com quatro atitudes no contexto da comunicação verbal e não verbal, como é possível constatar na figura 14.

Na primeira afirmação “Quando converso com alguém presto atenção à sua postura, gestos e tom de voz.”, 40% da amostra nem discordou nem concordou com a afirmação. Metade dos inquiridos concordou (20%) e concordou totalmente (30%), e apenas 10% não concordou.

Na frase seguinte “Quando converso com alguém tenho cuidado com a minha postura, gestos e tom de voz.”, constatou-se que 50% dos jovens concordaram, 30 % concordou totalmente e apenas 20% não concordou nem discordou.

No terceiro grupo de barras, encontra-se a afirmação “Utilizo no dia-a-dia palavras calão.”. Trinta por cento da amostra concordou com a mesma, outros trinta não concordaram nem discordaram. Quarenta por cento dos inquiridos não concordaram (20%) e não concordaram totalmente (20%).

Na penúltima afirmação, constatou-se que 50% dos jovens afirmaram fazer e mostrar gestos inapropriados aos técnicos e colegas. A outra metade da amostra negou agir dessa forma.

Por fim, sessenta por cento da amostra admitiram que quando não entendem o que os técnicos e colegas dizem, pedem com facilidade para repetirem. Por outro lado, vinte por cento admitiu que não o faz.

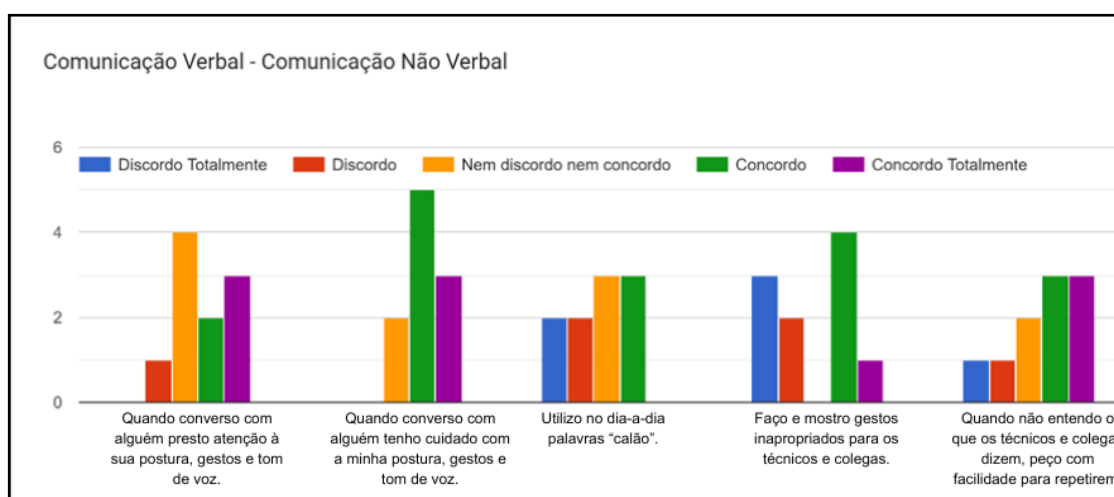


Figura 14 – Comunicação Verbal / Comunicação Não Verbal.

## Assertividade

Nesta secção do questionário o objetivo era averiguar a concordância ou desconcordância dos jovens com determinados comportamentos nos vários estilos de comunicação: Estilo Passivo (figura 15); Estilo Manipulador (figura 16); Estilo Agressivo (figura 17) e Estilo Assertivo (figura 18). Para cada estilo são apresentadas quatro frases.

A primeira parte da secção da assertividade é referente ao estilo de comunicação passivo. Na primeira frase, “Respondo sim, quando queria dizer que não”, 50% dos jovens concordaram e 10% concordaram totalmente. Vinte por cento, não concorda nem discorda e outra parcela de 20% discorda totalmente.

Quando confrontados se deixam tarefas que têm de fazer para mais tarde, trinta por cento concordou e vinte concordou totalmente. Trinta por cento nem discordou nem concordou, enquanto vinte por cento discordou que o faz.

Sessenta por cento dos jovens que responderam ao questionário admitiram que muitas vezes não pedem ajuda e permanecem em silêncio, porque não querem incomodar os outros. Dez por cento da amostra discordou e vinte por cento discordou totalmente, ou seja, pedem ajuda e não permanecem em silêncio. E dez por cento, nem discordou nem concordou.

Na última afirmação de comportamento passivo, vinte por cento dos jovens discordou e quarenta por cento discordou totalmente (sobre a seguinte frase “Prefiro observar a participar nas atividades. Vinte por cento não discordou nem concordou e os restantes 20 por cento dividiram-se por: 10% concordou e 10% concordou totalmente. É possível evidenciar então que a maioria prefere participar nas atividades.

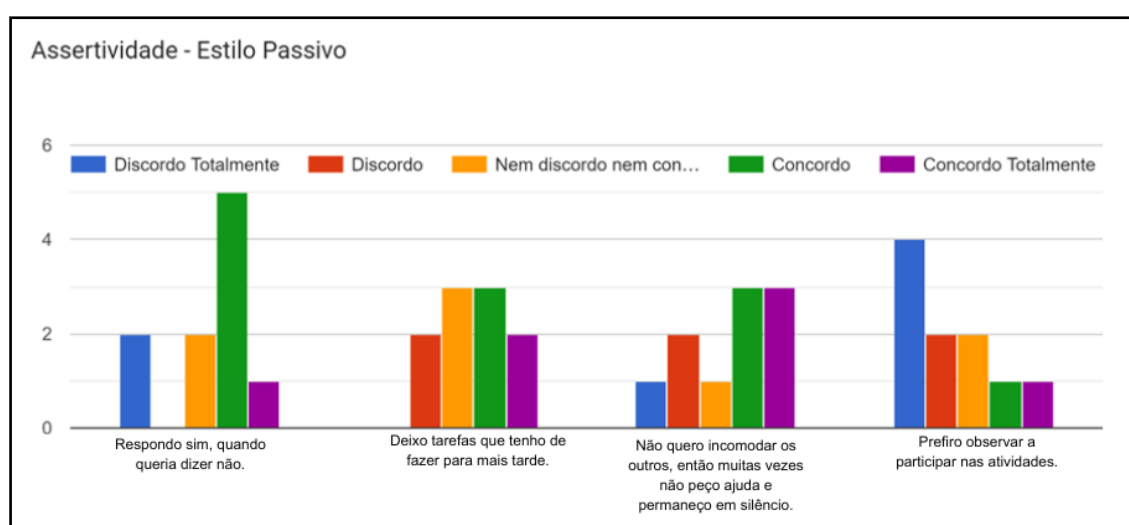


Figura 15 – Estilo Passivo.

Depois da análise das respostas referentes ao estilo passivo, seguiu-se para a parte referente ao estilo manipulador (figura 16).

Setenta por cento dos inquiridos admitiram ser bastante hábeis nas relações com os outros. Trinta por cento não concordou nem discordou com tal afirmação.

Quarenta por cento dos jovens discordou e trinta por cento discordaram totalmente sobre “Chantagear é uma forma para alcançarmos o que queremos. Vinte por cento, ou seja, dois jovens não concordaram nem discordaram. Dez por cento, ou seja, um jovem, concordou que chantagear é uma forma para alcançar o que quer.

A terceira afirmação apresentada, designada por “Tenho grande habilidade para impor as minhas ideias”, teve como resultados: 30% concordo, 20% concordo totalmente, 30% nem discordo nem concordo, e 20% não concordo.

Por fim, a última frase apresentada “A manipulação, às vezes, é a única maneira de conseguirmos o que queremos”, teve resultados interessantes: 20% concordo totalmente, 10% concordo, 20% nem discordo nem concordo, 30% discordo e 20% discordo totalmente.

