

A INTERACÇÃO COMUNICACIONAL

Ana Paula Monteiro da Rocha S. Gonçalves

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa

anaparg@gmail.com

Resumo

A escola vive um momento de questionamento sobre as condições oferecidas ao aluno que conduzem à sua integração e sucesso educativo.

A construção da relação interpessoal entre professor/aluno e a manutenção de um clima que permita a efectividade do processo ensino – aprendizagem assenta na comunicação interpessoal.

Na comunicação verbal e não verbal, revelam-se as representações e emoções que expõem a autenticidade e carácter da relação professor/aluno. Tendo este conhecimento um interesse primordial, para o professor, na gestão da disciplina no espaço de sala de aula. Na interacção comunicacional confluem vários sistemas expressivos e o sentido real dessa interacção emerge do conjunto de todos eles.

Realiza-se uma abordagem numa perspectiva conceptual, procurando-se o conhecimento do conceito, a identificação dos tipos de comunicação e numa perspectiva empírica, na tentativa de compreender o impacto da comunicação na interacção pedagógica, é feita a análise de alguns dados obtidos por inquérito a alunos e professores de 3º ciclo, permitindo uma reflexão e confrontação sobre as representações destes actores e realidades observadas.

Introdução

O presente trabalho insere-se num estudo mais amplo subordinado à temática geral de investigação: «(Inter) Acção pedagógica e (in) Disciplina», tendo como objecto de estudo os actores educativos de 2º/3º ciclos do ensino básico. Pretende-se com este estudo, o conhecimento das representações e as práticas de alunos, professores e pais, de forma a compreender as interacções, em várias vertentes, no contexto de sala de aula, que podem ser condicionadoras de um ambiente que proporcione a eficácia do processo educativo. O professor tem áreas em que possui algum controlo directo, ou pelo menos, tem uma razoável oportunidade de causar algum impacto pela utilização de determinadas estratégias ou abordagens. A interacção comunicacional que estabelece com os alunos é uma das vertentes do estudo cujo enfoque se faz neste trabalho. Cabe ao professor a responsabilidade de gerir o processo interpessoal de comunicação com os alunos, que é o âmago da situação de ensino / aprendizagem, com apresentação de estímulos seleccionados e abordagens adequadas de forma a obter as respostas desejadas.

1.Comunicação

O sentido etimológico de Comunicação, segundo a Pólis Enciclopédia (1983,p.1027), é “«tornar comum» e «transmitir» alguma coisa que se torna comum caracteriza o fenómeno da comunicação como “comportamento de interacção”, podem encontrar-se ainda significados como «a comunicação é o mecanismo pelo qual as relações humanas existem e se desenvolvem __ todos os símbolos do espírito juntamente com os meios de os transportar através do espaço e de os manter no tempo».

Pina e Cunha (2006,p.435) considera que comunicação traduzida de forma simples «pode ser concebida como a troca de informação entre um emissor e um receptor/audiência, e a inferência (percepção) de significado entre as pessoas envolvidas no processo»

O termo comunicação é concebido por Watzlawick (1991, p. 49) como uma unidade de conduta, definida de um modo geral, pressupondo que toda a conduta é comunicação. Aceitando-se que toda a conduta, numa situação de interacção, tem um valor de mensagem (de comunicação) deduz-se que não se pode deixar de comunicar. «Actividade ou inactividade, palavras ou silêncio, têm sempre valor de mensagem: influenciam os demais, quem por sua vez, não podem deixar de responder a tais comunicações». O processo de comunicação tem dois sentidos construídos pelos significados do emissor e do receptor e que podem não ser coincidentes. Uma interacção comunicativa acontece, para Bitti e Zani (1997,p.23), desde que o emissor utilize algumas competências de um conjunto de competências comunicativas.

1.1 Comunicação não verbal

A comunicação comporta mensagens verbais e não verbais.

A impossibilidade de “não comunicar” traduz-se por comportamentos de comunicação não verbal, um indivíduo ao manter-se em silêncio ou com rosto inexpressivo, está de facto a comunicar aos outros que não quer falar ou que não lhes atribui importância a ponto de querer dizer algo. Ficando, deste modo, definida a concepção da relação do emissor com o receptor, como enfatiza Watzlawick (1991,p.51).

Há certas expressões corporais como olhares e posturas que revelam o oculto, mas verdadeiro carácter do homem. Considerando, ainda que a maior parte das vezes estas expressões são produzidas de forma involuntária e como reflexo do que ocorre no nosso interior, pode deduzir-se que esta comunicação é mais verdadeira. Segundo Goleman (1998, p.194) «as pessoas altamente expressivas comunicam por intermédio das suas expressões faciais, da voz e dos gestos _ de todo o corpo.» e essa expressividade melhora a eficácia comunicacional.

