

## *LINGUAGEM CORPORAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL*

### *BODY LANGUAGE IN THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT*

Área temática: Recursos Humanos

SABINO, Camila<sup>1</sup>

Faculdade de Tecnologia da Zona Leste

SOUSA, Geovanna<sup>2</sup>

Faculdade de Tecnologia da Zona Leste

MAIELLARO, Valéria<sup>3</sup>

Faculdade de Tecnologia da Zona Leste

### RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar a importância da linguagem corporal no contexto organizacional, buscando compreender se a linguagem corporal é identificada no ambiente corporativo e se impacta no clima organizacional. Como método para desenvolvimento desta pesquisa foram utilizados: a pesquisa bibliográfica, abordando conceitos e conhecimentos acumulados acerca do assunto, e a pesquisa de campo realizada por meio de um questionário, que teve como finalidade discorrer sobre a experiência e uso da linguagem corporal por parte dos respondentes no cotidiano do mercado corporativo. Como resultado, pôde-se confirmar que as pessoas fazem uso da linguagem corporal no ambiente corporativo e compreendem que essa linguagem pode ser determinante para expressar seus sentimentos e reações nas situações cotidianas. Desta forma, conclui-se que a linguagem corporal é identificada no ambiente corporativo e impacta em seu clima. A pesquisa justifica-se pela importância do estudo para a compreensão da comunicação não-verbal no contexto organizacional, e por essa razão necessita da devida compreensão na gestão de pessoas, para evitar conflitos que podem influenciar de forma negativa o ambiente corporativo.

**Palavras-chave:** linguagem, corporal, organização.

### ABSTRACT

This article aims to analyze the importance of body language in the organizational context, seeking to understand whether body language is identified in the corporate environment and if it impacts on the organizational climate. As a method for development of this research were used: a literature search addressing concepts and accumulated knowledge on the subject, and field research conducted through a questionnaire that aimed to discuss the experience and use of body language by the respondents in the everyday of the corporate market. As a result, it could confirm that people make use of body language in the corporate environment and understand that such language can be decisive to express their feelings and reactions in everyday situation. Thus, it is concluded that body language is identified in the corporate environment and impacts on its climate. The research is justified by the importance of the study for the understanding of non-verbal communication in the organizational context, and for that

<sup>1</sup> camilasabino12@yahoo.com.br

<sup>2</sup> geovannabrito51@gmail.com

<sup>3</sup> valeriarufino@yahoo.com.br

reason it needs the proper understanding in people management, to avoid conflicts that can negatively influence the corporate environment.

**Keywords:** language, body, organization.

## 1 INTRODUÇÃO

A linguagem corporal é uma forma de comunicação não-verbal em que o corpo fala por meio de posturas. Expressões faciais e gestos, o tom da voz, ritmo e velocidade determinam como o corpo está reagindo internamente a um fato, ocorrência e situação. A linguagem não verbal é uma parte importante da comunicação entre as pessoas, em sua pesquisa o autor definiu a seguinte fórmula para a comunicação entre as pessoas: 7-38-55 7% de componente verbal, ou seja, as palavras efetivamente ditas, 38% aos aspectos vocais que correspondem ao volume da voz, timbre e velocidade da fala e 55% ao componente visual que são a postura, gestos, expressão faciais etc. (MEHRABIAN, 1971)

Entende-se que em uma escala, as expressões faciais têm mais impacto em relação ao tom de voz e das palavras propriamente ditas quando tratados de sentimentos e atitudes. O estudo de Pease e Pease (2013, p.79) que é baseado na forma que as pessoas convivem com a linguagem corporal dentro das organizações mostra sua importância para o desenvolvimento dos colaboradores juntamente com a organização, fato que possibilita atingir metas e objetivos.

Este artigo tem como esforço demonstrar a importância da linguagem corporal dentro das organizações como evolução interpessoal dos colaboradores, já que se trata de uma capacidade de alta relevância para os resultados e objetivos organizacionais. Segundo Pease e Pease (2013, p.7) “a capacidade de entender e decodificar a linguagem corporal é, sem dúvida, a melhor qualificação para uma carreira de sucesso.”