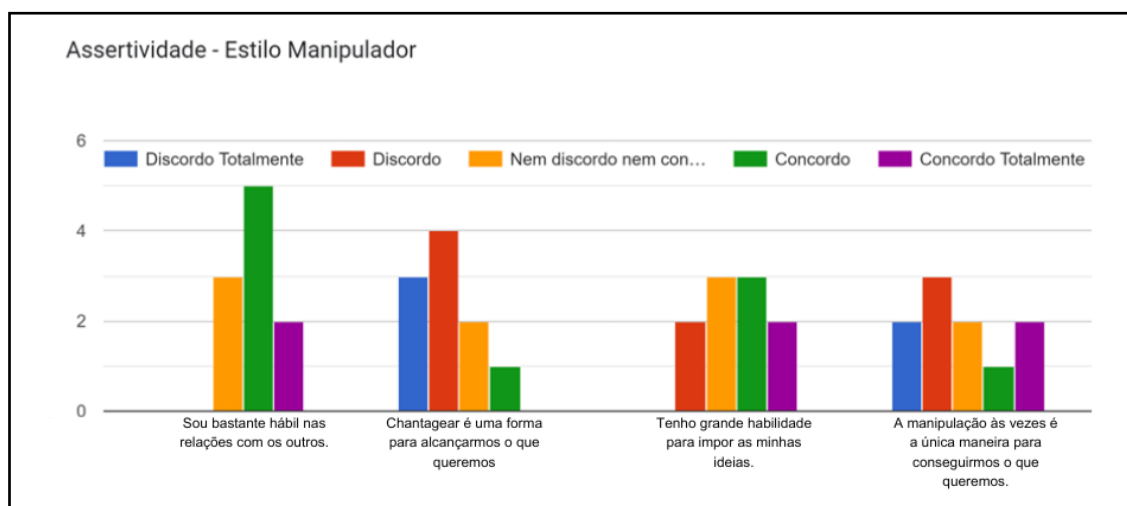


Figura 16 – Estilo Manipulador

O seguinte estilo que foi analisado foi o Estilo Agressivo. Trinta por cento diz o que pensa e não tem receio de criticar ou magoar os outros. Quarenta por cento discordou e discordou totalmente quando enfrentado com essa afirmação. A restante amostra nem discordou nem concordou.

O segundo ponto que foi pertinente investigar foi se o núcleo de jovens tinha ou não dificuldade em escutar os outros. Sessenta por cento confirmou não ter dificuldade, trinta por cento nem discordou nem concordou, e apenas 10% reconheceu ter dificuldade.

Nesta investigação tentou perceber-se se os questionados se comportavam de forma menos correta, interrompendo os colegas e técnicos quando estes estão a falar.

Sessenta por cento revelou não se comportar dessa forma, trinta por cento nem discordou nem concordou, e dez por cento admitiu que sim.

A última questão analisada neste estilo de comunicação teve como objetivo perceber se efetivamente os jovens do Projeto consideravam que ameaçar é uma forma de conseguirem o que querem. Quarenta por cento, ou seja, 4 em 10, manifestou-se com “discordo totalmente” e “discordo”. Outros 40% nem discordaram nem concordaram, logo não têm uma opinião definida. Vinte por cento, isto é, 2 jovens expressaram que ameaçar é um meio para alcançar o que querem.

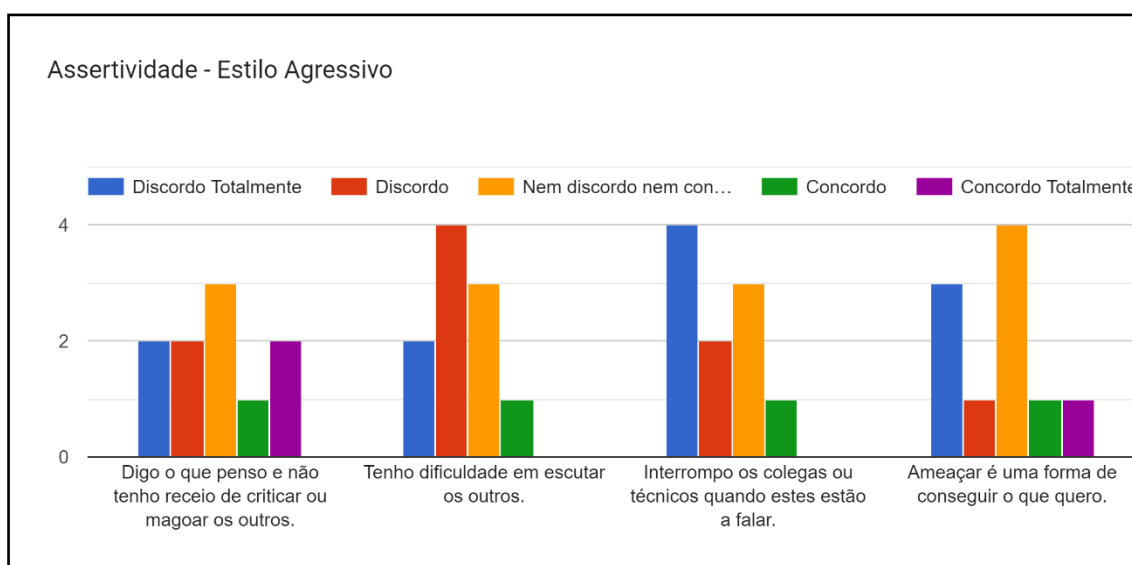


Figura 17 – Estilo Agressivo.

Na literatura, no capítulo anterior, o último estilo de comunicação explorado foi o Assertivo. Na figura 18 é possível observar os gráficos referentes às respostas dadas pelos inquiridos em relação a comportamentos assertivos.

Na primeira atitude designada por “Não tenho dificuldade em expressar a minha opinião”, 40% concordou, 20% concordou totalmente, 20% nem discordou nem concordou e 20% discordou.

O grupo de jovens mostrou que gosta de relacionar-se com as outras pessoas, e ouve atentamente as suas ideias, o que se traduziu em 70% da amostra. Trinta por cento nem discordou nem concordou, manifestando uma posição neutra. Por outro lado, e no contexto de falar em público, 60% concordou que gosta de o fazer, 10% não discordou nem concordou, 30% não gosta de o fazer (“discordo” e “discordo totalmente”). Finalmente, quando o assunto foi sobre a expressão de ideias e sentimentos, sem agressividade e irritação, 30% afirmou saber fazê-lo, 30% nem discordou nem concordou e 40% revelou discordar, ou seja, não sabe expressar-se sem agressividade.

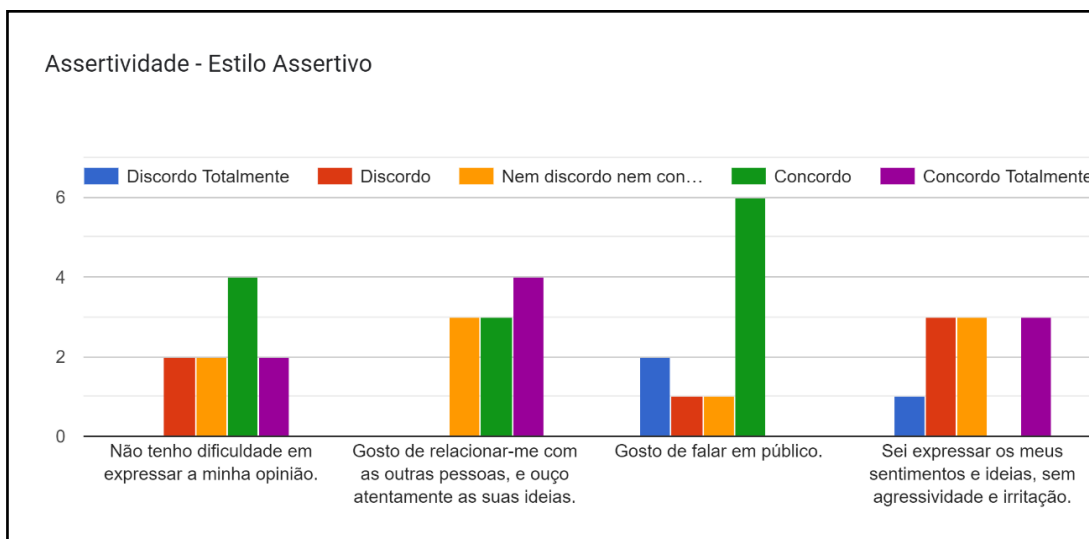


Figura 18 – Estilo Assertivo.

### Interação em grupo

Nesta última secção do questionário o objetivo era aferir a frequência com que apresentam determinadas atitudes no que diz respeito à interação em grupo (figura 19). Um dos tópicos avaliados foi o respeito para com amigos, colegas e técnicos. Em relação aos amigos e colegas, 30% afirma respeitar sempre, 40% quase sempre e 30% às vezes. Por outro lado, quando foram questionados sobre o respeito pelos técnicos os resultados foram bastante diferentes. Setenta por cento dos jovens diz respeitar sempre, 20% quase sempre e 10% às vezes.