Existem várias classificações de comunicação não verbal, entre as quais Benito (1991,p.273) destaca a realizada por Argyle. Para este autor, são três as funções da comunicação não verbal: serve para comunicar atitudes e emoções interpessoais, serve para apoiar a comunicação verbal e serve para substituir a comunicação verbal. Argyle estabeleceu uma lista de formas possíveis de comunicação como o contacto corporal, a proximidade física, a orientação, a postura corporal, os gestos; as inclinações de cabeça, as expressões faciais, os movimentos oculares, a aparência, os aspectos não linguísticos da linguagem e a própria linguagem. Verifica-se que de todas as formas de comunicação só uma diz respeito à comunicação verbal.

O olhar é talvez a forma mais subtil da linguagem cultural. Argyle (1969, p.95) afirma que as pessoas «olham» para obter feedback sobre as reacções obtidas. Na interacção entre professor e aluno, o «olhar» impõe-se como acto comunicativo poderoso e intimista: é na firmeza e na atenção do olhar sobre o aluno que se cria espaço de interacção e se constrói a relação interpessoal. Argyle (1969, p.95) postula que a proximidade, entre as pessoas, é uma forma de estabelecer intimidade, tendo proposto uma teoria de aproximação – evitação.

No espaço de sala de aula, é perceptível como a comunicação professor / aluno, pode ser afectada, também, pela intimidade criada resultante, para além dos outros factores, da proximidade que o professor escolhe ao dirigir-se ao aluno. Uma vez que o aluno não pode manipular essa variável e ocupa uma posição sempre fixa na sala de aula, é da inteira responsabilidade do professor a forma como gere, num processo comunicacional, esta variável. Se o professor mantém sempre uma distância entre si e o aluno ou se pelo contrário se aproxima fisicamente quando a ele se dirige está a comunicar e a modelar a interacção estabelecida apenas com a proximidade que escolhe. Menciona, também, Argyle (1969,p.97) a postura como um factor da comunicação não verbal. Um sujeito adopta diferentes posturas para com quem gosta ou não. A postura reflecte e expressa o estado emocional de uma pessoa. Similarmente, a postura pode ser encarada como um aspecto da personalidade, uma vez que os indivíduos têm estilos característicos de movimento expressivo. O estilo é intencionalmente escolhido e reflecte a auto – imagem de uma pessoa bem como o modelo cultural a que aspira. Um professor que se mantém sentado ou que circula pela sala, que se senta sobre a secretária, que se mantém fixo ou movimenta livremente está a expressar o seu próprio estilo e transmiti-lo aos alunos e com isso está a estabelecer patamares de eficácia comunicacional. Lopes (1996,p.63) considera as salas de aula como «regiões de fachada, caracterizadas por uma interacção face - a - face com o professor», em que a distância física e simbólica permitem ao professor ser o centro das atenções. Lembra ainda, Lopes (ibidem) a ideia de Giddens sobre como a organização da sala de aula é uma forma de exercício de poder disciplinar dos professores. Um professor, tem que ter conhecimento e utilizar bem as diversas formas de comunicação, de forma a manter sob

controlo, a mensagem que pretende transmitir e garantir a eficácia comunicacional. A ausência de um discurso verbal coerente com a mensagem da comunicação não verbal pode provocar a transmissão de mensagens contraditórias e os alunos são capazes de descodificar sentimentos de insegurança, desinteresse ou qualquer outro que seja perturbador de uma interacção pedagógica. Podem ser estas situações desencadeadoras de instabilidade e comportamentos desajustados da parte dos alunos que dificilmente o professor conseguirá reverter. Ao comunicar, o professor tem que saber utilizar todos os recursos, desde a sua orientação face aos alunos que deve ser abrangente e não direccionada a um só sector da turma; a própria postura do professor é reveladora de uma atitude firme e segura ou não; a proximidade física quando se dirige a um aluno em particular que pode ser positiva, ou negativa se o aluno a entender como uma ameaça ou os gestos que ajudam a captar a atenção numa explicação. Curzon (2004,p.138) refere que o professor enquanto comunicador, tem a especial tarefa de assegurar o mais possível que os gestos, postura e outros movimentos são apropriados à natureza da comunicação. Em suma, na interacção comunicacional professor / aluno confluem simultaneamente vários sistemas expressivos e que o sentido real da interacção emerge do conjunto de todos eles.