De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p.97), a formulação do problema está relacionada diretamente ao tema sugerido buscando compreender uma dificuldade específica enfrentada e que pretende abordar como resolução através da pesquisa. Pensando nessa reflexão, o problema da pesquisa pode ser resumido da seguinte maneira: A linguagem corporal é facilmente identificada no ambiente empresarial e pode influenciar o comportamento organizacional?

O método utilizado neste estudo baseia-se na pesquisa bibliográfica com coleta de dados, utilizando-se de um questionário adaptado do autor Amaral (2019).

A pesquisa justifica-se pela importância do estudo no contexto organizacional na gestão de pessoas, quando a devida compreensão da comunicação não verbal pode evitar conflitos, que afetam o clima organizacional e motivação.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Linguagem Corporal

Conforme (CUNHA et al., 2007, p. 563) “a comunicação caracteriza-se pela capacidade para escutar e compreender as perspectivas dos outros de adaptar a abordagem, tendo em vista melhorar a comunicação e alcançar resultados “ou seja, a comunicação é o pilar de todos os relacionamentos, sejam eles pessoais ou profissionais. Tal afirmação corrobora com Berlo (2003, p.15) “uma organização de qualquer espécie só é possível por meio da comunicação”, é

por meio dela que ideias e fatos são informados e recebidos, criando assim a cultura organizacional.

Segundo Santos (2008 apud Silva, 2011, p. 20) “todo comportamento humano tem valor comunicativo”, ou seja, tanto a comunicação verbal quanto a não verbal gera possibilidade comunicativa, o corpo possui expressões tais como gestos e posturas que se tornam instrumento de comunicação, assim como as palavras.

Pesquisadores, no século XX como Charcot, Freud e Reich começaram a valorizar o não dito. E estudos como o de Freud (1996, p. 72) começaram a levar a um lugar de entendimento novo a respeito do corpo humano, onde o corpo não se limita ao biológico, químico ou físico, que existe uma parte significativa na experiência da existência humana e que muitas vezes se torna instrumento para comunicação. Esse estudo inaugurou um novo caminho para descobertas, onde surgiu a linguagem corporal. Em 2009 com Reich, a linguagem corporal ganha força e acaba se tornando um pilar da psicoterapia.

Segundo Pease e Pease (2005, p.1) “93% da comunicação humana é feita através de expressões faciais e movimentos do corpo.” Os autores ainda afirmam que quando se aprende a prestar atenção na linguagem corporal e a interpretá-la, passa-se a ter maior controle sobre uma situação, sabendo como e quando agir, de forma adequada. Conforme afirmado por Pease e Pease (2005, p.4) “existem classes de movimento observáveis, que auxiliam a comunicação, sendo: os faciais, de postura e gesticulares.” O que reforça a ideia de que o corpo fala e fala a todo momento. O filme tempos modernos de Charles Chaplin, retrata a importância de entender a linguagem do corporal, tudo que o personagem passou durante o filme foi explicitado em seu corpo, relações de poder, insatisfação com o trabalho, etc. “Os olhos conversam tanto quanto as línguas que utilizamos, com a vantagem de que o dialeto ocular, embora não precise de dicionário, é entendido no mundo todo” (Emerson apud REGO; ALBERTINI, 2010, p.108). Ou

seja, pode-se ver e entender informações através de elementos não verbais, tanto quanto informações ditas verbalmente. O que corrobora com a visão de Hogan (2008, p.27) onde a comunicação não-verbal pode estar diretamente ligada ao corpo, exprimindo-se através de olhares, dos gestos, da entonação da voz e expressões faciais. É sensível aos humores, aos estados de espírito, às intenções não declaradas e, semelhante que de forma inconsciente, agregam sentido ao que se comunica.