No âmbito da participação nas atividades, 70% participa quase sempre e 20% sempre, e apenas 10% às vezes. Contudo, ao investigar se essa participação é a mais correta, os resultados diferem. Quarenta por cento afirmou que participa sempre de forma correta, 50% quase sempre e 10% às vezes.

O último tópico estava relacionado com a resolução de problemas com facilidade. Cinquenta por cento dos jovens inquiridos garantem resolver, quase sempre, os problemas com facilidade. Trinta por cento afirma que o faz, mas apenas às vezes. Por fim, 20% dos inquiridos responderam que nunca resolvem os problemas com facilidade.

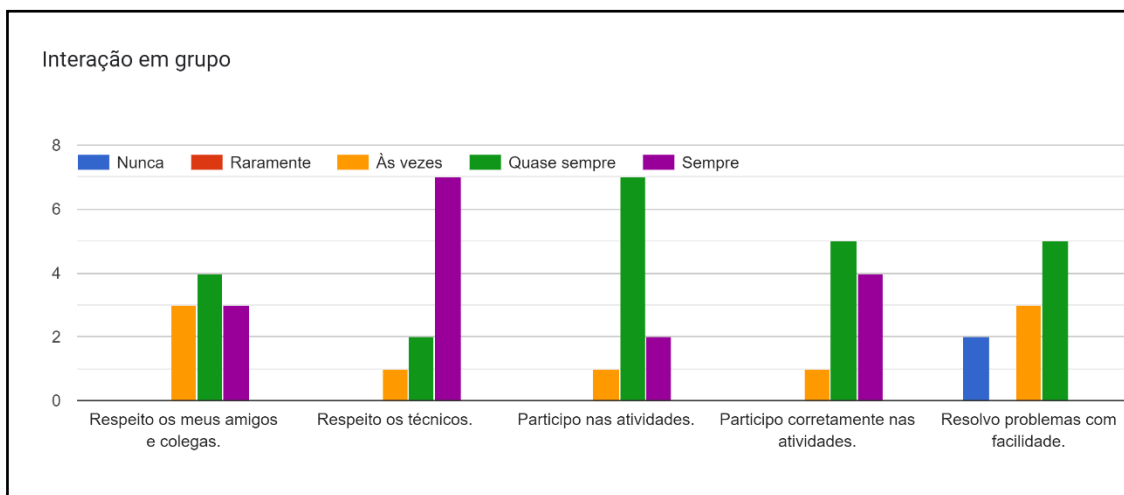


Figura 19 – Interação em grupo.

### 3.2. Entrevistas

Na respetiva secção são analisados os dados obtidos por meio de investigação qualitativa, mais especificamente, por entrevistas. A entrevista, disponível em anexo (Anexo 3), foi contruída com 10 perguntas e procurou-se analisar vários aspetos: dificuldades que as técnicas enfrentam; a comunicação técnica-jovem e jovem-jovem, os estilos de comunicação predominantes; perceção dos jovens sobre a comunicação; a importância de trabalhar competências a nível da comunicação.

A escolha das pessoas entrevistadas, como explicado na metodologia, teve como base posição, experiência e envolvimento com o Projeto Quero Ser Mais E8G. Assim, foram entrevistadas Antónia Silvestre (Anexo 4), Inês Dias (Anexo 5) e Janete Vasconcelos (Anexo 6). A primeira, socióloga de formação, exerce a função de coordenadora do projeto, e as segundas exercem a função de técnicas de intervenção social e possuem formação na área da Psicologia. A coordenadora está inserida no projeto desde 2016; a primeira técnica acompanha o Projeto deste o final da 7ª Geração, enquanto a segunda iniciou funções em 2022, quando já decorria a atual geração (8ª).

Em relação à área de ação, Antónia Silvestre acumula várias funções. Coordena a equipa técnica, planeia atividades, estabelece relações com entidades parceiras, realiza relatórios e apresenta-os ao Programa Escolhas, garante a realização dos procedimentos relativos ao respetivo programa, dinamiza sessões e atividades com crianças, jovens e famílias. A área de ação de Inês Dias e Janete Vasconcelos envolve “desenvolver as atividades do dia-a-dia como treino de competências, apoio ao estudo, quando necessário apoio psicológico ainda que de forma informal” (Anexo 5. Entrevista a Inês Dias) e ações “no que toca à área social, psicológica, comunitária, e desenvolvimento de atividades

multimédia e Tecnologias de informação e comunicação” (Anexo 6. Entrevista a Janete Vasconcelos), respetivamente.

No levantamento das dificuldades que já enfrentaram ou enfrentam atualmente, Antónia Silvestre apontou ser difícil “manter a equipa motivada como volume de trabalho e de burocracias existentes no projeto e ter de conciliar aspetos burocráticos com exigência de públicos-alvo, compra de materiais, preparação de atividades e desenvolvimento de sessões” (Anexo 4. Entrevista a Antónia Silvestre). Inês Dias relatou que muitas vezes o Projeto é frequentado por muitas crianças, cada uma com a sua particularidade, o que torna difícil gerir tudo o que ocorre nos espaços e as frustrações. Por sua vez, Janete Vasconcelos referiu que, por vezes, não há cooperação dos jovens na realização de atividades, a carga horária é elevada, há momentos de stress e falta de comunicação interna.

Uma questão colocada na entrevista foi como as técnicas avaliam a comunicação técnico-jovem e jovem-jovem. Após a análise das respostas, percebeu-se que a comunicação técnico-jovem, no geral, é positiva, baseada numa relação de confiança e demonstra sinais de afetos entre a comunidade do Projeto. É privilegiada uma comunicação assertiva no geral, contudo, e segundo a coordenadora do projeto, quando há comportamentos desajustados, é estabelecida uma comunicação de estilo manipulador e agressiva. Entre os jovens a comunicação apresenta bastantes falhas, traduzindo-se em pouca assertiva, e na utilização de palavrões e português incorreto.

No segundo capítulo foram analisados os vários estilos de comunicação, e nas entrevistas tentou-se perceber que estilo de comunicação é predominante no Projeto Quero Ser Mais E8G. Ambas apontam que o estilo predominante é o agressivo, e Janete Vasconcelos acrescenta ainda o estilo manipulador. Como explicado no capítulo de enquadramento teórico, uma comunicação agressiva envolve a expressão de ideias e sentimentos de forma ameaçadora, sem ter consideração pelas outras pessoas, se as magoa ou ridiculariza (Hargie e Dickson, 2004; Back e Back, 2005). Por sua vez, os sujeitos da comunicação manipuladora criam conflitos com facilidade, e recorrem a chantagem emocionais e mentiras para alcançarem o que querem, seja um objeto ou vencer um conflito (Del Greco (1983)).

As técnicas e psicólogas enaltecem a comunicação como estratégia fulcral para os jovens realizarem as suas atividades com sucesso. Inês Dias declara que o facto do grupo de crianças e jovens ter a possibilidade de aprender a comunicar melhor e de forma assertiva aumenta a probabilidade de resolver os desafios e problemas de modo menos conflituoso. Por sua vez, Antónia Silvestre considera a comunicação muito importante, mas faz notar que nem sempre tem o resultado pretendido, sendo necessário trabalhar

para que os jovens interiorizem a importância da comunicação para um melhor funcionamento dos seus relacionamentos.

As crianças e jovens aprendem a comunicar com os seus exemplos, pais, irmãos, família, professores, e membros dos projetos nos quais estão inseridos. É possível extrair das entrevistas que o núcleo tem uma fraca percepção “acerca da comunicação e sobre a sua importância na interação com os pares e outros” (Anexo 6. Entrevista a Janete Vasconcelos). Além disso, algumas das dificuldades sentidas ao comunicar com os jovens estão relacionadas com situações em que estes têm dificuldade em se concentrar, e ouvir as ideias e opiniões dos outros, sem interromper.

Esta 8ª geração está a terminar, e a técnica Inês Dias, que acompanhou todo o seu desenvolvimento, admite que esta mostrou melhorias a nível da comunicação. Segundo a psicóloga, isto deveu-se a uma equipa de trabalho estável que permitia a partilha de ideias e opiniões. Já a coordenadora do projeto afirmou ter limitações de tempo para que seja mais bem-sucedida a nível da comunicação.