1.3 O papel das representações na interacção comunicativa professor /alunos

As representações sociais são a base da comunicação. Mas, como observa Vala (1993, p. 365) a comunicação não é apenas “actos de partilha de consensos, são muitas vezes actos de debate, de discussão e argumentação no interior de grupos ou entre grupos. (...) Comunicar, argumentando, é activar e discutir representações”. Aluno ou professor, cada um vai, segundo as suas representações, comunicar e interagir, “Representar ou representar-se é um acto de pensamento que pelo qual o indivíduo estabelece uma relação com um objecto” afirma Jodelet (1989, p. 36), A comunicação deve ter como fim um entendimento entre os comunicantes sobre alguma coisa. A distância entre o que temos em mente e a forma como o explicitamos, a que Petit e Dubois (1998, p. 38) chamam “distorções na operação de codificação” podem estar sujeitos a um “desvio do conteúdo que significa distância entre o que se quer dizer e o que se diz e um “desvio de atitude” que significa distância entre o que se quer dizer e a forma como se o exprime. Estes autores chamam a atenção do papel que as representações têm na atitude do emissor e do receptor, mesmo antes de se conhecerem. A nossa personalidade modela-se em função das mensagens que nos enviam e o nosso comportamento é resultado dessa auto-imagem. Assim, as representações que um indivíduo possui sobre outrem, interferem na forma como comunica com ele, pois as representações que um sujeito possui vão influenciar o seu pensamento, atitudes, comportamento e modos de comunicar.

O exercício da docência vai traduzir as representações do professor, mas também as dos alunos, uma vez que as representações são estímulo e resposta, modeladoras da interação aluno /professor e portanto do seu desempenho e sucesso. O professor, como interveniente do percurso educativo dos seus alunos, tem um papel determinante na construção das representações que o aluno possui sobre si próprio, na construção do seu auto-conceito. A mensagem que transmite pode incentivar ao crescimento do aluno ou pode destruir a sua auto-estima. Mas o inverso também se verifica, é nas mensagens que recebe dos alunos e também dos seus pares que o professor se constrói. Como diz Barreiros (1996, p. 86) “o adulto, tal como, o aluno procura segurança, a afirmação de si próprio e por isso perante dificuldades (...) reforça o seu papel, fundamentando-se em imperativos do sistema educativo e do sistema social, desenvolve comportamentos de fuga (de que é exemplo o aumento dos comportamentos verbais) ou opta por fazer frente ao aluno através de punições, juízos de valor, em suma, através de comportamento agressivos. Enquanto pessoa, o professor procura ser reconhecido e por isso quer seduzir. A preocupação com as relações interpessoais dá lugar aos sorrisos, aos contactos corporais, às conversas e actividades lúdicas. A escolha das palavras, o tom de voz, a expressão do olhar que acompanha a mensagem, influenciam o próprio sentido da mensagem. Uma chamada de atenção a um aluno, acompanhada de um olhar compreensivo, terá uma resposta mais eficaz do que o simples significado da mensagem, porque o aluno sente o professor próximo e que lhe oferece importância e compreensão. Um ambiente positivo em que o professor partilhe os seus valores e não os imponha, seja autêntico, a criação de um ambiente estimulador que faça desabrochar o que de melhor tem o aluno, a palavra amiga e encorajadora, ajudarão o aluno, abrirá canais de encontro consigo e com o(s) outro(s), (Hecks, 1984, p.32).

1.4 A expressão das emoções na comunicação

Bitti e Zani (1997,p.167) consideram as emoções « uma das experiências mais significativas do homem». Trata-se de um processo dinâmico com várias componentes como uma componente cognitiva relativa à avaliação da situação – estímulo que provoca a emoção; uma componente fisiológica com base no sistema neurovegetativo, uma componente motivacional ligada aos propósitos e uma componente subjectiva, que está relacionada com o sentimento experienciado pelo sujeito. Todas as componentes se inter-relacionam e determinam a experiência emocional. A interação comunicacional construída permanentemente com estímulo e resposta, vai ser assim, moldada em função da intensidade emocional dos intervenientes. No espaço de sala de aula onde se impõem as normas estabelecidas do que é considerado adequado o professor deve

assumir o papel de regulação das emoções próprias mas também dos alunos, uma vez que a actividade emocional influencia o comportamento, a expressividade vocal, gestos e postura.

«O domínio social da activação emocional realiza-se na interacção mediante um mecanismo auto – regulatório (...) por meio do qual o sujeito tenta modular o seu estado emocional e a respectiva expressão» como dizem Bitti e Zanni (1997,p.183). Isto é especialmente pertinente na compreensão da gestação de actos disruptivos por parte dos alunos e de respostas desapropriadas da parte dos professores. Estes autores salientam, precisamente, os profissionais da educação, aos quais se impõe «a exigência de saber regular as suas emoções e as alheias», como profissão onde a regulação social da emoção é uma exigência.

O professor, perante os seus alunos é um líder que deve possuir inteligência emocional, tem que manter distância emocional e sentimento de controlo em situações disruptivas, realmente convencido que lidera, para que o aparente, calmo mas alerta. Goleman (2007,p.274-275) indica entre várias competências de liderança, a empatia que permite captar as emoções sentidas mas não expressas, a capacidade de escuta e entendimento da perspectiva do outro, sendo estas competências de comunicação imprescindíveis no acto educativo; a auto-consciência que lhe «permite falar sobre as suas emoções de forma aberta e sobre os seus valores de forma convicta» e o autodomínio emocional que lhe permite gerir emoções perturbadoras. Só esta autogestão das próprias emoções, permitirá manter a sua capacidade de comunicador e de gestão das emoções dos alunos em situações difíceis.