“(…) pouco provável que alguém tenha travado uma conversa cara a cara sem transmitir sinais inconscientes na testa, na forma de um mover de sobrancelhas ou de um franzir na pele - movimentos indicativos de mudança de humor.” (MORRIS, 2005, p.31). Tal afirmação denota o quanto o corpo e suas expressões possui um caráter informativo, trazendo uma comunicação clara e compreensível acerca do assunto comunicado, e que dentro de uma organização, facilita a comunicação de gestores e colaboradores.

Alguns autores denotam que, a expressão corporal é um dos elementos dos quais a administração pode utilizar para criação de equipes. Existe muita linguagem corpórea que diz sobre o não dito, principalmente dentro de uma organização. Concluiu-se nos estudos de Pease e Pease (2005, p.53), após análise de entrevistas e reuniões de trabalho ao longo dos anos de 1970 e 1980, foi estimado que 60% a 80% das mensagens transmitidas em mesas de negociação cabem ao aspecto não verbal.

## 2.2 Comportamento Organizacional

A área do comportamento organizacional foi criada na década de 60 por pesquisadores britânicos como doutrina emergente e quase independente, que se apoiaria em outras disciplinas já estabelecidas como Psicologia, Sociologia e Economia, devendo formar um âmbito de teorização e pesquisa em que as atividades organizacionais seriam o motivo de estudo e não um

contexto para onde conhecimentos seriam simplesmente transferidos e aplicados (BERGUE, 2010, p. 92). Nota-se que o andamento de solidificação do comportamento organizacional teve como contribuição o deslocamento, para o campo de seu interesse, de temas isolados anteriormente integrantes de outras disciplinas. Observando o desenvolvimento do comportamento organizacional, tendo como destaque o impacto que a estruturação do campo em níveis de análises, a sua riqueza teórica e a carência de normalização podem ter sobre as medidas das variáveis. Questões referentes às medidas são também analisadas quanto à representação teórica dos conceitos através de itens, exatidão das escalas, legitimidade discriminante entre medidas de conceitos correlatos, bem como quanto à harmonia entre as medidas e o progresso da dinâmica organizacional face às constantes e aceleradas mudanças presentes nas organizações. (BERGUE, 2010, p. 92)

Controle ao comportamento organizacional é a extensão de controle definida pela quantidade de pessoas que um chefe gerencia. Considerando que as organizações em geral, pelo ponto de vista quantitativo, tendem a apresentar um perfil de pirâmide, concentrando maior número de pessoas em sua base. Mas como explicar o fato de que a amplitude de controle é tão maior quanto mais próximo da base estiver o líder? (BERGUE, 2010, p. 92)

Podemos explicar esse fato, essencialmente, pelo caráter das atividades desenvolvidas ao longo dos níveis da base organizacional. Assim, líderes localizados na categoria mais elevada da instituição em geral têm uma extensão de controle menor por motivo do caráter eminentemente conceitual, amplo e disseminado do comportamento e deliberações de governo. De outra parte, podemos ressaltar que os dirigentes localizados no plano operacional, em face da natureza objetiva e detalhada de suas ações gerenciais, são expostos a uma amplitude de controle mais elevada. Ressaltamos, ainda, que em um organograma que mostre a estrutura orgânica geralmente observada no Poder Executivo, principalmente em localidades de pequeno e médio porte, o fenômeno antes referido não se verifica. Nesses casos, em geral, a amplitude de comando do encarregado do Executivo pode alcançar números contidos no intervalo de 5 a 10, representados pela correspondente quantidade de secretarias, departamentos ou outros órgãos.