A última questão colocada nas entrevistas tinha como objetivo aferir se as entrevistadas consideravam que “trabalhar competências a nível da comunicação resulta num maior sucesso dos objetivos do projeto” (Anexo 3). A resposta foi unânime, e positiva. A resposta de Antónia Silvestre, coordenadora, foi positiva e apontou que “a comunicação não deve ser descuidada na relação interpessoal entre técnicos e entre estes e os públicos-alvo” (Anexo 4. Entrevista a Antónia Silvestre). Para Inês Dias, “o facto de haver uma melhor comunicação entre todos permite muitas vezes que os objetivos sejam atingidos mais rápida e eficientemente, pois cada um sabe claramente o que terá que fazer e não há duplicação de tarefas” (Anexo 5. Entrevista a Inês Dias). Ainda, foi realçado o papel da comunicação assertiva que faz com que a equipa se sinta unida e confortável para partilhar as suas dúvidas, posicionamentos e questões; e que treinos de competências de comunicação facilitaria o trabalho da restante equipa técnica, pois esta entenderia melhor o que deve ser trabalhado com os jovens e a comunicação técnico-jovem, e as atividades iriam fluir muito melhor.

### 3.3. Discussão de resultados

Nesta subsecção serão analisados e discutidos os resultados obtidos por meio de questionários e entrevistas. O objetivo geral desta análise é responder à pergunta de investigação: Qual o estilo de comunicação e interação predominante entre crianças e jovens de ambientes vulneráveis?

Os questionários reuniram respostas de uma amostra de 10 jovens, enquanto as entrevistas revelaram uma maior profundidade do tema estudado, através da recolha de

testemunhos de profissionais. Os tópicos abordados no questionário vão ao encontro da literatura explorada no capítulo anterior.

A nível da caracterização socio-demográfica, sessenta por cento dos jovens são do género feminino e 40% do género masculino. Analisando a base de excel disponibilizada pelo Google Forms, é possível retirar que as idades das raparigas se encontravam entre os 12 e 21 anos, enquanto a dos rapazes esteve entre os 10 e 18 anos.

A constituição da família, tanto das raparigas como dos rapazes, corresponde a 50% monoparental e 50% por pai (ou padrasto), mãe e irmãos. É de destacar ainda que apenas uma rapariga e um rapaz vivem com o seu pai. Setenta por cento do total de jovens inquiridos demonstra frequentar o projeto, em média, quatro vezes ou mais por semana.

Tendo em vista o estudo em questão, e por se tratar de um relatório de estágio, os questionários não foram destacados por géneros e agregado familiar, ou seja, as respostas não foram recolhidas separadamente por estes critérios. Por falta de recursos, e por ser difícil de analisar manualmente cada pergunta, optou-se por realizar um estudo abrangente sobre os jovens do projeto. Mas é possível que em futuras investigações as respostas sejam recolhidas separadamente.

No campo da “comunicação verbal – comunicação não verbal” é de destacar que a maioria dos jovens, oito em dez, tem cuidado com a sua postura, gestos e tom de voz. Quando feita uma breve análise e comparação com os géneros, podemos evidenciar que cinco em seis raparigas, tal como três em quatro rapazes, vão ao encontro dessa afirmação. E metade dos jovens admite fazer gestos inapropriados para os colegas e técnicos, 3 raparigas e 2 rapazes.

A nível da assertividade e estilos de comunicação, a nível geral, é de destacar que seis em dez jovens respondem sim quando querem dizer que não e permanecem em silêncio quando precisam de ajuda. Além disso, metade da amostra assumiu deixar tarefas para depois. Os inquiridos foram caracterizados por serem bastante hábeis nas suas relações interpessoais, e três em dez consideraram a manipulação uma forma de conseguirem o que querem, e dizem o que pensam sem receio de magoar os outros.

Mais de metade da amostra concordou com os primeiros três comportamentos assertivos (figura 18). Metade da quantidade de raparigas (3) e dos rapazes (2) afirmou não ter dificuldade em expressar a sua opinião, enquanto quatro em seis raparigas e três em quatro rapazes gostam de relacionar-se com os outros e de ouvir as suas ideias. Mais de metade dos rapazes, 3 em quatro, e 3 raparigas gostam de falar em público. Nenhuma das raparigas afirmou concordar com a atitude de saber expressar os seus sentimentos sem irritação e agressividade, por outro lado, três rapazes admitiram saber fazê-lo.

Assim sendo, podemos concluir que a presença feminina nesta amostra foi maior que a masculina; contudo, os dados retirados foram equilibrados. No total da amostra, apenas três em 10, ou seja, trinta por cento, sabe expressar-se sem agressividade.

Os dois tipos de obtenção de dados coincidiram em alguns resultados. As entrevistadas admitiram que as crianças e jovens não se expressam corretamente, e recorrem a palavrões e agressividade. Além disso, não têm noção do impacto do que dizem e como isso pode afetar os outros.

A participação nos questionários não foi de 100%, por outras palavras, nem todas as crianças e jovens inscritos no Projeto Quero Ser Mais ESG aceitaram colaborar com a investigação, pois era de participação livre e voluntária. Desse modo, e para completar o estudo, foi importante obter dados com recurso a investigação qualitativa, com o objetivo de recolher testemunhos das pessoas que lidam e trabalham com os jovens de uma forma mais constante.

Por meios quantitativos, foi possível observar que os jovens inquiridos apresentaram traços e comportamentos representantes dos diversos estilos de comunicação: passivo, manipulador, agressivo e assertivo. Por outro lado, os dados qualitativos mostraram que o estilo de comunicação predominante é o estilo agressivo e manipulador. Contudo, é de evidenciar que esta geração mostrou melhorias em competências da comunicação, como mostram os dados recolhidos por metodologia qualitativa. Por sua vez, através de questionários, esse facto foi possível observar no contexto da equipa de futsal, com a qual a estagiária realizou dinâmicas. Noventa por cento dos inquiridos afirma que sim, a equipa demonstrou melhorias a nível da comunicação.

Além destas investigações, é de destacar a experiência de estágio, as atividades promovidas pela estagiária ou em que esta participou. Por contacto direto, e observação direta, foi possível testemunhar, durante os quatros meses, a existência dos vários estilos de comunicação. Todavia, o estilo de comunicação mais predominante foram os estilos: manipulador e agressivo.

O grupo de jovens mostrou ter dificuldade em gerir conflitos, e alguns não sabem fazê-lo sem exaltação, gestos e colocação de voz inapropriados, e no extremo tentam resolver por meio de agressão sem se preocuparem com o bem-estar e emocional do outro. No momento de preparação e apresentação de atividades ao grupo de jovens, alguns tinham dificuldade em ouvir os técnicos e estagiários, sem interromper.

**Folha em branco**

## **Parte IV – Considerações Finais**

Um estágio curricular fornece competências e experiências que fortalecem a formação acadêmica do aluno. As teorias aprendidas no decorrer do mestrado foram fundamentais para uma melhor prática, exposição e partilha de conhecimento com o público-alvo. Além disso, o mestrado contribuiu para a obtenção de competências sociais, culturais, comunicacionais e humanísticas, que são vitais para compreensão profunda dos vários fenómenos a nível das relações humanas e da sociedade.

O objetivo principal do estágio era analisar a comunicação interpessoal, como estratégia para a realização de atividades e concretização dos objetivos da organização. É possível afirmar que a estagiária conseguiu cumprir os objetivos pessoais e profissionais, pois desenvolveu competências comunicacionais ao comunicar com públicos sensíveis em situações de crise, e na adoção de uma comunicação verbal e não verbal assertiva.

Toda a experiência e prática resultou no desenvolvimento de competências a nível do estágio académico, mas também a nível pessoal, no presente e para o futuro. Trabalhar em equipa é um desafio, mas quando envolve crianças o trabalho torna-se ainda mais complexo. Foram desenvolvidas competências no que toca à gestão de emoções, conflitos, situações de stress e contextos que exigiam uma reação e comunicação assertiva. Todas as competências adquiridas serão de certeza utilizadas no futuro, tanto pessoal como profissional.

O estágio forneceu competências importantes para gerir melhor, ou seja, de modo mais assertivo, situações que acontecem na vida pessoal, como discussões. Além disso, através do estágio foi desenvolvido um maior nível de paciência e tolerância com as camadas mais jovens, e que contribuiu para que a estagiária conseguisse estabelecer relações saudáveis e controlar melhor as suas emoções com os seus familiares mais jovens. No contexto profissional, todas as competências adquiridas fizeram com que a investigadora se tornasse uma melhor profissional, mais preparada para trabalhar em equipa e para lidar com situações imprevisíveis, de stress e pressão.