1.5 O carácter relacional da comunicação

A comunicação apresenta um carácter relacional. Currel e Chambel (2001, p. 363) consideram que este carácter pode ser encarado em dois níveis: ao nível do conteúdo mas também ao nível da relação, pois não só é passada uma informação mas a forma revela o tipo da relação que existe entre os interlocutores.

Segundo Benito (1991, p. 261) pode ocorrer que dois indivíduos comuniquem interpessoalmente sem que entre eles exista uma relação interpessoal. Para que esta exista, não é suficiente que um dos agentes considere no outro o seu carácter distintivo dos demais é requerido que o outro também o faça. Ao desenvolver uma relação interpessoal, os sujeitos mostram interdependência, o mesmo é dizer que negociam uma série de regras não impostas pela cultura, pela organização ou grupo a que pertencem. Esta visão da importância da relação interpessoal na comunicação estabelecida é particularmente pertinente na comunicação entre professor aluno e cuja eficácia e qualidade é dependente do tipo e o seu carácter idiossincrático emerge na especificidade das regras negociadas e não explícitas na comunicação professor/aluno. Também, professor e aluno, podem comunicar sem que exista uma relação interpessoal e

é esta comunicação distante e impessoal que vai criar condições para actos disruptivos e desajustados da parte do aluno e do professor gerando situações de pressão. É necessária a construção de uma relação interpessoal professor/ aluno e toda a comunicação estabelecida na sala de aula reflecte, o tipo de relação e a sua evolução de uma relação impessoal

Como indica Vieira (2000,p.15) “a imagem que temos de nós próprios é construída a partir daquilo que nos chega dos outros.”. O processo de comunicação é, assim, influenciado pela forma como se percepção a realidade o que arrasta atitude e comportamentos diversos. Este autor enfatiza também a capacidade de escuta, considerando que esta é uma forma de comunicar. , “Quem escuta o outro entrega-se ao outro com o objectivo de descodificar aquilo que está a ser transmitido” Vieira (2000, p.15). Este acto de entrega ao outro encerra verdadeiramente a essência da relação pedagógica.

2. Metodologia

Os resultados apresentados decorreram da aplicação de inquéritos por questionário com perguntas abertas e fechadas, embora o estudo em que se insere este trabalho incluía outros instrumentos de recolha de dados como entrevistas semi -estruturadas e observações directas.

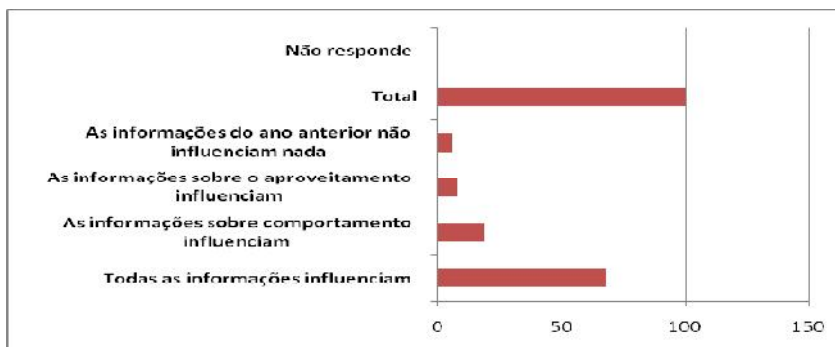
As nossas amostras foram constituídas por 235 alunos, dos dois sexos (53,8% rapazes e 45,3% raparigas) do 3º ciclo de escolaridade e 48 professores da 3º ciclo, provenientes de uma escola de 2º e 3ºciclos, sede de agrupamento, em meio urbano. Algumas das variáveis de ancoragem das representações consideradas na amostra dos alunos foram a idade, sexo, ano de escolaridade, apresentação de repetência e no caso da amostra dos professores, sexo, anos de serviço, situação profissional. Foi realizada uma análise das variáveis de caracterização das amostras cruzadas com as variáveis do conceito de comunicação, mas não se verificou a existência de variações significativas com as características das amostras. Passamos de seguida a apresentar algumas análises das frequências de respostas que respeitam ao conceito de comunicação.

3. Apresentação de resultados

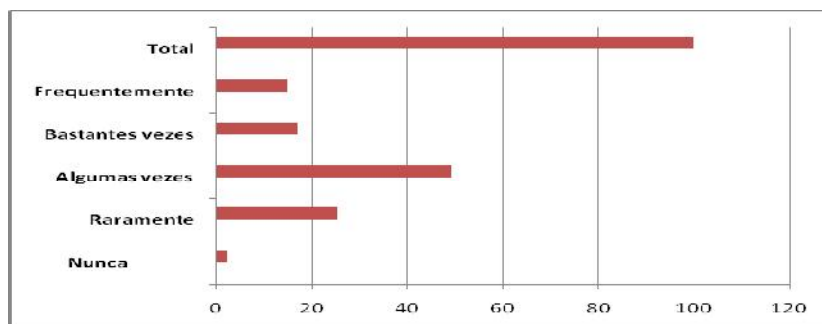
Os quadros que se seguem apresentam os resultados, em percentagem, de questões colocadas em paralelo em amostras de alunos e professores, respectivamente, com o objectivo de comparar as representações sobre as interacções comunicacionais estabelecidas entre estes actores educativos.