Esses traços, como consequência direta de elevada amplitude, característicos das estruturas organizacionais do Poder Executivo, em geral – a existência de uma extensão de controle excessivamente elevada no primeiro nível hierárquico de poder – contribuem para a desarticulação e a formação de ilhas de administração capazes de fracionar as ações de gestão. Assim, cabe ao administrador distinguir o melhor formato possível, considerando, inicialmente, o impacto das relações formais. Vale assinalarmos que na análise da amplitude de comando não são consideradas as relações informais, pois não são expressas no organograma. Nesses termos, a análise da amplitude de controle não pode isentar do estudo das relações formais capazes de serem estabelecidas entre os membros de uma organização. Dessa ampla malha de relações e informações resultantes comina a necessidade de interposição de agentes de coordenação política, designados em cunho formal ou informal, que tenham como missão essencial fomentar a articulação das ações de governo. A preocupação com a aptidão de articulação administrativa e política de agentes nas esferas mais elevadas das organizações públicas é mais clara em estruturas de elevado nível de dificuldade. Uma referência dessa condição são as figuras de articuladores ou representantes políticos do chefe do Poder Executivo Federal que atuam no campo não somente desse poder, mas dos demais poderes constituídos. Precisamos ainda atentar para o embate da designação e da representação de um agente de coordenação de gestão, que deve ser averiguado sob perspectiva técnica, no mínimo a partir dos seguintes critérios:

- Da natureza da relação (formal ou informal);
- Do cargo ocupado (status do cargo, ou seja, se um cargo de assessoria ou secretaria de governo etc.);

- Da definição das atribuições e da esfera de competência funcional;
  - Do nível e da distribuição de poder e a relação com as demais áreas da Administração Pública;
  - Do perfil profissional do agente de coordenação;
  - Do nível de habilidades técnicas e humanas.
- Todos esses critérios contribuem para a boa administração na medida em que o nível de manejo exercido pelos agentes tende a prejudicar o comportamento das pessoas no trabalho. (BERGUE, 2010, p. 92).

### 3 METODOLOGIA

Segundo Lakatos e Marconi (2007, p.17), a metodologia nasce da concepção sobre o que pode ser realizado e a partir da “tomada de decisão fundamenta-se naquilo que se afigura como lógico, racional, eficiente e eficaz”. De acordo com essa reflexão, esse artigo fará o uso do método pesquisa bibliográfica, que para Gil (2002, p.44) “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. E junto a esse método será utilizado a pesquisa de campo, que conforme Gonsalves (2001, p.67) “é o tipo de pesquisa que pretende buscar informações diretamente com a população pesquisada. E reunir um conjunto de informações a ser documentadas”, a fim de compreender a importância de abordar linguagem corporal dentro das empresas. Pois, segundo SCHELLES (2008, p.2) para o sucesso da organização é importante que a comunicação em sua completa forma (verbal e não verbal) esteja atrelada ao planejamento estratégico e deseja forma todos dentro da empresa conhecerem objetivos, missão, visão e caminharam para o mesmo alvo.

Utilizando-se de instrumentos como questionário, que segundo Gil (1999, p.128), pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.” e fora disponibilizado a comunidade, com questões relacionado ao tema proposto – linguagem corporal nas organizações. Onde será feita a coleta de dados, para conclusão da relevância do tema e importância da abordagem dentro de um contexto organizacional.

O questionário utilizado nesta pesquisa é baseado no estudo de Amaral (2019). As questões foram adaptadas para atender ao objetivo e público da presente pesquisa.

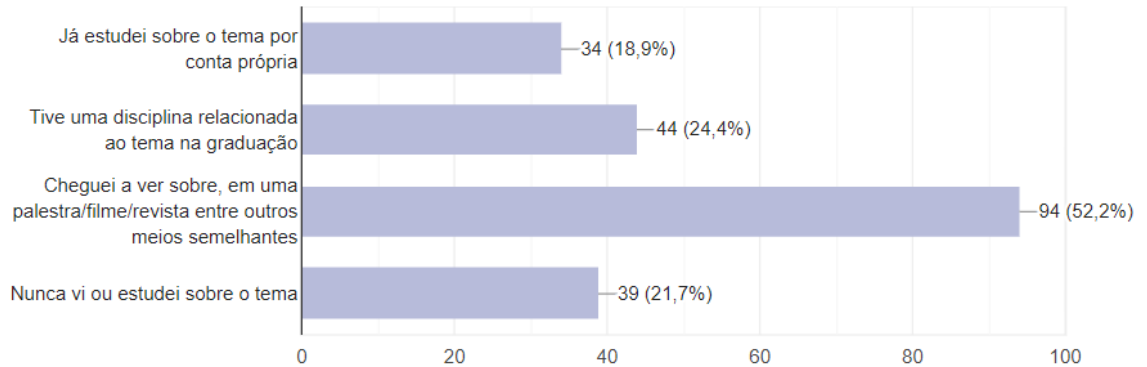
### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário utilizado na presente pesquisa, foi disponibilizado em “forms” nas redes sociais de 22/03/21 a 30/03/21 e obteve o total de 230 respondentes.