Por sua vez, os objetivos para com a organização foram cumpridos na sua maioria. A estagiária realizou atividades dentro da sua área de investigação, com jovens e crianças, e ainda colaborou numa formação parental sobre comunicação assertiva. Essas atividades contribuíram para que os jovens tivessem uma maior e melhor perceção da comunicação, como aprenderem a escutar os seus pares, a expressarem-se de forma correta sem magoar os outros e a adquirirem conhecimentos, como é o caso da dinâmica sobre a Ilha da Madeira.

O presente estágio representou um contributo para o trabalho da CooLabora e para o projeto Quero Ser Mais E8G. Tal facto pode ser observado no trabalho realizado junto das crianças e jovens. A população-alvo desta organização, e do projeto em particular,

adquiriu conhecimentos sobre a comunicação e a sua importância para as interações sociais e relacionamentos existentes dentro de uma sociedade. Foram-lhes dadas ferramentas sobre como podem e devem comunicar de maneira mais assertiva com os seus pares.

Para além destas tarefas, a investigadora colaborou nas restantes atividades e dinâmicas do Projeto Quero Ser Mais E8G, como treinos de futsal, estudo acompanhado, visitas culturais, entre outras. É de evidenciar que a equipa de futsal, segundo os participantes no estudo, apresentaram melhorias a nível da comunicação. Noventa por cento dos inquiridos afirmou que “sim” quando questionados se a equipa de futsal mostrou melhorias a nível da comunicação. Contudo, devido à carga horária e de tarefas desempenhadas pela equipa técnica, não foi possível realizar dinâmicas de comunicação com os profissionais.

No geral, a experiência de estágio foi bastante positiva, apesar de alguns desafios e situações de conflito. Esses conflitos foram geridos com a utilização de uma comunicação calma e assertiva, na tentativa de perceber o sucedido e qual a solução ideal para resolver o conflito. O estágio permitiu uma maior compreensão da realidade do comportamento humano, e de como as diferentes pessoas comunicam entre si.

A comunicação entre seres humanos, sejam eles crianças, adultos ou idosos, é todo um processo complexo. As crianças seguem os modelos em que são educadas, e a forma como comunicam vai-se moldando à medida que crescem. Assim sendo, neste estudo procurou-se aferir como os jovens participantes do Quero Ser Mais E8G comunicam com o mundo externo.

Nesta investigação recorreu-se a um estudo misto, por questionários e entrevistas, de modo a analisar e identificar o estilo de comunicação adotado pelos jovens. Concluiu-se que o estilo de comunicação predominante é o agressivo e manipulador, contudo, segundo as entrevistadas, a atual geração mostrou melhorias. Assim, os objetivos enumerados no capítulo referente ao estudo empírico foram cumpridos. Todos os dados e resultados recolhidos nesta investigação serão disponibilizados à coordenadora e restante equipa técnica do projeto.

**Folha em branco**

# Referências Bibliográficas

- Adler, R. & Towne, N. (1996). *Looking out, looking in*. Fort Worth: Harcourt Brace.
- Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., Towne, N., & Scott, M. (1986). *Interplay: The process of interpersonal communication*. New York, NY: Holt, Rinehart, and Winston.
- Afifi, W. A., & Guerrero, L. K. (2000). *Motivations underlying topic avoidance in close relationships*. *Balancing the secrets of private disclosures*, p. 165-180.
- Almeida, G. (2023). Absentismo escolar na Covilhã “é preocupante”. Rádio da Covilhã. Consultado a 30/3/23. Disponível em: <https://radio-covilha.pt/2023/03/noticias/absentismo-escolar-na-covilha-e-preocupante/>
- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação* (2ª ed.). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Anwar, Y. (2020). *The 16 facial expressions most common to emotional situations worldwide*. Phys.org – News and Articles on Science and Technology. Consultado a 25/2/23. Disponível em: [https://phys.org/news/2020-12-facial-common-emotional-situations-worldwide.html#google\\_vignette](https://phys.org/news/2020-12-facial-common-emotional-situations-worldwide.html#google_vignette)
- Argyle, M. (1995). *Social skills*. N. Mackintosh and A. Colman (eds) Learning and skills, Longman.
- Azevedo, L. (1999). *Comunicar com assertividade* (2ª ed.). Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional.
- Back, K., & Back, K. (2005). *Assertiveness at work. A practical guide to handling awkward situations*. London: McGraw-Hill Publishing Company.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.
- Braz, A (n.d). *Dinâmicas em grupo*. Consultado a 4/12/22. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/112468523/dinamicas-em-grupo-antonia-braz-z-lib-org> e <https://antoniabraz.com.br/downloads/>
- Brigman, G., Lane, D., Switzer, D., Lane, D., & Lawrence, R. (1999). *Teaching children school success skills*. *The Journal of Educational Research*, 92(6), p. 323-329.
- Brito, M. (2011). *Técnicas de comunicação*.
- Brooks, W. & Heath, R. (1993). *Speech communication*. Dubuque, IA: W.C.Brown.

Burgoon, J. (1994). *Nonverbal signals*. In M.Knapp and G.Miller (eds). *Handbook of interpersonal communication*. 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage.

Câmara Municipal da Covilhã (n.d.). Tortosendo. Consultado a 5/1/23. Disponível em: <https://www.cm-covilha.pt/?cix=1044&tab=795&lang=1>

Capucha, L et al (2022). *Avaliação Intercalar do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego*. Consultado a 21/11/2022. Disponível em: <https://portugal2020.pt/wp-content/uploads/3.-Av.-Intercalar-POISE-Relatorio-Final-Anexos-Vol-II.pdf>

Cestero Mancera, A. M. (2006). La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía. *ELUA. Estudios de Lingüística*, N. 20 (2006). pp. 57-77.

Comissão Para a Cidadania e a Igualdade de Género. (2022). *Índice de igualdade de género | Portugal mantém posição e demonstra melhorias em algumas matérias*. Consultado a 25/11/22. Disponível em: <https://www.cig.gov.pt/2022/10/indice-de-igualdade-de-genero-portugal-mantem-posicao-e-demonstra-melhorias-em-algumas-materias/>

Coolabora. (2021). *Plano de atividades- Projeto “Quero Ser Mais- E8G”*. Autor

Coolabora. (abril,2021). *Plano de avaliação- Projeto “Quero Ser Mais- E8G”*. Autor.

Coolabora. *Áreas de intervenção*. Consultado a 1/12/2022. Disponível em: <https://coolabora.pt/sobre/areas-de-intervencao/>

Coolabora. *Missão e Objetivos*. Consultado a 21/11/2022. Disponível em: <https://coolabora.pt/sobre/missao-e-objectivos/>

Coolabora. *Projeto Quero Ser Mais*. Consultado a 21/11/2022. Disponível em: <https://coolabora.pt/project/quero-ser-mais-e8g/>

Craig, R. T. (1999). *Communication theory as a field*. *Communication theory*, 9(2), p. 119-161.

De Vito, J.A. (1998) *The interpersonal communication book*. New York: Longman.

Del Greco, L. (1983). *The Del Greco assertive behavior inventory*. *Journal of Behavioral Assessment*, 5, pp. 49-63.

Di Blasi, Z., Harkness, E., Ernst, E., Georgiou, A., & Kleijnen, J. (2001). *Influence of context effects on health outcomes: a systematic review*. *The Lancet*, 357(9258), p.757-762.

- Dillard, J. P. (1998). *The role of affect in communication, biology, and social relationships. Handbook of communication and emotion: Research, theory, applications, and contexts.* Academic Press.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1969). *The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding. Semiotica.* 1(1), pp. 49-98.
- Ellis, A., & Beattie, G. W. (1986). *The Psychology of Language and Communication.* Weidenfeld and Nicholson.
- Fachada, M. O. (2010). *Psicologia das Relações Interpessoais.* Lisboa: Edições Sílabo.
- Fiske, J. (1995). *Introdução ao estudo da comunicação.* Traduzido por: Maria Gabriela Rocha Alves. Tradução de Introduction to Communications studies. Routledge: 1990.
- Fitas, A. P. (2020). *Identidade Cultural e Intervenção Social-Um Olhar sobre a Comunidade Cigana no Alentejo.* Trabalhos de Antropologia e Etnologia, 45(1-2).
- Forgas, J. P., & Williams, K. D. (2001). *Social influence: Introduction and overview. In Social influence: Direct and indirect processes.* Philadelphia: Psychology Press.
- Freire, P. (2002). *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.* São Paulo: Paz e Terra
- Freixo, M. (2006). *Teorias e Modelos de Comunicação.* Instituto Piaget: Lisboa.
- Gable, S. L., & Shean, G. D. (2000). *Perceived social competence and depression.* Journal of Social and Personal Relationships, 17(1), p. 139-150.
- Galassi, M., & Galassi, J. (1977). *Assert yourself! How to be your own person.* New York: Human Sciences Press.
- Geen, R. G. (1990). Human Aggression Milton Keynes. In *England.*
- Giles, H., Mulac, A., Bradac, J. J., & Johnson, P. (1987). *Speech accommodation theory: The first decade and beyond.* Annals of the International Communication Association, 10(1), pp. 13-48.
- Gliber, A. R., & Chippari, M. (2007). *Invasão do espaço pessoal: um estudo observacional em uma biblioteca universitária.* Psicólogo informação, 11(11), pp. 9-26.
- Gouran, D. (1990). *Introduction: Speech communication after seventy-five years, issues and prospects.* Speech communication: Essays to commemorate the 75th anniversary of the Speech Communication Association, p. 1-32.
- Gudykunst, W. (1991) *Bridging differences: effective intergroup communication.* Sage.