Quadro nº1 e 2 - Informações influenciam o tratamento do professor

Alunos



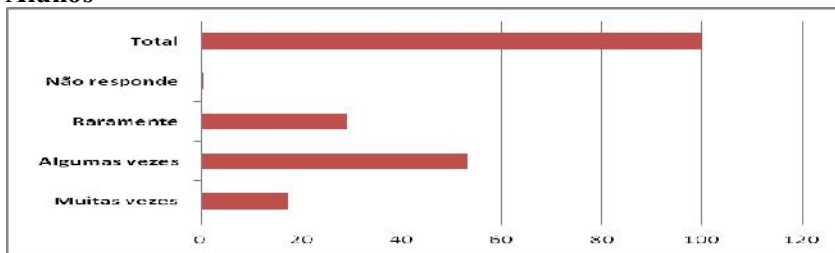
Professores



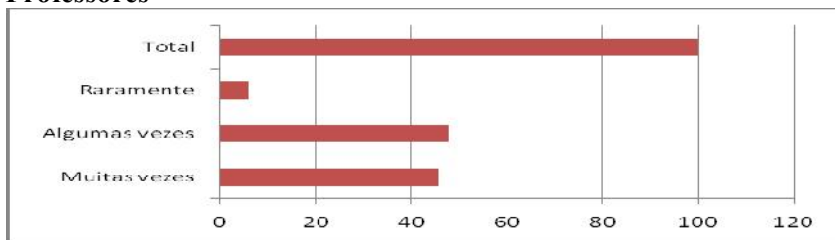
A maioria dos alunos (67,7%) considera que **todas** as informações que os professores possuem sobre os alunos influenciam os professores enquanto que a maioria dos professores (40,4%) considera que só **algumas vezes** as informações recolhidas sobre os alunos influenciam os professores. Assim, os resultados apontam para uma maior importância atribuída pelos alunos na influência das informações sobre os alunos no tratamento dos professores. Confirmando-se assim a importância das representações «sobre o outro» como modeladoras da comunicação estabelecida, tal como vimos em Jodelet (1989,p.36) considera que ao possuir uma representação sobre outro, o indivíduo está já a estabelecer uma relação com esse outro.

Quadro nº3 e 4 – Compreensão do professor dos sentimentos e razões dos alunos

Alunos



Professores



A grande maioria dos alunos (53,2%) considera que só **algumas vezes**, o professor, quando repreende um aluno, tenta compreender os sentimentos e razões dos alunos.

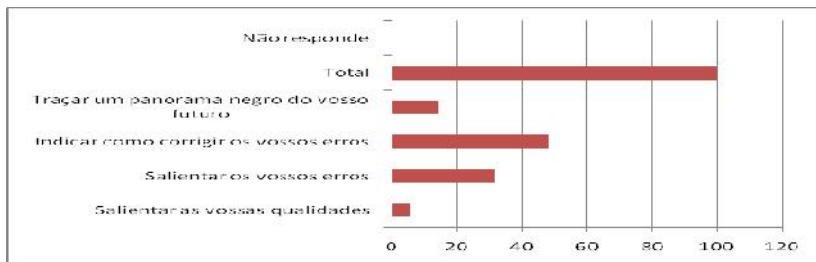
A maioria dos professores afirma que **algumas vezes** (47,9%) e **muitas vezes** (45,8%) o professor quando repreende um aluno tenta compreender os sentimentos e razões dos alunos.

Comparando os resultados ressalta que os professores consideram de uma forma muito mais forte do que os alunos, que o professor tenta compreender os sentimentos e razões dos alunos.

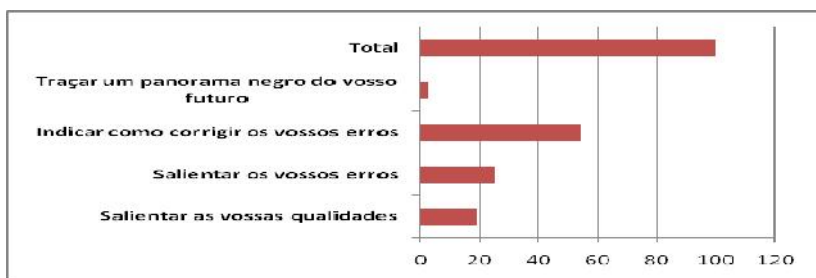
Percebe-se um distanciamento entre o que os professores assumem comunicar e a mensagem que os alunos recebem. Transparecem dificuldades nas competências comunicativas do professor, no que concerne a adopção do ponto de vista do outro, aspecto que se prende, também, com a sua Inteligência Emocional. Goleman (2007,p.274-275) inclui a empatia como competência de liderança e que na gestão da relação professor /aluno é particularmente importante. Sem a existência de empatia a comunicação estabelecida será distante e impessoal e propicia à gestação de actos disruptivos da parte do aluno.