A disponibilidade do questionário em rede social se deu por razão de buscar maior identificação do público-alvo. As perguntas são voltadas para comportamento no ambiente organizacional e demandam a resposta de pessoas que já atuaram ou estão ativas no mercado de trabalho para cumprir o objetivo da identificação da linguagem corporal ambiente corporativo.



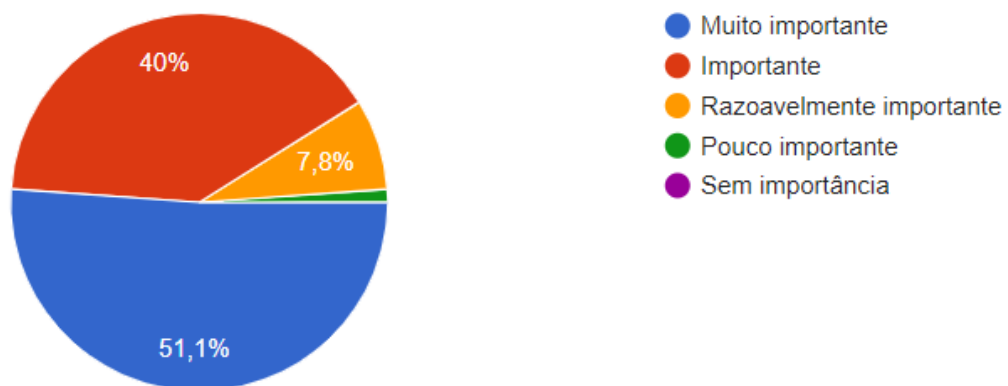
Gráfico 1 – Em algum momento você já estudou sobre a linguagem corporal e as posturas não-verbais?



Fonte: Os Autores (2021)

O gráfico acima demonstra a forma com que os respondentes obtiveram conhecimento sobre o tema principal da pesquisa, a linguagem corporal. 94% das pessoas que participaram, conhecem o tema por meio de palestras, filmes e revistas.

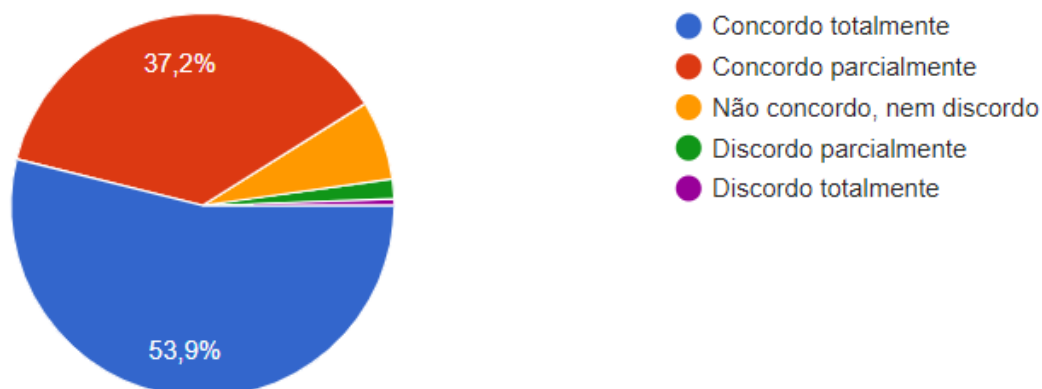
Gráfico 2 – Qual importância você dá para a linguagem corporal no ambiente organizacional?