- Gutierrez, FR (2014). *Tipos de gestos. Comunicação não verbal*.
- Hargie, O. (2004). *Skilled interpersonal communication: Research, theory, and practice*. (4<sup>th</sup> ed) Routledge.
- Hargie, O., & Marshall, P. (1997). *Interpersonal communication: A theoretical framework*. *The handbook of communication skills*, 2, pp. 29-63.
- Hartley, P. (2002). *Interpersonal communication*. Routledge.
- Heath, R. L., & Bryant, J. (2000). *Human communication theory and research: Concepts, contexts, and challenges*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Heath, R. L., & Bryant, J. (2013). *Human communication theory and research: Concepts, contexts, and challenges*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hull, D. B., & Schroeder, H. E. (1979). *Some interpersonal effects of assertion, nonassertion, and aggression*. *Behavior Therapy*, 10(1), pp. 20-28.
- Hummert, M. L., Shaner, J. L., Garstka, T. A., & Henry, C. (1998). *Communication with older adults: The influence of age stereotypes, context, and communicator age*. *Human communication research*, 25(1), p. 124-151.
- Jesus, C. (2012). *Gestão de conflitos na escola*. Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico de Beja. Consultado a 25/3/23. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/3937>
- Klinger, E. W., Bierbrauer, G., Wosinska, W., Cialdini, R. B., Barrett, D. W., & Reykowski, J. (2001). *Acculturation and conflict regulation of Turkish immigrants in Germany: A social influence perspective*. *The practice of social influence in multiple cultures*, pp. 189-205.
- Knapp, M. and Hall, J. (1997). *Nonverbal communication in human interaction*. (4<sup>th</sup> edn), Forth Worth: Harcourt Brace College Publishers
- Laraia, R. D. B. (2003). *Cultura: um conceito antropológico*. 19a edição. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Leah. (2019). *Jogos de Comunicação Divertidos que aumentam a compreensão*. Consultado a 4/12/22. Disponível em: <https://www.userlike.com/pt/blog/jogos-de-comunicacao>
- Leary, M. R. (Ed.). (2001). *Interpersonal rejection*. Oxford University Press.

Lloyd, S. (1993). *Desenvolvimento em Assertividade – Técnicas Práticas para o Sucesso Pessoal*. Edição: Monitor Projetos e Edições, LDA.

Maia, D., & Bortolini, M. (2012). *O desenvolvimento da habilidade de assertividade e a convivência na escola*. *Psicologia em revista*, 18(3), pp. 373-388.

Manzato, A. J., & Santos, A. B. (2012). *A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa*. Departamento de Ciência de Computação e Estatística–IBILCE–UNESP. Consultado a 1/4/23. Disponível em: [http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino\\_2012\\_1/ELABORACAO\\_QUESTIONARIOS\\_PESQUISA\\_QUANTITATIVA.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf)

McGrath, J. E., Arrow, H., & Berdahl, J. L. (2000). *The study of groups: Past, present, and future*. *Personality and social psychology review*, 4(1), pp. 95-105.

McQuail, D. (2003). *Teoria da Comunicação de Massas*. Gulbenkian, Lisboa. p. 10.

Moreira, A. (2016). *A competência social de assertividade: estudos no primeiro ciclo do Ensino Básico*. Dissertação de Mestrado, Universidade dos Acores. Consultado a 25/03/23. Disponível em: <https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/3932/1/DissertMestradoAnaMariaCabralMoreira2016.pdf>

Mota, N. (2013). *A relação entre pares, no ensino básico, com alunos de necessidades educativas especiais integrados na turma*. Dissertação de mestrado. Escola Superior de Educação João de Deus. Consultado a 25/3/23. Disponível em: <http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4085/1/NataliaMota.pdf>

Ortega Ruiz, R., & Mora Merchán, J. A. (1997). *Agresividad y violencia: el problema de la victimización entre escolares*. *Revista de educación*.

Patton, M. (2014). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 4th Edition, Sage, Thousand Oaks.

Pordata. *População residente com 15 e mais anos segundo os Censos: total e por nível de escolaridade completo mais elevado (%)*. Consultado a 5/12/2022. Disponível em: [https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+com+15+e+mais+anos+segundo+os+censos+total+e+por+nivel+de+escolaridade+completo+mais+elevado+\(percentagem\)-380](https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+com+15+e+mais+anos+segundo+os+censos+total+e+por+nivel+de+escolaridade+completo+mais+elevado+(percentagem)-380)

Programa Escolhas. *O que é o Programa de Escolhas*. Consultado a 21/11/2022. Disponível em: <http://www.programaescolhas.pt/apresentacao>

Programa Escolhas. *Projeto Quero Ser Mais – E8G: candidatura para a 8 geração*. Consultado a 21/11/2022. Disponível em: <https://candidatura.programaescolhas.pt/pt/escolhas/resumo>

Rector, M. and Neiva, E. (1996). *Communication and personal relationships in Brazil*. In W.Gudykunst, S.Ting-Toomey and T.Nishida (eds). *Communication in personal relationships across cultures*. Thousand Oaks: Sage.

Rego, A. (2007). *Comunicação pessoal e organizacional - teoria e prática* (1ª ed.). Lisboa: Edições sílabo Lda.

Reis, B. (2017). *O conteúdo em análise: teoria e práticas da análise de conteúdo*. Metodologias de investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Editora Escolar. pp.205-236.

Remland, M. (2000). *Nonverbal communication in everyday life*. Boston: Houghton Mifflin

Rosengren, K. E. (2000). *Communication: an introduction*. Sage.

Rotheram, M. J., Armstrong, M., & Booraem, C. (1982). *Assertiveness training in fourth- and fifth-grade children*. *American Journal of Community Psychology*, 10(5), pp. 567-582.

Salmivalli, C., Lappalainen, M., & Lagerspetz, K. M. (1998). *Stability and change of behavior in connection with bullying in schools: A two-year follow-up*. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 24(3), pp. 205-218.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación* (5th ed.). London: The McGraw-Hill Companies.

Santos, R. E. (2013). *As teorias da comunicação: da fala à internet*. (4a ed.) São Paulo: Paulinas. pp. 11-36

Segrin, C., & Flora, J. (2000). *Poor social skills are a vulnerability factor in the development of psychosocial problems*. *Human communication research*, 26(3), p. 489-514.

Serra, P. (2007). *Manual de Teoria da Comunicação*. Labcom. Consultado a: 10/2/23. Disponível em: <https://www.labcom.ubi.pt/ficheiros/serra-paulo-manual-teoria-comunicacao.pdf>

Sert, A. G. (2003). *The Effect of an Assertiveness Training on the assertiveness and self esteem level of 5th Grade Children*. Master's thesis, Middle East Technical university.

Sfez, L. (1991). *A Comunicação*. Instituto Piaget: Lisboa

Slater, J. (1990). *Effecting personal effectiveness: assertiveness training for nurses*. *Journal of Advanced Nursing*, 15(3), pp. 337-356.

Sousa, A. B. (2005). *Investigação em educação*.

Tan, W. C. K. (2017). *Research methods: A practical guide for students and researchers*. Singapore: World Scientific Publishing Company.

Trenholm, S. & Jensen, A. (2000). *Interpersonal communication*. (4th edn), Belmont, CA: Wadsworth.

Tsirigotis, K., & Luczak, J. (2015). *Emotional Intelligence of Women Who Experience Domestic Violence*. *Psychiatric Quarterly*, 87(1), 165-176.

Veiga, F. H. (2007b). *Investigação da indisciplina e da violência com as escalas de interrupção escolar professada e proferida*. Comunicação apresentada no Seminário “Bullying, violência e agressividade em contexto escolar” (Actas em CDROM) na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa. Lisboa

Veríssimo, M., Blicharski, T., Strayer, F. F., & Santos, A. J. (1995). *Vinculação e estilos de comunicação da criança*. *Análise Psicológica*, pp.145-155.

Wolton, D. (2007). *Pensar a comunicação*. Traduzido por Vanda Anastácio. Tradução de *Penser la communication*. Paris: Flammarion, 1997. Consultado a 15/02/23. Disponível em:

[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7573954/mod\\_resource/content/2/Dominique%20Wolton%20-%20Pensar%20a%20Comunica%C3%A7%C3%A3o.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7573954/mod_resource/content/2/Dominique%20Wolton%20-%20Pensar%20a%20Comunica%C3%A7%C3%A3o.pdf)

**Folha em branco**

# Anexos

## Anexo 1. Autorização dos pais



Estimado Encarregado/a de Educação

Vimos solicitar autorização para que o/a seu educando participe num estudo, por meio de questionário. O questionário insere-se no âmbito do relatório de estágio final do Mestrado em Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas, na Universidade da Beira Interior realizado na CooLabora, sob orientação da Professora Ana Leonor Santos. O questionário foi realizado por mim, Carolina José Freitas Pereira.

Pretende estudar o Projeto Quero Ser Mais ESG, e tem o objetivo de analisar e identificar os vários estilos de comunicação, e o mais predominante entre as crianças e jovens.

A participação do seu educando é totalmente voluntária, e ele pode desistir de participar a qualquer instante, sem que lhe isso traga consequências. Todos os dados obtidos são confidenciais, é garantido total anonimato.

Gratos pela sua colaboração,

Covilhã, X de X de 2023

Carolina Pereira

(Mestranda em Comunicação Estratégica)

Eu, \_\_\_\_\_,

Encarregado/a do

aluno \_\_\_\_\_ da

escola X, autorizo o

meu/a minha educando/a participar no estudo sobre a Comunicação Interpessoal.

Data: \_\_\_\_/ \_\_\_\_/ 2023 Assinatura \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Questionário

### Projeto Quero Ser Mais E8G

O presente questionário insere-se no âmbito do relatório de estágio final do Mestrado em Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas, na Universidade da Beira Interior realizado na Coolabora, mais concretamente, no Projeto Quero Ser Mais E8G. O relatório de estágio será realizado por mim, Carolina José Freitas Pereira, sob orientação da Professora Ana Leonor Santos.

Pretende estudar o Projeto Quero Ser Mais E8G, e tem o objetivo de analisar e identificar os vários estilos de comunicação, e o mais predominante entre as crianças e jovens.

A sua participação é totalmente voluntária e pode desistir de participar a qualquer instante, sem que lhe isso traga consequências. Todos os dados obtidos são confidenciais, é garantido total anonimato.

*\* Indica uma pergunta obrigatória*

Avançar para a pergunta 1 Avançar para a pergunta 1

#### Questionário Sociodemográfico

##### 1. Género \*

Marcar apenas uma oval.

- Feminino  
 Masculino  
 Outra: \_\_\_\_\_

##### 2. Idade \*

Marcar apenas uma oval.

- 6  
 7  
 8  
 9  
 10  
 11  
 12  
 13  
 14  
 15  
 16  
 17  
 18  
 19  
 20  
 21

##### 3. Em que nível escolar te encontras? \*

Marcar apenas uma oval.

- 1º ciclo  
 2º ciclo  
 3º ciclo  
 Secundário  
 Outra: \_\_\_\_\_

4. Com quem vives? (escolhe as opções correspondentes) \*

Marcar tudo o que for aplicável.

- Pai  
 Mãe  
 Irmão (s)  
 Avó  
 Avô  
 Outra: \_\_\_\_\_

5. Quais são as habilitações dos teus pais? \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	1º ciclo	2º ciclo	3º ciclo	Secundário	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento
<b>Mãe</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Pai</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Em média, por semana, quantos dias vais ao Projeto? \*

Marcar apenas uma oval.

- Um  
 Dois  
 Três  
 Quatro ou mais

7. Achas que a equipa de futsal mostrou melhorias a nível da comunicação? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

8. Comunicação Verbal - Comunicação Não Verbal \*

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo Totalmente
Quando converso com alguém presto atenção à sua postura, gestos e tom de voz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando converso com alguém tenho cuidado com a minha postura, gestos e tom de voz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo no dia-a-dia palavras "caião".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faço e mostro gestos inapropriados para os técnicos e colegas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando não entendo o que os técnicos e colegas dizem, peço com facilidade para repetirem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Assertividade

Responde às seguintes afirmações, dentro de uma escala entre 1- Discordo Totalmente e 5 – Concordo Totalmente.

9. Assertividade - Estilo Passivo \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo Totalmente
Respondo sim, quando queria dizer não.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deixo tarefas que tenho de fazer para mais tarde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não quero incomodar os outros, então muitas vezes não peço ajuda e permaneço em silêncio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prefiro observar a participar nas atividades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Assertividade - Estilo Agressivo \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo Totalmente
Digo o que penso e não tenho receio de criticar ou magoar os outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho dificuldade em escutar os outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interrompo os colegas ou técnicos quando estes estão a falar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ameaçar é uma forma de conseguir o que quero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Assertividade - Estilo Manipulador \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo Totalmente
Sou bastante hábil nas relações com os outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chantagear é uma forma para alcançarmos o que queremos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho grande habilidade para impor as minhas ideias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A manipulação às vezes é a única maneira para conseguirmos o que queremos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Assertividade - Estilo Assertivo \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo Totalmente
Não tenho dificuldade em expressar a minha opinião.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gosto de relacionar-me com as outras pessoas, e ouço atentamente as suas ideias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gosto de falar em público.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sei expressar os meus sentimentos e ideias, sem agressividade e irritação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Interação em grupo

Responda às seguintes afirmações, dentro de uma escala entre 1- Nunca e 5 – Sempre.

13. \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Nunca	Raramente	Às vezes	Quase sempre	Sempre
<b>Respeito os meus amigos e colegas.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Respeito os técnicos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Participo nas atividades.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Participo corretamente nas atividades.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Resolvo problemas com facilidade.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

## **Anexo 3. Entrevista**

### **Guião da Entrevista**

1. Há quanto tempo está no projeto?
2. Qual a sua área de ação e como contribui para o projeto?
3. Quais as maiores dificuldades que enfrentou/enfrenta?
4. Como avalia a comunicação técnico-jovem e jovem-jovem?
5. Quais os estilos de comunicação identificados neste grupo, e na sua perspetiva, qual o predominante?
6. Considera a comunicação uma estratégia fulcral para os jovens realizarem as suas atividades com sucesso?
7. Do seu ponto de vista, qual a perceção destes jovens sobre a comunicação?
8. Quais as maiores dificuldades sentidas ao comunicar com os jovens?
9. Considera que esta 8<sup>a</sup> geração apresentou melhorias ao nível da comunicação para com os técnicos e os seus pares? Se sim, quais?
10. Considera que trabalhar competências a nível da comunicação resultam num maior sucesso dos objetivos do projeto?

## **Anexo 4. Entrevista a Antónia Silvestre**

1. Há quanto tempo está no projeto?

Estou no Projeto Quero Ser Mais, iniciativa governamental desde 2016.

2. Qual a sua área de ação e como contribui para o projeto?

Sou socióloga, exerço a função de coordenadora do projeto, desde 2019, o que implica coordenar equipa técnica; reunir com equipa e estagiários e ou demais voluntários/as para planeamento de atividades e partilha de situações relacionadas com o funcionamento do projeto; estabelecer articulação com entidades parceiras para dinamização de consórcio; convocar, preparar e desenvolver reuniões de consórcio; realizar relatórios de progresso e finais de ano e apresenta-lo ao consórcio e defendê-lo perante Programa Escolhas; responder a propostas de melhoria de coordenação central; responder a questões relacionadas com a coordenação junto de equipa central do Programa Escolhas; garantir a organização dos procedimentos relativos ao Programa em dossiê físico e em plataforma virtual; organizar e preparar dossiês pedagógicos; planear atividades; fazer articulação com escolas para o desenvolvimento de atividades em tempos letivos; propor parcerias a entidades; realizar gestão de plataforma digital do projeto, AGIL.

Além destas funções, realizo atividades, o que faço partindo da observação direta e da auscultação dos públicos-alvo e desenvolvo atividades que vão de encontro com as necessidades e expectativas das crianças e jovens, grupos de pares, pais e mães, familiares e comunidade. Compro material, crio cartazes, divulgo, envolvo o público e dinamizo sessões, e recolho avaliação das sessões.

3. Quais as maiores dificuldades que enfrentou/enfrenta?

Manter a equipa motivada com o volume de trabalho e de burocracias existentes no projeto. Ter tempo para articular com a equipa e manter a articulação necessária para o bom desenvolvimento das iniciativas. Ter de conciliar aspetos burocráticos com exigência de públicos-alvo, compra de materiais, preparação de atividades e desenvolvimento de sessões.

4. Como avalia a comunicação técnico-jovem e jovem-jovem?

### **técnico-jovem**

É uma comunicação horizontal, baseada numa relação de confiança e, por esta razão bastante informal. É feita normalmente e diariamente, na maior parte das vezes sem ser devidamente estruturada ou pensada para produzir um efeito, mas sempre que se preparam sessões é pensada com um propósito. Privilegia-se uma comunicação assertiva,

tendo por base a questão emocional, mas por vezes, e sempre que há comportamentos desajustados, estabelece-se uma comunicação do tipo manipulador e até mais agressiva.

### **jovem-jovem**

Comunicação caracteriza-se por ser informal e do tipo agressiva. Infelizmente não se verifica uma comunicação assertiva entre grupos de jovens.

5. Quais os estilos de comunicação identificados neste grupo, e na sua perspetiva, qual o predominante?

Comunicação horizontal, informal e do tipo assertivo entre técnicos e entre estes e os jovens.

6. Considera a comunicação uma estratégia fulcral para os jovens realizarem as suas atividades com sucesso?

Sim, considero muito importante e determinante, no entanto com este público-alvo, nem sempre tem resultado com as estratégias definidas, por mais que se varie na estratégia. Entre os jovens é necessário trabalho para que a comunicação seja interiorizada como importante e determinante para o bom relacionamento interpessoal.

7. Do seu ponto de vista, qual a perceção destes jovens sobre a comunicação?

Considero que a veem como algo natural. Mas que não lhe dão a devida importância.

8. Quais as maiores dificuldades sentidas ao comunicar com os jovens?

Comunicar de forma que nos oiçam, comunicar de forma a ir ao encontro da sua capacidade de compreensão e de interesse.

9. Considera que esta 8ª geração apresentou melhorias ao nível da comunicação para com os técnicos e os seus pares? Se sim, quais?

Considero que faço um esforço de comunicação e que muitas vezes tenho limitações de tempo para que seja mais bem sucedida. Acredito que deveriam existir momentos para partilharmos mais aspetos que nos preocupam e para desenhar estratégias conjuntas de atuação. Cometo erros e tento corrigi-los. Não sei bem a que pares se refere esta questão.

10. Considera que trabalhar competências a nível da comunicação resultam num maior sucesso dos objetivos do projeto? Sim considero que seria um bom investimento em tempo e que a comunicação não deve ser descurada na relação interpessoal entre técnicos e entre estes e os públicos-alvo.

## **Anexo 5. Entrevista a Inês Dias**

1. Há quanto tempo está no projeto?

Estou no projeto desde Setembro de 2020. Comecei no final da Sétima Geração e continuei para a Oitava Geração.

2. Qual a sua área de ação e como contribui para o projeto?

No projeto sou Técnica de Intervenção Social, no entanto a minha formação base é Psicologia Clínica e da Saúde. No projeto ajudo a desenvolver as atividades do dia-a-dia como treino de competências, apoio ao estudo, quando necessário apoio psicológico ainda que de forma informal, entre outras.

3. Quais as maiores dificuldades que enfrentou/enfrenta?

Penso que maior dificuldade é a capacidade de gestão de frustrações quando está muita coisa a acontecer no projeto. Muitas vezes o projeto tem muitas crianças e todas com as suas particularidades o que por vezes se torna difícil de gerir.

4. Como avalia a comunicação técnico-jovem e jovem-jovem?

A comunicação técnico-jovem penso que é bastante efetiva, podendo melhorar nalguns aspetos. No entanto, a comunicação jovem-jovem é muito incoerente, muito pouco assertiva e com grandes falhas. Os jovens comunicam entre si com uma linguagem carregada de palavrões e português mal falado.

5. Quais os estilos de comunicação identificados neste grupo, e na sua perspetiva, qual o predominante?

O estilo predominante é sem dúvida o estilo agressivo.

6. Considera a comunicação uma estratégia fulcral para os jovens realizarem as suas atividades com sucesso?

Sem dúvida! Os jovens e crianças poderem aprender como melhor comunicar e mais assertivamente seria um passo importante para resolver os seus problemas sem grandes conflitos. Além disso, penso que uma comunicação mais assertiva promove uma maior autoestima pois as crianças sentem que são melhor compreendidas.

7. Do seu ponto de vista, qual a perceção destes jovens sobre a comunicação?

Penso que na fase em que se encontram não dão muita relevância nem percebem bem o seu impacto no outro. Não percebem realmente a força e o impacto que as suas palavras podem ter e como uma comunicação mais assertiva pode melhorar a forma como veem os outros e como os outros os veem.

8. Quais as maiores dificuldades sentidas ao comunicar com os jovens?

Os jovens com quem trabalhamos não praticam uma escuta ativa. Grande parte da comunicação passa também por saber ouvir e estes jovens não conseguem ouvir uma ideia até ao fim sem intervirem.

9. Considera que esta 8ª geração apresentou melhorias ao nível da comunicação para com os técnicos e os seus pares? Se sim, quais?

Penso que sim, tivemos oportunidade de ter uma equipa mais estável o que promove uma maior e melhor comunicação entre todos. Este fator permite também que nos sintamos confortáveis para partilhar ideias e dar a nossa opinião sempre que necessário.

10. Considera que trabalhar competências a nível da comunicação resultam num maior sucesso dos objetivos do projeto?

Absolutamente! O facto de haver uma melhor comunicação entre todos permite muitas vezes que os objetivos sejam atingidos mais rápida e eficientemente, pois cada um sabe claramente o que terá de fazer e não há duplicação de tarefas. As pessoas também se sentem mais confortáveis para expor as suas questões o que permite que não haja “bloqueios” no desenvolvimento das tarefas. Sinto também que havendo uma comunicação mais assertiva e efetiva permite que a equipa se sinta mais unida pois existe partilha entre todos.

Penso que também que trabalhando estas competências junto dos jovens o nosso trabalho seria muito mais facilitado, pois perceberíamos mais facilmente o que é necessário trabalhar e as nossas ideias e atividades passariam mais prontamente para estas crianças despendendo assim menos tempo.

## **Anexo 6. Entrevista a Janete Vasconcelos**

1. Há quanto tempo está no projeto?

Há um ano e três meses.

2. Qual a sua área de ação e como contribui para o projeto?

A minha área de ação envolve intervenção e desenvolvimento de atividades e ações no que toca à área social, psicológica, comunitária, e desenvolvimento de atividades multimédia e TIC.

3. Quais as maiores dificuldades que enfrentou/enfrenta?

Dinamização de atividades para com os jovens, devido a uma não cooperação e abertura por parte destes, stress e elevada carga horária, assim como falta de comunicação interna entre técnicos.

4. Como avalia a comunicação técnico-jovem e jovem-jovem?

No geral a comunicação é positiva.

5. Quais os estilos de comunicação identificados neste grupo, e na sua perspetiva, qual o predominante?

Comunicação agressiva e manipulativa.

6. Considera a comunicação uma estratégia fulcral para os jovens realizarem as suas atividades com sucesso?

Sim, é uma estratégia determinante.

7. Do seu ponto de vista, qual a perceção destes jovens sobre a comunicação?

Na minha perspetiva os jovens não têm uma opinião muito clara e formada acerca da comunicação e sobre a sua importância na interação com os pares e outros.

8. Quais as maiores dificuldades sentidas ao comunicar com os jovens?

Pouca escuta e atenção para com o discurso, pouca abertura.

9. Considera que esta 8<sup>a</sup> geração apresentou melhorias ao nível da comunicação para com os técnicos e os seus pares? Se sim, quais?

Não tenho termos de comparação anteriores.

10. Considera que trabalhar competências a nível da comunicação resultam num maior sucesso dos objetivos do projeto?

Sim, considero a competência mais importante a esse nível e por isso deve ser mais trabalhada.