Quadro nº 5 e 6 - Tipo de discurso do professor mais frequente

Alunos



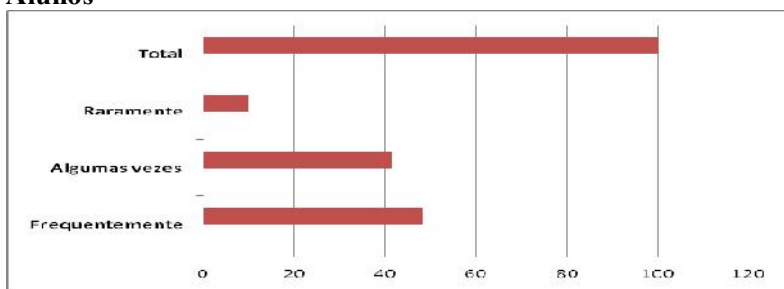
Professores



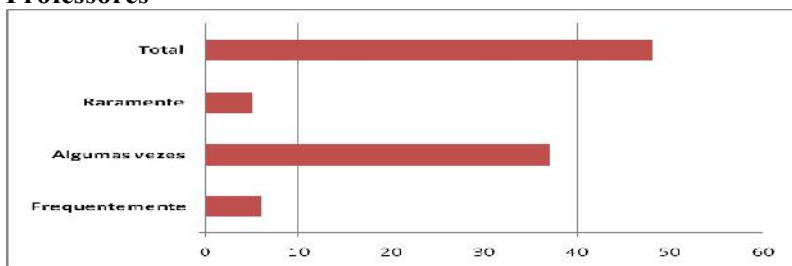
A maioria dos alunos (48,3%) considera que o professor indica como corrigir os seus erros bem como a maioria dos professores (54,2%). Existe, assim uma proximidade das representações entre alunos e professores no que respeita a um ambiente positivo criado pelo professor. Como refere Hecks (1984,p.32) um ambiente estimulador permite a emersão o que de melhor tem o aluno, a palavra certa, dita pelo professor, encoraja o aluno a centrar o seu pensamento e acção.

Quadro nº 7 e 8 - Aceitação da proposta do professor

Alunos



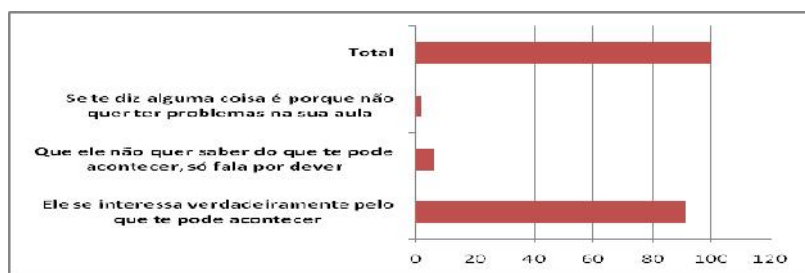
Professores



A maioria dos alunos (48,3%) afirma que **frequentemente** tenta fazer o que o professor propõe enquanto que a grande maioria dos professores (77,1%) afirma que só **algumas vezes** o aluno tenta fazer o que o professor propõe. Também neste ponto é perceptível um desfasamento entre as representações de alunos e professores, os alunos manifestam uma aceitação da acção do professor e os professores revelam possuir uma auto-imagem menos convincente.

Quadro nº9 e 10– Competências de comunicação e construção de uma relação interpessoal