Fonte: Os Autores (2021)

No gráfico acima observa-se a importância que os respondentes dão à linguagem corporal dentro de seu ambiente organizacional. As opções “muito importante” e “importante” compõem o percentual de 91,1% das respostas, fato que demonstra de a importância do tema no ambiente organizacional.

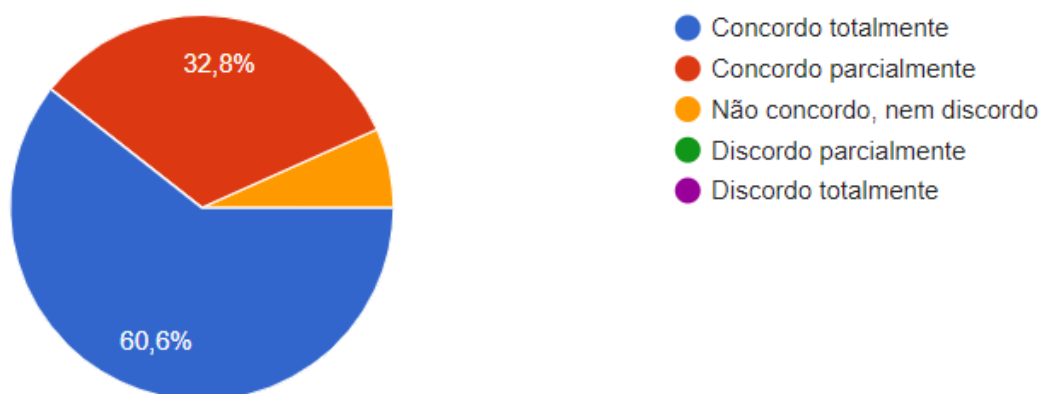
Gráfico 3 - A linguagem corporal e os gestos feitos pelo gestor/funcionário durante o expediente, interferem na atuação no trabalho?



Fonte: Os Autores (2021)

O gráfico acima apresenta maior abrangência de respondentes, com índice de 53,9%, em concordância com a questão. Pode-se concluir que a comunicação não verbal feita por meio de reações e gestos interferem, negativa ou positivamente, na gestão de pessoas e na atuação dos colaboradores, podendo afetar a produtividade, a motivação e o desenvolvimento da organização.

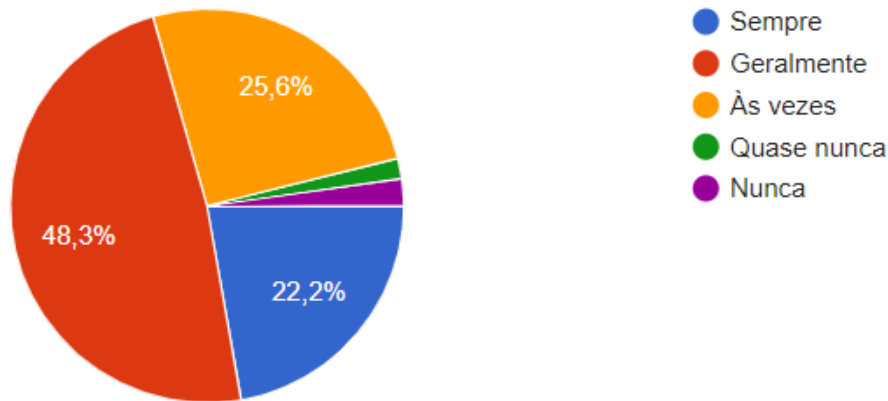
Gráfico 4 - O conhecimento sobre conceitos da linguagem corporal, como mensagens inseridas em movimentos, posturas e gestos do gestor/funcionário podem ajudar a melhorar o desempenho no ambiente de trabalho?



Fonte: Os Autores (2021)

O gráfico acima demonstra um aumento significativo em concordância no envolvimento do tema com o ambiente de trabalho. Com índice de 60,6%, os respondentes concordam que a inserção desse conceito, pode ajudar no desenvolvimento e dinâmica do ambiente organizacional, tornando-o um local mais produtivo e harmonioso.

Gráfico 5 - Você conseguiu perceber a insegurança de alguém no ambiente de trabalho por meio da linguagem corporal dessa pessoa?