Alunos



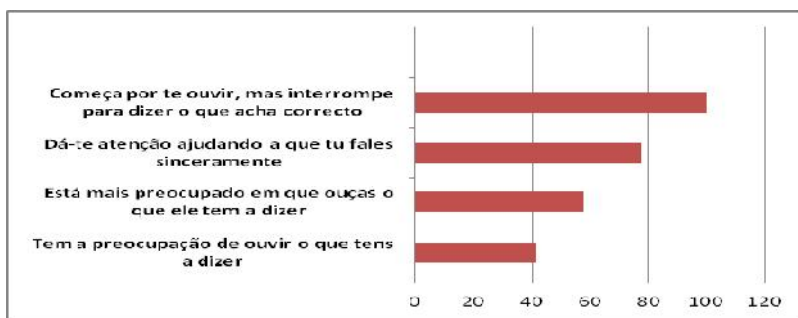
Professores



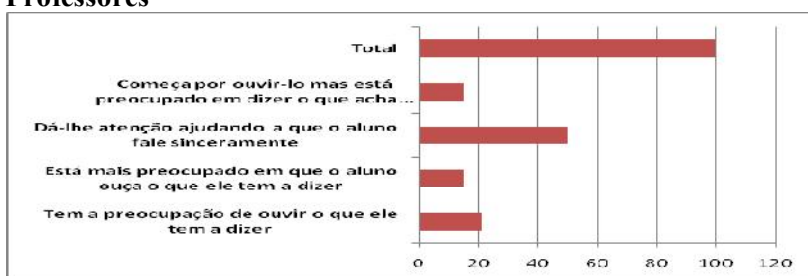
Uma expressiva maioria dos alunos (74,0%) diz que o professor se interessa verdadeiramente pelo que lhe pode acontecer. Esta ideia é, entre os professores, é muito mais abrangente (91,5%) do que entre os alunos. Constatando-se que a convicção da existência ou, pelo menos, de um empenho na construção de uma relação interpessoal, entre alunos e professores, é mais firme entre os professores do que entre os alunos.

Quadro nº11 e 12 – Capacidade de escuta do professor

Alunos



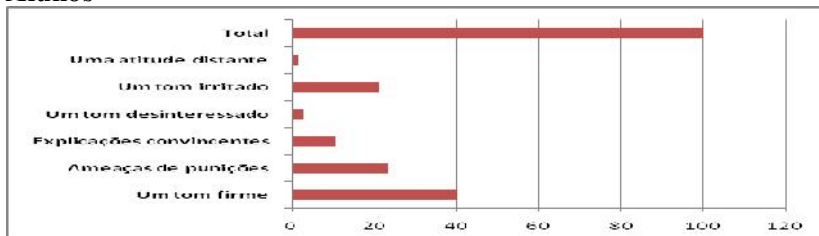
Professores



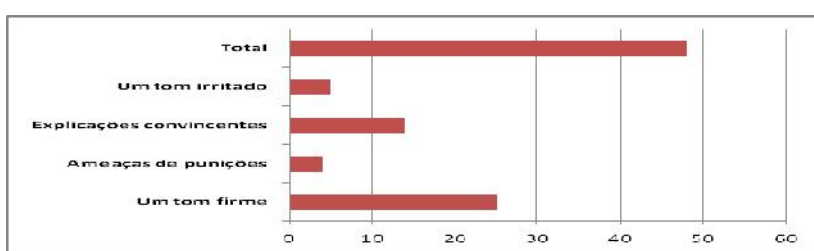
A maioria dos alunos (41,6%) afirma que o professor tem a preocupação de ouvir o que ele tem a dizer e a maioria dos professores (57,0%) afirma que o professor dá atenção ao aluno ajudando a que ele fale sinceramente. As representações de alunos e professores convergem para a ideia de que o professor demonstra capacidade de escuta, vital para a construção uma relação interpessoal que proporciona condições de um bom ambiente de trabalho. Estes resultados mostram que o professor tem conhecimento da importância da demonstração de saber ouvir o aluno, mas existem alunos que têm uma percepção do contrário, afirmando que o professor está mais preocupado em que seja o aluno a ouvir. Podem, aqui, serem criadas condições para equívocos e confrontos entre professor/aluno.

Quadros 12 e13 - Tipo de discurso utilizado pelo professor

Alunos



Professores



A maioria dos alunos (40,3%) e a maioria dos professores (52,1%) afirma que quando o professor repreende a turma ou um aluno em particular, utiliza um tom firme.

Possuem, portanto, igual opinião sobre o tipo de discurso utilizado, sendo mais forte esta convicção entre os alunos. Também se verifica que a ideia de utilização de ameaças de punições estão mais presentes entre os alunos (23,4%) do que entre os professores (8,3%) e a ideia de explicações convincentes é mais expressiva entre os professores (29,2%) do que entre os alunos que é de apenas 10,4%. Poderá significar um desfasamento entre o que se tem em mente e o que é percebido pelo outro, o que o professor considera firmeza o aluno pode entender ameaça de punição e agressividade. A clivagem da comunicação verbal e não verbal pode ser a explicação. A mensagem verbal tem que ser coerente com a mensagem não verbal para ser eficaz, como explica Argyle (1969) e Curzon salienta no caso particular do professor.

Conclusão

Verifica-se que existe grande proximidade nas representações de professores e alunos no que respeita ao acto comunicacional, mas verifica-se que a imagem de um professor com competências comunicacionais adequadas é muito mais expressiva entre os professores do que entre os alunos, constatando-se algum distanciamento entre as representações de um e a percepção da realidade pelo outro.

Uma comunicação eficaz resulta de múltiplos factores. A disponibilidade para ouvir a mensagem sem pressa e com clareza é um deles; também a capacidade de criar empatia com o outro, ser capaz de se colocar no lugar do outro, na perspectiva do outro e mostrar interesse pelo outro, mantendo uma troca de olhares e com feedback que alimente a comunicação, demonstrando que se mantém aberto à troca de mensagem.

O professor tem que saber comunicar uma atitude de segurança e firmeza. Os alunos necessitam de criar e reforçar relações que lhes suscitem certeza e confiança. Tem que ser perceptível no professor, consideração, empatia e interesse por cada aluno mas tem que ser definitivo em comunicar o que quer. Toda a actividade de uma aula entre professor e alunos é um entrelaçar de processos de interacção comunicacional que cabe ao professor gerir eficazmente. Verifica-se que existe grande proximidade nas representações de professores e alunos no que respeita ao acto comunicacional.

É a comunicação que constrói a relação professor /alunos e permite o acto educativo. O professor é um comunicador. Mas é necessária uma comunicação eficaz, criadora de um ambiente de disciplina assertiva, organizada e orientada pelo professor, capaz de proporcionar uma estrutura que sustente a consecução dos objectivos educativos almejados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Argyle, M. (1969). *Social Interaction*. Bristol: Tavistock Publications
- Barreiros, J. (1996). *A turma como grupo e sistema de Interacção*. Porto: Porto Editora
- Benito, A. (1991). *Diccionario de Ciencias e tecnicas de la Comunicacion*. Madrid: Ediciones Paulinas
- Birkenbih, V. (2000). *A Arte da Comunicação. Aprenda a comunicar melhor*. Cascais: Editora Pergaminho
- Bitti, P. et Zani, B. (1997). *A Comunicação como Processo Social*. Lisboa: Editorial Estampa. 2ª Edição. (1993)
- Chorão, J. dir. (1983) *Polis Enciclopédia Verbo da Sociedade e do Estado*. Verbo 1º Volume
- Curral, L.; Chambel, M. (2001). *Processos de comunicação nas organizações in Ferreira, Neves e Caetano. Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: McGrawHill
- Curzon, L.B. (2004). *Teaching in Further Education. An Outline of Principles and Practice*. New York: Continuum. Sixth Edition. (1976)
- Delemont, S. (1987). *Interacção na sala de aula*. Lisboa: Livros Horizonte
- Doise, W. (1986). «Un nouveau champ d' études», in Doise W., Palmonari, A. *L'étude des Représentations Sociales*. Neuchatel: Delachaux &

Niestlé, pp13-20

- Gilly, M. (1989). Représentations sociales dans le champ éducatif. In Les Représentations Sociales. Paris: PUF
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? Harvard Business Review 76(6), p.93-10
- Goleman, D. et al. (2007). Os novos líderes. A Inteligência Emocional nas Organizações. Lisboa: Gradiva
- Gomes, A.D. (2000). Cultura Organizacional-Comunicação e Identidade. Coimbra: Quarteto Editores
- Gonçalves, O. (2002) Viver narrativamente. Coimbra: Quarteto Editora
- Hecks, S. Williams, C. (1984). The Complex Roles of teachers, on sociological perspectives. London Teachers College
- Hewstone, H. (1989). Représentations sociales et causalité. In Jodelet, D.. Les Représentations Sociales. Paris :PUF.
- Jodelet D. (1989). Représentations sociales : Un domaine en expansion. in Les représentations sociales in Jodelet, D, Paris :PUF, pp.31-59
- Lopes, J. T. (1996) Tristes Escolas. Práticas Culturais Estudantis no Espaço Escolar Urbano. Porto: Edições Afrontamento
- Loureiro, M. (2000). Discurso e compreensão na sala de aula. Porto : Edições ASA
- Michel, S. (s/d). A comunicação interpessoal in Aubert, N.. Management. Porto: Rés.vol.1
- Pina e Cunha (2006). Manual de Comportamento Organizacional. Lisboa : RH Editora. 5ª Edição
- Petit, F. Dubois, M. (1998). Introdução à Psicossociologia das Organizações. Lisboa: Instituto Piaget Goleman, D
- Robbins, S. (2004). Fundamentos do comportamento organizacional. S. Paulo: Prentice Hall. 7ª Edição. Pearson Education
- Santiago, R. (1986). Contributos para a construção de um modelo de análise das representações da escola pelos alunos in Revista Portuguesa de Educação. Universidade do Minho, pp 87-97
- Vala, J. (1993). Representações sociais_ para uma psicologia social do pensamento social in J. Vala, B. Monteiro. Psicologia Social. Lisboa:
- Gulbenkian; pp. 352-384
- Veiga, F. (1985). Promoção do comportamento na aula: perspectivas psicológicas – influência na auto-estima escolar. Lisboa: Departamento de educação da Faculdade de Ciências DA Universidade de Lisboa

Vieira, H. (2000). A Comunicação na sala de aula. Lisboa: Editorial Presença

Watzlawick, P.; Bavelas, J.; Baeavin & Jakson, (1991) Teoría da Comunicación Humana. Interacciones, patologías y paradojas. Barcelona: Editorial Herder