Fonte: Os Autores (2021)

O gráfico acima apresentou a maior variação na opinião dos respondentes, porém, há maior predominância para a percepção na insegurança, por meio da linguagem corporal, no ambiente corporativo.

No questionário foi inserido uma questão dissertativa, a qual solicita ao respondente o relato de uma experiência de trabalho em que usou a linguagem corporal. Por meio desta questão obtivemos diversos relatos de pessoas que atuaram em várias áreas, dentre elas: a área da saúde, alimentação, administração, moda, educação, no atendimento ao cliente e babás. Tais relatos corroboram para a compreensão da comunicação não verbal no ambiente corporativo. As experiências relatadas demonstram e reforçam a importância da linguagem corporal nas organizações, onde 7% dos respondentes afirmam terem utilizado a linguagem corporal no processo seletivo, sendo entrevistador ou entrevistado. As várias situações apresentadas nesta questão demonstram a utilização da linguagem não verbal em reuniões, avaliações com gestores, feedback com a equipe ou ministrando aula. Os relatos também ilustram que as pessoas estão em busca do conhecimento do tema para lidar com seu cotidiano no ambiente organizacional, e também para compreender os fatores seu dia a dia no trabalho, conhecido seus gestos e como eles como suas reações podem impactar no entendimento de outra pessoa. As narrativas confirmam que a comunicação, seja ela verbal ou não verbal, é o cerne para o estabelecimento e funcionamento de relacionamentos na organização, sejam eles pessoais ou profissionais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo permitiu uma pesquisa de campo para obtenção de dados mais consistentes sobre o tema “Linguagem Corporal no Ambiente Organizacional”. O questionário com perguntas abertas possibilitou uma análise do comportamento humano diante de tais situações e percepções dentro do contexto corporativo, possibilitando, por meio de questões específicas e individuais, conhecer as experiências de cada respondente.



Conclui-se que a linguagem corporal está presente no ambiente corporativo e é fator determinante para o clima organizacional. A comunicação não verbal, que faz parte do cotidiano e do comportamento de cada indivíduo, é perceptível por meio de gestos e emoções demonstradas nas diversas situações vividas, e demonstra desta forma, o que as pessoas não falam. Tal fato pode refletir em conflito e desmotivação, questões que prejudicam diretamente ao desenvolvimento e objetivo organizacional.

A comunicação eficaz na gestão de pessoas mantém o clima organizacional alinhado com os objetivos e metas, portanto, a compreensão da linguagem corporal em todos os níveis da hierarquia de uma organização possibilita maior assertividade na gestão de conflitos e na retenção de pessoas.

Maiores estudos e análises sobre o tema devem ser considerados em novas pesquisas devido ao grande impacto e importância na gestão empresarial.

### REFERÊNCIAS

- ALBERTINI, Paulo; LIMA, Rafael Alves; REGO, Ricardo Amaral. **Psicoterapias corporais. Terapias corporais: Mente e cérebro**, São Paulo, 2010.
- AMARAL, João Victor do. **Linguagem corporal na formação e prática docente em Ciências**. Monografia. (Graduação em Licenciatura Interdisciplinar em Ciências Naturais). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2019.
- BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas**. 2. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2007.
- BERLO, David K. **O processo da comunicação: Introdução à teoria e à prática**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- CUNHA, Miguel Pina e; REGO, Arménio; CUNHA, Rita Campos e; CARDOSO, Carlos Cabral-. **Manual de Comportamento Organizacional e Gestão**. 6. ed. Lisboa: RH editora, 2007.
- FREITAS, Maria E. **Cultura organizacional: formação, tipologias e impacto**. São Paulo: Makron. 1991.
- FREUD, Sigmund. **Publicações Pré-Psicanalíticas e Esboços Inéditos (1886-1889)**. Rio de Janeiro: Imago, 1996. v. 1.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas: Alinea, 2001.
- HOGAN, Kevin. **A linguagem secreta dos negócios: Como decifrar qualquer pessoa em menos de três segundos**. São Paulo: Ediouro, 2008.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MEHRABIAN, Albert. **Silent messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes**. Belmont, Califórnia: Wadsworth Publishing, 1971.
- MORRIS, Desmond. **A mulher nua: Um estudo do corpo feminino**. São Paulo: Globo, 2005.
- PEASE, Allan; PEASE, Barbara. **A linguagem corporal no trabalho: Como causar uma boa impressão e se destacar na carreira**. Rio de Janeiro: Sextante, 2013.
- PEASE, Allan; PEASE, Barbara. **Desvendando os segredos da linguagem corporal**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.



# IV SIMPÓSIO SUL-MATO-GROSSENSE DE ADMINISTRAÇÃO

ADMINISTRAÇÃO INOVADORA E SUSTENTÁVEL:  
ANÁLISE E PERSPECTIVAS

ISSN 2675-4185



SCHELLES, Suraia. A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM NÃO-VERBAL NAS RELAÇÕES DE LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES. **Revista Esfera**, [S. l.], n. 1, p. 1-8, jun. 2008.

SILVA, Sandro Takeshi Munakata da. **Teorias da comunicação nos estudos de relações públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2011.

## ANEXOS

### Anexo A – Questionário sobre “linguagem corporal no trabalho”:

1. Qual sua faixa etária?
  - a) 17 - 23
  - b) 24 – 29
  - c) 30 – 35
  - d) 36 – 40
  - e) Acima de 40
  
2. Qual curso você está matriculado?
  - a) Análise e Desenvolvimento de Sistemas;
  - b) Comércio Exterior;
  - c) Desenvolvimento de Produtos Plásticos;
  - d) Desenvolvimento de Software Multiplataforma;
  - e) Gestão de Recursos Humanos;
  - f) Gestão Empresarial;
  - g) Logística;
  - h) Polímeros.
  
3. Está cursando qual semestre?
  - a) 1º semestre;
  - b) 2º semestre;
  - c) 3º semestre;
  - d) 4º semestre;
  - e) 5º semestre.
  - f) 6º semestre
  
4. Qual seu gênero?
  - a) Masculino
  - b) Feminino
  
5. Você está trabalhando / Já trabalhou?
  - a) Sim
  - b) Não
  
6. Qual o segmento da empresa em que atua/atuou?  
R.:
  
7. Em algum momento você já estudou sobre a linguagem corporal e as posturas não-verbais?
  - a) Já estudei sobre o tema por conta própria;
  - b) Tive uma disciplina relacionada ao tema na graduação;
  - c) Cheguei a ver sobre, em uma palestra/filme/revista entre outros meios semelhantes;
  - d) Nunca vi ou estudei sobre o tema.

8. Qual importância você dá para a linguagem corporal no ambiente organizacional?
  - a) Muito importante;
  - b) Importante;
  - c) Razoavelmente importante;
  - d) Pouco importante;
  - e) Sem importância.
  
9. A linguagem corporal e os gestos feitos pelo gestor/funcionário durante o expediente, interfere na atuação no trabalho?
  - a) Concordo totalmente;
  - b) Concordo parcialmente;
  - c) Não concordo, nem discordo;
  - d) Discordo parcialmente;
  - e) Discordo totalmente.
  
10. O conhecimento sobre conceitos da linguagem corporal, como mensagens inseridas em movimentos, posturas e gestos do gestor/funcionário podem ajudar a melhorar o desempenho no ambiente de trabalho?
  - a) Concordo totalmente;
  - b) Concordo parcialmente;
  - c) Não concordo, nem discordo;
  - d) Discordo parcialmente;
  - e) Discordo totalmente.
  
11. Você conseguiu perceber a insegurança de alguém no ambiente de trabalho por meio da linguagem corporal dessa pessoa?
  - a) Sempre;
  - b) Geralmente;
  - c) Às vezes;
  - d) Quase nunca;
  - e) Nunca.
  
12. Relate uma experiência de trabalho em que você usou a linguagem corporal.  
R.: