

**MARIA ANGELA LOURENÇONI**

**CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DA ESCALA DE  
ESTILOS DE COMUNICAÇÃO**

**PUC-CAMPINAS**

**2013**

**MARIA ANGELA LOURENÇONI**

**CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DA ESCALA DE  
ESTILOS DE COMUNICAÇÃO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Strictu Sensu* em Psicologia do Centro de Ciências da Vida – PUC-Campinas, como requisito para obtenção do título de Doutor em Psicologia como Profissão e Ciência.

Orientador: Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Solange Muglia Wechsler

**PUC-CAMPINAS**

**2013**

Ficha Catalográfica  
Elaborada pelo Sistema de Bibliotecas e  
Informação – SBI - PUCCampinas

t158 Lourençoni, Maria Angela  
L892c Construção e Validação da Escala de Estilos de Comunicação /  
Maria Angela Lourençoni – Campinas: PUCCampinas, 2013  
205p.

Orientadora: Dr<sup>a</sup> Solange Muglia Wechsler

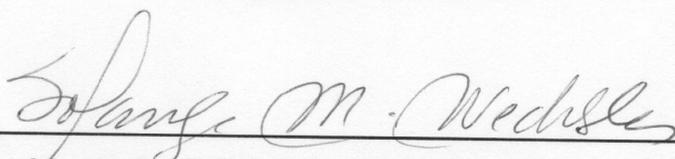
Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica de  
Campinas, Centro de Ciências da Vida, Pós Graduação em  
Psicologia. Inclui Bibliografia

1. Comunicação, 2. Estilos, 3. Personalidade, 4. Temperamentos, 5.  
Avaliação Psicológica. I. Wechsler, Solange Muglia. II. Pontifícia  
Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências da  
Vida, Pós Graduação em Psicologia. III. Título.

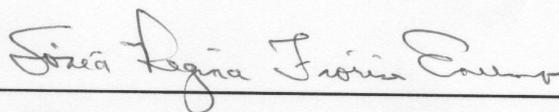
**MARIA ANGELA LOURENÇONI**

**CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DA ESCALA DE  
ESTILOS DE COMUNICAÇÃO**

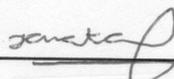
**BANCA EXAMINADORA**



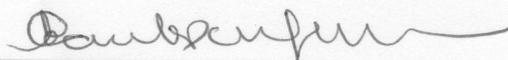
**Presidente Profª Drª Solange Muglia Wechsler – PUC-Campinas**



**Profª Drª Sonia Regina Fiorim Enumo – PUC-Campinas**



**Profª Drª Tatiana De Cassia Nakano Primi – PUC-Campinas**



**Profª Drª Ana Paula Porto Noronha – USF**



**Profª Drª Claudette Maria Medeiros Vendramini – USF**

**PUC-CAMPINAS**

**2013**

## EPÍGRAFE

Que é que eu posso escrever? Como recomeçar a anotar frases? A palavra é o meu meio de comunicação. Eu só poderia amá-la. Eu jogo com elas como se lançam dados: acaso e fatalidade. A palavra é tão forte que atravessa a barreira do som. Cada palavra é uma ideia. Cada palavra materializa o espírito. Quanto mais palavras eu conheço, mais sou capaz de pensar o meu sentimento. Devemos modelar nossas palavras até se tornarem o mais fino invólucro dos nossos pensamentos.

*Clarice Lispector*

## DEDICATÓRIA

Dedico esta obra a duas pessoas que mais demonstraram amor por mim e minhas realizações nesta vida: ao meu marido *Rubens Pantano Filho* e à minha irmã, *Maria Cristina Lourençoni*. Dedico também em memória de meu pai, *Antonio Lourençoni*, que abdicou dos interesses próprios para me tornar uma pessoa mais culta. Trata-se da mais preciosa herança e que carrego comigo todo o tempo ...

## AGRADECIMENTOS

Finalizar um trabalho de conclusão de curso é algo que destaca uma etapa de vida esculpida em estado de plenitude. Trata-se da consumação de um trabalho que fundamenta uma fase de vida arquitetada ao longo de uma concepção de projeto de doutorado capaz de consolidar amizades, confirmar expectativas, promover novos e mais amplos limites de competência e de superação. Pessoal e profissionalmente o sentimento é de alegria e de grande satisfação com os intuitos atingidos.

Nada se alcança sozinho. Pessoas, mais do que simples rostos, a própria disposição alheia e muita energia positiva condensam as várias possibilidades dos pensamentos, das exigências em realizações. Os colegas de sala de aula fizeram sua parte pensando junto comigo em detalhes importantes desta grande realização. Foram alguns anos de convivência e de compartilhamento de saber que se converteram em amizade e admiração mútua.

Agradeço, portanto, à minha orientadora, Dr<sup>a</sup> *Solange Muglia Wechsler* que, com força intensa e determinação inesgotável, me estimulou a experimentar sair dos limites de confiança aos quais, por insegurança, estamos sempre muito apegados. Tal impulso foi o que me permitiu debruçar sobre os estudos de personalidade do Dr. *Thomas Oakland*, grande pesquisador, que teve sincera disponibilidade em fornecer seus instrumentos de pesquisa para formulação de indagações que compuseram a parte teórica deste estudo. Portanto, deposito aqui meus sinceros e eternos agradecimentos à confiança deste grande mestre.

Agradeço também a professores, colegas de profissão, que respeitaram meus momentos de sufoco e me ofereceram o suporte adequado, dispostos a ir além do necessário para poderem me ajudar com as rotinas de trabalho.

Nenhuma coleta e digitação de dados em tão pouco tempo teria sido possível realizar na velocidade em que aconteceu se não fosse a contribuição de meus queridos alunos do curso de Recursos Humanos, que colaboraram comigo neste projeto. Mais do que colaboradores, alguns estimados alunos, entre os quais preciso destacar as incansáveis *Cindy Santos* e *Jéssica Polatto*, tornaram-se auxiliares preciosas e amigas surpreendentes.

Sou muito grata às inestimáveis contribuições de profissionais que me forneceram modelo de conduta inabalável de profissionalismo nos quais me inspirei para trilhar o percurso dos meus sonhos: Dr<sup>a</sup> *Maria Helena Mourão A. Oliveira*, Dr<sup>a</sup> *Maria Cristina Joly*, Dr<sup>a</sup> *Claudette Vendramini*, Dr. *Mauro AmatuZZi*, Dr. *José Meciani Filho*, Dr<sup>a</sup> *Vera Trevisan*, Dr<sup>a</sup> *Iára Bittante de Oliveira* e minha mentora que se tornou minha mais querida amiga, a psicóloga *Maria Christina Garms*.

Agradeço forte e incansavelmente ao meu marido *Rubens Pantano Filho* que, pacientemente, acompanhou todas as etapas desta longa jornada sem deixar de me amar e, com este valioso sentimento, de me conduzir, seja na vida ou na dança, um segundo que fosse.

Meus ternos agradecimentos à minha irmã, *Maria Cristina Lourençoni*, que nunca duvidou de minha capacidade e persistência, além de estar sempre disposta a algo muito maior do que uma pequena e eventual ajuda para viabilizar o sonho que realizo com a conclusão deste doutorado.

Num último lastro de racionalidade sobre pessoas e coisas que me fizeram chegar à reta final, agradeço até mesmo às horas insones que, sem elas, pouco haveria de inspiração para as páginas que se seguem. Tenho como certo que, nestes momentos, a Luz Suprema do Universo conspira potencialmente a favor dos que buscam pela verdade e pela sapiência.

## Sumário

Apresentação e Justificativa	
1 – Introdução	01
1.1. Comunicação e ambiente de trabalho	01
1.2. Perspectiva Histórica da Comunicação	04
1.3. Avaliação Psicológica e Instrumentos de Medidas da comunicação	07
1.4. Temperamentos: perspectivas para os estilos de comunicação	29
1.4.1. Visão histórica	29
1.4.2. Temperamento e habilidades comunicativas	44
1.5. Modelos Teóricos de Comunicação	60
1.6. A competência comunicativa e os estilos de comunicar	69
1.7. Estudos para Modelo Teórico dos Estilos de Comunicação	78
2 Objetivos: Geral e Específicos	96
3 Método	97
3.1. Elaboração do Instrumento e evidências de validade	97
3.1.1. Participantes do Estudo 1	97
3.1.2. Instrumento	97
3.1.3. Procedimentos do Estudo 1	99
3.1.4. Resultados do Estudo 1	102
3.2. Evidências de validade da Escala de Estilos de Comunicação	108
3.2.1. Participantes do Estudo 2	108
3.2.2. Instrumento aplicado aos participantes do Estudo 2	112
3.2.3. Procedimentos do Estudo 2	114
3.2.4. Resultados do Estudo 2	115
3.3. Análise das variáveis de gênero e de área de conhecimento	127
4 Discussão	135
5 Conclusão	146
Referências	159
Anexos	180

## Lista de Tabelas

Tabela 1: Quantidade de Itens por categorias	99
Tabela 2: Índice de concordância dos juízes por item da Escala de Estilos de Comunicação para Dimensão Expressivo-Discreto.	103
Tabela 3: Índice de concordância dos juízes por item da Escala de Estilos de Comunicação para Dimensão Cuidadoso - Confiável	104
Tabela 4: Índice de concordância dos juízes por item da Escala de Estilos de Comunicação para Dimensão Argumentador-Amável	105
Tabela 5: Índice de concordância dos juízes por item da Escala de Estilos de Comunicação para Dimensão Pragmático-Reflexivo	106
Tabela 6: Índice de concordância de cada avaliador na análise e classificação dos itens da EEC	107
Tabela 7: Média da Idade dos participantes por área de conhecimento	108
Tabela 8: Distribuição percentual de participantes por área de Conhecimento	109
Tabela 9: Distribuição percentual por gênero e curso na área de C. Humanas	109
Tabela 10: Distribuição percentual por gênero e curso na área de C. Exatas	110
Tabela 11: Distribuição percentual por gênero e curso na área de C. Biológicas e da Saúde	111
Tabela 12: Descritores de cada estilo de comunicação, pela sua polaridade e dimensão	113
Tabela 13: Quantidade de Itens por categorias da EEC aplicada na Amostra 2	113
Tabela 14: Escores da relação item-total	116
Tabela 15: Total da variância explicada para cada fator da EEC	120
Tabela 16: Solução fatorial obtida: cargas para 4 fatores	120
Tabela 17: Demonstração da inclusão de itens em cada fator da EEC	123
Tabela 18: Demonstração da variância de cada fator da EEC	124
Tabela 19: Interação entre fatores na transformação Varimax	125
Tabela 20: Descritores dos estilos de comunicação: Proposição teórica por lógica fatorial	126

Tabela 21: Valores de alpha de Cronbach para itens em quatro novos Fatores	126
Tabela 22: Escore médio estimado por Fator e Gênero	127
Tabela 23: Análise da Variância de cada Estilo por Área de Conhecimento	129
Tabela 24: Estatísticas Descritivas dos escores médios por fator, gênero e área	131
Tabela 25: Análise da Variância por gênero e área de conhecimento	133

## Lista de Figuras

Figura 1: Modelo Teórico da Concepção da Competência em Comunicação	80
Figura 2: Modelo Teórico de Estilos de Comunicação	90
Figura 3: <i>Scree plot</i> do carregamento dos autovalores dos itens da EEC	119
Figura 4: Mudança de termos na nomenclatura dos estilos	124
Figura 5: Escore médio estimado por fator e gênero	128
Figura 6: Escore estimado por fator e área de conhecimento	130
Figura 7: Demonstração Variância dos Estilos por Gênero e Área de Conhecimento	132
Figura 8: Modelo Descritivo da Permeabilidade dos tipos de Temperamentos nos Estilos de Comunicação	151

**Anexos**

Anexo I: Termo de Consentimento de participação na avaliação de conteúdo da Escala de estilos de comunicação

Anexo II: Roteiro para avaliadores da Escala de Estilos de Comunicação

Anexo III: Termo de Consentimento livre e esclarecido Institucional

Anexo IV: Termo de Consentimento livre e esclarecido Docente

Anexo V: Termo de Consentimento Individual Livre e Esclarecido

Anexo VI: Escala de Estilos de Comunicação

## RESUMO

LOURENÇONI, Maria Angela. *Construção e Validação da Escala de Estilos de Comunicação*. 2013. 205f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências da Vida, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Campinas, 2013

O estilo de comunicação pode facilitar ou dificultar as relações sociais, portanto é relevante identificar o estilo que cada indivíduo possui, considerando os tipos de temperamentos, e manifesta como interlocutor. Neste estudo foram considerados os tipos de temperamentos: Extroversão/Introversão, Pensamento/Sentimento, Prático/Imaginativo, organizado/flexível, para definição dos estilos de comunicação e construção da Escala de Estilos de Comunicação (EEC). O objetivo do estudo foi determinar a validade do instrumento de pesquisa. Foram realizados dois estudos: um de validade de conteúdo com duas etapas, qualitativa e quantitativa, outro de validade de construto, com a participação de 861 estudantes universitários de ambos os sexos. O valor do *alpha* de Cronbach foi equivalente a 0,88 determinando alta confiabilidade do instrumento. Por análise fatorial os itens da escala se distribuem em: Meticuloso/Ponderado, Expressivo/Simpático, Argumentador/Pragmático e Retraído/Confiável, sendo o estilo Meticuloso/Ponderado de maior tendência para homens ( $M = 4,33$ ;  $DP = 0,029$ ) e mulheres ( $M = 4,37$ ;  $DP = 0,029$ ). Quanto à área de conhecimento o estilo de comunicação mais preponderante é também o estilo Meticuloso/Ponderado ( $M = 4,39$ ;  $DP = 0,038$ ) na área de Ciências Exatas. Na área de Ciências Biológicas e da Saúde o estilo Argumentador/Pragmático ( $M = 4,04$ ;  $DP = 0,036$ ) tem maior preponderância sobre os demais. Pelo estudo apresentado os estilos que têm valores de significância menor que 0,05 são: Expressivo/Simpático e Retraído/Confiável, tendo dependência da variável de gênero. Já os estilos, Meticuloso/Ponderado e Argumentador/Pragmático, têm valores de significância menor que 0,05 indicando que são independentes quanto às variáveis de gênero e área de conhecimento. A Escala de Estilos de Comunicação teve sua confiabilidade demonstrada nas dimensões: Meticuloso/Ponderado ( $\alpha = 0,86$ ), Expressivo/Simpático ( $\alpha = 0,74$ ), Argumentador/Pragmático ( $\alpha = 0,64$ ) e Retraído/Confiável ( $\alpha = 0,63$ ).

Palavras Chaves: Comunicação, Estilos, Personalidade, Temperamentos, Avaliação Psicológica.

## ABSTRACT

LOURENÇONI, Maria Angela. *Construct and Validity of Cammunication Stule Scale*. 2013. 205f. Tesis (Doctorate in Psychology) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências da Vida, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Campinas, 2013

The style of communication can facilitate or hindering social relationships, so it is important to identify the style that each individual owns, considering the types of temperaments, and manifests as interlocutor. This study included the types of temperaments proposed was: Extraversion/ Introversion, Thinking/Feeling, Practical/Imaginative, Organized/Flexible, to define the communication styles and construction of Styles Inventory Communication (EEC). The purpose of the study has been determineted the validity of the survey instrument. Two studies were conducted: a content validity, with two steps, qualitative and quantitative, another of construct validity, with participation of 861 students males and females. The value of alpha Cronbach has been equivalent to 0.88 determining high instrument reliability. By factorial analysis the scale items are distributed in: Meticulous/Thoughtful, Expressive/Simpatic, Arguer/Pragmatic and Retracted/Reliable. The style Meticulous / Thoughtful had greater tendency for men ( $M = 4.33$ ,  $SD = 0.029$  ) and women ( $M = 4.37$ ,  $SD = 0.029$ ) too. In the area of knowledge communication style is more predominant style Meticulous/Thoughtful ( $M = 4.39$ ;  $SD = 0.038$ ) in the area of Exact Sciences. In the area of Biological Sciences the style Arguer/Pragmatic ( $M = 4.04$ ;  $SD = 0.036$ ) has higher precedence over others. By the study presented the styles that have significance values less than 0.05 are: Expressive/Simpatic and Retracted/Reliable, and dependence of the variable gender. Has already the styles, Meticulous/Thoughtful and Arguer/Pragmatic, have significance values less than 0.05 indicating that they are independent for the variables of gender and area of knowledge.

The Scale Communication Styles had demonstrated its reliability in the dimensions: Meticulous/Thoughtful ( $\alpha = 0,86$ ), Expressive/Simpatic ( $\alpha = 0,74$ ), Arguer/Pragmatic ( $\alpha = 0,64$ ) and Retracted/ Reliable ( $\alpha = 0,63$ ).

Key Words: Communication, Styles, Personality, Temperaments, Psychological Assessment.

## RESUMEN

LOURENÇONI, Maria Angela. *Construcción y Validación de la Escala del Estilos de la Comunicación*. 2013. 205f. Tese (Doutorado en Psicología) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências da Vida, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Campinas, 2013

El estilo de comunicación puede facilitar o impedir las relaciones sociales, así es importante identificar el estilo que cada individuo posee, teniendo en cuenta los tipos de temperamentos, y manifiesta como interlocutor. Este estudio incluyó los tipos de temperamentos: Extroversión/Introversión, Pensamiento/Sentimiento, Práctico/Imaginativo, Organizado/Flexible, para definir los estilos de comunicación y la construcción del Inventario de Estilos de Comunicación (EEC). El objetivo del estudio fue determinar la validez de lo instrumento del investigación. Se realizaron dos estudios: la validez de contenido, con dos etapas, de calidad y cantidad, otro de la validez de constructo, con la participación de 861 estudiantes de ambos sexos. El valor de alfa de Cronbach fue equivalente a 0,88 que determinan una alta fiabilidad del instrumento. Según la analise de los elementos factoriales escala se distribuyen en: Meticuloso/Ponderado, Expresivo/Simpático, Discutidor/Pragmático y Reservado/Confiable, aunque el estilo Meticuloso/Ponderado tiene una tendencia mayor para los hombres ( $M = 4,33$ ,  $SD = 0,029$ ) y también en las mujeres ( $M = 4,37$ ,  $SD = 0,029$ ). En el área de conocimiento del estilo de comunicación más predominante es el estilo Meticuloso/Ponderado ( $M = 4,39$ ;  $SD = 0,036$ ) en el área de Ciencias Exactas. En el área de Ciencias Biológicas e da Saúde estilo Discutidor/Pragmático ( $M = 4,04$ ;  $SD = 0,036$ ) tiene mayor precedencia sobre los otros. Por lo estudio presentado los estilos que tienen valores de significación menor que 0,05 son: Expresivo/Simpático y Reservado/ Confiable, tienen dependencia de la variable género. Haga que los estilos, Meticuloso/Ponderado y Discutidor/Pragmatico, han valores de significación inferior a 0,05 lo que indica que no son independientes para las variables de género y área de especialización. Los estilos de comunicación de escala ha demostrado su fiabilidad en las dimensiones: Meticuloso/Ponderado ( $\alpha = 0,86$ ), Expresivo/Simpático ( $\alpha = 0,74$ ), Discutidor/Pragmático ( $\alpha = 0,64$ ) y Reservado/Confiable ( $\alpha = 0,63$ ).

Palabras clave: Comunicación, Estilos, Temperamentos, Personalidad, Evaluación Psicológica.

## **Apresentação e Justificativa**

O comportamento manifesto em qualquer ambiente social ou de trabalho é representado pelas reações psíquicas que são exteriorizadas. Estas exteriorizações são manifestadas nas atividades Humanas desempenhadas em qualquer papel ou função no contexto do trabalho (Bergamini, 2008). Tal comportamento pode ser compreendido como uma manifestação verbal, com movimentos associados que, vinculados a determinadas emoções, é repleta de significados.

Toma-se aqui a defesa da comunicação adequada que oferece suporte às relações sociais. O atual momento social tem sido definido como a era da modernidade líquida (Bauman, 2003) ou como uma era cujas mensagens e fenômenos são confusos, fluidos e imprevisíveis (Carneiro, 2008). Interagir com as pessoas, comunicar-se adequadamente é muito trabalhoso, é cansativo e, para algumas pessoas, demanda muita concentração. A sociedade contemporânea enfrenta um paradoxo. Assim, estimular a autonomia comunicativa revelando os estilos de comunicação para facilitação da convivência social é uma consequência positiva para o desenvolvimento deste trabalho de pesquisa.

Por meio desta lógica de manifestação do comportamento através da fala, subentende-se o processo de comunicação humana. Esta comunicação, aqui observada, exterioriza não apenas componentes biológicos como também manifesta componentes emocionais, tanto quanto sociais e cognitivos. Trata-se de uma comunicação que deve ser compreendida também como condição relevante para a saúde mental do indivíduo inclusive no seu trabalho, pois nesse contexto algumas reações não são bem recebidas. De acordo com Robbins (2011), no ambiente de trabalho existe o comportamento manifesto e o comportamento reprimido, que atende às exigências comportamentais do local onde o indivíduo atua profissionalmente. Resta então ao trabalhador suprimir uma série de atitudes e verbalizações nas suas rotinas profissionais.

Fatores como falta de comunicação, omissão de participação ou mesmo de ausência de apoio social são considerados estressores no ambiente de trabalho (Santos et al., 2010). O desajuste emocional, a falta de racionalidade nas atitudes, os conflitos interpessoais podem ser sintomas de estresse que são percebidos na comunicação do indivíduo nas suas relações sociais e também no contexto de trabalho; contexto este altamente competitivo e supervalorizado atualmente.

A atuação profissional contemporânea é marcada pela flexibilidade funcional ou polivalência, pela multiquificação e a politecnicidade, assim como pela extensa capacidade em lidar com problemas e, finalmente, pela capacidade de relacionamento interpessoal (Ferreira et al., 2009). Esta última é definida pela habilidade social (em razão da comunicação eficaz, habilidade de negociação e de resolução de conflitos), pelo trabalho em equipe e pela tendência em assumir novas responsabilidades. Observar ou acompanhar tais competências é um novo paradigma que se firma em nome da valorização do capital humano e da qualidade de vida do trabalho, afirmam Ferreira et al. (2009).

Numa edição da revista *Você S/A* foi publicada uma lista com as habilidades mais requeridas em 512 das maiores empresas brasileiras empregadoras na atualidade. Em primeiro lugar na lista de preferências está “a boa comunicação, seguida da flexibilidade e capacidade de liderança em terceiro lugar” (Pugliesi, 2011, p. 31). Tais capacidades podem estar vinculadas a temperamentos com tendência mais expansiva e que também podem estar alocadas em determinadas carreiras ou área de conhecimento. Portanto, o presente trabalho de pesquisa teve como participantes do estudo profissionais em formação numa escola de ensino superior.

Em pesquisas de Oakland, Glutting e Horton (1996), com sujeitos em idade adulta, confirmou-se que indivíduos com temperamentos de qualidades particulares são mais propensos a preferir certas vocações (Myers et al., 1998). Pesquisas com os estudantes (Oakland, Stafford, Harton, e Glutting, 2001) também indicaram que as preferências de temperamento estão associadas com as preferências profissionais. Uma compreensão das qualidades dos estudantes juntamente com o conhecimento dos seus temperamentos e o

desenvolvimento de habilidades específicas no contexto de aprendizagem podem ajudar os professores a identificar suas carreiras de interesse (Oakland & Joyce, 2004).

No tocante à comunicação dos profissionais o estudo ora apresentado teve como principal elemento teórico estudos sobre temperamentos humanos, sendo este elegido como um fator importante a ser analisado no retrato da comunicação humana. Para tanto, considerou-se necessário desenvolver estudos acerca da mensuração de temperamentos humanos, tipos de personalidade para, enfim, fazer a proposição de construção de um Escala brasileiro de Estilos de Comunicação. Os instrumentos de mensuração de temperamentos e de tipos de personalidade são largamente utilizados na avaliação do perfil das pessoas a serem admitidas no ambiente de trabalho. Assim, os capítulos iniciais do presente trabalho de pesquisa asseguraram dados de uma revisão bibliográfica sobre os temas, de tal forma que o resultado desse estudo pudesse oferecer subsídios técnicos e metodológicos para a estruturação da Escala brasileiro de Estilos de Comunicação. Além disso, o estudo também foi desenvolvido distribuindo a amostra de participantes da pesquisa, com um total de 861 pessoas, em áreas de conhecimento distintas (Humanas, Exatas e Biológicas e da Saúde), visando, assim, a contribuir para uma análise do perfil de comunicação de profissionais de diferentes áreas de formação. Para fins de utilização deste estudo considera-se, portanto, relevante construir mecanismos de associação sobre como a variação dos estilos de comunicar pode resultar em determinados tipos de comportamentos comunicativos.

É sabido, pelo senso comum, que as pessoas preferem se comunicar de maneiras diferentes e cada um se justifica socialmente como sendo parte de seu estilo pessoal. Observando as pessoas no papel de interlocução, Allen e Brock (2007) apontam como é fácil detectar que alguns indivíduos parecem ter muito a dizer espontaneamente sobre qualquer tipo de assunto, enquanto que outros são profundos no silêncio contemplativo antes de se expressarem ou, até mesmo, preferem não dar nenhuma contribuição verbal ao assunto em pauta ou então optam por um número reduzido de palavras em suas

manifestações comunicativas. Da mesma forma, alguns parecem falar do coração, refletindo seus valores, enquanto que outros são mais reservados e factíveis em sua comunicação (Allen e Brock, 2007). O interesse em investigar como se dá esse processo tem levado estes pesquisadores a atribuir uma perspectiva de estilo de comunicação vinculado ao sistema emocional e de definição de personalidade.

Por essa razão, considera-se pertinente que esse mesmo tipo estudo seja conduzido no Brasil, desenvolvendo e aplicando instrumentos de medida desses estilos. Tais instrumentos também devem ser construídos de acordo com a perspectiva social, histórica e cultural do país. Assim sendo, as empresas instaladas em solo brasileiro podem, a partir de resultados de estudos dessa natureza, contar com modelos melhor adaptados à realidade nacional e, com isso, conduzir treinamentos de forma a obter melhoras no desempenho comunicativo dos profissionais que nelas atuam, favorecendo seus negócios. Trata-se de consequências possíveis, desde que estudos sobre estilos de comunicação possam ser mais amplamente difundidos entre as academias e, em particular, em áreas que estudam o comportamento humano e suas variáveis.

Dadas todas as justificativas anteriores, considera-se importante ressaltar, portanto, que a escolha profissional ou de carreira necessita ser observada não só pelo prisma dos temperamentos humanos ou de perfil de personalidade, como é feito atualmente, mas também pelos estilos comunicativos. No presente trabalho, estes estilos de comunicar são compreendidos como inerentes aos estilos de temperamentos, sendo os estilos de comunicar aqueles manifestos nos relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho, conforme dito anteriormente. Dessa forma, observada a realidade, pode-se afirmar que há uma premente necessidade de compreender melhor as bases emocionais da comunicação humana. Isto se faz necessário para que se viabilize o desenvolvimento de novas práticas de aprimoramento da comunicação, respeitando o estilo particular de cada indivíduo, conforme já afirma o senso comum.

Acreditando que o acesso do profissional às informações sobre os temperamentos bem como das habilidades de comunicação que cada indivíduo guarda em si podem ser de grande ajuda para atuação profissional e também determinante para elevar as possibilidades de sucesso profissional do trabalhador, foi que se deu início ao estudo que ora se apresenta. Além disso, o apelo das empresas pelo melhor desempenho e pelo aprimoramento das habilidades no mercado de trabalho têm “levado os profissionais a buscar orientação por conta própria” (Giardini & Tozzi, 2011, p. 26). Isso implica na necessidade premente do uso de instrumentos de avaliação nacionais que favoreçam a detecção mais precisa dos fatores que influenciam na conduta comunicativa do profissional moderno e sintonizado com as exigências do mercado.

Um fator importante que foi considerado para o desenvolvimento desse estudo sobre estilos de comunicação é o fato de que os dramas cotidianos tornam tão difícil quanto desgastante o convívio ou a relação com o outro. A intensidade emocional e as manifestações comunicativas exacerbadas ou mesmo displicentes dificultam as relações interpessoais. No entanto, como tais fatores são decorrentes de variáveis difíceis de serem controladas empiricamente, o recorte desse trabalho restringe-se à dimensão da comunicação verbal, mesmo que as consequências dessas manifestações sejam eliciadas por processos sociais ou emocionais desconhecidos. Isso implica num estudo cujo interesse maior é a detecção de fatores que expliquem preferências de formas de se comunicar.

Por outro lado, cabe aqui salientar que na ciência da Fonoaudiologia, os estudos sobre a comunicação humana têm estado muito focados em aspectos técnicos, como os processos sensoriais para a produção de fala, codificação e decodificação de signos linguísticos. Porém, as crescentes exigências que o mercado de trabalho tem feito quanto à competência comunicativa dos profissionais que atuam em corporações, implicam na necessidade de novos procedimentos técnicos de avaliação da comunicação, tendo como foco o desempenho comunicativo. Neste contexto em particular, considera-se a

habilidade de comunicação e relacionamento interpessoal como indicador de produtividade para qualquer profissional.

O domínio das técnicas de comunicação não é, por si só, facilitador da qualidade e da eficácia do relacionamento interpessoal. Os estilos individuais precisam ser percebidos, analisados e compreendidos pela luz da ciência. No Brasil, até o presente momento, se estes fatores de estilos individuais são observados, na revisão bibliográfica necessária para conhecimento do tema, esta pesquisadora não detectou onde existe fundamentos teóricos claros e precisos sobre o assunto. O que se encontra na literatura são opiniões de pessoas que circulam por ambientes organizacionais e descrevem como esperam que os profissionais se comportem em suas relações sociais no trabalho e como devem apresentar suas manifestações verbais enquanto profissionais.

Atualmente, o pressuposto para as organizações é que as habilidades de relacionamento interpessoal estão estruturadas num conjunto de atitudes que reflete numa comunicação mais adequada. Trata-se, portanto, de um indicador de vantagem competitiva, na qual se entende o fator humano e suas habilidades como seu maior diferencial, mas não há clareza científica desses apontamentos.

Importa lembrar que a comunicação interpessoal mostra sua vulnerabilidade quando informa sucessivos problemas de adaptação dos indivíduos com determinados tipos de temperamentos em ambientes não condizentes com os traços de personalidade dos indivíduos. Nesse sentido salienta-se neste estudo que as experiências sociais podem influir nos relacionamentos e derivar comportamentos de passividade ou agressividade, isto é, menos assertivos nas equipes de trabalho.

Os estudos de Martins (2005), enfocando a assertividade como sendo um fator relevante para a eficácia na comunicação, deram início a um movimento importante nas empresas no sentido de detectar aspectos definidores desse perfil de comunicação em seus colaboradores. França e Leite (2007) são autores que fazem a defesa de que alguns tipos de

comunicação assertiva demonstram aspectos relevantes do trabalhador no contexto organizacional: a inteligência social, autoconsciência, emoções, temperamentos e até mesmo a automotivação. Quando não há assertividade, há vulnerabilidade comunicativa, porém, toda a compreensão da qualidade dessa comunicação assertiva perpassa por questões inerentes aos estudos de Martins (2005) sobre assertividade. Desde então, pouco se evoluiu para diferenciar estilos de comunicação que possam explicar os comportamentos comunicativos para, enfim, dimensionar características que tornem a comunicação dos indivíduos como sendo frágil ou pouco eficaz.

Argumenta-se então em favor da relevância do presente trabalho em razão de que suas contribuições podem elucidar como os indivíduos com diferentes estilos de comunicar se expressam e se comportam com seus pares. Neste trabalho, conforme afirmado anteriormente, sua complexidade se explica em função de considerar que os comportamentos manifestos estão ancorados em tipos de personalidades humana. Tipos estes que oferecem suporte teórico para se estruturar melhorias significativas no que concerne as dificuldades de expressão.

Refletindo um pouco mais sobre o assunto, é certo supor que no ambiente de trabalho todo profissional visa expressar-se de forma a projetar uma imagem de credibilidade, confiança, argúcia, energia. As empresas, de maneira geral, tendem a perceber a comunicação do profissional quando ele se destaca, quando ela o projeta profissionalmente e, conseqüentemente, também a empresa onde ele atua. Isto implica também, enquanto cientistas da área, analisar a contrapartida deste fato, ou seja, quando a comunicação recebida é verdadeiramente pobre ou muito improdutiva: as pessoas fazem uma nota mental dessa percepção negativa para si mesmo e para os outros (Allen & Brock, 2007).

Uma opinião partilhada na ciência da comunicação é que a autocrítica ou mesmo a autocensura defasada ou pouco desenvolvida contribui para projetar uma comunicação insegura ou insuficiente para promover convencimento, estabelecer ou mesmo manter relacionamentos interpessoais positivos (Allen & Brock, 2007). Por essa razão, é necessário, ainda, que a

ciência consiga desvendar as estratégias e atitudes expressas que possam definir tal situação de eficácia comunicativa. A proposta deste estudo é observar essa situação pelo prisma dos estilos de comunicação.

Sabe-se que o avanço da sociedade pode, em certa medida, se pautar pelas relações Humanas. Para tanto, é ideal que a ciência seja capaz de apresentar recursos que promovam medições, explicações e estratégias de melhorias. Assim sendo, argumenta-se que este trabalho se desenvolveu em razão de um tipo de comunicação na qual seja percebida a expressão de pensamentos bem como a de sentimentos, com espontaneidade e com o mínimo de conflitos interpessoais. Os estilos se inserem neste contexto, já que compreendem os temperamentos. O tema em si aparece como interessante e pode proporcionar novas discussões e interpretações acerca da comunicação humana já que há forte interesse social pelo que pode comprometer ou facilitar a comunicação. A interlocução, por si só, integra as relações sociais, trata-se de um benefício almejado pelos indivíduos que ocupam seu lugar na sociedade e estão aquém dos muros da academia.

Acredita-se que o presente projeto, aplicado no contexto de vivência profissional do pesquisador - escola de ensino superior - pode trazer contribuições significativas para sua própria capacitação profissional. De tal modo sendo, todo o direcionamento do presente estudo, enfocando os fatores emocionais quanto ao desempenho comunicativo, pode contribuir para positivas mudanças na rotina e no contexto de trabalho em que estão presentes as relações Humanas. A formação na ciência da Fonoaudiologia da pesquisadora autora do presente trabalho permite alinhar os pressupostos teóricos da comunicação com os temperamentos humanos, estes delineados pela Psicologia. Esta última fornece a base teórica e testes validados de avaliação psicológica das habilidades relevantes para a competência humana em comunicação: cognitivas, emocionais e sociais.

Encontrar mecanismos de avaliação dos estilos de comunicação, fundamentados em temperamentos, visando conhecer as tendências que regem as ações Humanas em contexto comunicativo pode abrir novos horizontes de desempenho humano na comunicação. O pressuposto teórico do

presente estudo se atém aos estilos de comunicação, mas a competência comunicativa, para além dos benefícios deste trabalho, dependerá de estudos correlatos futuros, sendo que o tema desta pesquisa pode oferecer subsídios técnicos para novas e aprofundadas discussões científicas.

Os pressupostos estabelecidos por Allen e Brock (2007) que confirmam o fato de as pessoas preferirem se comunicar de maneiras diferentes e que, conseqüentemente, a maioria das pessoas tem um estilo de comunicação preferido, foram fundamentais para este trabalho. Optou-se por essa base teórica como subsídio técnico para este estudo com a finalidade de estabelecer uma relação teórica entre os estilos de comunicação e os tipos de temperamentos humanos (a partir dos tipos psicológicos junguianos). Assim, o presente projeto segue a mesma temática dos estudos de Allen e Brock (2007). Isto implica em considerar a existência de um sistema, concebido pela Psicologia como tipos de temperamentos, que fornece uma estrutura simples para a compreensão das diferenças de comunicação entre os indivíduos. Os benefícios deste estudo são muitos e seguem por várias direções.

Os componentes da comunicação estudados e organizados nesta tese em forma de estilos de comunicar podem auxiliar os profissionais que atuam na área de tratamento psicológico ou fonoaudiológico, não somente no diagnóstico do problema de relacionamento interpessoal como também na abertura de caminhos para a solução dessas questões. Tais problemas, segundo o que foi ponderado neste capítulo de abertura, interferem no estabelecimento e manutenção de relacionamentos, bem como na obtenção de objetivos acadêmicos e profissionais.

Os limites do presente trabalho restringem-se, portanto, aos domínios dos estilos da comunicação verbal. No entanto, a definição do caráter do estilo de comunicação por si só não é resultado de um único foco de olhar e de estudo sobre a comunicação. As habilidades comunicativas, assim como o desempenho do comunicador – competências comunicativas – também devem ser consideradas. Dessa forma, o presente estudo traz contribuições teóricas relevantes porque apresenta uma revisão detalhada da competência em comunicação, dos processos emocionais (focando-se em temperamentos) a

ela vinculados e, conseqüentemente, dos estudos de estilos de comunicação para a construção do instrumento de pesquisa na área.

Além da premência em conceber um instrumento de avaliação de estilos de comunicação brasileiro, justifica-se o presente trabalho pela relevância científica inédita que o tema traz para as áreas de conhecimento da Psicologia e da Fonoaudiologia. Isso tudo em função do relato teórico que contempla o suporte de saber científico sobre a comunicação humana, assim como os processos de padronização de testes que a Psicologia oferece por meio da avaliação psicológica. Sendo assim, fica clara a importância de um modelo teórico que explique, exemplifique e mensure os estilos de comunicação no contexto social e para o trabalho.

A relação de justificativas apresentadas para a importância do estudo serve de pressupostos para a organização do trabalho que se segue. Assim, no primeiro capítulo – de Introdução – foram apontados os primeiros indicadores teóricos de comunicação e já contextualizando o assunto no ambiente de trabalho já que os participantes da pesquisa foram estudantes universitários já inseridos, na sua maioria, em ambiente formal de trabalho. Ainda nesse capítulo, uma revisão histórica da comunicação foi apresentada. Assim como foram relatados alguns dos instrumentos de mensuração na área, já que, o presente estudo contempla não somente uma proposição teórica para os estilos de comunicação. O presente trabalho também teve como foco a construção e validação de um instrumento para avaliar a incidência dos estilos de comunicação nos participantes do estudo.

Como os estilos de comunicação neste estudo são percebidos como expressão dos estilos de temperamentos, uma visão histórica desse tema, bem como a análise de trabalhos que alinham a mesma teoria, foram apresentados nos subcapítulos sequenciais. A Introdução teórica formalizou uma análise de temas que tratam sobre modelos teóricos da comunicação assim como apresentou análises mais avançadas das pesquisas sobre a competência comunicativa. São apresentados, portanto, estudos que têm como base a fundamentação da competência comunicativa por autores que destacam os

estilos de comunicação como parte de seus estudos, sendo estes estilos também baseados em traços de personalidade.

A ampla revisão teórica do capítulo introdutório se finaliza com a apresentação de um modelo teórico sobre estilos de comunicação, contemplando a definição desses estilos para elaboração do instrumento de pesquisa. Dessa forma, o trabalho apresenta seus objetivos divididos em 3 estudos: teórico, análises do construto, sendo um dos estudos a análise de conteúdo e outro estudo as análises de validade.

Assim, nos capítulos finais são apresentadas as discussões dos dados obtidos sob a luz de autores da proposição teórica e revisão dos descritores dos estilos inicialmente propostos no modelo teórico. Finalizando, a conclusão lança novas perspectivas de estudos sobre o tema com base nos dados discutidos.

## 1. Introdução

### 1.1 Comunicação e ambiente de trabalho

*Sem a comunicação cada pessoa seria um mundo fechado em si mesmo. Pela comunicação as pessoas compartilham experiências, ideias e sentimentos. Ao se relacionarem como seres interdependentes, influenciam-se mutuamente e, juntas, modificam a realidade onde estão inseridas (Bordenave, 1997, p. 36)*

A palavra Comunicação deriva do termo *comunicare* que, em latim, significa tornar comum, partilhar, repartir, associar, trocar opiniões, e pode ser entendida como um processo social dinâmico, contínuo e complexo, que se apresenta no dia-a-dia das relações e em distintas dimensões (Jakobson, 1974; Bordenave, 1997, Pimenta, 2004). A comunicação, segundo Lopes (2003), é uma ferramenta da sociedade contemporânea em setores públicos ou privados, uma ferramenta estratégica que facilita o acesso aos mais diferentes públicos.

Em defesa de uma epistemologia da comunicação, Duarte (2003) apresenta a palavra 'comunicação', a partir do dicionário etimológico, como derivada de *communis* cujo sentido é que pertence a todos. O termo, na verdade, segundo o autor, é a definição de tornar comum, cuja origem é *communicatione*. Assim, o autor defende que o sentido de *comunicare* vem a ser comungar e apresenta comunicação como um macroconceito com articulação recíproca de vários conceitos ou ideias associadas.

As definições de comunicação, de acordo com Littlejohn (1988), são muito variadas, amplas ou abrangentes. Contudo, segundo o mesmo autor, que argumenta sobre os fundamentos da comunicação humana, há dimensões na definição de comunicação que atendem à ideia de inclusão e exclusão, além de tão somente emissão e recepção. A intencionalidade também está presente nas considerações desse autor e na revisão literária que ele apresenta sobre o conceito de comunicação como, por exemplo, a mensuração de eficiência e eficácia e de julgamentos implícitos de qualidade (Shannon & Weaver, 1964).

Nessa revisão conceitual, Littlejohn (1988) nos apresenta alguns conceitos da comunicação: símbolos verbais e fala, compreensão, relacionamento ou interação (processo social), redução da incerteza, processo, transferência ou transmissão (intercâmbio), ligação ou vinculação, participação comum, canal ou meio (via), reprodução de lembranças, resposta discriminativa e modificação do comportamento, estímulos, intencionalidade, tempo, situação e poder.

No processo de comunicação direta (face-a-face), não só a expressão exterior dos interlocutores é percebida, como também seu mundo interior: a condição, a intenção, traços de caráter, inteligência, etc. As pessoas, de certa forma, "penetram" nos outros, recolhem e utilizam informações úteis para a interação (Barabanschikov, 2010). Há que se considerar que esta é uma visão bastante aprofundada de comunicação enquanto processo de interação entre pessoas. Contudo, ainda resta discutir como essa visão pode ser aplicada no contexto de atuação profissional, já que as pessoas no ambiente de trabalho, dadas as condições de competitividade, nem sempre permitem esta revista interna.

No início deste século, Boudreau, Boswell e Judge (2001) estudaram variáveis de personalidade em relação a uma carreira de sucesso entre os executivos dos EUA e Europa. Para a amostra dos EUA, eles descobriram que o neuroticismo, afabilidade e consciência foram negativa e significativamente relacionados com a satisfação de carreira, enquanto extroversão foi positiva e significativamente relacionada com a satisfação de carreira. Para a amostragem europeia, eles descobriram que o neuroticismo foi significativa e negativamente relacionado à satisfação da carreira, enquanto a extroversão foi significativa e positivamente relacionada à satisfação de carreira. Os autores observaram que os resultados de consciência e afabilidade eram inconsistentes com pesquisas anteriores à teoria, e apelaram para as tentativas de replicar essas descobertas. Coerentemente com os resultados acima, Seibert e Kramer (2001) descobriram que extroversão foi positivamente relacionada com a satisfação de carreira e neuroticismo foi negativamente relacionada com a satisfação de carreira em uma amostra de 496 empregados em um conjunto diversificado de ocupações.

Os resultados dos estudos de Lounsbury et al. (2003) reforçam a proposição de que traços de personalidade são relacionadas com o sucesso da carreira. As descobertas desses pesquisadores sobre uma relação positiva entre a satisfação profissional e emocional no contexto de traços de personalidade são muito consistentes, oferecendo-nos abertura para novos questionamentos sobre a qualidade da interferência dos tipos de temperamentos e o estilo de comunicação das pessoas no ambiente de trabalho. Os autores sugerem que novos critérios em outros ambientes devem ser considerados para se analisar o potencial de sucesso na carreira. Além disso, a assertividade foi um dos indicadores que demonstrou maior significância relacionada ao sucesso na carreira. A descoberta de Lounsbury et al. (2003) é consistente com a noção de uma competência geral pessoal como fator determinante do comportamento profissional, abrangendo a adaptabilidade, auto-confiança e aspiração.

No final do século passado, poucos estudos sobre satisfação na carreira e emprego tiveram uma abordagem quanto aos tipos de personalidade (Tharenou, 1997). Para resolver esta lacuna, Judge et al. (1999) investigaram as cinco grandes traços de personalidade (Costa & McCrae, 1985; Digman, 1990; John, 1990) em relação ao sucesso na carreira. Utilizando dados de estudos longitudinais intergeracional, eles descobriram que o neuroticismo foi negativa e significativamente relacionado com o sucesso na carreira, enquanto que a abertura e consciência foram positivamente e significativamente relacionadas com o sucesso da carreira, sem ter sido encontradas relações significativas para afabilidade e extroversão. Estas relações foram observadas simultaneamente tanto para adultos e para principais fases da vida, até a infância, produzindo relação significativa entre sucesso e tipos de personalidade. Tais descobertas estabeleceram claramente a importância de variáveis de personalidade na contabilização de variação no sucesso na carreira (Lounsbury et al., 2003)

Em pesquisa recente sobre qualidade de vida do trabalhador, segundo o modelo de Walton (Timossi et al., 2010), na percepção de funcionários foram encontrados indicadores importantes que determinam a satisfação deles no

ambiente de trabalho: integração social (65,6%), uso das capacidades (68,2%), e relevância social - com o maior escore (69,1%). Tal resultado, com índices elevados nestas categorias, comentam os autores, não representam os critérios clássicos de qualidade de vida e são considerados de forma independente do nível de instrução dos trabalhadores. Isto leva a crer que investir no aprimoramento das habilidades sociais e cognitivas do trabalhador pode constituir uma fonte de promoção da saúde no contexto corporativo.

## **1.2. Perspectiva Histórica da Comunicação**

A comunicação tem sua causa na própria ambiguidade (Pimenta, 2004; Baecker, 1999; Bordenave, 1997; Littlejohn, 1988, 1992), isto é, só ocorre comunicação quando a conduta contempla certo grau de incerteza (Grant, 2003, Luhmann, 1997). Assim sendo, não havendo a possibilidade de predizer o que um indivíduo pretende comunicar, o fenômeno comunicativo se faz presente com o intuito de esclarecer ou desanuviar as imprecisões. A causa da comunicação, segundo Bordenave (1997), é a tentativa de reduzir a ambiguidade (não saber qual é a direção correta) e a incerteza (não ter as informações corretas para uma direção determinada). Comunicação, portanto, é um processo social, dinâmico e contínuo (Foster-Cohen, 2004; Grant, 2003; Bordenave, 1997; Littlejohn, 1988).

A origem da fala humana, por outro lado, ainda é discutível. Num primeiro momento, pode ter havido a imitação dos sons da natureza pelo homem primitivo, depois podem ter surgidos os gestos e, portanto, os signos (Pimenta, 2004; Bordenave, 1997). Mas sabe-se que a comunicação se desenvolveu a partir das estruturas oromiofaciais que se adaptaram para serem utilizadas como aparelho fonador; nisto se insere o conceito de oralidade (Gontijo, 2004).

Bem além dos registros de comunicação em pinturas rupestres, a história da humanidade praticamente se funde com a evolução da comunicação humana (Gontijo, 2004). Na Grécia antiga, considerada o berço da civilização

ocidental, o pensamento filosófico, bem como sua arquitetura e arte, que influenciaram a cultura do povo ocidental, podem ser estudados ainda hoje devido aos registros traçados pelas letras do alfabeto grego nos antigos pergaminhos. Ali, nas cidades da antiga Grécia, por volta de cinco séculos antes de Cristo, na praça central – denominada *Ágora* – foi onde surgiu o uso e o estudo da oratória em assembleias que visavam discutir os interesses das cidades (Austin & Naquet, 1986).

A maior substância para a civilização greco-romana era o uso adequado da palavra: a arte da palavra como meio de exteriorização de ideias (Lopes, 2000). A matéria verbal, com o uso da retórica, tinha sua ascendência não só artística como espiritual; o homem civilizado tinha pela oratória um grande fascínio, o que possibilitou, inclusive, introduzir uma hierarquia de valores, sendo os da mente – pelo domínio da oratória – em grau de importância superior ao das mãos. É nesta civilização, inclusive, que se encontram os primeiros registros de estudos sobre a divisão do discurso.

Na educação ateniense a retórica era disciplina fundamental e a logografia (elaboração de discursos escritos para serem decorados e pronunciados) tornou-se um tipo de profissão. Aristóteles - 383-322 a.C. -, discípulo predileto de Platão, famoso não só pelo seu estudo dos fundamentos filosóficos vindos da escola Socrática (até então divulgados somente por ensinamento oral), foi o primeiro a deixar legado escrito sobre a oratória e a retórica para seus alunos – a obra de Platão destinava-se, sobretudo, ao público geral e teve repercussão no pensamento mundial. A pompa e o rodeio eram recursos utilizados para esquema de discurso pelos antigos sofistas gregos. O pioneirismo de Aristóteles na formulação de um texto específico sobre oratória constitui um modelo para a argumentação. Em "*Arte Retórica*", percebe-se uma base legítima da nova ciência chamada lógica – ciência diretiva da operação de raciocinar (Ferreira e Cervantes, 2009; Oliveira, 2002).

O *Institutio Oratória* – manual de treinamento em oratória, escrito em latim, base para os exercícios de oratória até o século XIX (Asfora, 2008) - tratava do ensino da retórica e do treinamento da oratória e permitiu que esse ensino atravessasse os limites da antiguidade, fazendo-se presente nas

escolas desde as famílias ricas do Império Romano até o século XIX. É sabido que a supremacia Romana na oratória deu-se no estilo de falar, o que originou uma eloquência maior ao pronunciamento do discurso. Após seu apogeu na antiguidade, a oratória submergiu junto ao povo e refugiou-se na Igreja: durante a Idade Média, que se estendeu por séculos, com uso restrito da eloquência aos religiosos fazendo uso da palavra nos púlpitos e nos conselhos de reis.

Embora o racionalismo defendido por Descartes francês René Descartes (1595-1650) para explicar a natureza da comunicação humana, a linguagem passou a ser objeto de interesse da ciência em meados do século 19, com os estudos de Ferdinando Saussure, tratando de ser este o maior salto em relação a compreensão desse fenômeno que se manifesta no ser humano de forma a constituir sua evolução, de acordo com os pressupostos darwinista, num movimento chamado estruturalismo (Chomsky, 1994) . A partir deste momento a comunicação passa a ser percebida, pela ciência, como importante ferramenta de organização e constituição social. A qualidade da comunicação, sua efetividade e definições de competências são temas que devem ser tratados nos capítulos adiante. Algumas das ciências que estudam a comunicação são: a antropologia, a linguística, a neurolinguística, a sociologia e sociolinguística, a Psicologia e a Fonoaudiologia.

Uma das formas de compreender como a qualidade de pronúncia, de efetividade de discurso e competência de fala é tornar a habilidade de comunicação como objeto de pesquisa da área da avaliação psicológica.

### **1.3. Avaliação Psicológica e Instrumentos de Medidas da comunicação**

No tema avaliação psicológica, o desenvolvimento científico das últimas décadas possibilitou a outras Ciências a investigação e a intervenção em diferentes atividades. Os temas abordados pela avaliação psicológica têm colaborado para que novos desafios em variados campos de ação possam ser desenvolvidos e interpretados à luz da psicometria. Cada vez mais, outras Ciências buscam pelos resultados dos estudos da avaliação psicológica, cuja

extensão e prática de pesquisa favorecem a intervenção na realidade, como também oferece suporte técnico para novos estudos em distintas áreas do conhecimento.

O Brasil está entre os principais países do mundo em produção científica (Zancan, 2000; Joly, 2004). A metaciência sobre a Psicologia no Brasil (Witter, 1999) é indispensável; nesta última década vêm sendo realizadas investigações não somente sobre as bases de dados eletrônicas como também a sobre a comunicação científica em congressos (Santos et al., 2003).

O desenvolvimento de estudos na área da avaliação psicológica no Brasil possui como fato histórico a relação entre os experimentos em pesquisa psicológica e o desenvolvimento de instrumentos de medida para avaliação psicológica (Gomes, 2004; Monarcha, 2008). Para Gomes (2004), determinadas publicações impactaram a área de avaliação psicológica, no início do século passado, no Brasil, como por exemplo: O movimento dos testes (Baker, 1925); Teste individual da inteligência (Alves, 1927); O método dos testes (Bomfim, 1928); Testes: como medir a inteligência dos escolares (Rocha e Andrade 1930); entre outros que, de certa forma, influenciaram e fomentaram pesquisas com testes para mensurar e avaliar comportamentos e instrumentos adequados às mais diversas populações.

O movimento dos testes, segundo Monarcha (2008), gerou um abalo no sistema educacional de modo que as escolas massificaram o ensino na área. Em princípio este movimento atendeu às demandas da avaliação aplicada à aprendizagem e à educação. Mas também outros tantos testes foram desenvolvidos e aplicados à avaliação e diagnóstico da loucura, conforme ele mesmo comenta, referenciando trabalho de outros autores que deram início ao processo da aplicação dos testes para avaliação do comprometimento da saúde mental. Este quadro representa a assim chamada Psicologia Objetiva, contrapondo à Psicologia Clássica, muito vinculada às ideias e teorias sobre aquilo que se conhece como sendo faculdades da alma. Lourenço Filho (1930) é o principal precursor da nova Psicologia no país.

Noronha (1999) descreve a avaliação psicológica como um processo que pode ou não incluir testes padronizados como recurso para atingir seus objetivos. Na avaliação psicológica estão envolvidas a coleta das informações, os instrumentos e as diversas formas de medidas para que se possa chegar à uma conclusão. Sendo assim, o processo de avaliação psicológica inclui diferentes procedimentos de medidas, na busca de identificar dimensões específicas do sujeito, do seu ambiente, assim como da relação entre eles. Ainda de acordo com a autora, durante muitos anos esta prática de elaboração de testes de avaliação psicológica sofreu as consequências de um desenvolvimento conturbado, tendo sido alvo de críticas e discussões. Ainda assim, dado o crescimento dos estudos (Lourençoni e Weschler, 2011) na área, supõe-se que os testes de avaliação psicológica encontram-se hoje em um momento de modificação.

Nos últimos 12 anos, a testagem psicológica se expandiu para além das clínicas e universidades, pois, segundo Casullo (1999), os instrumentos de medida podem oferecer suporte nas áreas: organizacional, educacional, forense, saúde, ambiental, comunitária, social e preventiva. Acrescenta-se à lista a finalidade de diagnóstico, intervenção encaminhamento, orientação (psicopedagógica e vocacional), seleção, prevenção e pesquisa (Wechsler, 1999; Lourençoni & Weschler, 2011).

Os testes psicológicos, segundo Anastasi e Urbina (2000), podem ser considerados essencialmente como uma medida objetiva e padronizada de uma amostra de comportamento. Eles não medem diretamente as capacidades e funções, mas amostras que devem representar adequadamente o fenômeno estudado. O que significa que os testes são, na realidade, semelhantes a qualquer outro teste científico, uma vez que por meio de uma pequena amostra, cuidadosamente escolhida, são realizadas as observações do comportamento da pessoa. Assim, como instrumentos de medida, devem apresentar certas características que possam justificar como confiáveis os dados que por eles foram produzidos.

Para Pasquali (1999), as controvérsias e os questionamentos da avaliação psicológica continuarão por um bom tempo. Conforme comenta o

autor, é necessário apoiar a utilização dos testes, assim como ajudar a superar as dificuldades que podem promover confusões e incompreensões de várias naturezas. Para tanto se faz necessário uma busca pela padronização e validação dos instrumentos utilizados pelos profissionais da área.

A sistematização dos testes psicológicos obedece a critérios de legitimidade do conjunto de evidências que tornam favoráveis as interpretações propostas aos resultados obtidos, ou seja, validade dos escores. No Brasil, as normativas para a construção de testes psicológicos é dada pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2003; 2004), cujos quesitos estão relacionados no Formulário de Avaliação da Qualidade de Testes Psicológicos da resolução 002/2003 e alteradas pela resolução 006/2004 que dispõe sobre a adequação dos dados empíricos dos testes psicológicos, cuja revisão não poderá ultrapassar 15 anos para dados referentes à padronização e 20 anos para dados de validade e precisão. Isso significa que o procedimento de construção de teste não termina quando é publicado. Estudos devem prosseguir e, para tanto é importante saber como está o estado da arte no tema do teste. Revisões de resumos de congressos podem servir de auxílio aos pesquisadores que precisam manter atualizadas suas contribuições com a ciência da avaliação psicológica.

Segundo Primi (2002), nos últimos anos a avaliação psicológica tem recebido atenção crescente não só dos psicólogos, como também da sociedade em geral. Um marco importante para alavancar essa área no país foi a criação do Instituto Brasileiro de Avaliação Psicológica (IBAP), em 1997, que passou a ser uma importante referência para os pesquisadores desta área.

As diretrizes seguidas pelo IBAP remetem a discussões de cunho científico sobre as propriedades da avaliação psicológica no contexto brasileiro. Tais diretrizes possuem forte referenciais e suporte normativo na *International Test Commission*, e contam também com apoio técnico da *American Psychological Association* (APA, 1985). Os suportes normativos estão baseados em parâmetros para o segmento da Psicologia focada na área educacional, de acordo com o que propõe o material publicado como *Standards for Educational and Psychological Tests*, da *American Educational*

*Research Association (American Psychology Association e National Council on Measurement in Education, 1999)*, entre outros.

Um importante referencial para os trabalhos com avaliação psicológica e o desenvolvimento de testes na área é o *Mental Measurements Yearbooks*, publicado pela Universidade de Nebraska, que traz informações pertinentes acerca da construção, aplicação e dos parâmetros psicométricos dos testes (Salvia e Ysseldyke, 1991). Esse compêndio, que traz revisões críticas dos testes, foi elaborado por autoridades na área de avaliação psicológica.

No Brasil, segundo Primi (2002), o Conselho Federal de Psicologia (CFP) tem adotado medidas visando inibir o uso de instrumentos de má qualidade, voltando maior atenção a estas questões de qualidade. Segundo o autor, isto ocorre com maior frequência e objetividade do que anteriormente, fato que favorece o crescimento de investimentos em pesquisa nesta área, caso constatado pelo crescente número de publicações em congressos do gênero no país (Lourençoni e Weschler, 2011). Grande parte desses estudos refere-se ao desenvolvimento e validação de testes psicológicos, no entanto, ainda existe muita polêmica na própria comunidade psicológica em torno deste tema (Joly & Noronha, 2006).

Provas de fidedignidade e de validação de testes da área da Psicologia são ferramentas estatísticas que auxiliam na aferição da qualidade dos instrumentos de avaliação psicológica. A fidedignidade mensura a consistência de um teste quando aplicado em tempos diferentes. A validação do instrumento refere-se à averiguação da acurácia com que instrumento se propõe a mensurar. Um teste pode ser fidedigno mesmo não sendo válido, mas um teste válido é sempre fidedigno (Bessa, 2007; Martins, 2006)

Uma das provas de validade é a de conteúdo. Trata-se uma técnica de análise para avaliar certos tipos de instrumentos, como questionários e formulários. A técnica depende do julgamento de quem faz a análise de validade para verificar se o instrumento está medindo o que se propõe a medir através da análise da existência de razões racionais para a classificação do conteúdo do instrumento. Além disso, são aplicados testes estatísticos ou de

base, lógica para determinar o percentual de acerto destas classificações, também definido como sendo validade de critério (Bessa, 2007; Martins, 2006). Neste caso se verifica relações empíricas de um teste emparelhadas com as relações teóricas numa rede nomológica (Pasquali, 2007).

Um teste pode ser compreendido de três formas, segundo Pasquali (2007), enquanto uma realidade psíquica ou ontológica, devendo ser entendido em si mesmo. Pode também ser compreendido como um rótulo, prossegue o autor, referindo-se a uma classe de comportamentos, sem nenhuma consistência de realidade, um conceito que representa uma realidade observável. Dessa forma o autor deposita sua crítica à realidade repleta de termos classificatórios e defende a validação de construto de forma vista e observada, consistente com hipóteses teoricamente deduzidas. Assim sendo, a validade de construto (Martins, 2006) é por ele apresentada como uma determinada medida de itens se relaciona de forma consistente com outras medidas.

Por outro lado, discutindo o conceito de validação, Bessa (2007), aponta para três tipos de validade: de conteúdo, concorrente e preditiva. A validade de construto, segundo a autora, vem a ser a mensuração dos itens do teste aplicados num contexto, semelhante ao processo descrito *no Standards for Educational and Psychological Tests and Manuals (American Educational Research Association, 1999)*. Há segundo a autora um movimento de unificação dos testes de validação. Entretanto, ela ressalta que deve existir, para além da uniformidade do conceito de validação, uma investigação de validade que construa análises que vão além das interpretações quantitativas fatoriais da teoria clássica ou de TRI. A autora considera também importante as interpretações qualitativas, que pondera, portanto, a coerência, amplitude e fundamentação conceitual a partir da qual se desenvolve o instrumento de medida. Com isso, subentende-se o planejamento no processo de construção de testes a fim de que haja uma base de argumento de sua validade.

No estudo com psicólogos desenvolvido por Noronha (1999), a fim de se compreender os problemas mais graves e mais frequentes no uso dos testes psicológicos, aproximadamente metade da amostra revelou que não utiliza

testes em sua prática profissional. Alguns disseram, ainda, que nunca fizeram uso de instrumentos em toda sua experiência enquanto psicólogos. Sbardelini (1991) coloca que psicólogos que criticam testes o fazem alegando que são pouco confiáveis ou até mesmo precários e que tendem a generalizar tanto nos traços quanto nas populações. Observa-se, através destes estudos, na fala do psicólogo, um tipo de argumentação frágil e generalista, que ora coloca todos os testes como bons, ora como ruins. A solução para esse tipo de situação é a pesquisa científica, pois estudos com esses instrumentos poderão determinar fragilidades e qualidades, sem generalizações, inexatas e aproximadas.

Os instrumentos de Avaliação Psicológica devem seguir normatizações internacionais rigorosas para que assim se assegure as dimensões de sua qualidade. Para tanto é necessário que se observem as recomendações do Conselho Federal de Psicologia, assim como as determinações dos órgãos internacionais já citados anteriormente neste capítulo, que são reguladores da prática de construção dos testes de avaliação psicológica, assim como dos estudos de validade destes testes a fim de se prosseguir com a padronização necessária e reconhecida pela comunidade científica.

Neste sentido, os congressos e eventos de cunho científico ajudam a consolidar esta área junto aos psicólogos e pesquisadores. A pesquisa e os debates acerca da área de avaliação psicológica têm sido feitos pelo IBAP desde 1997, data de sua fundação. É notória a produção e divulgação de conhecimento fomentada pelos congressos promovidos pelo instituto, que se mostra num crescente desde a data de seu primeiro congresso em 1998 (Noronha & Alchieri, 2004; Gomes, 2004 e Barroso, 2010).

Em 2011, ano de ocorrência do Congresso do IBAP, Lourençoni e Wechsler apresentaram estudos de revisão dos resumos dos congressos de 2007 e 2009. A partir deste estudo foi possível detectar o avanço das pesquisas que visam construção e validação de testes de avaliação psicológica. Porém, os dados mostraram que estudos sobre precisão e fidedignidade (-19,15%) e normatização (-28,57%) tiveram decréscimo. Assim, o estudo sobre estilos de comunicação não poderia neste estudo ficar apenas na revisão teórica.

Buscando uma parametrização das ocorrências de temas sobre comunicação na área de avaliação psicológica, Lourençoni e Wechsler (2011) detectaram, a partir do estudo dos resumos de trabalhos do Congresso IBAP 2011, que os temas envolvendo validação como foco principal, entre 2007 e 2009, obtiveram apenas 98,53% de crescimento, enquanto que o tema estudos sobre a cognição para desenvolvimento de novos testes ou aplicação dos já existentes cresceu mais de 146%. Em contrapartida, um fator importante de observação das autoras foi a finalidade dos estudos realizados em 2007 e 2009. Enquanto que, em 2007, predominaram estudos cujos objetivos visavam uso prático e diagnóstico, em 2009 predominaram estudos cujos objetivos eram investigação de validade, o que corresponde a um aumento de 212,82%. Importa ressaltar que os estudos apresentados com o objetivo de validade e temas envolvendo validação são da mesma amostra. Isto significa que os próprios cientistas ainda não apontam os termos validação ou validade nos títulos de seus trabalhos. Desta forma Lourençoni e Wechsler (2011) consideraram importante relatar a falta de clareza na elaboração de resumos quanto ao item faixa de idade da população estudada: de 2007 para 2009, observou-se aumento de mais de 85% em resumos sem dados sobre a idade da população estudada.

Com estes dados observados, o delineamento do presente trabalho de pesquisa considerou mecanismos de buscas de indexadores eletrônicos das publicações que não somente trouxessem o tema de construto e validade para o tema estilos de comunicação. Esse procedimento de busca de informação técnica sobre o assunto também permitiu uma revisão abrangente apresentada nos subcapítulos da introdução teórica. Na revisão de temas em avaliação psicológica associado ao termo comunicação e estilos nenhum trabalho sobre o assunto foi encontrado. Cabe aqui assinalar que mesmo registrando o aumento de volume de pesquisas na área de avaliação psicológica, ainda pode-se perceber a falta de instrumentos psicométricos produzidos unicamente voltados para a população brasileira (Barroso, 2010; Borges & Argolo, 2002; Pasquali, 1999).

De acordo com Ferreira (2002), pesquisas sobre o estado da área trazem o desafio de mapear e de discutir certa produção acadêmica em diferentes campos do conhecimento, tentando responder que aspectos e dimensões vêm sendo destacados e privilegiados em diferentes épocas e lugares. Elas têm caráter inventariante e descritivo da produção acadêmica e científica sobre o tema que busca investigar, à luz de categorias e facetas que se caracterizam enquanto tais em cada trabalho e no conjunto deles, sob os quais o fenômeno passa a ser analisado.

Há uma necessidade constante em realizar pesquisas sobre o estado da área para poder analisar com base em dados precisos os caminhos percorridos pela ciência e a localização de tendências, definindo a qualidade e a efetividade das investigações científicas na área (Barroso, 2010). Tais rumos podem ajudar aos futuros pesquisadores a pensarem suas práticas de pesquisa, bem como orientar a própria ciência, as políticas científicas e as publicações (Joly, 2004).

As medidas de Estilos de Comunicação têm início com o trabalho de Norton (1978, 1983) e de Gudykunst e colaboradores (1988; 1996). Na revisão sobre a influência asiática na comunicação norte-americana, feita pelo próprio Gudykunst (2001), o autor analisa a importância do trabalho de Robert Norton sobre os estilos de comunicação, apontando os fatores que determinam o Estilo de Comunicador. Estes estilos foram defendidos por Norton (1978; 1983) na escala por ele apresentada à comunidade científica (*Communicator Style Scale* – CSS). A escala desse autor, dada a sua importância, será apresentada mais adiante neste capítulo.

Entre os estudos mais recentes sobre medidas em comunicação humana pode-se citar o trabalho dos pesquisadores Vries et al. (2009), em Amsterdã. Os autores em destaque dedicam-se atualmente ao estudo dos estilos comunicativos e esse tipo de trabalho reforça a necessidade de repensar o modelo teórico da competência comunicativa para além de uma proficiência linguística. Os resultados do trabalho desses autores são discutidos à luz do complexo relacionamento interpessoal e também de estrutura de personalidade. O instrumento que desenvolvem baseia-se nos

fatores de personalidade *Big-Five*. No trabalho sobre estilos de comunicação Vries et al. (2009) apresentam sete dimensões a serem analisadas: precisão, capacidade de refletir, expressividade, apoio, emocionalidade, gentileza e força de envolvimento.

Apesar da importância do trabalho Vries et al. (2009), os resultados encontrados não alcançam com precisão um instrumento de medida da competência comunicativa, pois ficam de fora as habilidades cognitivas dentro das análises por eles realizadas. Contudo, esses mesmos autores fazem um esclarecimento sobre quais instrumentos de medida comunicativa eles consideram mais relevantes na atualidade e apresentam, entre outros: *Communicator Style Measure* - CSM - (Norton, 1983), *Relational Communication Scale* - RCS - (Burgoon & Hale, 1987), *Communication Style Scale* - CSS - (Gudykunst et al., 1996). Sendo que este último apresenta oito fatores – entre 80 itens –, assegurando um amplo conteúdo no instrumento de estilo de comunicação: Interpretação do Significado Indireto na Comunicação, Sensibilidade Interpessoal, Comunicação Dramática, uso de Sentimentos, Precisão e Abertura, e uma Percepção Positiva do Silêncio.

Cada uma dessas escalas são muito importantes para se poder compreender como são descritos e, portanto, definidos os estilos de comunicação. Clarificar esses termos depende de uma leitura do trabalho de Norton, o primeiro autor a escrever sobre o assunto e desenvolver uma escala de mensuração dos estilos, assim como os demais autores que desenvolveram seus estudos baseando nos pressupostos de Norton (1983), como Burgoon e Hale, (1987) e Gudykunst et al., (1996). Outros autores, mais recentes em produção na área, Vries et al. e Brock será visitado mais adiante neste documento, quando o assunto tratar de escalas de estilos de comunicação em relação aos temperamentos humanos.

Na escala de Burgoon e Hale (1987) foi utilizada uma abordagem semilexical para estudar a dimensionalidade da comunicação dominante versus submissa. O estudo não foi puramente lexical, porque eles não obtiveram palavras diretamente retiradas do dicionário, mas palavras selecionadas a partir de segunda pesquisa lexical de personalidade. A estas palavras eles

adicionaram uma compilação de palavras geradas por alunos de graduação. Destas duas estratégias foi gerada uma lista de 120 adjetivos, refletindo dominação e submissão. A análise revelou cinco fatores principais: Influência, Conversação de Controle, Foco e Equilíbrio, Brio e Autoconfiança. Esse mesmo procedimento, semilexical de redação de itens, defendido pelo autor foi anotado como um importante critério para elaboração dos itens do instrumento de pesquisa.

Norton (1983) se refere à comunicação considerando os processos verbal, não verbal, e para verbal em interação para sinalizar como o significado literal da mensagem (ou informação) deve ser considerado, interpretado, filtrado ou entendido pelo interlocutor em procedimento comunicativo. A definição de comunicação de Norton (1983) é muito centrada sobre a interpretação de uma mensagem, porque, segundo o autor, muitas vezes as pessoas tendem a interagir mais do que simplesmente transmitir sinais do conteúdo de uma mensagem. De fato, alguns dos itens da escala de Medida de Estilos de Comunicação - CSM - de Norton (1983), indicam não somente como uma mensagem deve ser considerada, como também indica o tipo de identidade que uma pessoa tende a transmitir numa mensagem (por completo) ou os tipos de interação que os interlocutores preferem (domínio) para que a comunicação ocorra.

Ainda que se possa fazer alguma crítica à definição de comunicação do autor é importante considerar que seu trabalho de construção do mais difundido instrumento de mensuração de estilos de comunicação tem relevância histórica e conceitual. Adiante serão apresentadas revisões ao trabalho desse autor de tal maneira que, no decorrer deste item de capítulo é fundamental conhecer melhor sua proposição conceitual de descritores dos estilos de comunicação.

A Escala de Norton (1983) de Estilo de Comunicador (CSM) examina nove variáveis: dominante, dramático, controverso, animado, impressionador, relaxado, atento, aberto e amigável. Um comunicador Dominante se encarrega das conversas, enquanto que um comunicador de estilo Controverso possui uma conversação mais argumentativa. O estilo Dramático usa histórias,

metáforas, movimentos exagerados, etc., enquanto um estilo Animado refere-se ao uso de gestos e sinais não verbais para compor uma mensagem. Um comunicador Relaxado mostra os níveis de baixa tensão, enquanto um comunicador Atento permite que os outros saibam que ele ou ela está ouvindo. A pessoa que espontaneamente revela informação sobre si mesma é descrita como Aberta, e uma pessoa que deixa um impacto sobre a memória do receptor tem utilizado um estilo Impressionador, enquanto que o estilo Amigável reconhece os outros interlocutores de forma positiva.

No estilo Dramático, a escala de Estilos de Comunicador de Norton (1983) apresenta elementos como: fala pitoresca, exageros na oralidade, presença de espírito para construção de trocadilhos durante a fala, e movimentos associados a uma fala carregada de energia na expressão. No estilo Controverso, o autor apresenta elementos como: dificuldade de parar uma discussão acalorada, insistência no uso de argumentos bastante precisos, insistência em requerer dos interlocutores alguma prova sobre o que estão falando, agilidade no desafio verbal em situação de discordância, insistência no uso de discurso claramente argumentativo. O estilo Animado compõe-se por itens que tomam como base o uso ativo de expressões faciais durante a comunicação, o uso contínuo de expressões não verbais durante a interlocução, o uso de gestos durante a conversação, a revelação do estado emocional sem necessidade de verbalização, o reflexo das emoções através do olhar.

O estilo Relaxado da escala de Norton (1983) considera elementos como: ter calma como padrão na comunicação interpessoal, autopercepção de tranquilidade (fleuma) durante um discurso, o fluxo do discurso sendo afetado pelo nervosismo, a autoconsciência de maneirismos nervosos durante a conversação. Sendo que estes dois últimos itens, na escala de Estilos de Comunicador do Norton, aparecem de forma invertida em outros estudos (Gudykunst, 2001; Norton & Pettegrew, 1979). O estilo Atento da escala de Norton é referenciado por dispensar maior atenção à fala de outra pessoa, demonstração de empatia, demonstração de atenção durante a interlocução,

escuta cuidadosa à fala de outras pessoas e reações que visam demonstrar o interesse na conversa.

Já o estilo Abertura, da escala de estilos de comunicador de Norton (1983), considera a capacidade de revelar de forma espontânea detalhes sobre a vida pessoal, o sentimento de estar aberto ao processo interlocutório, ter como regra expressar aos outros os sentimentos ou emoções e, de forma invertida, não se revelar até que conheça melhor as pessoas (Gudykunst, 2001). O estilo Amistoso se reflete em elementos como: preferência pela discrição, envolvimento amigável no processo comunicativo, assumir posição de encorajamento ao diálogo, reconhecimento verbal às contribuições das outras pessoas no diálogo enquanto se está em processo de interlocução. O estilo Precisão possui elementos como: tentativa de ser preciso quando em processo de comunicação, há tentativa de cobrir todos os possíveis problemas quando se envolver em discussão, não sentir interesse em interagir com pessoas que não são assertivas nas respostas às perguntas, possuir autopercepção de comunicador preciso e insistência em utilizar argumentos muito precisos.

Na escala de estilos de comunicador (Gudykunst, 2001; Norton; 1983), o estilo Expressividade considera que o comunicador revela às pessoas o seu estado de espírito por meio de seu comportamento não verbal. Neste item há elementos como: as pessoas identificam facilmente o estado emocional por meio das expressões faciais, necessidade de demonstrar emoções fortes, demonstração da raiva quando as pessoas irritam o comunicador. A Imagem do Comunicador é composta por elementos como: a maneira como comunicar de forma a influenciar positivamente a própria vida, considerar-se conscientemente ser um comunicador muito bom, ter facilidade de se comunicar com estranhos, bem como ter facilidade para manter uma conversa com um membro do sexo oposto a quem se acaba de conhecer ou com um grupo pequeno formado por pessoas totalmente estranhas. O estilo de Inferir Significado é composto por elementos como: capacidade de compreender o que não é dito de forma direta pelo interlocutor, ser capaz de reconhecer mensagens sutis e indiretas, ser muito bom em saber os sentimentos de outras

peças pela expressão facial que demonstram, capacidade de entender o que as pessoas pretendem mesmo se sem não receber uma resposta clara e definitiva do interlocutor, considerar-se capaz de ler a outra pessoa como se ela fosse um livro.

O fator de estilo Indireto da escala de estilos de comunicador de Norton (1983) é composto por elementos como: ser evasivo durante a comunicação com outras pessoas; capacidade de se comunicar de uma forma indireta, ser conscientemente ambíguo quando se comunica com os outros quando pressionado por uma opinião, oferecer respostas ambíguas e esperar que os outros adivinhem os desejos do comunicador durante a interlocução. O estilo Sensibilidade Interpessoal possui elementos como: capacidade de manter a harmonia na comunicação com os outros; utilizar talvez como uma estratégia de comunicação; ser capaz de declinar um convite, de forma que a outra pessoa não fique ofendida; escutar com cuidado as pessoas, quando elas falam e se tiver algo negativo a dizer aos outros, utilizar a diplomacia. O estilo Sentimentos Determinantes de Comportamento é composto por elementos como: uso dos sentimentos para determinar como deve se comunicar, necessidade de ouvir o coração em distintas situações, uso dos sentimentos para guiar o comportamento comparativamente às demais pessoas; dar orientação às pessoas utilizando as próprias emoções, deixar que as emoções determinem o comportamento em distintas situações. O estilo Percepções Positiva do Silêncio é composto por: considerar o silêncio estranho em conversas com pessoas que se acaba de conhecer (apresentado de forma invertida), ser capaz de sentar com outra pessoa que não diz nada e ainda se sentir confortável, ser capaz de sentir-se confortável com silêncios nas conversas e ser capaz de gostar de silêncios durante uma conversa (também apresentado de forma invertida na escala de Norton) (Gudykunst, 2001)

Além disso, Norton (1983) concluiu que esses nove componentes realmente refletem uma continuidade única, variando de forma estilo comunicativo não diretivo até o estilo comunicativo diretivo. O estilo não diretivo abraça o comunicador atento que estimula a conversação, harmoniza (no sentido de adaptar-se) e contempla outros reconhecimentos interpessoais.

No outro extremo da continuidade, o estilo diretivo envolve ações do comunicador dominante que fala com frequência e assume o controle em situações sociais (Kirtley & Weaver, 1999). Nas investigações realizadas, os autores utilizaram a Escala do Papel Sexual de Bem - BSRI (Bem, 1974, 1976, 1981) e o Teste do Perfil de Estilos de Comunicação - CSPT (McCallister, 1992). Em revisão das escalas BSRI e CSPT Kirtley & Weaver (1999) se propuseram a verificar a predominância de três estilos de comunicação em função do tipo de gênero do entrevistado e da autopercepção do papel de gênero. Consistente com as expectativas dos autores, os dados mostraram que o papel do gênero, mediado pelo estilo de comunicação, mostrou-se de acordo com a autopercepção relatada. Independente do tipo de gênero, os resultados revelaram que os entrevistados preferem compartilhar comunitariamente sobre si mesmos. E o estilo de comunicação expressado informa que os inquiridos preferem assumir um agente dominante durante a interlocução para se identificarem com o estilo de comunicação assertiva. Embora um padrão menos distinto, significativas diferenças entre os tipos de gênero também foram evidentes em preferências de estilo de comunicação. Mulheres relataram possuir um estilo socialmente orientado de comunicação, enquanto os homens relataram um estilo de comunicação mais direta, orientado para resultados. Além disso, ressalta-se, ficou evidente por meio da pesquisa a interação entre o papel de gênero e a autopercepção dos entrevistados.

Seguindo as análises dos fatores da Escala original de Norton (1978), realizadas por Hansford e Hattie (1987), uma estrutura subjacente que é definida por uma dimensão atento/apoiador e uma dimensão dominante/animado passaram a ser consideradas paralelas aos estilos de comunicação não diretiva e diretiva. A ferramenta foi desenvolvida para explorar variações nas comunicações de maneira a focar os estilos comunicativos nos relacionamentos íntimos. Neste estudo do qual participaram alunos do Ensino Médio, os autores examinaram a estrutura do estilo comunicador e a associação entre essa estrutura com variáveis como sexo, idade e autoconceito. Análises de fatores de primeira ordem indicaram a existência de dimensões de comunicação, definidas como atenta, descontraída, animada, sendo estas a impressão dominante desses estilos de

comunicação. As análises de segunda ordem sugeriram que estas dimensões compuseram uma estrutura subjacente que poderia ser descrita como estilo atento-apoiador e estilo dominante-animado. Foram também encontradas diferenças com relação às dimensões do estilo de comunicador em ambos os sexos e idade. Há, nos resultados dessa pesquisa, forte associação existente entre o estilo de comunicação atento-apoiador e vários subconstrutos de autoconceito. Em particular, estudantes do Ensino Médio que se percebem como sendo do estilo de comunicadores relaxados e atentos, com pouca apreensão de envolvimento para a comunicação e com uma visão positiva da sua imagem de comunicação, também acreditavam possuir um autoconceito elevado.

Outro indicador importante sobre a comunicação, chamado de autorrevelação, foi pesquisado na medida em que o comportamento de falar dos indivíduos entrou em pauta no final do século passado. Os pesquisadores desta área supõem que é saudável revelar as informações íntimas sobre si mesmo no processo de comunicação (Giri, 2004; Kirtley & Weaver, 1999; Weaver, Fitch-Hauser, Villaume & Thomas, 1993; McCallister, 1992; Verdi e Wheelen, 1992; Simkins-Bullock & Wildman, 1991). Para Jourard (1959), um dos precursores na análise deste tema, a autorrevelação na comunicação é um pré-requisito para uma personalidade saudável, mas na vida real as pessoas não podem ter razões para esse tipo de procedimento ser incorporado nas realidades conversacionais da vida cotidiana. Tal comportamento comunicativo tende a influenciar a autorrevelação de informações sobre si mesmos a outras pessoas do que para a própria pessoa ou comunicador (Altman, 1973; Altman e Taylor, 1973).

No relatório de estereótipos das diferenças de sexo nas categorias de tarefas, Verdi e Wheelen (1992) apontam fatores como manutenção ou participação verbal. Este estudo investigou os padrões de desenvolvimento somente com sujeitos do sexo Masculino. Outro grupo foi composto por sujeitos do gênero Feminino e, ainda, outro grupo por gêneros misturados na amostra. Especificamente, a pesquisa perguntou se havia diferenças proporcionais nos tipos de declarações verbais feitas nestes três grupos. A análise de medidas repetidas de variância não revelou diferenças significativas

entre os grupos compostos somente por homens e somente por mulheres. Padrões de desenvolvimento verbal foram os mesmos em ambos os grupos. Foram observadas diferenças significativas entre os grupos do mesmo sexo e o grupo com mistura de gêneros. O comportamento verbal dos homens e mulheres não foi significativamente diferente entre os grupos. No entanto, homens e mulheres responderam de forma diferente nos grupos compostos por totalidade masculina ou totalidade feminina. Segundo os pesquisadores, os padrões identificados de desenvolvimento verbal nos grupos de pessoas do mesmo sexo corresponderam aos mesmos encontrados em pesquisas anteriores sobre o desenvolvimento de grupo. O estudo concluiu que o tipo de gênero não influencia os padrões de desenvolvimento verbal do grupo. Além disso, também foi observado que o tamanho do grupo não parece alterar esses padrões.

Há hipóteses que postulam sobre estilos de comunicação de Masculinos e Femininos, tendo o primeiro preponderância significativa sobre o segundo, independentemente do tipo de gênero dos indivíduos. Resultados de pesquisas têm confirmado esta hipótese. Os resultados com base na função de autopercepção de gênero e estilos de comunicação são consistentes com pesquisas do final do século XX (Kirtley & Weaver, 1999; Weaver, Fitch-Hauser, Villaume & Thomas, 1993).

Nem todas as pesquisas sobre diferenças entre sexo na comunicação conseguem explicar as diferenças importantes na incorporação de um determinado tipo de linguagem que seja obrigatória nos estilos de comunicação de homens e mulheres (Giri, 2004). Os achados revelam que, independente do sexo biológico, os indivíduos Masculinos relatam preferência por uma intenção de estilo de comunicação, que é mais assertiva e dominante. Nessa designação, pessoas mais cultas e com educação em níveis mais avançados (graduados e pós-graduados) falam com maior confiança e autoridade. Assim, seus comentários geralmente dão atenção e são considerações sérias nos assuntos tratados. Pessoas mais cultas têm o potencial de serem enérgicos e de tomarem decisões rápidas. Todas essas qualidades juntas ajudam a projetá-las como pessoas poderosas e isto se encontra além do estilo de

comunicação, sendo que estes auxiliam apenas numa característica humana a ser percebida socialmente (Simkins-Bullock & Wildman, 1991). Na investigação realizada os autores puseram enfoque sobre o impacto do gênero e do poder de eloquência e características linguísticas sobre a comunicação de pessoas desconhecidas entre si. O estudo foi realizado com estudantes universitários do sexo Masculino e Feminino. Foram registradas díades do mesmo sexo e de ambos os sexos sobre como eles se engajam em discussões. Embora encontradas algumas diferenças entre os gêneros, foram detectados, no resultado de uma análise fatorial, três fatores: questionamentos, sugestões e procedimentos. Esses fatores são consistentes com uma perspectiva de poder na utilização de vários recursos linguísticos. No entanto, os resultados sugerem que gênero e poder, isoladamente, não podem explicar as diferenças nos estilos de comunicação. Em vez disso, os resultados sugerem a necessidade de considerar outros aspectos do orador para explicar as diferenças que ocorrem no uso da linguagem.

Indivíduos que divulgam mais sobre suas características e comportamentos Masculinos tendem a ter estilo socrático de comunicação (Giri, 2004). Como proposto por McCallister (1992), os comunicadores de estilo socrático gostam de falar. Eles se envolvem abertamente em discussões, negociações, debates e arbitragem. Eles tendem a ter hábitos pobres de apenas ouvir os outros. Todas essas qualidades caracterizam um comunicador socrático com traços Masculinos em seus comportamentos. Isto é, o indivíduo possui certas características de personalidade que permitem que a ele/ela revelar mais sobre seus/suas características masculinas e comportamentos. A fala com estilo socrático determina confiança e também uma base de conhecimento. Assim, os comentários desse homem ou mulher são, geralmente, determinantes de catalização de muita atenção e consideração por parte de seus ouvintes. Indivíduos com elevada autorrevelação feminina têm inclinação para o estilo de comunicação nobre. De acordo com McCallister (1992), o estilo de comunicação nobre é supostamente mais direto, simples, franco e espontâneo. Isso mostra que os indivíduos que possuem estilos de comunicação nobre não têm hesitação em divulgar sobre seus traços de personalidade e comportamentos para os outros.

Por outro lado, a escala de estilos comunicativos de Gudykunst et al. (1996) está baseada numa definição mais abrangente e frequentemente citada para fins de medida de estilos de comunicação. O estilo Interpretação de Significado Indireto, que consta no instrumento de medida desenvolvido por estes autores, contém itens que refletem interpretações cognitivo-afetivos de outro interlocutor. O fator Sentimentos contém itens que refletem as ações sociais, na medida em que uma pessoa depende dos sentimentos para orientar seus comportamentos comunicativos.

Isolando-se do simples domínio lexical, a escala de estilos comunicativos Vries et al. (2009) considera importante o trabalho de autores como Gudykunst et al. (1996), no qual se percebe a preocupação no desenvolvimento da Escala de Comportamento Comunicativo - CSS . Nesta escala há itens que representam as cognições intrapessoais e/ou sentimentos associados com o processo de comunicação, no caso: inferir significados, uso dos sentimentos e percepção positiva do silêncio. O fato de Vries e seus colaboradores serem os mais recentes pesquisadores a publicar sobre estilos de comunicação, muito tempo foi dedicado na leitura de seu trabalho para que se pudesse construir um instrumento brasileiro de estilos de comunicação. Dessa forma, segue-se um relato mais detalhado dos descritores de estilos de comunicação desses autores.

A escala de estilos comunicativos Vries et al. (2009) contempla os seguintes fatores: a expressividade que reflete uma mistura de loquacidade (*versus* hermetismo), segurança (*versus* incerteza), energia e eloquência ou fluência. A maioria dos verbos presentes neste fator reflete, na verdade, o polo negativo da dimensão (manter-se em silêncio ou calado, suprimir-se, retirar-se), enquanto que os adjetivos estão presentes em ambos os polos positivo e negativo, como temperamental e controlado ou timidez e extroversão, hesitação e autoconfiança. O fator Clareza é constituído de uma mistura de clareza (*versus* imprecisão), meticulosidade, concisão, eficiência, propósito e compostura (eficiente). É constituído principalmente por adjetivos como agilidade, conscienciosidade, disciplina e cautela, no sentido de demonstrar amadurecimento. A Emotividade é um fator que consiste na facilidade ou

dificuldade em compor simpatia (*versus* antipatia), mesclado de frases inquestionáveis (*versus* argumentatividade). Há neste fator uma carga elevada de adjetivos de polo positivo (sutileza, delicadeza e bom humor *versus* mau humor) também há uma carga elevada dos verbos de polo negativo como ira, ferir, bloqueio, restrição e depressão.

Em contraste com o fator de Confiança, o fator de Emotividade pode ser caracterizado como um fator de resposta, que consiste principalmente de verbos que indicam como se responde a uma pessoa específica. Este estilo está relacionado também à conciliação e ao encorajamento, assim como à fala de conforto às pessoas ou de como colocá-las em primeiro lugar, animando-as, tudo relacionado à admiração, apreciação, apoio e estímulo, como elogios. Assim, a simpatia (mais relacionada ao fator de Emotividade) parece refletir uma atitude de comunicação em geral, enquanto que outro fator, a Amabilidade, reflete o comportamento comunicação real, em resposta a alguém. Amabilidade consiste, principalmente, na acomodação de componentes como amizade, agrado, polidez, modéstia, tanto quanto dispor-se a fazer coisas ou dar proteção para alguém, e alegria; também representa “coração mole”. Neste fator os componentes negativos tendem a descrever situações de persuasão, disputa, excesso de alarido sobre coisas não importantes, protesto, favorecer o erro. O fator Ameaça consiste principalmente dos componentes com certa carga de energia, incluindo ansiedade, face carrancuda, respostas bruscas. Os maiores termos desse fator são todos os verbos com fortes conotações negativas que representam ações abusivas sobre outras pessoas, como chantagem, humilhação, depreciação, chateação, enganação, ofensas. Em contrapartida a este fator, a Emotividade pretende refletir componentes de tristeza, irritabilidade, raiva e tensão. Há uma grande carga de palavras representando esses adjetivos (Vries et al., 2009).

Por último, o bem menos reprodutível fator Reflexão, da escala de estilos comunicativos Vries et al. (2009), devido à carga de palavras que o compõem. Palavras estas que representam noção ou senso de formalidade. O estilo Reflexão é claramente apresentado na escala como um fator menor, com poucos itens, mas contendo tanto os verbos e os adjetivos, só que não

correlacionados aos verbos ou adjetivos dos outros fatores. Consiste principalmente em componentes que representam certa reflexividade analítica e filosófica ou comportamentos de comunicação poética, como também apresenta palavras que suportam o conceito de pessoa penetrante, ao mesmo tempo capaz de ridicularizar ou dissecar os outros ou a si própria, profunda, sensível e, de certa forma, melancólica.

Os estilos Abertura e Comunicação Dramática dos estudos de Gudykunst et al. (1996) dentro da Communication Style Scale – CSS - compartilham a maior correlação ( $r = 0,39$ ,  $p < 0,01$ ) com a escala de estilos de comunicação Vries et al. (2009). Por conseguinte, Abertura e Comunicação Dramática parecem compartilhar uma quantidade substancial de itens que colidem uns com os outros. Importante relatar isto porque os autores salientam que a expressividade lexical pode ser considerada como a construção de uma expressividade com faceta de base dramática.

Para fins de conclusão de seus trabalhos, Vries et al. (2009) apresentam os resultados da CSS que parecem suportar pelo menos seis principais dimensões dos estilos de comunicação: expressividade, confiabilidade, amabilidade, precisão, ameaça e emotividade. Por causa de sua semelhança com a personalidade, a dimensão Abertura à Experiência, e também porque não há uma única variância associada com as seis outras dimensões, se extraiu, das análises estatísticas apresentadas nos estudos, uma sétima dimensão denominada Reflexividade.

Vários estudos sobre estilos de comunicação e competência comunicativa foram compilados por Rubin, Palmgreen e Sypher (2009) no livro *Sourcebook about Communication Research Measures*. Os autores elegeram uma lista de instrumentos de medidas mais importantes já validados e publicados no mundo. Entre os instrumentos que mensuram a comunicação para fins de ensino, os autores construíram uma Tabela com 29 títulos, compilados como comportamentos e características de professores (Rubin, Palmgreen e Sypher, 2009, p. 11), divididos nas seguintes categorias de estudos sobre comunicação: 6 instrumentos que mensuram a Afinidade e Credibilidade do Professor, 4 instrumentos que definem os tipos ou qualidades

Poder do Professor, 8 instrumentos que relacionam medidas de Avaliação sobre efetividade e autodiscurso do Professor, 6 instrumentos que tratam da medição de comportamentos comunicativos predizendo a capacidade de Mediação do Professor e 5 instrumentos de mensuração do Estilo de Comunicação do Professor, sendo estes: *Dramatic Teacher Style* (por: Norton e Nussbaum, 1980; Javidi, Downs & Nussbaum, 1988), *Teacher Communications Style* (Kearney e McCroskey, 1980; Kearney, 1984), *Teacher Humor* (Nussbaum et al., 1986), *Teacher Narratives* (Nussbaum et al., 1986).

Na mesma obra foram compilados trabalhos de medidas sobre a comunicação interpessoal. Na revisão dos estudos sobre medidas de relacionamento interpessoal, se destacam 15 estudos datados de 1982 até 1991. Instrumentos de medidas dos Relacionamentos Sociais estabelecidos na comunicação foram relacionados pelos autores em 6 categorias: Competência (13 instrumentos), Habilidades de Envio e Recepção de Mensagens Não Verbais (9 instrumentos), Proximidade da Comunicação (7 instrumentos que envolvem estudos de assertividade e agressividade), Fuga de Comunicação (com 10 instrumentos entre os quais se credita relevância aos que determinam autoconsciência de interlocução e predisposição para a comunicação interpessoal), medidas de Autopromoção no processo de comunicação que refletem estudos sobre a capacidade de estar aberto ao processo de relacionamento interpessoal (3 instrumentos), Empatia (3 instrumentos).

Ainda na mesma obra, Instrumentos de mensuração das Qualidades Pessoais para a comunicação foram classificados em 6 categorias: Atratividade para o relacionamento interpessoal (5 instrumentos), 3 escalas de mensuração da Confiabilidade, 5 escalas de mensuração da Solidariedade no processo de comunicação, Estratégias de Interação (4 instrumentos), medidas de comportamento que determina o Nível de Relacionamento estabelecido na comunicação (4 instrumentos), medidas de ajustamento da comunicação na Relação Conjugal (4 instrumentos) e, finalmente, 5 instrumentos de medidas do Estilo de Comunicação. Dentre estes instrumentos relacionados na categoria Qualidades Pessoais, os que mensuram os Estilos de Comunicação são: *Bem Sex Role Inventory* (Bem, 1981), *Communicator Style Measure* (Norton, 1983),

*Role Category Questionnaire* (Crockett, 1965), *Self-Monitoring Scale* (Snyder, 1974), *Source Credibility* (sem autor referenciado).

No trabalho de classificação dos instrumentos de medidas de comunicação arrolados por Rubin, Palmgreen e Sypher (2009), um processo de identificação utilizado pelos pesquisadores que se faz necessário destacar são as subcategorias por eles criadas. Nestas categorias os autores relacionam os mesmos instrumentos de acordo com seu objetivo principal de mensuração, distribuídos entre: qualidades do próprio indivíduo (P = *Personal*), qualidades do outro (O = *Other*), qualidades de interação (I = *Interaction*), sendo esta, do indivíduo (P) ou do outro (O). Os instrumentos também foram classificados segundo suas propriedades: escala, diferenciação semântica (por exemplo, adjetivos bipolares) e frequência (sempre ou nunca) ou outros tipos.

Na década de 1970, de acordo Rubin, Palmgreen e Sypher (2009), houve uma explosão de pesquisas sobre relacionamento interpessoal. Uma razão para que isso ocorresse foi o aumento no desenvolvimento de Teorias de Relacionamento (redução da incerteza, a teoria de atribuição e teorias de trocas). Todas estas teorias, segundo os autores, adequadas para se tomar como orientação para outras investigações na área. Para Rubin, Palmgreen e Sypher (2009) a consequência lógica de desenvolvimento de teorias é um potencial aumento de estudos de mensuração, pois conceitos uma vez concebidos definem operacionalmente a construção de novos instrumentos de medida. Com o aumento de instrumentos de medida, salientam os autores, vieram problemas de medição; isto, porém, informam os autores, são pertinentes em qualquer área de saber.

De acordo com a revisão literária sobre instrumentos de medida da comunicação, foi possível observar que o instrumento de mensuração desenvolvido por Norton (1983), Communicator Scale Measure – CSM, gerou considerável número de pesquisas na área de conhecimento da Psicologia, mais focadamente sobre o tema comunicação e também em áreas afins. No entanto, há que se apontar que algumas questões conceituais e metodológicas surgiram desde a introdução do CSM. Sobre esse tema, Rubin, Palmgreen e Sypher (2009) oferecem como exemplo relatos de outros pesquisadores, como

Ganster, Baker Petelle, Dallinger e Backus (1981). Na ocasião, os autores apontaram uma série de problemas com o CSM, incluindo não confiabilidade e baixa uniformidade para algumas das subescalas, além de multicolinearidade entre subescalas.

O ponto mais problemático na visão dos autores foi a falta de especificação de uma rede lexical para a construção de estilo. Adicionalmente, Sypher (1980) questionou a validade do CSM, afirmando que o construto pode ser indicado como representante de autorrelato de comportamento. Para tanto, o autor justificou que o CSM é uma classificação baseada em memória e, portanto, não um verdadeiro indicador do comportamento real. Sypher denominou esse problema como correlação ilusória porque as medidas podem ter sido aproximadas por semelhança em vez de comportamento de comunicação real. Outro autor, Sallinen-Kuparinen (1992), observou que a CSM tem de ter seu formato muito mais sensível em culturas diferentes, nas quais as pessoas possuem formas peculiares de promulgar seu estilo de comunicador. Embora o CSM tenha grande valor heurístico, observam Rubin, Palmgreen e Sypher (2009), como ficou evidenciado pelo seu uso frequente, os argumentos travados por outros pesquisadores contra esta medida têm autoridade científica. Mas, apesar das colocações, os mesmos autores estimulam procedimentos de futuras pesquisas que devem continuar a investigar a confiabilidade e a validade da medida do(s) construto(s) já existente(s) ou mesmo a construção de novos instrumentos de medida regionais com este tema.

#### **1.4. Temperamentos: perspectivas para os estilos de comunicação**

##### **1.4.1. Visão histórica**

Heymons, entre 1906 e 1918, por conta de seu trabalho, é considerado o “pai da pesquisa experimental sobre personalidade”; porém, historicamente, ao longo da evolução da ciência da Psicologia, o conceito dos tipos de

temperamentos vem sendo apresentado como tendo seu início na ciência da Filosofia, antes mesmo dos estudos realizados por psicólogos como Allport e Catell. A Filosofia expressou sua compreensão sobre os tipos de temperamentos quando Hipócrates (460 – 370 a.C.) descreveu sua concepção sobre fluídos corporais. Esta concepção foi utilizada por outro filósofo, Galeno (130 – 200 d.C), para explicar quatro diferentes temperamentos humanos: fleuma (tipo fleumático), sangue (tipo de temperamento sanguíneo), bílis amarela (tipo melancólico) e bile negra (tipo colérico). O conceito de humores assim estabelecido determinou a forma de caracterizar as diferenças individuais (Giglio & Wechsler, 2009; Joyce, 2010).

Esta teoria inicial que descreve os tipos de temperamentos, pessoas são consideradas coléricas quando exibem tendência facilmente irritáveis e com alterações rápidas de humor. Em outros casos, pessoas fleumáticas demonstram letargia, morosidade, apatia, fraqueza, palidez, contenção e propensão para fantasiar. Pessoas que demonstram felicidade extremada, tristeza ou depressão foram descritas como melancólicas, assim como as que apresentavam forte gênio foram descritas como sanguíneas. De acordo com Pasquali (2000), esses conceitos são classificados como sendo pertencentes à Teoria dos Humores. De acordo com o levantamento bibliográfico realizado neste trabalho, pode-se afirmar que o interesse pela teoria dos temperamentos foi retomado no início do século 20 pelas áreas de conhecimento da Psicologia e Psiquiatria. Foram três trabalhos que referenciaram os estudos na área a partir de observação clínica e interpretação de comportamentos de pacientes. Os resultados dessas observações e interpretações, segundo Joyce (2010), foram descritos em: *Psiquê e Caráter*, de Ernst Kretschmer (1888 - 1964); *Psicodiagnóstico*, de Hermann Rorschach (1884 - 1922); e *Tipos Psicológicos*, de Carl Gustav Jung (1875 - 1963).

A coerência no comportamento das pessoas classificadas dentro de cada tipo de temperamento está vinculada a algo que corresponde a uma identidade individual. Essa identidade é o que reflete a distinção do comportamento das pessoas em situações diferenciadas. São duas as categorias utilizadas para descrever essa coerência no comportamento. Uma

delas, segundo Marx e Hillix (1973), a teoria dos traços de personalidade, foi desenvolvida por Gordon Allport (1961) e outra teoria, classificada como fatorial, foi apresentada por Eysenck (1967) e por Catell (1956).

Várias avaliações da personalidade foram reunidas por Catell (1956) que, em seguida dessa atividade, fez uma análise das descrições dos diferentes tipos, de forma a lhes conferir o contorno dos assim chamados traços de personalidade, sendo estes divididos em extratos ou camadas (Friedman & Schustack, 2007). O questionário de 16 fatores de Catell consiste na descrição de 15 traços de temperamentos ou fatores dinâmicos e um fator ou traço geral de inteligência. Trata-se de um instrumento utilizado com sucesso para determinar a diretividade do sucesso profissional, propensão de acidentes, sucesso de liderança, seleção e recrutamento de pessoas criativas e predição de parte do desempenho educacional devido à capacidade.

Em 1948, Catell apresentou dados de fatoração de itens do instrumento de avaliação de traços de personalidade por ele desenvolvido. A partir desse estudo se baseou a construção do PF 16, rendendo ao construto o nome de “a fundação fator original”. Embora a fatoração realizada pelo autor em 1948 tenha se valido das técnicas mais avançadas de fatoração, esse construto foi baseado numa gama excepcionalmente ampla de itens. Em seu artigo de revisão da validação desses fatores, Catell (1956) demonstra a intenção declarada de re Checagem da estrutura dos fatores pela validação cruzada em diferentes populações e também de relações inteiramente independentes. A validação até então apresentada, segundo o autor, continha certa saturação dos itens, de tal modo que o autor se importou em reduzir o enfoque sobre as correlações irrelevantes, pretendendo confirmar correlações com outros fatores. Assim, a validação, defendeu o autor, refere-se à confirmação de um fator. A intensificação dos fatores favoreceu uma conotação sobre a necessidade do desenvolvimento de itens para expressá-los mais fortemente e distintamente no instrumento. A conclusão do autor com o trabalho publicado foi de homogeneizar a escala sem intensificá-la, para criar um teste de personalidade mais homogêneo, com efeito de fator-puro. Somente no estudo apresentado em 1956 Catell colocou em discussão a teoria da construção de

teste e fez a sua ilustração centrada na validação e intensificação dos resultados, realizando uma revisão completa de princípios necessários para construção de teste com fatoração dos itens.

Eysenck desenvolveu um construto de traços de personalidade denominado EPI - *Eysenck Personality Inventory* (Eysenck & Eysenck, 1967). Trata-se de uma descrição de temperamentos de *case* fisiológica, que considera o neuroticismo como eliciador tanto de comprometimentos físicos quanto de problemas mentais. O autor descreve neuroticismo, portanto, como instabilidade emocional (Eysenck, 1985, 1990). As duas dimensões relatadas por Eysenck (1967), sendo uma delas extroversão, além do neuroticismo, servem de base para o modelo *Big Five* que contém em seus fatores a descrição de tipos de personalidade como Neuroticismo ou Instabilidade Emocional, Extroversão, Amabilidade, Conscienciosidade ou Meticulosidade, Abertura para o Novo (Asendorpf, 2004).

Seguindo a revisão da literatura na área, Merskey (1995) e Joyce (2010) apresentam Kretschmer (1888 - 1964) como o pesquisador que apontou para conexão entre a constituição do corpo e a tendência para certos sofrimentos psíquicos. Na visão dos historiadores o autor considerou em seus estudos três tipos somáticos: o Pícnico (baixote) com tendência a doenças maníaco-depressivas; o Leptossômico (magro e esguio) apresentando tendência para esquizofrenia e o Atlético com tendência à epilepsia. Esse estudo apontou para uma dimensão da Psicopatologia, delineando a introversão e timidez como uma manifestação de sintoma negativo da esquizofrenia, por exemplo. Na descrição dos tipos de temperamentos realizada pelo autor, pessoas obesas foram descritas como maníaco-depressivas. Kretschmer (1925), por força de suas concepções, é classificado como um autor que defende uma teoria do tipo morfológica, que se baseia nas concepções teóricas da bioquímica (Pasquali, 2000).

Gordon Allport (1961) definiu o temperamento como os fenômenos característicos da natureza emocional de um indivíduo, incluindo sua suscetibilidade a estímulos emocionais, sua força habitual e velocidade de resposta, assim como a qualidade do seu humor predominante. O autor

considera estes fenômenos como sendo dependentes de constituição genética e, portanto, em grande parte hereditária na sua origem. A definição desse autor foca as diferenças individuais em reatividade emocional. Thomas e Chess (1977), no entanto, delinearam uma abordagem mais ampla para os tipos de temperamentos, incluindo as diferenças individuais na atenção e nível de atividade.

Inicialmente, as diferenças de temperamento foram classificadas por Thomas e Chess (1977; 1989). Eles identificaram três temperamentos básicos em crianças e bebês: algumas foram classificadas como sendo fáceis, outras como quentes, e outras como difíceis. A criança fácil estabelece rotinas regulares, é alegre e adapta-se bem mais facilmente. A criança quente é letárgica, cautelosa com estranhos, tem respostas pobres aos estímulos ambientais, é negativa no humor e se ajusta lentamente às novas experiências. A criança difícil possui rotinas irregulares, é lenta para se adaptar às novas experiências e tende a reagir negativamente. Thomas e Chess (1977, 1989) acreditam que estes comportamentos se formam durante a infância e continuarão existindo longo da vida.

As pesquisas sobre temperamento focam fortemente as suas estruturas e definições devido à sua importância funcional durante a primeira infância. Thomas e Chess e seus colaboradores (Thomas, Chess, Birch, Herzog & Korn, 1963) foram pioneiros na aplicação sistemática dos conceitos de temperamento para a avaliação da individualidade das crianças. Desde os anos 1970, muitos pesquisadores investigaram a estrutura tridimensional de temperamento adolescente como um meio de determinar a validade de medidas psicométricas de temperamento (Scheier, Casten & Fullard, 1995; Capaldi & Rothbart, 1992; Windle, 1992; Derryberry & Rothbart, 1988; Windle & Lerner, 1986; Thomas & Chess, 1977). As dimensões do temperamento foram definidas de forma diferente de acordo com o quadro teórico em que pesquisadores se concentraram. Cientistas que estudam o temperamento usando um modelo biossocial, isto é, com fatores hereditários e foco em características tanto individuais quanto de estímulos sociais, traçam definições de como as pessoas

apresentam a forma delas interagirem com seus ambientes (Lerner e Lerner, 1983; Thomas & Chess, 1977).

Diferenças de temperamento podem ser distinguidas em lactentes e crianças jovens, como visto em estudos que consideravam a adaptação desses sujeitos aos seus ambientes (Oakland & Joyce, 2004). Por exemplo, Jung (1875/1961) observou que algumas crianças são rápidas para interagir com objetos ou estímulos novos, enquanto outros apresentam uma abordagem mais reflexiva ou de pensamento.

Aferindo estudos sobre Tipos Psicológicos, Carl Jung trouxe à luz da ciência a alcunha de Função Psíquica ou Função Psicológica no conceito, visando com isso explicar as atitudes das pessoas em relacionamento consigo mesmas e com outras pessoas ou com o ambiente. Dessa forma, Jung identificou como as funções psíquicas e/ou processos mentais são preferencialmente utilizados pelo indivíduo para se relacionar com o mundo externo ou interno, tomando como base dois aspectos de atitudes: Extroversão e Introversão. Para explicar com adequação os mecanismos de Extroversão e Introversão, Jung preocupou-se em observá-los segundo o que chamou de aspectos da subjetividade. Para Jung trata-se de subjetivo todo mundo interior e privado da psique, ao passo de que a objetividade refere-se a tudo o que está fora da pessoa e o que a cerca (Hall & Nordby, 2005).

Na concepção junguiana toma-se como certo que duas atitudes gerais predispoem pessoas a experimentar o seu mundo: Extroversão que reflete confiança nos outros para atuar no ambiente, como uma fonte principal de energia, juntamente com maior conformidade social; e Introversão que particulariza dependência interna, pensamentos e representações, com uma maior independência pessoal. Duas qualidades bipolares também estão embutidas num tipo temperamento: Pensamento-Sentimento, identificado como representação da compreensão objetiva de objetos e de experiências; e a Intuição-Sensação associada ao perfil de representações subjetivas de objetos e experiências (Oakland, Alghorani & Lee, 2007).

Importante ressaltar que, na concepção junguiana dos tipos psicológicos, o autor se preocupou em identificar e descrever tipos psicológicos básicos, assim como relacionar esses processos de forma a caracterizar o caráter dos indivíduos. Assim, Jung assumiu a descrição de tipos de indivíduos como resultado dessa combinação. Nesse caso, os tipos psicológicos são categorias nas quais os semelhantes não são, necessariamente, compreendidos como iguais (Hall & Nordby, 2005).

Na classificação dos tipos psicológicos identificadas por Jung, as funções psíquicas utilizam-se da consciência para que uma pessoa se oriente no mundo externo, sendo estas funções psíquicas classificadas pelo autor como Sensação, Pensamento, Sentimento e Intuição (Hall & Nordby, 2005). Segundo Jung, as pessoas se utilizam cotidianamente desses processos para poderem agir na realidade. Mas o autor ressalta que há, entre as quatro funções psíquicas, aquela de maior uso pelo indivíduo porque existe sempre uma preferida pelo sujeito. Por essa razão, a função mais desenvolvida e diferenciada corresponde ao lado mais apto da pessoa (Hall & Lindzey, 1973; Hall & Nordby, 2005).

A função mais utilizada e preferida pelo indivíduo foi classificada por Jung como função dominante ou função principal e é esta que determina, portanto, o Tipo Psicológico do indivíduo, dando ao sujeito suas características psicológicas particulares. Essa função é decorrente, segundo Jung, de traços congênitos e, com o tempo, ela tende a ser superior às outras no aspecto funcional do Tipo Psicológico; Extroversão e Introversão são consideradas pelo autor como função principal. Para Jung, os tipos psicológicos raros, teoricamente “puros”, permitem pouco desenvolvimento da função secundária, que é pouco ativa. Em razão disso, a função secundária ou auxiliar apenas difere da função principal e não se opõe a ela, de tal forma que proporciona também equilíbrio entre o Julgamento e a Percepção, que são os elementos das funções psíquicas que orientam as atitudes Humanas na realidade (Hall & Lindzey, 1973; Hall & Nordby, 2005).

Jung identifica que Sensação é uma função atrelada aos sentidos (olfato, visão, audição, gustação, toque), através dos quais o sujeito recebe as

informações da realidade e, portanto, percebe o mundo. As pessoas que se orientam pela função mental da Sensação são mais focadas no presente e tendem a acreditar mais em fatos (lembram mais facilmente de fatos), isto é, são centradas no real, no concreto e costumam ser práticas e realistas, de tal forma que não se preocupam em buscar novos rumos ou soluções inovadoras; satisfazem-se em manter o funcionamento das coisas. Por outro lado, pessoas com a função psíquica da Intuição são mais afeitas a palpites, pressentimentos e mais tendenciosas ao uso da inspiração – funções mentais mais inconscientes –, segundo o autor. Pessoas que usam a Percepção para encontrarem significados ocultos ou possibilidades futuras das informações que recebem, tendem a se concentrar no todo (Hall & Lindzey, 1973; Jung, 1971; Hall & Nordby, 2005).

As funções Pensamento e Sentimento são consideradas pelo autor como racionais e orientam as decisões das pessoas que são mais influenciadas pela função mental da reflexão ou de julgamento. Indivíduos com tendência ao uso do sentimento utilizam com maior frequência seus valores pessoais para tomarem decisões, porque eles estão diretamente relacionados aos seus sentimentos. Já, em contrapartida, pessoas que tendem ao uso do pensamento, tomam suas decisões após análise lógica e racional dos fatos: julgam, classificam e discriminam uma coisa da outra sem considerar o valor afetivo que pode estar envolvido nos fatos. Pessoas orientadas pelo uso da razão utilizam leis generalistas em diferentes tipos de situação e tratam a realidade de forma imparcial (Hall & Nordby, 2005; Hall & Lindzey, 1973; Jung, 1971).

Baseando-se na teoria junguiana sobre tipos psicológicos, Katherine Briggs Myers e sua filha Isabel Briggs Myers, empreenderam uma pesquisa sobre diferenças dos tipos de comportamento humano no trabalho e desenvolveram descritores de temperamentos com a intenção de identificar os tipos psicológicos das pessoas. O MBTI (*Myers Briggs Type Indicator*) foi finalizado em 16 tipos, organizados pelos critérios ou polaridades: Extroversão/Introversão, Sensação/Intuição, Pensamento/Sentimento e Julgamento/Percepção (Pasquali, 2000; Quenk, 2009).

Relatos históricos retratam 1942 como sendo o ano de finalização de uma teoria e prática da medida do temperamento, o *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI, Myers & McCaulley, 1985), que inclui três traços bipolares junguianos, ou seja, Extroversão-Introversão, Sensação-Intuição e Sentimento-Pensamento, juntamente com um quarto traço: Julgamento-Percepção (Myers & Myers, 1980). Do ponto de vista teórico, Julgamento capta uma inclinação em direção à ordem e planejamento; Percepção apreende uma inclinação para a flexibilidade e abertura de espírito.

O MBTI se tornou uma das medidas de temperamento ou personalidade mais amplamente difundida no mundo, sendo traduzido em, pelo menos, 16 línguas (Myers et al., 1998). A descrição de tipos psicológicos de Jung e Myers-Briggs traçam explicações consistentes sobre as diferenças dos caminhos que as pessoas normalmente utilizam em suas mentes para seus comportamentos (Thomson, 1998; Quenk, 2009). Contudo, Pasquali (2000) salienta que há questionamentos sobre sua validade fatorial. Apesar da validade questionada, até o início deste século obteve grande sucesso entre os psicólogos (Pasquali, 2000).

Como sendo uma primeira classificação e mensuração de tipos de personalidade, o MBTI esclarece como uma pessoa interage com o mundo e de que forma o indivíduo obtém e direciona suas energias. Um dos critérios de classificação dos tipos psicológicos do MBTI é a Extroversão (*extroversion - E*) que define pessoas que tendem a concentrar suas energias no mundo externo das coisas e das pessoas, sendo os categorizados neste indicador definidos como seres energizados quando interagem com outras pessoas. Já os *Introvertidos (introversion - I)* concentram suas energias em suas coisas internas (ideias e pensamentos inerentes ao indivíduo), por isso os classificados neste indicador são energizados quando ficam algum tempo sozinhos com seus pensamentos (Myers & Myers, 1997a; Myers & Myers, 1997b; Thomson, 1998; Calegari & Gemignani, 2006).

Outra classificação do MBTI descreve as maneiras distintas como as pessoas percebem ou absorvem informações: nos fatos simplesmente ou em possibilidades. Indivíduos com tendências *Sensoriais (sensing - S)*, segundo o

*MBTI, tendem a ser* mais realistas e práticas, porque preservam sua atenção nos fatos e nos pormenores. Já os indivíduos considerados Intuitivos (*intuition - N*) tendem a utilizar mais imaginação e criatividade, tentando construir conexões entre os fatos ou informações, abrindo mais possibilidades de significados e implicações ao que percebem na realidade (Myers & Myers, 1997a; Myers & Myers, 1997b).

Além dessas duas, outra classificação importante do MBTI rege ou determina a forma como os indivíduos tomam suas decisões, sendo estas baseadas em princípios lógicos ou nos sentimentos (valores pessoais). Para tanto, o MBTI identifica o tipo Pensamento (*thinking - T*) que tende a seguir uma norma padrão para tudo em razão de seu senso de lógica e de justiça. Portanto, as decisões do tipo pensamento são pautadas pela objetividade, sempre considerando os prós e contras do resultado daquilo que deve decidir. Já os indivíduos do tipo Sentimento (*feeling - F*) são os que conseguem ter abertura para enxergar exceções às regras, decidem com base naquilo que sentem, apreciando a empatia e a harmonia para conseguirem dimensionar como as pessoas poderão ser afetadas pelas suas decisões. A última dimensão dos tipos psicológicos do MBTI refere-se à forma como as pessoas preferem viver: se mais organizada ou mais espontânea, ou seja, com o indivíduo tomando decisões ou assimilando informações. Nessa quarta e última dimensão são descritos os indivíduos do tipo Julgamento (*judgement - J*) que preferem tomar suas decisões de forma rápida porque assim se consideram mais eficientes. Já os indivíduos do tipo Percepção (*perception - P*) demonstram total insegurança para tomarem suas decisões devido ao volume de ansiedade que possuem. Em contrapartida, são mais felizes se puderem deixar as suas opções de decisão em aberto (Thomson, 1998; Calegari & Gemignani, 2006).

Quando se trata de estudos sobre temperamentos, existe um apego aos dogmas psicanalíticos (Pasquali, 2000), como, por exemplo, os arquétipos Junguianos e, mais além, na adaptação destes arquétipos realizada por Myers e Myers. Em extenso trabalho de revisão sobre tipos de personalidade Junguiano e do MBTI, Morales (2004) encontrou uma grande aplicação do

estudo de temperamentos humanos fora do ambiente clínico, mais precisamente na área de negócios, focando o empreendedorismo. Em suas análises, o conhecimento dos tipos de temperamentos facilita as tomadas de decisões e também favorece as relações Humanas, uma vez que as pessoas podem compreender melhor seus comportamentos nas mais diferentes situações sociais.

Já os autores Allen e Brocks (2007) resumem uma definição de MBTI, considerando que a melhor maneira de descrevê-lo é como sendo um instrumento que mede as preferências psicológicas em quatro Escalas diferentes: como um indivíduo prefere ser energizado, em que ele prefere prestar atenção, em que se baseia inicialmente para tomar uma decisão e como ele prefere gerir a própria vida.

Na definição de pesquisadores do início deste século, Temperamentos referem-se aos estilos de comportamento que os indivíduos utilizam cotidianamente e a forma como eles se relacionam com outras pessoas e com o meio ambiente (Kim, Brody & Murry, 2003). Em certa medida, inclui estabilidade, consistência, além de disposições comportamentais orgânicas (Bates, 1989; Campos, Barrett, Lamb, Goldsmith & Stenberg, 1983) e determina o comportamento que um indivíduo pode apresentar em uma variedade de situações (Prior, 1992). Considera-se que, geralmente, os temperamentos se desenvolvem no início da vida, para continuarem a se desenvolver, com modificações, em todo o ciclo de vida. No entanto, é considerado como parcialmente enraizado na composição genética do indivíduo (Buss & Plomin, 1986).

De acordo com Pasquali (2000), os autores Buss e Plomin (1974, 1984) estabeleceram alguns critérios para discernir temperamento de outras disposições da personalidade, propondo um novo instrumento de avaliação EASI - *Emotionality, Activity, Sociability, Impulsivity* (Buss e Plomin, 1986). Estes autores seguem os seguintes critérios em sua proposta: Hereditariedade, Estabilidade, Adaptabilidade e Presença filogenética. O resultado do trabalho destes autores pode ser classificado, de acordo com Strelau (1974, 1983), como um tipo de estudo que procura explicar pela biogenética a origem das

diferenças individuais no temperamento, assim como tende a identificar a partir do desenvolvimento infantil as constâncias nas características do temperamento ao longo da vida.

Traços temperamentais podem ser conceituados como inerentes, constitucionalmente, de características básicas que compõem o núcleo da personalidade e que influenciam trajetórias de desenvolvimento (Hagekull, 1989; Pedlow, Sanson, Prior & Oberklaid, 1993; Rothbart & Bates, 1998). O temperamento é influenciado pela aquisição de habilidades mais complexas de regulamentação que se desenvolvem ao longo do tempo em função da experiência, maturação (Rothbart & Ahadi, 1994), e o contexto social (Gesell, 1928).

Cientistas que estudam o temperamento a partir de uma orientação biológica esperam encontrar consistência considerável de estabilidade em suas expressões (Rothbart & Derryberry, 1981). No caso, o questionário de estilos de temperamento para crianças de Oakland está baseado na premissa de que o temperamento é resultado da interação entre as qualidades herdadas biologicamente com as qualidades do ambiente em que a pessoa vive, assim como com suas escolhas individuais (Oakland, Glutting & Horton, 1996). Além disso, a concepção de Thomas Oakland para construção do questionário de temperamentos infantil, assim como do adulto, também considera os fundamentos da teoria de indicadores de temperamentos do MBTI de Myers e Meyers, bem como o de Keirsey e Bates (Pasquali, 2000).

Em qualquer perspectiva que se aproxima do estudo do temperamento, os cientistas concordam que devem ser consideradas as influências tanto orgânicas quanto ambientais ao avaliar os efeitos do temperamento de ajuste individual para classificação em tipologias (Prior, 1992). No caso de Bates, que influenciou o trabalho de Oakland, por exemplo, pode-se perceber certa influência de fatores interdisciplinares em seus estudos, ou seja, além da questão hereditária, o autor também se preocupa em observar questões comportamentais em estudos de áreas correlatas.

Numa, dentre tantas definições, temperamento é alcunhado como uma combinação de fatores biológicos e ambientais, bem como escolhas pessoais (Keogh, 2003; Oakland, Glutting & Horton, 1996). Psicólogos e educadores que trabalham para promover o desenvolvimento saudável das crianças estão cada vez mais voltando sua atenção para a construção de indicadores de medidas de temperamento (Prior, 1999; Teglasi, 1998; Watson, 2000). Temperamento também é definido como resultado de fatores biologicamente enraizados, contemplando as diferenças individuais em tendências de comportamento que são presentes no início da vida e são relativamente estáveis através das situações diversas e de maior tempo (Bates, 1989). Temperamento refere-se à forma como ou quanto existe de ajustamento comportamental, ao contrário de simplesmente identificar o que vem a ser (Thomas & Chess, 1977). A literatura que descreve os temperamentos e seus tipos correlatos floresceu durante as duas últimas décadas. Embora esteja além do escopo deste trabalho examinar esta literatura, durante o levantamento bibliográfico da área, observou-se que várias e excelentes críticas foram recentemente publicadas acerca deste tema (Chess & Thomas, 1996; McCrae et al., 2000; Merenda, 1999; Rothbart, Ahadi, & Evans, 2000; Wachs, 1999).

Há uma teoria em construção sobre temperamentos, firmada por Pelco, Havill e Reed-Victor (2001), que pretende atender a uma conceituação de temperamento que se inicia na infância. Esta teoria é decorrente do trabalho pioneiro dos psiquiatras Alexander Thomas e Stella Chess que, durante os anos 1950 e 1960, documentaram a relação entre o início de características do comportamento individual e posterior adaptação comportamental. Esses pesquisadores relataram também a importância detalhada das interações entre pais e filhos

Durante a década de 1970, 80 e 90, as gerações subsequentes de pesquisadores dos temperamentos trabalharam para aperfeiçoar a definição de temperamento e para desenvolver técnicas de avaliação e mensuração de temperamentos com foco em relacionamentos. Nesse período pesquisadores começaram a busca por continuidade de explicação entre temperamento,

desenvolvimento e construtos de personalidade (Hagekull & Bohlin, 1998; Halverson, Kohnstamm & Martin, 1994).

Uma análise mais cuidadosa da literatura sobre temperamentos, no entanto, indica que os pesquisadores tendem a mudar o nome das variáveis dos temperamentos, mesmo quando mantém o conteúdo das construções anteriores, renomeado simplesmente aquelas que foram consideradas semelhantes (Presley e Martin, 1994). Sobre isto, Pasquali (2000) afirma textualmente que as terminologias ou conceitos propostos pelos mais diversos estudos sobre temperamentos e personalidade trata-se de uma Babel. O autor atribui o excesso de definições como sendo resultado de uma criatividade que ele considera como exorbitante.

Claramente, as últimas cinco décadas têm revelado uma produção literária substancial sobre o tema temperamentos e personalidade. Além disso, os estudos na área têm suportado não só a existência, como também confere grande importância para construção de instrumentos de avaliação e mensuração temperamentos. Em contrapartida, a confiabilidade e a avaliação de temperamento com constructos validados são de igual importância para ampliar a compreensão do desenvolvimento da personalidade humana, bem como para estabelecer a eficácia de intervenções destinadas a alterar dificuldades de adaptação e trajetórias de desenvolvimento (Pelco, Havill & Reed-Victor, 2001).

A avaliação de temperamento usando como base escalas de mensuração tem sido criticada na literatura como sendo suscetíveis ao viés do avaliador e, talvez, a desejabilidade social na resposta (Prior, 1992). Apesar de suas desvantagens potenciais, avaliação por meio de escala fornece, na visão de pesquisadores, desde o início deste século, uma das estratégias mais confiáveis e eficientes para a medição deste importante conceito (Pelco, Havill & Reed-Victor, 2001). O que mais importa no estudo sobre temperamentos é sua epistemologia a fim de se poder discutir sobre a manutenção e modificação de comportamentos mesmo tendo uma base biológica em sua concepção.

As diferenças individuais de temperamento são observadas muito cedo no desenvolvimento humano e, portanto, são estudadas e definidas como tendo uma base biológica (Bates et al., 1994), mas é importante ressaltar que o meio ambiente e escolha pessoal também podem influenciar o temperamento. Qualidades inatas de temperamento provavelmente serão potencializadas quando o ambiente no qual uma criança vive fornece oportunidades para utilizar e desenvolver esses temperamentos (Oakland & Joyce, 2004).

As pessoas também podem fazer uma escolha pessoal para desenvolver características de temperamento de forma a atender as novas demandas ambientais (por exemplo, para desenvolver qualidades extrovertidas para o sucesso em atividades de grupo). Corroborando com essa informação Oakland, e Joyce (2004) defendem que temperamentos são qualidades necessárias para o sucesso, algumas vezes são suscetíveis a mudanças em razão das demandas ambientais. Os mesmos autores também arguem que os temperamentos são elementos que refletem as preferências pessoais inatas como, por exemplo, a preferência física para escrever com a mão direita ou esquerda. Em contrapartida, existem comportamentos que são incompatíveis com o próprio tipo de temperamento. Nesse caso, o comportamento é consistente com preferências de temperamento, sendo estes expressos com mais facilidade e podendo, portanto, sustentar um tipo de comportamento por longos períodos de tempo. No entanto, salientam os autores, comportamentos diferentes daqueles associados com o próprio temperamento também existem e são necessários ao indivíduo. Apesar do desenvolvimento destes comportamentos necessários, as preferências de temperamento originais são mantidas, complementam Oakland e Joyce (2010).

Strelau e Angleitner (1991) são pesquisadores que realizaram vasta revisão da literatura internacional sobre medidas de traços de temperamentos (adultos, crianças e adolescentes) e identificaram numerosas características pessoais relacionadas com temperamento. Segundo os autores, há mais de 25 traços bases em medidas de avaliação de temperamento em adultos. Algumas das medidas são utilizadas para fins de pesquisa que incluem a medição dos estados variáveis de excitação fisiológica.

O trabalho de Strelau nas suas pesquisas sobre temperamento tem como paradigma o enfoque contextual e interacionista, bem como busca explicar a função adaptativa do temperamento e sua relação com desordens de desenvolvimento e de comportamento (Pasquali, 2000). Já o trabalho de Thomas Oakland tem como paradigma as bases Biológicas e da Saúde que determinam os temperamentos, mas tem relação conceitual primária com os tipos psicológicos descritos anteriormente.

Medidas de traços básicos de personalidade têm a vantagem de indicar o grau do traço em relação a outros indivíduos. Este tipo de medição, afirma Joyce (2010), é muito importante na configuração de uma patologia. A autora também relacionou algumas pesquisas adicionais de avaliação ou medidas temperamento: *Adolescent temperament list* (ATL), *Affect Intensity Measure* (AIM), *Barratt Impulsiveness scale* (BIS), *Gray-Wilson Personality Questionnaire* (GWPQ), *Guildford-Zimmermann Temperament Survey* (GZTS), *I<sub>7</sub> Impulsiveness Questionnaire* (*I<sub>7</sub> Questionnaire*), *Irritability and Emotional Susceptibility Scales* (IESS), *Marke-Nyman-Temperament Skala* (MNT), *Mehrabian Temperament Scale* (MTS), *Structure of temperament Questionnaire* (STQ), *The reactivity Scale* (RS), *Sensations-Seeking Scale Form V* (SSS V), *Stimulus Screening Questionnaire* (SSQ), *Strelau Temperament Inventory – Revised* (STI R), *Temperament Inventory* (TI), *Temporal Traits Inventory* (TTI), *Thrstone Temperament Schedule* (TTS), e *The Vando Reducing-Argumenting Scale* (R-AS).

#### **1.4.2. Temperamentos e habilidades comunicativas**

*As pessoas comunicam sentimentos e atitudes* (Mattos, 2009).

Permanece obscura a conexão entre o conteúdo psicológico da personalidade e suas manifestações nas expressões faciais ou de fala, as possibilidades de percepção adequada dos vários traços e o papel das características individuais psicológicas de um comunicador na percepção do

seu parceiro de interlocução (Barabanschikov, 2010). Por outro lado, a Psicologia Experimental que acumulou material considerável mostrando a adequação da percepção das emoções básicas (raiva, medo, alegria, surpresa, nojo desprezo) e uma série de derivados de estados emocionais de uma pessoa (Izard, 1991; Ekman, 2004) ainda não consegue identificar e relacionar os traços de personalidade que influenciam o estilo da comunicação humana (Barabanschikov, 2010).

A relação entre as características psicológicas individuais do espectador e suas avaliações de um rosto desconhecido foi demonstrada por Borke e Liebler (1992). Usando o modelo de descrição de personalidade *Big Five*, McCrae e Costa (1987) mostraram correlações significativas entre as estimativas da imagem do rosto de uma modelo e processos de autoavaliação, utilizando os parâmetros de extroversão e consciência. De acordo com um trabalho posterior a este, a extroversão de um observador é um preditor da percepção efetiva de extroversão de um rosto representado na fotografia (Penton-Voak et al., 2006). Pensar em que tipo de imagem é possível transmitir ao interlocutor apenas através de uma linguagem não verbal, um processo de autoavaliação, sugere a interdependência de papel de interlocutores, numa possível parceria.

Existem três principais formas de efeitos padrões subjacentes de comportamento exibindo uma dependência de parceria (Kenny, 1988). O primeiro efeito tem sido chamado “efeito de ator”. Neste efeito, um traço de personalidade do falante é diretamente manifestado em um padrão consistente de comunicação de quem emite a mensagem. O segundo efeito, denominado o efeito parceiro, vincula a personalidade de uma pessoa com um consistente padrão de comportamento exibido também pelo parceiro de conversação. Finalmente, o efeito de interação específica como um determinado padrão de comportamento é exibido apenas com uma configuração especial de características de personalidade para os interlocutores em díade. Por exemplo, comunicadores de alta CA (*Communication Apprehension* ou captação de comunicação) podem apresentar certos comportamentos de comunicação apenas quando interagindo com outros interlocutores de alta captação. Efeitos

de ator e parceiro têm o indivíduo como a unidade de análise. No entanto, o efeito da interação só pode ser avaliado por determinados tipos de díades.

Captação de comunicação (CA), como concebida por McCroskey (1977), é definida como um nível individual de medo real ou ansiedade com comunicação antecipada na relação com outra pessoa ou pessoas. O Relatório Pessoal de Captação de Comunicação (AEP-24) é um instrumento validado de autorrelato utilizado para medir o nível de apreensão da comunicação de uma pessoa de (McCroskey, 1977; Baldwin, McCroskey & Knutson, 1979; Berger & Villeneuve, 1997).

A Teoria da Comunicação Instalada (*Communication Accommodation Theory* CAT) foi criada em 1973 e submetida a vários refinamentos conceituais e elaborações teóricas. Estes refinamentos e elaborações são importantes porque a Teoria da Comunicação Instalada é originalmente um modelo sócio psicológico que começou com a exploração do sotaque e mudanças nas interações bilíngue (Giles et al., 1987), sendo expandida em um modelo interdisciplinar e relacional dos processos identitários na interação comunicativa (Coupland & Jaworski, 1997).

Sem dúvida, o foco central da teoria claramente continua a ser o uso da linguagem. Giles e Ogay (2006), no entanto, afirmam que outros símbolos comunicativos que as pessoas usam para sinalizar as suas identidades, como vestimentas, também podem ser entendidos a partir da perspectiva da Teoria da Comunicação Instalada. Enquanto funcionando como uma teoria que explica os comportamentos humanos comunicativos, a CAT fornece um quadro amplo que visa prever e explicar muitos dos ajustes que os indivíduos fazem para criar, manter ou diminuir a distância social em interação. Tais perspectivas exploram as diferentes formas em que se acomodam a comunicação humana, as motivações para fazê-lo, e suas consequências.

A Teoria da Comunicação Instalada também aborda questões interpessoais e ligações com o maior contexto do apoio intergrupar num encontro (Giles et al, 2007; Giles & Ogay, 2006; Miller, 2005). Em outras palavras, às vezes, as comunicações Humanas são movidas pelas identidades

personais inerentes a cada indivíduo e, às vezes, dentro da mesma interação, as palavras usadas, bem como a comunicação não verbal, são alimentadas por cada tipo de identidade social à qual os indivíduos se adaptam como membros de grupos.

A intersecção da comunicação com o temperamento humano se desdobra pelas fases do processo de comunicação já descritas por Bordenave (1997): fase da pulsão vital em que o indivíduo é compreendido como vibrante cheio de pensamentos e emoções que se expressam através da interação pelos canais disponíveis para tal, como olhos, boca, pele, mãos e ouvidos. Tais expressões são estimuladas, segundo o autor, pelas experiências pessoais nas quais se inserem seus valores e crenças, bem como seus conhecimentos e capacidades.

Existem teorias de temperamentos que estruturam ou prospectam a socialização emocional do indivíduo tendo como pressuposto os fatores emocionais que fundamentam os temperamentos humanos. Esta é a visão de Havland e Walker-Andrews (1992), que defendem ser necessário considerar os componentes temperamentais como pertencentes ao sistema emocional para que se possa entender o potencial interacional das pessoas. Neste caso o chamado temperamento efetivo corresponde às diferenças individuais exibidas pelas pessoas, tanto em parâmetros de intensidade e tempo das expressões de comportamento emocional e excitação, especialmente porque essas diferenças influenciam na organização dos processos intrapessoal e interpessoal (Havland & Walker-Andrews, 1992; Goldsmith e Campos, 1982).

De forma consciente o indivíduo pode ser capaz de decidir e selecionar os elementos importantes para sua comunicação. Tal procedimento também se aplica à compreensão daquilo que lhe é comunicado. Kenny (1988), estudando a comunicação de professores, como discurso didático e a percepção dos alunos desta comunicação, argumenta que existem três principais formas de díade, com efeitos padrões subjacentes de comportamento, exibindo dependência pareada entre eles.

O primeiro efeito tem sido chamado de “efeito ator”. Nele, um traço de personalidade do falante é diretamente manifestado em um padrão consistente de comunicação. A maioria dos estudos de comunicação procurou identificar esse efeito ator (Berger & Villaume, 1997). O segundo efeito, denominado “efeito de parceria”, promove certa vinculação da personalidade de uma pessoa com um consistente padrão de comportamento exibido também pelo parceiro de conversação. Finalmente, o “efeito de interação específica” é definido como um determinado padrão de comportamento exibido apenas com uma configuração especial de características de personalidade para os membros em uma díade. Por exemplo, interlocutores de alta captação comunicativa (CA – *Communicative Apprehension*) podem apresentar certos comportamentos de comunicação apenas quando interagindo com outro parceiro de CA elevada. Estes mesmos interlocutores de CA elevada em interação com outros de CA não elevada podem apresentar um comportamento consistente de efeito de parceria. Comportamentos de efeitos ator e parceiro têm o indivíduo como a unidade de análise, ou seja, são checados apenas num dos interlocutores. No entanto, o efeito da interação só pode ser avaliado quando os interlocutores estão em diálogo (Kenny, 1988; Berger & Villaume, 1997).

A continuidade e a mudança de traços de personalidade são comumente mais estudadas em relação ao fator tempo (Lüdtke, Trautwein, e Husemann, 2009). Para Carson (1998) a descrição de Holland sobre os traços de personalidade profissionais apontou seis tipos de traços que incorporam interesses, habilidades cognitivas e outras características menos marcantes, na opinião do autor. Nestas práticas de compreensão do ser humano, os traços passam a ser analisados em subsistemas, como um agregado e não uma composição (Pasquali, 2000).

Investigações sobre os tipos psicológicos e quais as preferências individuais afetam a comunicação concentram-se, em geral, em situações práticas que influenciam a liderança, o trabalho em equipe, o exercício de *coaching*, a gestão de consultorias, vendas e afins. Nos estudos de Allen e Brock (2007), Clack et al. (2004) e Brock (1991, 1994, 1997) detectou-se que pessoas de diferentes tipos de personalidade literalmente usam palavras

diferentes para expressar significados semelhantes e, como resultado, essas pessoas muitas vezes têm dificuldade para se comunicar os outros. Estas primeiras investigações realizadas por Allen e Brock (2007) apresentaram um padrão óbvio e confiável de descrição de fatores a partir da gravação de vários milhares de indivíduos e uma análise mais detalhada do conteúdo. Os autores consideram que cada aspecto de tipo psicológico contribuiu para padronizar um estilo de comunicação que foi mapeada em uma estrutura de comunicação de quatro estágios: estágio inicial da interação (E1), estágio de investigação de necessidades e opção por um curso de atitude comunicativa (E2 e E3), movimento para o compromisso (E4).

A concepção de que os temperamentos interferem nas respostas ou ações Humanas vem sendo descrita na história da Psicologia até mesmo para exemplificar as pesquisas de tipos psicológicos descritos por Jung – 1875/1961 – que mensura os tipos temperamentos pela escolha forçada de itens por duas características contrastantes (Joyce, 2010) – formato proposto por Thomas Oakland na Escala de estilos de temperamentos por ele desenvolvido.

Dada a revisão bibliográfica aqui desenvolvida parece correto perscrutar que o contexto e temperamento se influenciam mutuamente. Os atributos que trazem composição da personalidade nos temperamentos (Thomas, Chess e Korn, 1987) dão o enfoque estilístico no comportamento. A emocionalidade, portanto, está presente no comportamento humano a partir da representação de temperamento descrita por Thomas, Chess e Korn (1987) para quem o temperamento é sempre manifestado nas relações interpessoais, assim como na visão de Goldsmith e seus colaboradores (1981, 1987, 1990). Para esses autores os temperamentos expressam as emoções primárias refletidas, em especial, no comportamento. Corrobora essa afirmação Riello (1992), argumentando que o comportamento das pessoas interage e se adequa de acordo com as demandas das relações sociais: “de acordo com o contexto podem-se observar diferentes tipos de adaptação comportamental” (p. 14).

Em teoria considerada a mais abrangente de temperamentos, Rothbart e colaboradores (Garstein & Rothbart, 2003; Rothbart, Ahadi & Evans, 2000; Rothbart & Bates, 1998) definem temperamento como sendo uma base

constitucional de diferenças individuais em termos de reatividade e autorregulação, com constituição relativamente duradoura referente à composição biológica do indivíduo, influenciada pela hereditariedade, maturação e experiência (Garstein e Rothbart, 2003). Esta teoria capta a maior parte das características comuns de definição das teorias de temperamento contemporânea e está ligada diretamente aos avanços em desenvolvimento. Com base biológica, Rothbart e Bates (1998) caracterizam o temperamento como separável do comportamento, mas com reação altamente interativa. Estes autores classificam os temperamentos em subdimensões que lhes confere dimensões globais na opinião dos mesmos.

Portanto, estudos de temperamentos apontam para uma visão do que se pode chamar de comportamento manifesto. Este comportamento manifesto é sempre observado no indivíduo em relação ao mundo externo e ao outro. Para melhor conceber esse conceito, Brock (1991) avançou em estudos relacionando tipos psicológicos do construto juguianos para descrever um modelo denominado como *FLEXTalk*. De acordo com o modelo *FLEXTalk*, os estilos de comunicação determinados pelos tipos de personalidade refletem a dimensão que pretendem energizar e, portanto, os comportamentos e expressividade dos indivíduos são condizentes com isso. O modelo *FLEXTalk*, estruturado por Brock (1991) e praticado atualmente (Allen & Brock, 2007), explica os estilos de comunicações humanos, baseado no MBTI de acordo com as preferências das pessoas na interação com outras.

O comportamento comunicativo de indivíduos Extrovertidos – Introvertidos, descrito no *FLEXTalk* (Allen & Brock, 2007; Brock, 1991, 1997), tende a ter duas dimensões: Conversar (externar a fala) e Refletir (pensar ou internalizar ideias). As pessoas classificadas na dimensão Conversar possuem as seguintes atitudes comunicativas: fala rápida, aparenta ‘pensar em voz alta’, interrupções, volume de voz mais alto que as demais pessoas. Na dimensão Refletir a expressividade do indivíduo é mais pausada e o sujeito prefere dar informações com volume de voz mais baixo e com frases mais curtas, mas sem velocidade. Neste indicador de Extroversão-Introversão, os autores descrevem alguns comportamentos comunicativos mais comuns: falar demais sem

conseguir parar ou falar sem pensar, sentir necessidade de falar para preencher a lacuna nas conversas sociais, gostar de estar entre pessoas porque isso mitiga a necessidade de falar e de aprender com a convivência social (dimensão Conversar). Outros comportamentos comunicativos são: investir tempo na preparação das atividades sociais (reuniões profissionais também se incluem neste contexto) para poder acompanhar as discussões, sentir dificuldade em dar uma opinião e perder a oportunidade de resposta devido à demora na construção do argumento, ser surpreendido ao ouvir as pessoas falando sobre assuntos sobre os quais não puderam refletir ou desconhecem totalmente (dimensão Refletir).

Essas diferenças na forma como as pessoas são energizadas pode levá-las a apresentar estilos muito diferentes de comunicação. Trata-se de uma compreensão das abordagens baseadas nos indicadores junguianos que podem melhorar a compreensão mútua no processo de interação (Allen & Brock, 2007).

No indicador Sensação-Intuição o estilo de comunicação tem como referência a teoria junguina (tipo de função psicológica de percepção), sendo que no modelo *FLEXTalk* Sensação baseia-se nos cinco sentidos e refere-se, no quadro de Brocks (1997; 1991), como sendo sentidos Específicos. Pessoas com preferência do tipo Sensação tendem a ter comportamentos comunicativos do seguinte nível: interesse pelos detalhes dos fatos, preferência por explicações ou informações passo-a-passo e questionamentos com perguntas práticas, utilizando descrições precisas para isto. Dessa forma, essas pessoas solicitam constantemente informações pormenorizadas dos fatos sobre a realidade e não se atentam a especulações ou conjecturas; em suas conversas apresentam interesse nos assuntos práticos atuais, em vez de possibilidades futuras que eles podem considerar irrelevantes ou estressantes.

Os indivíduos classificados no tipo Sensação tendem a valorizar o que é testado e comprovado em suas discussões. As perguntas das pessoas classificadas no tipo Sensação têm como foco o esclarecimento, apresentando no início das frases a presença dos termos 'o que é', 'como', 'muitos', 'o que já foi feito'. Já, ao contrário, indivíduos com tendência para o tipo Intuição tendem

a se concentrar sobre as possibilidades do que 'poderia vir a ser' em vez de detalhes de 'como as coisas são'. As pessoas com essa preferência estão inclinadas a identificar padrões e tendem a desfrutar de grande variedade de possibilidades, são também mais propensos a começar suas falas com questões conceituais sobre a situação global e podem tornar-se visivelmente irritadas ou cansadas com detalhes. Tais tipos configuram no quadro de Brocks (1997; 1991) como sendo uma 'Grande Figura'.

Já os indivíduos com preferência Intuitiva confiam em ideias como os olhos confiam na luz, mas também favorecem a associação de ideias como dois paus esfregando em conjunto para criar fogo, de forma que Intuição cria inovação (Pearman & Albritton 1997; Allen & Brock, 2007). Em resumo, aqueles indivíduos com uma preferência por Intuição são mais propensos a ter comportamentos comunicativos identificados como de precaução por longo prazo, pois estes indivíduos tendem a questionar sobre como a situação corrente pode causar implicações a médio e longo prazo e também a levantar questões especulativas utilizando muito o termo 'porque' em suas frases. Têm, além disso, preferência por ouvir e/ou buscar textos ou discursos que priorizam novas soluções e querem ter várias opções ou opiniões (são generalistas).

Esta proposição é muito relevante porque baseados na escuta atenta de vários participantes de suas pesquisas os autores Allen e Brock (2007) conseguiram descrever o comportamento comunicativo de profissionais da área de saúde e de recrutamento e seleção. Segundo os autores em suas minuciosas análises, profissionais de recrutamento e seleção de pessoal com tendência ao tipo psicológico Sensação são mais específicos em sua interação com as demais pessoas, pois quando estão entrevistando um candidato constróem uma lista de perguntas a serem feitas para cada pessoa. Trata-se de uma lista cujo conteúdo contempla itens sobre os antecedentes e trabalho anterior e atual. Esses profissionais consideram importante colocar cada pergunta por vez e assim construir um perfil claro de cada candidato. Já os classificados como Intuitivos, preocupados em formar uma imagem extensa (Grande Figura), possuem um plano global para uma entrevista com pretendentes a uma vaga de emprego para assim obter um quadro mais

completo de quem será entrevistado. Então eles optam por fazer perguntas gerais, do tipo: por que se inscreveram para o cargo, em que eles podem contribuir para com a empresa. Para os Intuitivos é importante saber de que forma cada um dos candidatos pode contribuir para o futuro da organização. Dessa forma, oferecem situações hipotéticas aos candidatos a fim de poderem analisar o que o candidato considera ser importante. Para profissionais que se enquadram na dimensão Grande Figura, encontrar uma lista de perguntas preparadas e um plano detalhado da entrevista torna o processo muito restritivo e desfavorável.

No tocante ao indicador junguiano Pensamento-Sentimento, o quadro de Brock (1991) descreve este item em duas outras dimensões: Implicações Lógicas (pensamento) e Impacto nas Pessoas (sentimento). Bayne (1995) descreve o indicador Pensamento-Sentimento como sendo: mais aberta a interpretações equivocadas, como "não ter emoções" e "incapacidade de ser lógico". Na primeira dimensão, Pensamento-Sentimento, Brock (1991; 1997) define o apelo da comunicação dos indivíduos assim classificados como sendo aqueles que primam pelo pensamento (ou implicações lógicas). Tais comportamentos são focados em testar seus interlocutores ou os conhecimentos dos mesmos.

Ainda nesta dimensão, denominada Implicações Lógicas (pensamento), são identificados comportamentos comunicativos visando dar sustentação para evidências objetivas em seus discursos, bem como de não se impressionar (ou mesmo verbalizar) quando os outros decidem a seu favor e suas conversas seguem um padrão inferencial de 'se isso, então aquilo'. Outra faceta identificada por Brock (1991) na dimensão de Implicações Lógicas é o humor. Este humor muitas vezes é agudo, obscuro ou mesmo competitivo como, por exemplo, identificado como uma construção dialógica que tem como pano de fundo uma conotação de quem pode ser mais inteligente ou mais engraçado. Por outro lado, as pessoas que valorizam mais os sentimentos tendem a equilibrar melhor o impacto que pode causar nas pessoas. O comportamento comunicativo destes indivíduos caracterizado como Implicações Lógicas (pensamento) considera um grande esforço verbal e não verbal para

construção da harmonia na interação. Neste estilo os indivíduos tendem a falar sobre o que os outros valorizam, perguntar como os outros agiram ou resolveram uma determinada situação. Já, neste estilo, saber como as pessoas foram levadas em consideração nas adversidades da vida é pouco aceitável na impressão comunicativa dos que estão categorizados dentro deste estilo. Aqueles indivíduos classificados por Allen e Brock (2007) com tendo uma preferência por Sentimento tendem a basear as suas decisões nos valores centrais de cada pessoa (Brock 1994). Essas decisões (ou opiniões) tendem a ser buscadas através de comportamentos comunicativos utilizando um processo subjetivo, identificando – por meio de conversa – o que vai agradar aos outros, reconhecendo no outro suas necessidades pessoais e de sensação de agradecimento na interação.

Fazendo uma clarificação melhor dessas dimensões, Allen e Brock (2007) explicam que pessoas que preferem Pensamento ou Implicações Lógicas sentem necessidade de saber dos outros suas experiências e o quanto conhecem sobre determinados assuntos, sem se preocuparem diretamente sobre o que os outros querem ou pensam sobre si, de forma que buscam sempre a fala verdadeira. Já as pessoas que têm tendência ao tipo psicológico Sentimento e se organizam comunicativamente pelo o impacto que querem ter sobre as pessoas, ficam mais inclinadas a saber o interesse dos outros sobre si, de forma pessoal, gostam de realizar abordagens gentis e se magoam facilmente com comentários feitos sem censura ou filtros de adequação social (politicamente corretos). Soma-se a estas descrições o trabalho de Pearman e Albritton (1997) que definem uma característica importante sobre estas dimensões. Para os autores estas características se apóiam na observação dos mundos contrastantes das pessoas com uma preferência para o Pensamento ou das que preferem Sentimento: para indivíduos de tipo Sentimento, a competência é, basicamente, assumida em expressões comunicativas regulares de apreciação (sendo estas altamente necessárias na conversação). Já para os do tipo Pensamento, expressões comunicativas tendem a ser valorizadas se houver corresponsabilidade nos processos de interação.

O último fator a ser apresentado aqui, referente ao quadro de Brocks (1991), baseado nos tipos junguianos é Julgamento-Percepção. Os indivíduos da dimensão Encanto por Finalizações (Julgamento) tendem a ter comportamentos comunicativos da seguinte forma: iniciarem antecipadamente ou na hora exata seus compromissos (falam e exercitam a pontualidade); impaciência quanto a longas descrições ou procedimentos (sempre dizem 'vamos fazer'); precisam de respostas definitivas, mas decidem prematuramente; são clara e definitivamente organizados; tendem a utilizar verbos no particípio passado (impessoal) que sugerem algo já feito ou realizado, como por exemplo terminado, finalizado, detectado, jogado, etc. (terminação 'ed' em inglês).

Indivíduos com uma preferência para Julgamento tendem a viver a vida de uma forma organizada, planejada, gostam de situações bem estruturadas, exprimem-se de forma confortável após as decisões terem sido tomadas, ao mesmo tempo em que se expressam perturbados por aguardar resultados ou mesmo por espera de definições porque precisam ter seus assuntos em ordem. Em contrapartida, aqueles com uma preferência por Percepção (dimensão Encanto por Processos) são referidos como os que seguem com o fluxo das pessoas. Para os indivíduos com essa preferência, decisões precoces podem ser negativas, pois eles apreciam o processo real envolvido na tomada de decisões, de tal forma que podem ser levados a seguir um novo curso de decisão por causa de uma nova ideia ou situação. Tipos Perceptivos tendem a preferir assuntos mais flexíveis e abertos, ao mesmo tempo em que tendem a se envolver em muitos projetos diferentes simultaneamente. Muitas vezes estes indivíduos precisam de maior tempo para cumprir os prazos ou cumprem prazos no último minuto. Brock (1991; 1997) descreve a linguagem de tipos Percepção como "*ing-ing*" no original inglês ('ando': gerúndio no português): fazendo, colocando, gerando, etc. Tal conjugação verbal implica em situações não finalizadas. Indivíduos deste tipo psicológico, embora sejam muito flexíveis e abertos a novas ideias e sugestões, são constantemente capazes de chegar para compromissos (ou finalizar trabalhos) no último minuto. Ou mesmo chegar para compromissos ou entregar coisas com atrasos porque colocam menos ênfase na organização. Dessa forma, primam por tomar decisões só quando

chegar a hora ou quando o tempo para isso já se esgotou, ainda assim, necessitam de "espaço" para tomar as próprias decisões. As conversas com pessoas dessa dimensão finalizadoras são sempre adiadas, correspondendo a uma situação clara de evitação ao definitivo.

Conforme observado anteriormente nesta revisão bibliográfica, o modelo teórico de descrição de Tipos Psicológicos desenvolvido por Jung também fundamenta o modelo teórico de Tipos de Temperamentos descrito por Oakland e seus colaboradores (2000, 2001, 2004, 2006, 2007, 2008, 2010, 2011). Nesse modelo os temperamentos são descritos como características de: Prático – Imaginativo, Extrovertido – Introverso, Pensamento – Sentimento, Organizado – Flexível. A Escala de Estilos para Estudantes e a Escala de Estilos para Adultos (Oakland et al., 1996) também estão baseados no modelo MBTI. Tais instrumentos fornecem uma medida de temperamento para crianças, jovens e adultos, ambos em processo de validação da versão brasileira em andamento pelo LAMP (Laboratório de Medidas Psicológicas da Pontifícia Universidade Católica de Campinas).

Embora as bases Biológicas e da Saúde de sua composição, as pesquisas têm demonstrado que os temperamentos são influenciados pela idade, sexo, sociais e experiências culturais, personalidade e escolhas pessoais (Oakland & Joyce, 2004; Bates, Wachs & Emde, 1994; Bates, 1989). Ressalta-se aqui, dada à extensão dessa revisão da literatura, que os temperamentos surgem antes e continuam a ser componentes da personalidade (Oakland, Lee & Ahn, 2010).

Os métodos modernos de conceituar e avaliar os tipos de temperamentos perpassam pelos fatores biológicos, mas também retratam a conservação dos temperamentos quanto à sua estabilidade no tempo. Os estudos de Oakland, Lee & Ahn (2010) orientam que a estabilidade do tipo de temperamento nas pessoas é relativa e depende também do contexto sociocultural em que estão inseridas (Oakland, Alghorani & Lee, 2007).

Entre os estudos sobre temperamentos verifica-se uma preocupação com a relação de suas características com o comportamento social, assim

como o desenvolvimento dos temperamentos desde a infância na relação parental (Veenstra et al., 2006). Um temperamento difícil por si só não pode determinar necessariamente um comportamento antissocial. Este tipo de comportamento, percebido como antissocial é decorrente da vivência em um conjunto de ambientes específicos (Bates, Dodge, Pettit & Ridge, 1998; Collins, Maccoby, Steinberg, Hetherington & Bornstein, 2000; Maccoby, 2000). Thomas & Chess (1977) consideram isso como uma característica de ajuste entre um temperamento individual e as expectativas e os recursos dos contextos específicos nos quais o indivíduo está inserido. Maccoby (2000) têm sugerido em suas pesquisas que traços de temperamento podem fazer maior justiça à descrição da complexidade do desenvolvimento infantil, sendo mais fiel aos traços que permanecem nos indivíduos adultos. Os estudos sobre o mesmo tema que incidem em análises dos efeitos do temperamento na interação entre pais e filhos baseiam-se em Hinde (1989) e Magnusson e Stattin (1998) e corroboram a permanência de traços.

Importantes estudos sobre o desenvolvimento do temperamento em relação aos aspectos interacionais com a paternidade têm sido feito por Kochanska (1995, 1997) & Belsky; Hsieh & Crnic (1998), entre outros. Por exemplo, Kochanska (1995, 1997) estudou o desenvolvimento de consciência em crianças pequenas, e descobriu que a timidez em crianças de temperamento inseguro (com medo) em relação ao poder de afirmação parental não parece promover o desenvolvimento da consciência. Mas com crianças assertivas a relação com parentes envolve firmeza, junto com a responsividade materna e a formação de um vínculo estreito emocional com a criança. Belsky et al. (1998) concluíram que crianças descritas como tendo temperamento difícil são mais suscetíveis a práticas parentais.

As qualidades do temperamento descritas por Horton e Oakland (1997) consideram que indivíduos Introversos geralmente aprendem de forma mais reflexiva, preferem a escrita à palavra falada, assim como se associam mais facilmente a grupos pequenos de pessoas que compartilham de interesses comuns aos seus, pois em outra circunstância, tendem a ficar mais isolados socialmente. São pessoas que revelam cansaço (perda de energia) quando se

submetem a convivência social com grande número de pessoas por um período de tempo superior ao que considera suportável. Em situação comunicativa tendem a responder com hesitação e utilizam de cautela (pensam antes de falar). Já os Extrovertidos são os indivíduos que aprendem interagindo com outras pessoas, através de trabalhos colaborativos e se associam a grupos numerosos, possuindo uma grande variedade de interesses aos quais se dedica estabelecendo relações sociais. São pessoas que respondem rapidamente quando abordadas ou abordam pessoas desconhecidas com extrema facilidade, assim como podem se sentir perdidos quando estão fora do convívio social.

A dimensão definida por Oakland (2011) como Extroversão-Introversão dos temperamentos humanos descreve indivíduos voltados para o mundo externo e os acontecimentos que os circundam. Tal dimensão informa em que as pessoas preferem adquirir energia e direção. A energia das pessoas desta dimensão é impulsionada pela convivência social (no caso dos extrovertidos) ou para o mundo dos pensamentos (introvertidos).

Outra dimensão que compõe a teoria do autor é a Prático-Imaginativo (Horton & Oakland, 1997; Oakland, 2011). Neste fator encontram-se as pessoas que se orientam por experiências e ideias. Dependendo da extremidade da prevalência os indivíduos podem tanto estar atentos aos detalhes para comporem uma ideia quanto focarem nos aspectos mais amplos, descartando os detalhes que compõe o todo. Pessoas com preferência mais Prática em sua personalidade ficam mais concentrados no que estão vendo e necessitam trabalhar a partir de etapas para poderem ser produtivas. Normalmente sentem-se desanimadas diante de trabalhos complexos. Para tanto, lançam mão de uma atitude mais atenta quanto aos fatos e objetos, pois são pessoas pragmáticas e bastante realistas, também compreendem as coisas no sentido mais literal das palavras.

Já os Imaginativos tendem a demonstrar um comportamento mais generalista em suas preferências de forma a construir opiniões considerando, inclusive, seus pressentimentos. São pessoas que não perdem a oportunidade de utilizar a imaginação no trabalho, apreciam a linguagem mais metafórica e

simbólica. Essa tendência revela personalidades mais perspicazes ao subentendido, assim como tornam os indivíduos mais teóricos e visionários (Horton & Oakland, 1997; Oakland, 2011).

A dimensão Pensamento-Sentimento descreve sujeitos com capacidade de tomada de decisão, sendo que a tendência fundamental para a decisão a ser tomada pode se basear nos assuntos do coração (mais sentimental) ou na razão (mais mental ou pensamento). Os indivíduos desta dimensão diferem entre si quando revelam a presença da lógica em suas opiniões e atitudes, maior objetividade na fala e maior senso de justiça para aqueles com tendência mais voltada para o uso do pensamento, enquanto que indivíduos com foco maior nos Sentimentos precisam perceber a aceitação social como caminho para seu sucesso; também tendem a um comportamento descrito como essencialmente Feminino, independentemente do gênero. São identificados como sujeitos mais diplomáticos e que valorizam a harmonia, a compaixão e a amizade. Pessoas que preferem mais o Pensamento são descritos como analíticos, lutam por justiça e pela verdade. Por outro lado também podem utilizar de tons de zombaria na fala e interação brevemente, até porque se sentem desconfortáveis quando precisam expressar abertamente suas emoções, diferentemente das pessoas com maior preferência pelos Sentimentos (Horton & Oakland, 1997; Oakland, 2011).

No trabalho de Oakland, cujos estudos ainda se desenvolvem pelo mundo, está registrado que meninos com preferência pelo Sentimento (utilizam padrões subjetivos em suas relações sociais), em algumas culturas, chegam a ser ridicularizados por outros meninos ou rapazes. Podem ser rotulados como efeminados, como se exibissem tendências homossexuais, gerando uma confusão mental promovida pela sensação de ser incompreendido. Normalmente situações de enfrentamentos excluem-se do comportamento das pessoas que utilizam preferencialmente o estilo Sentimento, pois os caracterizados neste estilo tendem a evitar em seus comportamentos as atitudes mais competitivas ou agressivas (Oakland, 2011).

A última dimensão descrita por Oakland é a que revela estilo Organizado-Flexível. Esta dimensão descreve como as pessoas tomam suas

decisões, qual orientação elas seguem. Pessoas com tendência maior para a organização são mais focadas em elaboração de planejamentos, listagens e ordenação, pois preferem resolver os problemas de forma mais rápida possível. Adotam um estilo de vida mais de acordo com as regras sociais e priorizam o trabalho antes da diversão. Tais indivíduos tendem a tomar decisões de forma rápida e estruturam planos de ação com agilidade, com cronogramas a serem seguidos rigorosamente. Concluem seus trabalhos em tempo adequado e procuram executar suas atividades corretamente, portanto, são persistentes, previsíveis e confiáveis. Já as pessoas com tendência mais Flexível, segundo o autor, preferem adiar as decisões e mantêm suas opções em aberto para outro momento, portanto são tolerantes à desordem e se adaptam facilmente às mudanças. No caso das pessoas Flexíveis, pode-se afirmar que elas compõem suas próprias regras e lidam favoravelmente com as surpresas. Não sofrem incômodos quando precisam alterar suas agendas e preferem atuar em atividades que permitam flexibilidade de horário assim como desempenham melhor suas atividades quando sentem que o trabalho é divertido (Oakland, 2011; Horton & Oakland, 1997).

### **1.5. Modelos Teóricos de Comunicação**

Teorias sobre comunicação constituem um conjunto diversificado de paradigmas, sendo todos úteis para analisar uma situação, explicando porque ocorrem eventos comunicativos, enquadrando os bloqueios como problemas de comunicação e destacando alguns aspectos que podem ajudar a chegar a uma solução para tais problemas. Na Fonoaudiologia muitas teorias de comunicação podem ser aplicadas a diferentes problemas de comunicação. Algumas teorias dão melhor visão do que outras em como lidar com certas questões de comunicação, mas todas têm suas próprias forças e fraquezas.

A Teoria Interacional de Watzlawick Beavin e Jackson (1967) é descrita como Teoria Interacional das Relações, considerando padrões de interação

com cada participante como um sistema em que os indivíduos que tentam controlar o seu ambiente enquanto interagem uns com outros. Focalizando esses padrões nos relacionamentos permite-se ver as relações como um sistema cibernético. No caso, cinco axiomas descrevem como funcionam estes sistemas.

O primeiro axioma da Teoria Interacional das Relações serve para ajudar a descrever como esses sistemas complexos de relações ocorrem, mostrando que mesmo sem comunicação oral ainda é possível transmitir uma mensagem. A atividade ou inatividade, palavras ou silêncio todos têm valor de mensagem: um influencia o outro e ao não responder a essas comunicações se está, portanto, comunicando. (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967). Isso, de acordo com a teoria interacional pode causar problemas no sistema de relacionamento. O segundo axioma afirma que existem dois conteúdos e níveis de relação de comunicação. Conteúdo se refere ao assunto real que está sendo discutido. O nível de relacionamento de um ato comunicativo tem a ver com a forma como os dois comunicadores veem um ao outro e como eles transmitem essa visão. O terceiro axioma está vinculado com a forma como os participantes do sistema pontuam suas sequências comunicativas. Em um evento comunicativo cada item na sequência é, simultaneamente, de estímulo, resposta e reforço. Portanto, pode-se interpretar um ato como sendo uma resposta, enquanto o outro pode interpretá-lo como sendo um estímulo à criação de variações de respostas. O quarto axioma representa uma comunicação que pode ser definida como digital e analógica. O código digital é o que a pessoa diz, o que as palavras realmente significam, enquanto o código analógico tem a ver com a forma como algo é dito ou a sinais não verbais que vão junto com ele. Isso significa que alguém pode transmitir duas mensagens opostas ao mesmo tempo, o que pode causar problemas. Finalmente, o quinto axioma está preocupado com a comunicação simétrica. Isto significa que, tanto os participantes do sistema são iguais no que diz respeito às relações de poder, ou uma delas é superior ao outro. Conflito pode surgir quando um quer mudar o 'status quo'.

É importante ressaltar que a Teoria Interacional das Relações (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967) mostra como os padrões comunicativos indesejados poderiam tornar o sistema resistente à mudança. Esta Teoria também não aborda detalhadamente a questão do *feedback*. Este *feedback* pode ser negativo ou positivo. *Feedback* negativo é o que resiste ou neutraliza a mudança, enquanto *feedback* positivo amplifica a mudança.

Na teoria de Peirce (1960a, 1960b) o problema dos padrões comunicativos indesejados é abordado de forma diferente. Os interlocutores, na visão desse autor, têm um interesse de mediação (que significa algo para eles) nos símbolos que compõem um comentário qualquer. O problema dos padrões comunicativos indesejados surge quando dois membros concluem que têm o mesmo significado compartilhado de forma intersubjetiva dentro da observação expressada. O interlocutor que fez uma observação pressupõe que eles estão simplesmente transmitindo um significado para a pessoa que o primeiro assume como sendo o destinatário da mensagem. No entanto, o significado não está sendo simplesmente transferido. Ele está, de acordo com Peirce (1960a, 1960b), sendo criado entre os dois e o significado subjetivo surge, mas nem sempre coincide com o significado como subjetivamente visto pelo outro.

Na Teoria de Martin Buber, dentro da disciplina da fenomenologia, a comunicação baseia-se em um conceito-chave que nenhuma das outras teorias até agora tem sido capaz de colocar. Em vez de compreender o outro como um estímulo ou resposta ou algum conceito frio e impessoal demais, a teoria de Buber sugere chegar ao diálogo genuíno experimentando um ao outro como uma troca de experiências. Embora seriamente vinculado a estudos do ser pelo viés metafísico, Martin Buber considera as declarações realizadas pelo indivíduo como expressões do ser, na qual a intenção do conteúdo de uma declaração deve estar de acordo com sua origem psicológica (Buber, 1982).

O recrudescimento do pensamento de Martin Buber se dá na concepção Junguiana de forças do inconsciente e com essa intersecção os limites da Psicologia são observados no conceito de Buber ao defender a fala autêntica (Buber & Agassi, 1999). As chamadas forças do inconsciente (Jung, 1961;

Buber, 1982), dentro da concepção de Martin Buber e de Carl Jung, não são conceitos intelectuais que podem ser arbitrariamente manipulados. Por outro lado, essas forças são consideradas pelos autores como um trabalho da personalidade contido numa realidade da psique humana e que reflete com clareza o processo de individualização dialética. O fator mais relevante desse conceito para a compreensão da comunicação e da interação humana vincula-se ao fato de que o indivíduo é compreendido como num estado luta com a linguagem, já que o pensamento se dá em linguagem. A própria concepção de linguagem torna a língua e a fala como um elemento real do interno humano (psiquê) em relação (na troca de experiências) com o ambiente (social) e a realidade (Buber & Agassi, 1999).

A qualidade na comunicação depende do aprimoramento dos aparatos perceptuais humanos que atuam no processo de comunicação. Despertar o interesse pela interlocução faz parte das relações sociais e é um benefício que deve ser almejado para além dos muros da academia. Conforme retratam Ames e Flynn (2007), os modelos de alta eficácia comunicativa em líderes estão baseados em comportamentos socioemocionais e resultados instrumentais que pressupõem o uso adequado de habilidades específicas para a comunicação interpessoal (mecanismos verbais e não-verbais de fala na comunicação face-a-face, bem como táticas de influência ao longo do tempo).

Importam, no presente estudo, os estilos de comunicação no tocante a atuação profissional do indivíduo. Vries, Van den Hoff e Rider (2006) investigaram sobre os estilos de comunicação entre equipes e suas cognições relacionadas ao trabalho, analisando as atitudes de partilha de conhecimentos e de formas de comportamentos. Em estudo desenvolvido com 424 membros de diferentes equipes de trabalho, os autores detectaram que entusiasmo e vontade de partilhar são positivamente relacionados à divisão de conhecimentos, assim como a doação e coleta de conhecimento entre as pessoas. Segundo os autores, tais atitudes são mediadas pelos estilos de comunicação, satisfação no trabalho, desempenho e crenças com coleta de conhecimento e concessão de comportamentos. Em termos de estilos de comunicação da equipe, um estilo favorável está positivamente relacionado

com a vontade dos membros da equipe de partilhar seus conhecimentos, enquanto que um estilo de comunicação extrovertido de uma equipe está positivamente relacionado tanto com entusiasmo e como com vontade de partilhar. No estudo ora relatado, os autores concluem que as crenças de desempenho satisfatório e mesmo a satisfação no trabalho estão ambos relacionados com a disposição e vontade de compartilhar conhecimento (comunicar informações). No entanto, afirmam os autores, em contraste com as expectativas anteriores ao estudo, a relação entre a ânsia de compartilhar conhecimentos e a concessão de conhecimentos não é mais forte do que a existente entre ânsia e coleta de conhecimento.

No que tange ao aspecto cognitivo e emocional que favorecem as interações sociais, é importante salientar que tanto o desenvolvimento afetivo quanto o cognitivo dependem de estímulos ambientais fundamentais no contexto escolar (Silva & Schneider, 2007). Baseado em Wallon (1989), teórico que percebe o desenvolvimento humano na perspectiva sociocultural, pode-se compreender a vida emocional como parte da atividade representativa, intelectual e como condição para as relações interpessoais. A comunicação efetiva, portanto, depende de habilidades comportamentais que refletem perfeito domínio de autoconsciência, reconhecimento, categorização e organização dos pensamentos (Bedell & Lennox, 1997).

Atributos como carisma, inteligência, consciência e assertividade têm sido observados como fatores indispensáveis para a liderança eficaz (Ames e Flynn, 2007). Autores como Lounsbury, Loveland, Sundstrom et al.(2003), argumentam que, além desses fatores, é necessário também condicionar ao desempenho da liderança os traços de personalidade, como, por exemplo, a extroversão. Tal observação dos autores é justificada pelo fato de que os temperamentos são os componentes mais duradouros na comunicação do líder. Ademais, argumentam os mesmos autores, os traços de personalidade são fatores importantes no processo de adaptação no ambiente de trabalho.

Seguindo a mesma preocupação de adaptação dos profissionais e interessados uma explicação sobre o como reconhecer e até antecipar as reações possíveis da comunicação das pessoas pelas suas preferências de

relacionamento profissional (em razão dos diferentes temperamentos), Allen e Brock (2007) desenvolveram estudos sobre como a comunicação é orientada usando os tipos de personalidade. A sugestão dos autores é de colocar em prática a Teoria dos Tipos Psicológicos, introduzindo o instrumento de medidas de personalidade: Indicador de Tipos Myers-Briggs (MBTI) para orientar sua Teoria de Expressividade Humana.

Com as crescentes exigências que o mercado de trabalho tem feito aos profissionais que atuam em corporações, sabe-se da necessidade do desenvolvimento de nossos processos de avaliação da comunicação, tendo o foco no desempenho comunicativo. Por essa razão, é necessário considerar os diferentes padrões culturais de cada ambiente quando se trata de estudo sobre o desempenho comunicativo. Conforme referem criticamente Wechsler, Vendramini e Schelini (2007), as falhas em adaptações de testes verbais, por não observarem com cuidado os vieses do contexto social e cultural, podem ser equiparadas a simples traduções e não avaliam as habilidades verbais com propriedade.

Isto põe em foco a noção de competência sociolinguística. De acordo com Bachman (1990a, 1990b), competência sociolinguística nos permite executar as funções da linguagem em formas que são apropriadas para o contexto específico de uso da linguagem. Isso implica no que Hedge (2000) coloca como um inevitável conhecimento social: o interlocutor a fim de escolher formas de linguagem adequada em ambientes diferentes, porque declarações precisam ser adequadas ao contexto social no qual eles são produzidos, apela para sua competência sociolinguística. Adicionalmente, Bachman (1990a, 1990b) divide a competência sociolinguística em quatro categorias com linearidade de uso quanto à habilidade intelectual no processo de interlocução. Primeiro, salienta o autor, a sensibilidade às diferenças de dialeto ou variedade do dialeto é um fator que está relacionado com o conhecimento do comunicador vinculado a determinadas regiões geográficas e diferentes grupos sociais. Isso implica no fato do comunicador conseguir lidar favoravelmente com a capacidade de interpretar, bem como empregar diferentes variedades regionais e sociais em seu discurso.

Ao delinear uma segunda categoria, sensibilidade para diferenças de registro, Bachman (1990a, 1990b) baseia-se em Halliday, McIntosh & Stevens (1964) que delinham registro dessa competência em termos de campo do discurso, modo de discurso e estilo de discurso. O campo do discurso, segundo o autor, é um termo muito amplo, diz respeito a um assunto único ou a todo o contexto de uso correto da linguagem. O modo do discurso descreve as características e convenções que identificam um tipo de linguagem usada dentro de uma área particular ou para funções específicas que também são chamados de domínio do discurso. Halliday, McIntosh e Stevens (1964) afirmam que o estilo do discurso é dependente das relações entre os participantes. As classificações tradicionais dos estilos oferecidos pelos autores incluem: gélido, consultivo, formal, casual e íntimo.

Sensibilidade e a naturalidade constitui a terceira categoria da competência sociolinguística. Ela está preocupada com a capacidade de usar a linguagem da mesma forma como os falantes nativos da língua. Bachman (1990a, 1990b) aponta vários exemplos em que as declarações não são gramaticalmente incorretas, mas ainda possuem som peculiar, e, portanto, não cumprem este critério de naturalidade. A última categoria é intitulada capacidade de interpretar referências culturais e figuras de linguagem e, como o título sugere, engloba o uso correto e a interpretação de referências culturais, bem como figuras de linguagem, como metáforas e metonímias.

Na comunicação interpessoal a voz e o corpo formam uma única unidade no processo comunicativo. Tem maior impacto na comunicação o corpo, seguido da voz e da palavra. O interesse em aprimorar as habilidades comunicativas é um benefício à eficácia da comunicação, realimentando o processo com pouco esforço quando a competência comunicativa está automatizada (Foster-Cohen, 2004).

A premência de estruturar sustentação científica para a relação do desempenho humano com os tipos psicológicos como fonte de explicação das reações humanas nos mais diferentes contextos já foi sugerida por Homsí (2006). O desempenho comunicativo pode ser observado a partir da análise dos tipos de temperamentos, considerado aqui com aspecto emocional da

competência comunicativa e que está integrado aos aspectos cognitivos e socioculturais num mesmo processo. Além disso, as habilidades cognitivas e habilidades comportamentais são componentes diretos das habilidades sociais (Falcone, 2000). Essa definição está apoiada também nos pressupostos de Bedell e Lennox (1997), para quem a predisposição de uma acurada seleção das informações no contexto e também o uso das informações em relação a determinadas atitudes não só favorece o comportamento verbal e não verbal, como também valoriza a ação eficaz do indivíduo em diferentes contextos sociais (Falcone, 2000).

As relações sociais, contexto e o comportamento comunicativo verbal e não verbal já foram objetos de estudo do filósofo Habermas, que examinou a comunicação pela perspectiva Marxista e Weberiana. Habermas (1987) compreende interação como sendo parte comum da sociedade em que as normas sociais se constituem a partir da convivência entre sujeitos, capazes de comunicação e ação. O autor defende a racionalidade instrumental como pressuposto das decisões, dos valores e das necessidades que deverão constituir um espaço de relação interativa na sociedade e, portanto, subjetividade humana e sua comunicação; sendo, portanto, a racionalidade instrumental potencializadora de uma relação dialógica composta por uma ação humana interativa e uma ação. Ação esta, comunicativa.

A formulação mais impressionante de Habermas, para este trabalho de pesquisa nos limites do recorte de estudo ora apresentado, é a compreensão do homem contemporâneo, em que o autor destaca a questão da estrutura humana de sentir, pensar e agir, fundada no individualismo, no isolamento, na competição, no cálculo e no rendimento. Tais elementos, afirma o autor, estão na base dos problemas sociais. A sustentação da teoria habermasiana se faz presente na defesa de que, através do diálogo, o homem possa retomar o seu papel de sujeito (Habermas, 1987a, 1987b). Esta formulação é que nos leva a indagar sobre como os atos de fala poderiam se manifestar como um estilo de comunicação. Especialmente se considerarmos os estilos de comunicação do capítulo anterior, quando alguns deles apresentam os mesmos efeitos de interlocução reproduzidos na descrição de atos de fala da teoria habermasiana,

como por exemplo estilo Pensamento ou Implicações Lógicas (Allen & Brock, 2007) com o ato de fala Avaliação, descrito mais adiante, priorizando a opinião racional. Outro fator, como Clareza (Vries et al., 2009) pode corresponder ao ato de fala Informação, como apresentado a seguir, priorizando descrição mais detalhada do assunto em pauta.

Os atos de fala são a definição habermasiana para o agir comunicativo, que possui um aspecto intersubjetivo, classificado pelo autor como sendo um gênero de comunicação (Habermas, 1987a, 1987b; Gonçalves, 1999). Pois este extrato da teoria de Habermas que interessa a este estudo, uma vez que este gênero, de caráter intersubjetivo pode ser explicado pelos tipos de temperamentos e expressos na comunicação oral e não verbal com características próprias, sendo elas, definidoras dos estilos de comunicação.

A partir da teoria habermasiana outros estudos foram desenvolvidos a fim de sedimentar os atos de fala. Chabrol e Bromberg, (1999) (apud Abrão & Fávero, 2006) categorizam os atos da fala produzidos nas interlocuções da seguinte forma: informação (os atos de fala têm como objetivo descrever, categorizar, definir, considerar os objetos do mundo e sua relação de maneira não avaliativa); avaliação (os atos de fala exprimem um julgamento de valor, ou uma apreciação); interação (os atos de fala pretendem a colaboração das identidades dos interlocutores e a co-gestão das suas relações); acional (os atos de fala propõem o fazer, estimula e encoraja o fazer, o engajamento); contratual (os atos de fala tem por função gerar ou regular a comunicação, em função dos objetivos, dos jogos de ações e do contrato de comunicação).

A proposição dos autores é ampla e visa o processo de comunicação e os objetivos de interação. Importa aqui a questão descritiva do item informação que se relaciona com os procedimentos internos organizativos do discurso, em busca de favorecer o esclarecimento, esquivando, portanto, da ambiguidade. Os atos de fala com caráter informativo trazem consigo característica da minúcia, do detalhamento, algo que se associa às características do temperamento Organizado descrito por Thomas Oakland no capítulo anterior. O item avaliação também se associa às descrições do temperamento de

Julgamento. Contudo, fica difícil associar as demais categorias de atos de fala aos demais temperamentos também descritos por Oakland.

### **1.6. A Competência Comunicativa e os Estilos de Comunicar**

*Da mesma maneira que é impossível não comunicar, - porque tudo na vida comunica -, a pessoa que comunica necessita dar a seus interlocutores uma ideia sobre como ela deseja que sua mensagem seja decodificada e interpretada. Isto se chama metacomunicação, isto é, uma comunicação sobre a comunicação. A metacomunicação pode ser verbal ou não verbal, isto é, feita quer com palavras, quer com gestos, tom de voz etc. As nossas conversas estão sempre compostas por uma parte que é o que queremos dizer e por outra parte que é como queremos ser entendidos (Bordenave, 1997, p. 59)*

Competência não é um termo novo e sabe-se que uma pessoa competente é aquela capaz de resolver problemas utilizando conhecimentos de como fazer (Moreno, 2006). É importante ressaltar, de acordo com Albir (2005), que a distinção de competência comunicativa vem sendo estudada desde a década de 70 do século passado por Hymes (1972), Canale-Swain (1980), Widdowson (1978, 1990, 1991), Spolsky (1973, 1989), e no final do século por Bachman (1990a, 1990b) e Savignon (1997). Portanto, Moreno (2006) apresenta classificações das competências em modelos: unidimensional (vinculado a um componente único e mais adequado), multidimensional (vários componentes que convergem para originar a competência), integrador (o resultado final é uma composição de aspectos relevantes de forma eclética).

As definições sobre competência comunicativa têm origem na proposta chomyskiana com propósitos de análise das habilidades linguísticas em condições psíquicas e contextuais, habilidades para uso da língua, habilidades estratégicas (para eficácia comunicativa) e mecanismos psicofisiológicos (habilidades cognitivas: memória, atenção, etc.). A competência comunicativa, segundo aspecto social, considera os atos de fala (Albir, 2005; Mattelart &

Mattelart, 1999) e insere-se na complexidade das organizações sociais, em que se destacam pessoas com as habilidades sociais bem desenvolvidas.

A autorrevelação segundo Altman (1973) e Altman e Taylor (1973) está no cerne do processo de comunicação interpessoal. Oferece uma indicação importante de que os outros saibam o que está acontecendo dentro do falante ou emissor, sendo que a autorrevelação nem sempre é fácil (Giri, 2004). A tendência natural do ser humano salienta Giri (2004) é de esconder sentimento de incompetência, solidão, culpa, preocupações sobre o amor e rejeição, conflitos, raiva e ressentimento para com os entes queridos. De acordo com o pesquisador, mesmo quando os sentimentos envolvidos não são intensos, autorrevelação ainda pode ser difícil por causa dos hábitos bem aprendidos e incorporados que nos ajudam a evitar a dor emocional. Em nossa sociedade observa-se que as pessoas estão acostumadas a esconder o que realmente querem, pensam ou sentem. Isso pode afetar a sua autoconfiança e é, portanto, uma das mais eficazes ferramentas interpessoais do comunicador (Giri, 2004; Barker, 1978).

As pesquisas sobre os estilos de comunicação, bem como as medidas de competência têm marco importante no trabalho de Brandt (1979), como sendo o primeiro autor a discutir a medição do estilo de se comunicar, tendo como referência as competências comunicativas. O pioneirismo do trabalho de Brandt na década de setenta do século passado demonstra uma séria tentativa de identificação das relações entre o estilo de comunicação individual e o poder de atratividade gerado na percepção de observadores. Seus resultados são a medida da capacidade de interação e da eficácia comunicativa, mas a medida propriamente dita, na época, foi estabelecida tomando como base um processo descritivo. O autor relata sobre a necessidade de estabelecer padrões de medida empíricos da eficácia comunicativa e atratividade percebida dos estilos de comunicação de forma a reforçar as medidas de desempenho social em comunicação, que resultou em estudos mais avançados sobre competência comunicativa.

No início da década de 80 do século passado, Lock já afirmava que os estudos sobre a competência comunicativa deveriam considerar os diferentes

contextos em que ela acontece. Para esse autor, a competência comunicativa é caracterizada como o nível de controle que um indivíduo exerce sobre as implicações internas embutidas na linguagem, sendo estas implicações a de autoconceito e estrutura social. De acordo com os estudos apresentados por Lock (1983) esses pontos são ilustrados pela consideração dos exemplos históricos que direcionam a conduta humana. O autor também discutia sobre a finalidade dos estudos de desenvolvimento comunicativo, considerando somente o desempenho linguístico nas diferentes fases do desenvolvimento humano.

A influência dos estudos de Brandt disseminou novos estudos sobre a competência comunicativa. Duran e Zakahi (1984) apresentam as primeiras discussões sobre estilo de comunicação e competência comunicativa, buscando traçar a diferenciação conceitual entre os termos e estudos. Afinal, Duran (1983) delineou escala de medida da adaptabilidade comunicativa (CAS – *Communicative Adaptability Scale*), na qual se encontram indicadores de habilidade articulatória, confirmação social, postura social, experiência social, engenhosidade e adequação de discurso.

O estudo em relação às competências em comunicação descrito por Pavitt (1989) tratou de entender o processo de avaliação preditiva da comunicação a partir da simples observação do interlocutor para compor o que pode ser descrito como competência em comunicação. De acordo com os estudos de Pavitt (1989), uma abordagem inferencial para o estudo de avaliação de competências pressupõe que a avaliação de um observador de competência de comunicador é um processo de dois estágios pelo menos. Em primeiro lugar, o observador faz uma ideia do comunicador que tem a sua frente baseando-se apenas no comportamento observado, incluindo comportamentos e características não observadas associadas com o comportamento observado em teorias implícitas que o observador desenvolve a partir do que compreende sobre a competência comunicativa. Em segundo lugar, segundo o autor, o observador faz uma avaliação de competência do comunicador, com base inteiramente nas implicações da impressão. Para testar esta abordagem e uma série de fatores complicadores relevantes para a

mesma, os participantes da pesquisa de Pivatt (1989) eram observadores, com teorias implícitas conhecidas e relatavam um julgamento de um comunicador, observando, em um conjunto de características e competências relevantes, a competência global. Isto após um mês de realizada a observação. Em geral, os modelos inferenciais de avaliação da comunicação de outro sujeito previram esses julgamentos. As características observadas foram melhores preditores de avaliação de competências que os comportamentos e os relatos posteriores resultaram num previsível preconceito dos observadores.

Entre as pesquisas sobre competência comunicativa, cita-se a de Olshtain e Blum-Kulka (1985) como um marco na área. Foram os primeiros a salientarem a necessidade de se realizar a medição das competências comunicativas através de baterias de testes. Os autores enfatizaram a mensuração dos aspectos linguísticos, bem como a noção de fala em diferentes culturas. Dessa forma, a variabilidade transcultural e as medidas de restrições sobre desempenho aparecem como premência nos estudos relacionados ao tema, através do trabalho de Olshtain e Blum-Kulka (1985).

Ao final da década de 90, pesquisadores começaram a comparar a qualidade dos testes de proficiência em comunicação. Chalhoub-Deville (1997) chamou a atenção para o fato dos modelos teóricos serem os norteadores do desenvolvimento de instrumentos de pesquisa na área, considerando os contextos em que esses testes devem ser desenvolvidos. Alderson (1981) também apresentou críticas sobre a qualidade da mensuração da proficiência a partir de testes cuja base empírica não respeitava o contexto de vida dos sujeitos. Nesta fase de pesquisa sobre competência comunicativa, Chalhoub-Deville (1997) considerou que esse tema estava submetido ao referencial psicolinguístico e, portanto, a sociolinguística como pressuposto teórico.

Pesquisas sobre competências comunicativas, devido à amplitude que o tema possui, têm tendência à restrição dos estudos a particularidades do desempenho comunicativo. Embora as pesquisas na área estejam em ascendência desde 1999, Campanatti-Ostiz e Andrade (2006) argumentam que os artigos produzidos a partir de 2001 até 2005 sobre fala, linguagem e audição têm pouquíssima representatividade no cenário de publicações nacionais.

Os primeiros trabalhos empíricos internacionais na tentativa de validar instrumentos de medida da competência comunicativa retratam uma realidade importante. Esses trabalhos propõem validações a partir de modelos teóricos que consistem em classes gramaticais e componentes sociolinguísticos. Autores como Swain (1993) e Chalhoub-Deville (1997) confirmaram também problemas de fidedignidade nos instrumentos e de análises correlacionais muito baixas nesses indicadores para serem considerados válidos os instrumentos. As críticas também se concentraram acerca da metodologia utilizada. Ainda assim, as pesquisas consistiam em trabalhos empíricos que tratavam da competência comunicativa como medida de proficiência.

Entre os avanços nas pesquisas internacionais sobre a competência comunicativa, pode-se citar o trabalho de Bachman (1988, 1990a, 1990b). O autor desenvolve o modelo teórico para competência comunicativa, denominado *Communicative Language Ability* – CLA (Habilidade da Linguagem Comunicativa). O modelo apresentado pelo autor inclui três componentes que interagem entre si: a competência linguística, a competência estratégica e os mecanismos psicofisiológicos da linguagem. A competência linguística consiste de dois traços: competência organizativa e competência pragmática. A competência organizativa, por sua vez, inclui a competência gramatical e textual. A competência Pragmática reúne a competência ilocucionária e sociolinguística. Esses componentes são divididos ainda de forma a favorecer uma descrição mais detalhada: a competência estratégica relaciona o conhecimento da linguagem e do conhecimento do mundo para se relacionar com os aspectos do contexto em que a comunicação ocorre. Finalmente, os mecanismos psicofisiológicos incluem o canal auditivo-visual e o modo receptivo/produtivo que são necessários no uso da linguagem. O CLA de Bachman (1988, 1990a, 1990b) apresenta uma elaborada e abrangente representação de proficiência de um idioma. Essa representação, no entanto, apresenta um problema para aqueles que precisam para construir testes. Em suas críticas sobre esse complexo sistema, McNamara (1990) considera que apesar dos avanços como o CLA – que representa o modelo de comunicação fluência no idioma proposto por Bachman (1990a, 1990b) –, pode este ser um

modelo difícil de ser plenamente aplicado no desenvolvimento de testes mais efetivos sobre a competência linguística.

Chamam atenção as considerações de Chalhoub-Deville (1997) sobre as construções dos modelos teóricos de competência comunicativa. Se, por um lado, afirma o autor, os pesquisadores pretendem apresentar um modelo teórico simplificado, por outro esses mesmos pesquisadores concebem que seja um modelo finalizador. Seguramente, um modelo complexo pode, provavelmente, fazer uma melhor representação da competência comunicativa, mas também, por sua abrangência, um modelo complexo compromete sua interpretação e aplicabilidade em instrumentos de medidas.

Ainda relatando sobre o avanço das pesquisas que tratam a competência comunicativa como medida de proficiência linguística, pode-se verificar no trabalho de Elder (2001) a preocupação com o desempenho linguístico de professores do ensino de idiomas. A autora relata uma dificuldade em definir claramente o domínio da competência linguística desses sujeitos, distinguindo-a das demais áreas de competência desse tipo de profissional. Além disso, a autora faz questão de afirmar que o papel dos fatores não linguísticos (tais como competência estratégica e habilidades de ensino) que devem de somar as competências desses profissionais, podem afetar a resposta dele no processo submissão a um tipo de testagem. No momento da conclusão de seus trabalhos na época em que foram desenvolvidos e publicados, Elder (2001) ainda refletiu sobre as limitações de um teste sobre competência comunicativa de domínio internacional; ela considera que os limites para resolução desse tipo de pendência ainda estão distante da realidade científica na área.

Em estudos mais recentes sobre o comportamento comunicativo do professor no Brasil, Souza (2008) reflete sobre a definição de competência comunicativa e detecta que esta se resume numa análise dos segmentos da linguística (produção e interpretação de enunciados), sociolinguística (papel dos falantes), discursiva (coesão, coerência e contexto) e estratégica (técnicas de comunicação verbal e não verbal). A competência comunicativa, para a autora, é a interação desses segmentos e não a soma dos mesmos.

Há ainda que se considerar que os atos de fala da teoria habermasiana são também elementos importantes para se refletir sobre a construção de um modelo teórico de competência comunicativa, conforme já citado anteriormente, em razão da intersecção conceitual de alguns descritores dos atos de fala e de estilos de comunicação. Brandt (1979) seguiu essa tentativa de particularização entre competência comunicativa e estilos individuais de comunicação. Trata-se, portanto, de uma possibilidade científica observar os atos de fala habermasiano segundo a ótica dos estilos de comunicação para descrição de estilos de comunicação na escala de mensuração, como instrumento de medida formalizado cientificamente no Brasil. Atos constataivos, conforme descritos a seguir também apontam o estilo argumentativo descrito no trabalho de Vries et al. (2009). Assim como atos regulativos podem ser verificados como de uma mesma classificação definidora como a simpatia (estilo Emotividade) de Vries et al. (2009) ou mesmo como define o estilo Atento da escala de Norton (1983) e tem o mesmo sentido de Inferir da escala de Gudykunst (2001).

Seguindo a orientação habermasiana, Oliveira (2001) apresenta uma segmentação dos atos de fala: atos comunicativos (exprimem o sentido da conversa), atos constataivos (uso cognitivo para expressão em sentenças declarativas) e atos regulativos (sujeito a regras universais de funcionamento social). Dessa forma, acredita-se que a avaliação do desempenho das competências comunicativas centrada em habilidades cognitivas, emocionais e sociais pode ser relacionada com pressupostos da teoria chomskyana que trata da competência linguística e é observada a partir dos atos comunicativos em conformidade com a Teoria de Habermas – competência comunicativa (Oliveira, 2001). Assim, é possível compreender que os atos de fala estejam inseridos no conceito de estilos de comunicação.

Importante salientar também que as características pessoais, compreendidas por Moreno (2006) como sendo conhecimentos, habilidades e procedimentos, são relevantes na comunicação. A mesma autora argumenta que para existir competência, além de envolver a eficácia, é importante também saber distinguir como as diferentes habilidades, conhecimentos e

procedimentos se adaptam em diferentes situações problemáticas ou contextos ambientais.

Na Universidade de *Cape Town* (UCT) há um departamento chamado Unidade de Comunicação Profissional (UCP). Neste departamento Grant (2004) conduziu uma análise das necessidades de comunicação empresarial para determinar as percepções de estudantes sobre sua competência comunicativa e as estratégias de ensino a serem utilizado para desenvolver essa competência. Os alunos sentiram que o programa de comunicação autônomo foi mais eficaz do que os 3 a 4 anos de instrução ao qual se entregaram na formação profissional. Em algumas áreas de negócios (por exemplo, Ciências atuais) tal situação foi observada mais fortemente pelos participantes do que noutras áreas (por exemplo, sistemas de informação). As implicações são que o ensino especializado é essencial e que uma abordagem mais matizada e personalizada irá garantir uma maior competência comunicativa dos graduandos. Estratégias experienciais de ensino que incentivem a fala dos estudantes, diversidade de trabalhos, cenários da vida real em jogos de empresa, apoio ao estudante, marcação de intervenções progressivas de forma individual podem consolidar ainda mais o desenvolvimento de competências comunicativas, segundo o autor.

Em pesquisas sobre múltiplas inteligências envolvendo comunicação (Schriver, 2001; Hutchison, 2003; Carter & McGoldrick, 1999; Robbins, Chatterjee & Canda, 1998; Block e Dworkin, 1976) observa-se uma tendência de distribuição das faculdades intelectuais de forma relativamente independente. Tais pesquisas têm refinado o contorno das competências para a comunicação, envolvendo, em princípio, a inteligência social e interpessoal neste conceito (Rubin et al. 1993).

Há relação da inteligência com a experiência individual, representada, por exemplo, pela fluência verbal que, em função das oportunidades de uso do discurso, pode resultar na automatização de cadência de ritmo, tonalidades e intensidades distintas. Estes elementos são adaptáveis a contextos sociais e culturais distintos (Lopes, 2003). Tal situação vincula-se com um terceiro fator explicado por Sternberg (2010) que é a relação da inteligência com o mundo

exterior, evidenciando a necessidade de aplicação das experiências automatizadas em novas situações e ambientes, o que representa, no caso da linguagem, a possibilidade do crescimento do potencial comunicativo, por meio da implementação de novas estratégias, visando favorecer, estabelecer e manter relacionamentos interpessoais (Stanton-Chapman, Kaiser e Wolery, 2006).

Em estudo realizado pela pesquisadora canadense Rubin et al. (1993), há destaque para 11 itens na escala de autoeficácia para avaliação da competência na comunicação interpessoal. São eles: Autorrevelação, Empatia, Relaxamento Social, Assertividade, Gerenciamento do processo de Interação, Automonitoramento, Expressividade, Complementaridade, Imediatismo, Controle Ambiental. Entretanto, a pesquisa não esclarece porque elementos como automonitoramento, empatia, expressividade e imediatismo não aparecem conceitualmente interligados à assertividade. Em contrapartida, tais elementos são amplamente descritos em publicações nacionais, com evidência para Martins (2005), Vagos (2006), França e Leite (2007), Del Prette e Del Prette, (2003).

Ao utilizarem o *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI), autores como Allen e Brock (2007) acreditam conseguir melhorar a compreensão da comunicação interpessoal de forma muito prática. Na perspectiva teórica desses autores, cuja comunicação profissional em estudo é de quem atua na área de saúde, o Indicador de Tipos de Personalidade Myers-Briggs pode ser usado como quadro com o qual se torna possível entender as preferências individuais e adaptar as respostas em estilos comunicativos diferentes para conquistar a compreensão da mensagem emitida e facilitar o relacionamento interpessoal. Dessa forma, defendem Allen e Brock (2007), é possível também valorizar e desbloquear qualidades que ficam embotadas e sem expressividade, resultando num trabalho eficaz e mais criativo.

Para explicar as atitudes, comportamentos e expressividade das pessoas baseando-se no Indicador de Tipos de Personalidade Myers-Briggs, Brocks (1991) descreve as pessoas extrovertidas como sendo aquela que 'conversam para fora'. Esse tipo de pessoa, na concepção da autora, tende a

ser mais fácil de envolvê-la numa conversa, relativamente fácil de conhecer, nem sempre capazes de escutar, tendendo para interromper a conversa, preferindo, em vez de *feedback*, construir mais expressão verbal. Já as pessoas introvertidas são descritas como um 'jardim japonês' (Allen & Brock, 2007; Pearman & Albritton, 1997), com capacidade de serem mais ponderadas e refinadas porque refletem mais sobre suas ideias. O estilo comunicativo desses indivíduos é registrado por Brock (1991) como sendo menos fácil de ser engajado em uma conversa, mais difícil de conhecer; as conversas podem incluir longas pausas porque são menos abertas na necessidade de comunicação e preferem ter acesso a informações escritas. Ou, como Pearman e Albritton (1997) definiram, indivíduos extrovertidos procuram iniciar conversas e introvertidos são inclinados para receber a realidade e refletirem sobre ela.

### **1.7. Estudos para Modelo Teórico dos Estilos de Comunicação**

O Conceito de Competência Comunicativa, desenvolvido por Bachman (1990a, 1990b; Bachman e Palmer, 1996), considera a competência em comunicação, sendo esta uma capacidade de linguagem comunicativa. Ela é classificada em três categorias principais: a competência linguística, competência estratégica e mecanismos psicofisiológicos. Neste item de capítulo, o conceito cogitado por Bachman (1988) é apresentado como pressuposto para um modelo de Modelo de Competência Comunicativa. A partir desse conceito é possível analisar como os componentes individuais interagem uns com os outros. As implicações gerais que envolvem o conceito de competência comunicativa para o presente trabalho serão apresentadas neste item como forma de sustentar teoricamente os descritores dos fatores que irão compor os itens da Escala de Estilos de Comunicação.

Muitos pesquisadores têm se preocupado com a questão de como o conhecimento de uma língua é composta e de que como tal conhecimento deve ser usado na prática para comunicar de forma eficaz. A Competência

comunicativa aqui apresentada considera os aspectos relevantes da teoria chomskyana (1965), que pressupõe o conhecimento gramatical inato da língua. Hymes (1972) é um dos primeiros teóricos a apresentar o termo competência de Chomsky (1965) e a acrescentar fatores que representam também o conhecimento social e cultural necessários para os interlocutores compreenderem e participarem de uma conversa. De acordo com Lee (2006), "o conceito de competência comunicativa é um dos desenvolvimentos teóricos mais dominantes no ensino da língua" (p.349).

Canale e Swain (1980) dividem a competência comunicativa em quatro componentes principais: competência gramatical (léxico, gramática, semântica, morfologia e fonologia), competência sociolinguística (adequação), a competência do discurso (coesão e coerência) e competência estratégica (estratégias de comunicação).

A fim de apresentar a qualidade de seu modelo teórico sobre competência comunicativa, Bachman (1988) afirma que seu trabalho conceitual é consistente com trabalhos anteriores em competência comunicativa. Ao mesmo tempo em que o autor apresenta sua proposta, ele também se estende em análise de modelos anteriores, tentando descrever os processos pelos quais os vários componentes interagem uns com os outros. O autor também se preocupa com o contexto em que o uso da linguagem ocorre. Portanto, trata-se de um modelo bastante complexo, no qual a caracterização da capacidade de linguagem comunicativa incorpora pontos de vista ora contrastantes, ora complementares, e não somente similares.

Com o intuito de conceber um modelo teórico para a competência em comunicação, o modelo representado na Figura 1, a seguir, contempla alguns dos indicadores de comunicação. Por estes indicadores que se concebe determinar uma possibilidade de maior eficácia em comunicação e, portanto, das habilidades necessárias para o desempenho comunicativo humano. No modelo aqui proposto, consideram-se alguns elementos da capacidade de linguagem comunicativa descrita por Bachman (1988, 1990a, 1990b), no qual constam competência linguística, competência estratégica e mecanismos psicofisiológicos. Este é um suporte importante para se dar início a uma

proposta mais sintetizada de proposição teórica em Competência Comunicativa que sirva também como base para fundamentar os Estilos de Comunicação.



Figura 1: Modelo Teórico da Concepção da Competência em Comunicação. Fonte: autora.

Optou-se pela exclusão dos aspectos sensoriais na elaboração do suporte teórico do presente trabalho. Tais aspectos são representados pela formação anatômica do aparelho fonador que influi na qualidade da pronúncia. Tratam-se de aspectos que são adquiridos hereditariamente. Optou-se por restringir neste trabalho as pertinências das estruturas oromiofuncionais para a comunicação. Aspectos culturais que propiciam a peculiaridade de uso do aparato fonoarticulatório também ficaram excluídos deste trabalho.

Ainda como medida de campo de limitação de pesquisa, o estudo das habilidades não verbais também foi excluído para a finalidade do presente estudo. Por outro lado, as atitudes comunicativas, representadas pela qualidade da escuta, postura (gestos), voz e vestuário foram considerados como elementos pertinentes para discussão nas análises dos dados.

A exclusão, no pressuposto teórico do presente trabalho, dos aspectos sensoriais, da anatomia do aparelho fonoarticulatório, da oromiofuncionalidade, dos aspectos culturais e das habilidades não verbais para a comunicação interpessoal apenas favorece a discussão acerca dos estilos de comunicar, focado fundamentalmente na expressão verbal. Foi considerado que os aspectos excluídos na delimitação do tema de estudo são pertinentes ao estudo das competências comunicativas.

A extensão de vocabulário ou o repertório léxico que o sujeito dispõe tem muita validade para a qualidade de seu discurso e para o acesso que isso pode determinar em trato pessoas de culturas diferentes, qualificando o discurso dando-lhe sentido e complementaridade (Ceberio, 2006; Lopes, 2003). A comunicação oral pode conter qualquer conteúdo, desde que se reserve a seleção de palavras adequadas. Isto se dá em respeito ao nível sociocultural do receptor e também a forma de pronunciar o discurso. O recurso de vocabulário para a formulação do discurso é fundamental (Cotes, 2001). Sternberg (2010) argumenta que pessoas com vocabulário mais extenso são capazes de estruturar informações melhor do que aquelas com vocabulário mais restrito. O autor também argumenta que a brevidade, com escolha das palavras corretas, pode contribuir favoravelmente com a qualidade do discurso apresentado.

A fala contém um mecanismo orofacial que viabiliza a articulação dos fonemas (língua, palato duro, palato mole, bochecha e dentes). O som (voz) produzido na garganta passa por essas estruturas que realizam movimentos adequados para a pronúncia nítida. Quanto mais rápidos os movimentos são realizados, mais comprometida fica a pronúncia (Lopes, 2000 e 2006; Piccoloto e Soares, 1977; Abercrombie, 1967). A fala fluente tem a característica de uma fala clara, límpida. A respiração e a pronúncia adequada favorecem uma impressão acústica agradável. Uma fala com chiados ou excesso de plosão compromete a cadência harmônica da emissão das palavras e, conseqüentemente, do próprio discurso (Quintero, 1989)

O presente modelo teórico foi composto para o estudo das competências comunicativas e trata de estabelecer a relação entre os três indicadores –

aspectos emocionais, habilidades cognitivas verbais e habilidades sociais – a fim de que a comunicação possa ser compreendida num de seus contextos sociais mais relevantes para o desenvolvimento humano – a escola. Desse campo de atuação social o presente estudo considera que as habilidades adquiridas devem se manifestar em outro ambiente no qual a dimensão da competência de comunicação é amplamente explorada como uma finalidade imprescindível ao sucesso: o campo de atuação profissional.

Nas últimas décadas, a busca por credibilidade por parte de profissionais que querem se destacar no mundo dos negócios é o que alavancou os estudos sobre conteúdo *versus* forma na comunicação (Lucas, 2004). As estratégias de marketing possuem a mesma preocupação (Crecistelli, 2004). Além do interesse em conquistar essa credibilidade, para qualquer profissional, há objetivo maior do que adquirir proeminência nas relações profissionais há também necessidade de sentir-se parte de uma comunidade, ser aceito e, enfim, reconhecido. O reconhecimento decorre de tudo o que o indivíduo fala e faz: seu comprometimento e responsabilidade para com as suas atitudes redimensiona a percepção das pessoas (Fearing, 1987).

Além das palavras, as atitudes do falante e a forma como ele se expressa fazem parte do mecanismo de formação de significado na mente do receptor. Estudar todos os gestos que permeiam a fala pode reforçar um conceito ou uma ideia contida numa mensagem. O princípio da relevância comunicativa regula qualquer forma deliberada de comunicação, seja ela linguística ou não (Foster-Cohen, 2004).

A honestidade é fator determinante de influência sobre o interlocutor, podendo ocorrer de forma direta e clara, em busca da adesão do outro aos interesses do emissor, ou então de forma indireta, quando o discurso é marcado por argumentos lógicos em busca da concordância do receptor da mensagem (Citelli, 2007 e Martins, 2005). Trata-se de persuasão, em que convencer é uma atitude revestida de verdade para uma construção social positiva (Citelli, 2007; Alves, 2005) e representa o desempenho de emparelhamento social (Del Prette & Del Prette, 1999).

No que tange ao estilo de comportamento comunicativo pode-se afirmar que eles se igualam aos tipos de temperamento, sendo que estes dão forma aos aspectos estilísticos e afirmam o comportamento humano (Thomas, Chess & Korn, 1987). Tal concepção implica que os indivíduos podem ter motivação e habilidades similares para realizarem uma tarefa, mas a farão de formas diferentes, considerando intensidade, qualidade ou mesmo persistência. Tais conceitos podem ser aplicados na comunicação, como sendo intensidade de fala, qualidade em produção vocal e articulatória, bem como a insistência num tipo de discurso ou conteúdo de fala.

A atitude comunicativa se dá em vários níveis: social, mental e psicológico (Steinerová, 2001). Este último funciona como epicentro do eixo comunicativo e representa o começo da estrutura da comunicação. Dessa forma, o fator emocional é extravasado no discurso humano. Nisto se inclui o comportamento assertivo que contempla outras habilidades, como, por exemplo, capacidade de lidar com situações sociais negativas, exigindo flexibilidade e adaptabilidade (Bandeira, Machado e Pereira, 2002; Eisler, Hersen, Miller & Blanchard, 1975).

A fala nem sempre é diretiva, os significados envoltos em determinados termos podem esconder solicitações indiretas (Gordon & Lakoff 1971, Searle, 1975; Sternberg, 2010). Portanto, o alvo de interesse é que direciona a decisão do sujeito em relação à identificação dos aspectos relevantes do discurso que está ouvindo e promove não só a percepção de similaridades como estimula o pensamento rápido marcado pela indução e dedução, havendo nesse processo um mecanismo de planejamento e tomada de decisão (Norman & Shallice, 1980).

Entender o significado de um contexto comunicativo é filtrar informações que estão além das palavras, combinando-as adequadamente com o verdadeiro sentido que um termo assume em situações distintas. Isto é preocupação de Schuler (2004) que foca a devida consciência que as pessoas precisam adquirir das formas de vestir, penteado de cabelo, postura corporal que traduzem, segundo ele, um estilo de comportamento comunicativo. Todas as palavras possuem significado e impacto (Malandro, 2004), e é preciso

acrescentar que todas as pessoas podem e devem melhorar o poder de sua comunicação aprimorando suas habilidades de percepção especialmente visual para as expressões não verbais adjacentes a uma mensagem ou expressão oral, bem como de controle da própria expressividade gestual e vocal (Penna, 1990).

Para efeitos de uma boa comunicação, o volume da voz deve ser algo passível de controle pelo emissor, sua intensidade (loudness) deve variar de acordo com a ocasião (o tom de voz forte é admitido para a fala em público, pois num diálogo causa impressão de autoritarismo ou de exibicionismo), mas sempre de acordo com a personalidade do indivíduo e dentro de seus limites de capacidade pulmonar (Cotes, 2001; Quintero, 1989). Já a frequência de fala, quando muito alta, ou seja, aguda, ou muito baixa (grave), atribui imagens acústicas que associam certos conceitos convencionais de personalidade (Quintero, 1989). Homens e mulheres com uma voz muito aguda são reconhecidos por seus interlocutores como pessoas infantis ou ingênuas e com pouca maturidade emocional – a voz excessivamente aguda pode afetar a credibilidade no meio profissional e desestruturar sua imagem perante a opinião de seus interlocutores (Piccoloto & Soares, 1977). Por outro lado, uma voz feminina ou masculina mais grave pode elevar o conceito e a credibilidade do profissional diante de seus interlocutores; o excesso de gravidade na voz pode levar a uma sensação psicoacústica de autoritarismo (Lopes, 2000; 2006). A entonação repercute a emoção e o entusiasmo do emissor. Cada palavra possui ênfase em determinada sílaba, mas numa frase o emissor pode dar ênfase a uma palavra, tornando-a mais aguda de acordo com o objetivo que pretende atingir com seu discurso: animação, surpresa, consternação, tristeza, poder, submissão (Lopes, 2000, 2006; Mckenna, 2002). A ênfase pode ser um recurso eficaz para comunicar sentimentos numa mensagem. Ao combinar a altura, velocidade e força adequada, a percepção do ouvinte pode se alterar conforme a impressão psicoacústica atribuída ao conjunto.

A comunicação deve ser tratada e reconhecida por profissionais de qualquer área como sendo uma ferramenta importante e funcional desde que haja um preparo das habilidades comunicativas. Todas as palavras possuem

significado e impacto (Malandro, 2004), e é preciso acrescentar que todas as pessoas podem e devem melhorar o poder de sua comunicação, aprimorando suas habilidades de percepção especialmente visual para as expressões não verbais adjacentes a uma mensagem ou expressão oral, bem como de controle da própria expressividade gestual e vocal.

A comunicação oral pode conter qualquer conteúdo informativo desde que considere uma seleção de palavras adequadas. Esta seleção decorre sempre num nível sociocultural do emissor, que também implica na peculiaridade da forma de pronunciar o discurso. O receptor da mensagem também está inserido num contexto sociocultural, que nem sempre é igual ao do emissor. Na seleção de palavras para expressão do discurso, esse nível sociocultural do receptor também deve ser contemplado pelo emissor (Orlandi, 2005). Portanto, recurso de vocabulário nesse momento é fundamental para que haja cumplicidade entre emissor e receptor (Gonçalves, 2006).

A cada nível sociocultural pode ser empregado um tipo de vocabulário diferente – não se dirige uma saudação ao diretor que acaba de chegar a uma organização com as mesmas palavras que se cumprimenta um velho conhecido de infância e vizinho de bairro. Na comunicação interpessoal a voz e o corpo formam uma única unidade no processo comunicativo. Tem maior impacto na comunicação o corpo, seguido da voz e da palavra. O interesse em aprimorar as habilidades comunicativas é um benefício à eficácia da comunicação, realimentando o processo com pouco esforço quando a competência comunicativa está automatizada (Foster-Cohen, 2004).

No caso do estilo de comunicação, pode-se afirmar que a adaptação do estilo ao tipo de temperamento tem acordo e relação com o contexto social em que o indivíduo está inserido (Riello, 1992) e contribui para o desenvolvimento de aspectos fundamentais da competência comunicativa segundo o ambiente e estímulos sociais apresentados.

Tomando como base os estudos de Allen e Brock (2007), Clack et al. (2004) e Brock (1991, 1994, 1997), que tratam dos tipos psicológicos (MBTI) e estilos de comunicação - *FLEXTalk*, é possível conceber uma estrutura de

processo de relacionamento interpessoal em três estágios. Neste trabalho, os aspectos descritos dos tipos de personalidade seguem as indicações do MBT. Tais descrições se deram a partir de uma pesquisa realizada com 1634 indivíduos da área de saúde a partir de entrevistas por meio do programa *Selection Ratio Type Table* (SRTT), desenvolvido pelo *Center for Applications of Psychological Type* (CAPT) (Clack et al., 2004).

No E1, estágio 1, intitulado “Iniciando a interação”, inclui uma chegada, uma breve saudação, talvez um aperto de mão ou um aceno. É nesta fase de iniciação de interação que extroversão e introversão desempenham um papel importante. Indivíduos extrovertidos ou aqueles classificados como tendo um estilo extrovertido, preferem mostrar mais energia, com um ritmo mais rápido verbal, mais animação no corpo e mais interação física, do que os indivíduos introvertidos fazem. Introvertidos podem usar menos palavras, e sentirem-se mais confortáveis com mais distância física. Nos estágios 2 e 3 (E2, E3), “Investigando Necessidades” e “Optando por uma Forma de Ação”, respectivamente, contempla-se o processo de interação avançando para a investigação das necessidades da comunicação e uma opção por uma forma de agir, na qual as pessoas buscam informações a serem apresentadas em sua modalidade tipológica preferida. Este é o coração de qualquer processo de comunicação (Allen & Brock, 2007).

Aprofundando os estudos já realizados por Brock (1991, 1994, 1997) e por Clack et al. (2004), Allen e Brock (2007) apresentam que nos estágios 2 e 3 estão concentradas as quatro combinações de preferências Percepção e Julgamento. No quadro de Myers-Briggs estes elementos são chamados de funções: Sensação (S) e Intuição (N) são as funções de Percepção; Pensamento (T) e Sentimento (F) são as funções de Julgamento. As quatro combinações são chamados de pares funcionais: Sensação e Pensamento (ST), Sensação e Sentimento (SF), Intuição e Sentimento (NF), Intuição e Pensamento (NT). São assim chamados porque estes parecem ser os aspectos mais importantes do estilo de comunicação dos indivíduos (Allen e Brock, 2007).

O estágio 4 obtém a definição do que seria uma etapa de encerramento ou uma fase de transição para o fechamento e definição dos próximos passos, havendo uma ligação com preferências de Julgamento e Percepção. Pessoas com preferência para julgamento podem desejar o mais rápido possível o encerramento. Pessoas com uma preferência para o tipo Percepção, muitas vezes, não entendem a possibilidade de fechamento como realmente necessário, ou seja, se o processo permanecer em aberto é mais benéfico para esses indivíduos (Allen & Brock, 2007).

Com o estudo empírico para composição e remodelação do *FLEXTalk* Brock (1991, 1994, 1997) e Clack et al. (2004), Allen e Brock (2007) e demais estudos sobre competência comunicativa realizados por Hymes (1972), Canale-Swain (1980), Widdowson (1978, 1990, 1991), Spolsky (1973, 1989), Bachman (1988, 1990a, 1990b), Savignon (1997), Foster-Cohen (2004), Rubin, Palmgreen e Sypher (2009) e Rubin et al. (1993), bem como de estilos de comunicação, como por exemplo, Norton (1978, 1983), Gudykunst e colaboradores (1988; 1996), Gudykunst (2001) e Vries et al. (2006; 2009), delinea-se aqui uma proposta de modelo Teórico de Estilos de Comunicação. O atual estudo também está baseado nas pesquisas de temperamentos de Oakland (2011) com seus colaboradores ao longo dos anos 90 e primeira década deste século.

Ponderando sobre os estilos de comunicação descritos por Norton (1978, 1983), alguns aspectos descritores dos estudos Vries et al. (2006; 2009), considerou-se pertinente avaliar a qualidade dos descritores dos fatores que compõem a perfis de estilos em comunicação. Foram encontradas nos estudos mencionados descrições extensas e até conflitantes entre si, não esclarecendo, portanto, quais adjetivos compõem com exatidão cada item. Por exemplo: o estilo dramático da escala de estilos de comunicador de Norton (1978, 1983) conflita com o estilo controverso, descrito pelo mesmo autor.

O estilo dramático descrito por Norton (1978, 1983) é confirmado nos estudos dele como sendo: exageros na oralidade e fala carregada de energia. Enquanto que no estilo controverso, descrito pelo mesmo autor, encontra-se a descrição de insistência no uso de argumentos e dificuldade em parar

discussão acalorada. O estilo amistoso é descrito pelo autor como sendo um envolvimento amigável no processo comunicativo. Já o estilo atento é referenciado como demonstração de empatia e atenção durante a interlocução. Outro estilo, precisão, é caracterizado como insistência no uso de argumentação precisa, conflitando, portanto, com a descrição do fator controverso que também prima pelo uso de argumentos. No estilo expressividade o autor registra a descrição desse estilo como sendo aquele que as pessoas identificam facilmente o estado emocional do comunicador por meio das expressões faciais que este exhibe. No que concerne à descrição do fator animado, foi caracterizado como sendo uma revelação do estado emocional sem necessidade de verbalização e com reflexo das emoções através do olhar.

Norton descreve nove componentes com algumas similaridades que proporcionam algumas pequenas dificuldades na adaptação da sua escala para a língua portuguesa, sendo o povo brasileiro conhecido por sua expressividade, expansividade e alegria exuberante. O mesmo se aplica à Escala de Estilos Comunicativos de Vries et al. (2006; 2009). O fator expressividade é descrito com adjetivos de loquacidade e temperamental, contendo componentes de agilidade, disciplina e cautela. Neste mesmo fator há caracterização de oposições simpatia contra antipatia, frases com intenção finalizadoras e, ao mesmo tempo, argumentatividade. Tais descrições não permitem fazer diferenciações com a simpatia do fator emotividade, excesso de fala com o fator amabilidade (na sua versão negativa), a adjetivação de respostas bruscas descrita no fator ameaça. O fator confiança, no mesmo estudo apresentado por Vries et al. (2006; 2009), possui um traço de animação, apreciação e estímulo ao interlocutor, que pode ser facilmente confundido com amizade, agrado e polidez do fator amabilidade.

Assim, após a revisão dos estudos de temperamento, ficou mais evidente a necessidade da construção de um Escala de estilos de comunicação. Baseando no modelo adotado por Oakland que apresenta um Inventário no formato escolha forçada, a descrição dos fatores poderia ser desenvolvida acompanhando a lógica de complementariedade: uma afirmação

e duas opções de resposta. Esse modelo torna desnecessária a contraposição de itens no instrumento (inversão). Além disso, para a composição dos descritores da Escala de Estilos de Comunicação (EEC), foi necessário também observar os erros metodológicos apontados nos descritores de Estilos de Comunicador apresentados por Norton (1983). Esse cuidado foi necessário para que as categorias pudessem ser descritas incluindo os atos de fala habermasianos e aqueles indicadores mais comuns nas escalas internacionais já descritas nos capítulos anteriores.

A proposição teórica para esse sistema de composição de fatores e de elementos descritores concebe as particularidades dos tipos psicológicos (Jung, 1971; Myers & Myers, 1997a; Myers & Myers, 1997b). A expressão destes traços estilísticos de temperamento (Oakland, 2011) caracterizam comportamentos sociais com padrões subjetivos, isto é, os comportamentos são condizentes com as preferências de temperamentos (Oakland & Joyce, 2004). As dimensões dos estilos de comunicação que serão apresentados a seguir – considerados aqui como subjacentes ao traço de temperamento – obedecem ao mesmo critério observado por Oakland (2010, 2008, 2006, 2001). A distinção dos itens (8 no total) em quatro grandes polaridades também aparece no trabalho de Jung (1971) – ativo *versus* passivo, é seguida na proposição teórica dos estilos de temperamentos, sem posicionamento de contrariedade entre os fatores, mas numa combinação vetorial (Pasquali, 2000) e nesta que está sendo seguida na proposição teórica dos estilos de comunicação.

Pelos estudos apresentados neste capítulo de introdução estima-se que existem pelo menos quatro formas padrão de Estilos de Comunicação, classificados em dimensões dicotômicas distribuídas em polaridades vetoriais. Conforme já relatado anteriormente, o efeito da interação da comunicação – como vislumbrado por Kenny (1988) –, só pode ser avaliado por díades. No mesmo estudo o autor relatou que o traço de personalidade do emissor é diretamente manifestado em um padrão consistente de comunicação. Por essa razão optou-se pela proposta de dicotomia, apresentando a díade na composição teórica do padrão de estilos de comunicação.

A fundamentação desta proposta se respalda na observação de Havland e Walker-Andrews (1992) que propuseram os fatores emocionais como pressupostos da capacidade de interação social das pessoas. Sendo que o comportamento emocional manifestado possui intensidade e tempo vinculado a uma organização intrapessoal e interpessoal (Havland & Walker-Andrews, 1992; Goldsmith & Campos, 1982).

Portanto, a proposta deste subcapítulo é observar que o modelo mais atual de estilos de comunicação aqui defendido alia a descrição desses estilos de comunicação a alguns elementos da competência comunicativa na composição dos itens do instrumento de avaliação, que é o objetivo deste trabalho de pesquisa. Os estilos estão descritos (Figura 2) pelas seguintes dimensões: Expressividade x Discrição; Cuidado x Confiança; Argumentação x Amabilidade; Pragmatismo x Reflexão.



Figura 2: Modelo Teórico de Estilos de Comunicação. Fonte: autora.

**Expressividade x Discrição:** a dicotomia destes estilos apresenta distinção no que se refere à forma de abordagem ao interlocutor. A primeira, Expressividade, descreve um fator no qual prepondera a expansividade,

entusiasmo ou abertura para a comunicação, enquanto que na outra polaridade o fator de Discrição favorece um estilo menos expansivo, portanto mais fechado à interação. Num extremo, o foco da pessoa está na manutenção do relacionamento interpessoal, enquanto que no outro o foco se volta para o retraimento ou de maior hesitação no processo de interação. A concepção dessa dimensão considera qualitativamente os elementos de expressividade da escala de competência comunicativa (Rubin et al., 1993), bem como o estilo de extroversão e introversão de Oakland (2011), Allen e Brock (2007), Pearman e Albritton (1997), Burgoon e Hale's (1987), sendo neste último o fator de autoconfiança aquele que melhor representa, como efeito emocional, a expressividade do comunicador. Norton (1983) também oferece elementos importantes que foram considerados para composição dessa dimensão, como, por exemplo, a descrição do estilo animado. Mais recentemente, esse estilo comunicativo de expressividade foi estudado por Vries e Bakker-Pieper (2009) para quem a dicotomia fica por conta da loquacidade *versus* hermetismo, segurança *versus* incerteza, fluência *versus* hesitação. **Estilo Expressivo:** comporta elementos de efeito sobre as pessoas devido a habilidades sociais importantes como o entusiasmo, carisma; são elas que organizam atividades sociais (que são sempre bem aceitas), contemplando no discurso o interesse pelas atividades alheias, especulam, falam de si, contam histórias, fazem piadas e descrevem fatos de forma empolgante (pode ocorrer aumento de volume de voz ou interrupção dos interlocutores); há fluência na fala e gestos, preenchendo as lacunas das conversas sociais. **Estilo Discreto:** faltam no discurso loquacidade, entusiasmo e autoconfiança, tendendo a ser mais fechado, também demonstra pouca fluência na fala e nos gestos que a acompanham; apropria-se da tendência ao ostracismo e apresenta um discurso retraído, hesitante; pode revelar tanto a pobreza de vocabulário quanto uma pessoa com conhecimento da língua, mas extremamente calada, controlada, introspectiva ou com pouca vivacidade.

**Cuidado x Confiança:** outra dicotomia que apresenta polos de funcionamento que contemporizam a questão da predominância do formato do discurso. O primeiro fator descreve uma característica de comunicação focada nos processos internos de preparação do discurso. Esta característica trata

com prioridade a estrutura gramatical, simbologia e o significado das palavras antes da preleção. Por outro lado, o segundo fator se orienta mais pelas expressões comumente utilizadas no contexto social em que o comunicador está inserido. Neste estilo, pressupõe-se a adaptabilidade da fala em relação ao interlocutor (ou interlocutores). Assim, o comunicador prioriza a aderência de sua fala à forma mais comum para as pessoas com quem se relaciona, desprezando a norma culta. Neste caso, o padrão normativo é diferente em cada um dos polos: no primeiro, Cuidado, está relacionado à normatização e regência da língua, enquanto que no outro lado, Confiança, o padrão está vinculado ao procedimento mais comum utilizado no contexto social em que os comunicadores estão inseridos. O importante é a referência que essa preferência pode provocar nos estilos: no primeiro, trata-se de um estilo mais formal de organização, no segundo, um estilo mais confortável, aparentemente, sem normativas, mas que atenda aos interesses do interlocutor. Para a composição dessa dimensão, considerou-se a capacidade de fluência verbal, oportunidades de uso do discurso, automatização de cadência e ritmo, tonalidades e intensidades distintas que são adaptáveis a contextos culturais (Lopes, 2003). No tocante à descrição desse fator, elementos da escala de Norton (1983) auxiliam na sua composição. O fato é que o autor descreve muitos fatores diferentes para um mesmo estilo, como por exemplo, atencioso, amigável, dominante, dificultando a distinção entre eles. O mesmo autor também retrata um estilo de funcionamento social do comunicador como sendo de sensibilidade interpessoal que está estreitamente vinculado aos estilos comunicativos de Allen e Brock (2007), bem como os traços estilísticos de temperamentos, Organização e Flexibilidade, de Oakland (2011). Importante para a descrição desta dimensão foi o sentido de competência apresentado por Canale e Swain (1980), que apresentaram a competência comunicativa organizada em competência gramatical (léxico, gramática, semântica, morfologia e fonologia), competência sociolinguística (adequação), competência do discurso (coesão e coerência) e competência estratégica (estratégias de comunicação). **Estilo Cuidadoso:** organização do discurso, o detalhamento e o planejamento do discurso que conferem a qualidade de clareza na fala e qualidade na pronúncia, sendo, portanto identificador do cuidado para com a escolha das palavras, preferência pela minúcia ou

meticulosidade da pronúncia e pela estruturação do discurso, bem como por gerar ou construir um efeito controlador sobre a conversação (domínio do assunto) e também facilitar a compreensão do ouvinte, clarificando o significado pretendido. **Estilo Confiável:** esse indicador se prevalece da capacidade de adaptação do discurso e da postura ao falar, expressa-se com característica de uma fala ou discurso reconfortante ou aconchegante; as frases sempre possuem estímulo ao lado positivo do interlocutor, estando sempre disposto ao diálogo, sabe ouvir (colocando o interlocutor em primeiro plano na situação de diálogo: mostra-se atencioso); solidário e pacificador, assim como se prontifica a dispor do discurso politicamente correto.

**Argumentação x Amabilidade:** esta dicotomia é marcada pela autenticidade no discurso. No primeiro caso, Argumentação, a característica mais distintiva é a apresentação do pensamento em palavras, como forma de defesa das ideias. A autenticidade no discurso, deste fator, está representada pela expressão da opinião, na qual prepondera a incitação ao debate ou mesmo à discussão, enquanto que, no outro extremo a autenticidade está vinculada à sensibilidade para o amparo do interlocutor, acolhendo com emoção genuína as ideias e demais percepções, para a existência da interação. De um lado, impera o uso da razão e, de outro, o sentimento como forma de expressão do discurso autêntico. Foi importante para a composição desta dimensão a os estudos de classificação dos estilos de comunicador iniciados por Norton (1983). Quando descreve os estilos de controversão, dinamismo, impressionador, assim como a inferência de significado o autor apresenta indicadores importantes para a descrição deste estilo. Há também nesta dimensão alguns elementos que descrevem os fatores de Pensamento e Sentimento dos traços estilísticos de temperamentos de Oakland (2011). Importante para a descrição deste fator são os estudos Vries e Bakker Pieper (2009) que, embora tenham apresentado uma enorme quantidade de descritores conflitantes entre si, trataram do aspecto da emotividade como um estilo comunicativo que retrata a presença ou ausência da simpatia no processo comunicativo, bem como o fator de ameaça para uma fala repleta de energia e opiniões, assim como a preferência pelo uso de adjetivos. **Estilo Argumentador:** aqui a dimensão supervaloriza a energia julgadora no ato de

fala, trazendo a conotação que o comunicador excessivamente exigente investe em suas apreciações acerca do interlocutor (apreciação/depreciação, elogio/humilhação, admirações/ofensas e até com uso de ironia ou indiferença), tendo um tipo de discurso por vezes agudo (controverso, tem dificuldade em parar discussão acalorada), obscuro ou até competitivo, querendo mostrar o que sabe sobre o que está falando, pretende sobrepor-se ao interlocutor com suas ideias e decisões tomadas; além disso, comete exageros na oralidade, caracterizada como pitoresca e/ou veemente. **Estilo Amável:** este indicador se prevalece da simpatia para escancarar uma comunicação polida, amigável, carinhosa, gentil, delicada; demonstra os sentimentos na postura e na fala, apreciação pelo interlocutor que chega tocá-lo convenientemente para reforçar a relação interpessoal, evita emitir um julgamento das pessoas, não faz censuras aos outros, foge dos confrontos diretos.

**Pragmatismo x Reflexão:** nesta dimensão há uma dicotomia sobre a preponderância da finalidade da comunicação, ou mesmo da construção do relacionamento interpessoal. Enquanto que um fator explicita uma preferência pelo uso de uma fala com caráter mais finalizador, que alcança resultados ou mesmo que confere alguma consequência às ações Humanas, no outro lado predomina a necessidade de uso da linguagem como forma de construção de novas ideias, relações de significados, sem qualquer disposição ao término da conversa, à finalização. Trata-se de uma extensão que pode partir para a concretização, dando um caráter Pragmático ao estilo de comunicar ou para a contemplação, conferindo uma característica de maior Reflexão sobre os aspectos que envolvem o tema em debate. Para a descrição deste fator, foram consideradas as análises dos estudos de Bachmann (1988, 1990a, 1990b) - tratando da competência linguística (pragmatismo e organização) -, mas a forma como o autor apresenta esta representação se adequa muito mais a outra dimensão que considera a adaptabilidade do discurso de acordo com o contexto social, como uma competência estratégica. Foram utilizados para a descrição deste fator outros estudos, como o de Norton (1983), que relata a percepção positiva do silêncio, fator também estudado por Gudyskunt et al (1996) – as interpretações cognitivas-afetivas (interpretação do significado indireto pelo uso dos sentimentos e percepção positiva do silêncio). Há também

nesta dimensão alguns elementos que descrevem os fatores Prático e Imaginativo dos traços estilísticos de temperamento suposto por Oakland (2011). **Estilo Pragmático:** predominância da objetividade no discurso, compondo essa dimensão com características de fala focada, cheia de propósitos, gerando eficiência no resultado da conversação, bem como agilidade (fala rapidamente e possui velocidade em desafio verbal) e postura condizentes com o pragmatismo e a perspicácia (característica de discurso e/ou postura funcional, produzindo efeito prático: exatidão); sempre apresentam respostas definitivas e se orientam por fatos e dados concretos. **Estilo Reflexivo:** valendo-se da capacidade de liberdade de pensamentos, geração de ideias, possui conotação criativa em seu discurso (constrói analogias), retrata o conceito de pessoa penetrante (também percebida como de fala calma ou mansa), com conotação poética e/ou filosófica em seu discurso, podendo tender ao uso de termos carregados de significado e profundidade (bom senso, maturidade); o discurso nunca é conclusivo.

Considerando que a autorrevelação está no cerne do processo de comunicação interpessoal (Altman, 1973; Altman & Taylor, 1973), a composição dos itens da Escala de Estilos de Comunicação concretiza essa afirmação. Os itens da Escala são compostos por situações ou contextos que remetem o indivíduo a optar por um estilo ou outro de se expressar, proporcionando assim, a identificação dos próprios aspectos de comportamento comunicativo em relação a outras pessoas.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo Geral**

Construir e validar uma escala de estilos de comunicação, denominada Escala de Estilos de Comunicação (EEC).

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Revisão teórica para construção dos descritores de estilos de comunicação.
- Construção de itens da escala com pressuposição de critério semilexical e verificação de validade do construto.
- Análise das evidências de validade da Escala de Estilos de Comunicação.
- Análise das diferenças de respostas para as variáveis de:
  - gênero;
  - áreas de conhecimento (Humanas, Exatas e Biológicas e da Saúde);

### **3. Método**

#### **3.1 Elaboração do Instrumento e evidências de validade**

##### **3.1.1. Participantes do estudo 1**

Foi composta por dez avaliadores convidados por sua formação em Fonoaudiologia e/ou Psicologia com pós-graduação (mestrado ou doutorado na área de avaliação psicológica ou áreas a fins). Estes profissionais de comprovado conhecimento técnico, com mais de dez anos de atuação como pesquisadores na área, realizaram o estudo do conteúdo dos itens, analisando a pertinência deles em relação aos descritores de cada estilo de comunicação.

Foram seis participantes na primeira etapa, sendo estes profissionais que atuam em carreira clínica. Quatro participantes desta etapa possuem mestrado em psicologia, destes, um fonoaudiólogo. Outros dois participantes cursavam doutorado na área. Na segunda etapa deste estudo, outros cinco profissionais foram convidados a participar como avaliadores do instrumento de pesquisa, todos eles doutores, profissionais pesquisadores e professores na área da Psicologia e um deles escritor, com doutorado em outra área.

##### **3.1.2. Instrumento**

A Escala de Estilos de Comunicação teve seu desenvolvimento iniciado a partir de estudos sobre temperamentos, realizados por Brock (1991, 1994, 1997), Clarck et al. (2004), Allen e Brock (2007) como também está baseado nos descritores de temperamentos de Thomas Oakland (1996, 1997a, 1997b, 2001, 2006, 2007, 2008, 2010, 2011). Foram também utilizados para o desenvolvimento desse Escala os estudos sobre competência comunicativa - por Bachman (1988, 1990a, 1990b), e Rubin et al (1993). Além destes, foram consultados também outros autores que estudam e desenvolvem escalas de estilos de comunicação: Norton (1978, 1983), Gudykunst et al. (1988; 1996; 2001) e Vries et al. (2006; 2009). As propostas destes autores tornaram-se

elementos de análise técnica para o formato dos itens da Escala de Estilos de Comunicação. O modelo de escala apresentado neste projeto foi reformulado a partir de um primeiro protótipo contendo itens no mesmo formato que a Escala de Temperamentos, com escolha forçada, do mesmo conteúdo desenvolvido por Oakland. Os itens desse Escala de Estilos de Comunicação são absolutamente originais e desenvolvidos pela pesquisadora, sendo indicadores de estilos de comunicação de acordo com as seguintes categorias: Expressividade / Discrção, Cuidado / Confiança, Argumentação / Amabilidade, Pragmatismo / Reflexão.

O instrumento utilizado para análise qualitativa nesta etapa da pesquisa foi composto por um roteiro descritivo de cada um dos estilos de comunicação. O roteiro foi acompanhado um instrumento de pesquisa contendo 100 itens em formato de escolha forçada, sendo eles dicotômicos entre si. O instrumento utilizado era composto por duas alternativas (A e B) vinculadas a uma única afirmação, assim representadas: **41** Quando faço piadas: **a-** as pessoas entendem os trocadilhos e a graça tardiamente; **b-** as pessoas riem logo, baseadas na minha expressão. **46** Durante um bate-papo, geralmente, eu: **a-** atribuo importância ao assunto conversando sobre um único tema; **b-** sou muito educado, solidário e acolhedor com as pessoas envolvidas na conversa. **69** Quando estou numa conversa pouco agradável: **a-** tento abafar o mal estar falando bem do outro, **b-** foco minha atenção nos argumentos e se estou nervoso fico exaltado.

Esse modelo de Escala propõe ao participante analisar e escolher duas situações hipotéticas diferentes em cada item. Cada item foi apresentado em formato de Tabela, intercalando cores entre eles a fim de facilitar a leitura, conforme Anexo II. A Escala de estilos que passou por nova avaliação qualitativa e também quantitativa foi composto por 123 itens, distribuídos em 8 categorias (ou estilos de comunicação).

Tabela 1

*Quantidade de Itens por categorias*

<i>Estilo</i>	<i>Itens</i>	<i>Total</i>
Expressivo	1, 16, 18, 22, 28, 32, 41, 66, 71, 78, 86, 98, 106, 122	14
Discreto	4, 12, 17, 20, 36, 50, 55, 62, 70, 75, 81, 94, 96, 104, 114, 116, 117, 120	18
Cuidadoso	5, 7, 11, 13, 38, 40, 43, 46, 47, 54, 58, 59, 68, 73, 80, 85, 97, 105, 107, 109	20
Confiável	14, 26, 27, 34, 37, 45, 89, 92, 111, 113	10
Argumentador	9, 10, 24, 30, 31, 33, 35, 39, 60, 77, 93, 103, 112, 11, 121	15
Amável	3, 6, 19, 21, 25, 56, 57, 63, 64, 69, 74, 83, 88, 91, 102	15
Pragmático	8, 15, 23, 42, 48, 49, 51, 61, 67, 79, 82, 84, 87, 90, 95, 99, 110, 123	18
Reflexivo	2, 29, 44, 52, 53, 65, 72, 76, 100, 101, 108, 118, 119	13

## 3.1.3. Procedimentos do estudo 1

Para realização dessas atividades o projeto de pesquisa passou por análise do Comitê de Ética e obteve parecer aprovado, com registro **CAAE número 03790912.3.0000.5481**.

Os cinco primeiros integrantes dessa amostra assinaram o Termo de Consentimento de Participação na Avaliação de Conteúdo da Escala de Estilos de Comunicação (Anexo I) e, após o consentimento de participação ser assinado, o avaliador recebeu o questionário para fazer seu julgamento com roteiro para que pudesse se orientar quanto aos itens que deveria analisar (Anexo II).

A primeira análise de adequação de linguagem e pertinência dos itens foi realizada com a participação de profissionais convidados. Estes participantes analisaram os termos e expressões utilizadas em cada item. Tal procedimento foi necessário para detecção de palavras com caráter excessivamente técnico. Ao serem identificadas as incorreções de linguagem nos itens foram realizadas alterações nos itens da escala para adequação numa linguagem mais informal possível, ainda nos padrões da norma culta da língua portuguesa.

Nesta etapa, houve uma conferência com avaliadores para que eles pudessem ler e interpretar cada item, na presença da pesquisadora, a fim de compreender adequadamente o formato do instrumento e a oposição dos itens.

Com a realização desse procedimento, foram detectadas várias palavras que correspondiam a termos técnicos. Para realização dessa tarefa, os avaliadores analisaram cada um dos itens para verificar traços de oposição entre os itens A e B, assim como a relação com afirmação precedente. Um total de 253 termos foi apontado como sendo difíceis de compreender.

Assim, palavras como: *trocadilhos, atribuo, tardiamente, exaltado, finalidade, exatidão, abafar, exatamente* (entre outras) foram substituídas por: *piadas, dou, muito depois, nervoso, objetivo, correto, diminuir, com certeza*.

Durante a realização do estudo da Escala com os avaliadores, concluiu-se que palavras consideradas muito difíceis para serem adequadamente compreendidas poderiam confundir os participantes da pesquisa, comprometendo os resultados de validação da Escala. Ainda neste mesmo procedimento, os avaliadores opinaram sobre a pertinência dos itens com relação aos estilos de comunicação.

Após a nova redação dos itens cada avaliador recebeu um novo formulário para análise dos itens, sendo este formulário acompanhado de um roteiro de descrição de cada um deles. O roteiro foi elaborado com frases curtas para facilitar a leitura e compreensão do significado de cada item. Importante ressaltar que antes dessa nova redação, tanto dos itens como do roteiro de descrição de cada estilo de comunicação, os avaliadores demonstraram tendência a analisar os estilos de comunicação do instrumento de acordo com o significado da palavra atribuída pelo dicionário, dando pouca atenção à descrição do estilo formatado a partir dos estudos realizados pela pesquisadora.

Na sequência desta etapa, os avaliadores foram convidados a opinar sobre a pertinência dos itens em relação às dimensões propostas. Neste procedimento, os avaliadores realizaram a análise e categorização dos itens de acordo a descrição proposta no roteiro, em cada estilo de comunicação. Cada um dos itens deveria ser classificado pelos avaliadores segundo as categorias listadas, e diferenciados entre si nas polaridades já definidas.

Ao finalizar essa tarefa todos os seis avaliadores concordaram com o fato de que o formato de item com duas alternativas (A e B) tornava a leitura cansativa. Com esse formato cada afirmativa da Escala estava desmembrada em duas opções para o participante analisar, de tal forma que o conjunto todo de itens da Escala somava 200 alternativas. Assim, foi decidido que a Escala deveria passar por modificação e ser redigido em formato de escala tipo *Likert*.

Cada item do instrumento passou por nova redação e foi transformado numa única afirmação, representando, portanto, um único estilo de comunicação e não os dois estilos opostos entre si. Tomando como base os formulários preenchidos anteriormente pelos avaliadores, no qual eles dispuseram quais e itens alternativos eram mais fáceis de compreender, foi realizado um trabalho de transformação do item anteriormente disposto em 3 frases em apenas uma. Por exemplo, o item **1** Quando estou em ambientes estranhos: **a-** tenho muita vontade de conversar com as pessoas; **b-** tenho pouca disposição para conversar com as pessoas, obteve o seguinte formato: 1. Quando estou em ambientes estranhos *eu tenho muita vontade de conversar com as pessoas*.

Nesta fase, o formato da Escala foi apresentado a novos cinco avaliadores no modelo de escala tipo *Likert*, com 123 itens. Assim, cada item passou a conter a representação de um único estilo e não dois, sendo eles dicotômicos entre si. Em posse dos descritores de cada item, cada um dos cinco novos avaliadores convidados para participar desta etapa realizou leitura e interpretação de cada item, classificando-o num dos estilos de comunicação. Para a análise de conteúdo foi utilizado um formulário (Anexo II) no qual os avaliadores classificaram cada um dos itens da escala nos estilos de comunicação propostos pela pesquisadora.

Os itens foram sequencializados numa tabela e cada avaliador pôde classificar cada item assinalando com um X o estilo que considerava ser correspondente. Todos os avaliadores foram informados sobre os procedimentos de preenchimento: foi recomendada leitura atenta dos descritores de cada estilo e, em caso de dúvida, consultar várias vezes a

Tabela com descrição de cada um dos estilos, a fim de proceder com a categorização de todos os itens da Escala.

Para finalizar a atribuição de característica para cada item e a categorização dos mesmos em cada estilo foi realizada uma consulta individual aos avaliadores. Dessa forma, o avaliador pôde questionar a pesquisadora quando não compreendia a afirmativa ou a considerava impossível de classificar. Poucos itens tiveram nível de problema, dez no total; mas aqueles considerados um pouco confusos pelos avaliadores foram reformulados para melhorar suas características dentro das polaridades em que devem se enquadrar, como por exemplo:

No caso do item 3 - Para fazer as pessoas acreditarem em mim eu trato com gentileza o argumento dos outros. Transformado em: 3. Para fazer uma conversa fluir melhor eu trato *com gentileza o argumento dos outros*. No caso do item 14 - Em situações de conflito eu sou do tipo que ouve mais. Transformado em: 11. Em situações de conflito eu *sou do tipo que escolhe ouvir mais*. No caso do item 74 - Quando estou diante de pessoas mais importantes do que eu, falo o quanto admiro meus interlocutores. Transformado em: 74 - Quando estou diante de pessoas mais importantes do que eu, comento o quanto admiro meus interlocutores.

Após análise dos itens, os avaliadores finalizaram suas atividades com sugestões de melhorias na redação dos itens, buscando facilitar a leitura. A proposta dos avaliadores nesta etapa foi de uma redação mais concisa de alguns itens. Ao todo, trinta e quatro itens sofreram adequação segundo as orientações e argumentos dos avaliadores da escala.

#### 3.1.4. Resultados do Estudo 1

As respostas de cada um dos cinco juízes que fizeram a classificação dos itens em cada um dos oito estilos de comunicação teve como procedimento estatístico a verificação do percentual de concordância entre os

mesmos. O critério para manutenção dos itens foi de concordância igual ou maior a 80%.

Foram também considerados como critério para manutenção de itens da escala neste estudo opiniões técnicas dos avaliadores sobre com reformulação de itens. Alterações na redação dos itens consideradas pertinentes para melhor adequação em relação ao descritor do estilo de comunicação foram discutidas entre avaliador e pesquisador. Esse critério atende à condição de análise qualitativa dos itens, considerando o significado do estilo e a carga semântica do texto.

Tabela 2

*Índice de concordância dos juízes por item da Escala de Estilos de Comunicação para Dimensão Expressivo-Discreto.*

<i>Estilo1: Expressivo (EXP)</i>							<i>Estilo2: Discreto (DIS)</i>						
Item	J1	J2	J3	J4	J5	IC	Item	J1	J2	J3	J4	J5	IC
1	1	1	1	1	1	100	4	2	2	2	2	2	100
16	1	1	1	1	1	100	12	2	2	2	2	2	100
18	1	1	1	1	1	100	17	2	2	2	2	2	100
22	1	1	1	1	1	100	20	2	2	2	2	2	100
28	1	1	1	1	1	100	36*	2	2	2	2	2	100
32	1	1	1	1	1	100	50	2	2	2	2	4	80
41	1	1	1	1	1	100	55	2	2	2	2	2	100
66	1	1	1	1	1	100	62	2	2	2	2	2	100
71	1	1	1	1	1	100	70	2	2	2	2	2	100
78	6	1	1	1	1	80	75	2	4	2	2	2	80
86	1	1	1	1	1	100	81*	2	2	2	1	1	60
98*	7	7	4	7	8	0	94	2	2	2	2	2	100
106	6	1	1	1	1	80	96*	2	6	2	2	4	60
122*	4	4	7	4	1	20	104	2	2	2	2	2	100
							114	2	2	2	2	2	100
							116	2	2	2	2	2	100
							117	3	2	2	2	2	80
							120	3	2	2	2	2	80

\*itens excluídos

Conforme demonstrado na Tabela 2, os itens 98 e 122 foram excluídos do estilo Expressivo. Os itens 36, 81 e 96 foram excluídos do estilo Discreto. Na Dimensão Expressivo-Discreto foram excluídos quatro itens, pois o item 36 foi excluído por sugestão de dois avaliadores que consideraram o item muito extenso em sua redação (ver Tabela 2). A Dimensão Expressivo-Discreto ficou representada na Escala de Estilos de Comunicação (EEC) com 27 itens, sendo o estilo Expressivo com 12 e o estilo Discreto com 15.

Tabela 3

*Índice de concordância dos juízes por item da Escala de Estilos de Comunicação para Dimensão Cuidadoso - Confiável.*

<i>Estilo3: Cuidadoso (CUI)</i>							<i>Estilo4: Confiável (Con)</i>						
Item	J1	J2	J3	J4	J5	IC	Item	J1	J2	J3	J4	J5	IC
5	3	3	3	3	3	100	14	4	2	4	4	4	80
7	3	3	4	3	3	80	26	4	4	4	4	4	100
11*	3	4	7	7	3	40	27	4	4	4	4	4	100
13	4	3	3	3	3	80	34**	4	3	4	6	6	40
38	3	3	3	3	3	100	37*	4	1	5	5	5	20
40	3	3	3	3	5	80	45	4	4	4	4	4	100
43	3	3	3	3	7	80	89**	4	6	4	6	6	40
46*	3	3	4	4	6	40	92	7	4	4	4	4	80
47	3	3	3	3	7	80	111	4	4	4	4	6	80
54	4	3	3	3	3	80	113	4	4	4	4	6	80
58*	4	3	3	2	2	40							
59*	7	4	7	7	7	0							
68	3	3	4	3	3	80							
73	3	3	3	3	3	100							
80	3	3	3	3	2	80							
85	3	3	3	3	3	100							
97	7	3	3	3	3	80							
105*	7	3	7	7	3	40							
107	3	4	3	3	3	80							
109	3	3	4	3	3	80							

\*itens excluído

\*\*itens reformulados

Na Tabela 3, Dimensão Cuidadoso – Confiável, foram suprimidos os itens 11, 37, 46, 58, 59, e 105, contabilizando um total de seis itens excluídos. O estilo cuidadoso teve cinco itens excluídos. O estilo Confiável teve apenas um item excluído, sendo que os itens 34 e 89 foram devolvidos para análise estatística contendo algumas observações dos avaliadores sobre as características de redação que promoviam confusão no processo de classificação. Após nova consulta aos avaliadores, as sugestões de melhora na redação de acordo com a descrição do estilo foram consideradas pertinentes e os itens foram mantidos com pequenas alterações na redação.

Finalizadas as análises dos avaliadores o estilo Confiável contemplou 09 itens na Escala de Estilos de Comunicação (EEC), enquanto que o estilo Cuidadoso contribuiu com 15 itens. A Dimensão Cuidadoso – Confiável apresenta 24 itens no instrumento de pesquisa EEC (Anexo II).

Tabela 4

*Índice de concordância dos juízes por item da Escala de Estilos de Comunicação para Dimensão Argumentador-Amável.*

<i>Estilo5: Argumentador (ARG)</i>							<i>Estilo6: Amável (AMA)</i>						
Item	J1	J2	J3	J4	J5	IC	Item	J1	J2	J3	J4	J5	IC
9	5	5	5	5	5	100	3**	5	6	4	4	4	20
10*	8	5	4	4	5	40	6*	2	3	4	4	6	20
24	5	5	5	5	5	100	19*	6	4	4	4	4	20
30*	3	5	7	7	7	20	21	6	6	6	6	3	80
31	3	5	5	5	5	80	25	6	6	6	6	6	100
33*	5	5	4	4	6	40	56	6	6	6	6	4	80
35**	7	5	5	5	5	80	57	6	6	6	6	6	100
39	5	5	5	5	5	100	63*	3	7	2	2	3	0
60*	5	1	4	5	1	40	64*	3	6	3	3	6	40
77**	5	5	7	7	7	40	69**	8	6	4	4	6	40
93	5	5	5	5	5	100	74	6	6	6	6	4	80
103	5	5	5	5	5	100	83	6	6	6	6	6	100
112	5	5	5	5	7	80	88	6	6	6	6	6	100
115**	5	6	5	5	5	80	91	6	6	6	4	6	80
121	5	5	5	5	5	100	102	6	6	6	4	6	80

\*itens excluídos;

\*\*itens reformulados

Na Dimensão Argumentador-Amável foram excluídos os itens 06, 10, 19, 30, 33, 60, 63, e 64, sendo que quatro avaliadores sugeriram a reformulação dos itens 03, 35, 69, 77 e 115. O estilo argumentador teve quatro itens excluídos, assim como o estilo amável, ou seja, no total foram excluídos desta dimensão oito itens.

Para manter os itens 69, 77 e 03, os avaliadores foram consultados. O principal motivo para averiguação desses itens é que dois deles (3 e 69) foram classificados como sendo estilo confiável. A hipótese provável para a discordância gerada em razão da redação do item isto poderia ser decorrente de um erro na escolha dos termos para compor o enredo. Assim, foram solicitadas sugestões para reformulação e coube à pesquisadora a decisão de manter após o item reformulado. A decisão de manter itens na escala, portanto, considerou aspectos quantitativos e qualitativos da opinião dos avaliadores.

Na reformulação dos itens foram alteradas palavras da afirmativa para que ficasse mais adequada à descrição do estilo. Para tanto foram utilizadas palavras do próprio descritor do estilo, enviado aos avaliadores no roteiro de instruções para preenchimento (Anexo II). Ao fechar as análises a Dimensão Argumentador-Amável obteve 22 itens, sendo 11 em cada polaridade.

Tabela 5

*Índice de concordância dos juízes por item da Escala de Estilos de Comunicação para Dimensão Pragmático-Reflexivo.*

<i>Estilo7: Pragmático (PRA)</i>							<i>Estilo8: Reflexivo (REF)</i>						
Item	J1	J2	J3	J4	J5	IC	Item	J1	J2	J3	J4	J5	IC
8	7	7	7	4	7	80	2	2	8	8	8	8	80
15	7	7	7	7	7	100	29	4	8	8	8	8	80
23	7	7	7	7	7	100	44	8	8	8	8	8	100
42	7	7	7	7	7	100	52**	8	4	8	8	4	60
48	7	7	7	4	7	80	53	8	4	8	8	8	100
49	7	7	7	7	7	100	65	8	1	8	8	8	100
51*	7	7	7	3	7	80	72	8	8	8	8	8	100
61	7	7	7	7	7	100	76	8	8	8	8	2	80
67	7	7	7	7	7	100	100	8	8	3	3	8	80
79	7	7	7	7	7	100	101*	4	8	3	3	3	20
82**	7	7	7	7	5	80	108	8	8	8	4	8	80
84	7	7	7	1	7	80	118	8	8	8	4	8	80
87*	7	7	4	4	5	40	119	8	8	8	8	8	100
90	7	7	7	7	7	100							
95	7	7	7	7	7	100							
99*	5	7	5	5	7	40							
110	5	7	7	7	7	80							
123	7	1	7	7	7	80							

\*itens excluídos;

\*\*itens reformulados

Conforme dados da Tabela 5, foram excluídos os itens 52, 87, 99 e 101 da Dimensão Pragmático-Reflexivo. O item 52 passou por reformulação, de acordo com sugestão de três avaliadores da escala. Dessa forma, foi possível manter o item na escala. O item 82, com baixa aceitação pelos avaliadores obteve muita observação dos mesmos, justificando em que consistia a dificuldade para classificação: erro de concordância gramatical. Dessa forma, por sugestões de quatro avaliadores o item passou por reformulação.

Ainda com relação a decisões de manutenção e exclusão de itens, foi observado por todos os avaliadores da escala que o item 51 estava com redação mais complexa e extensa, embora com 80% de aceitação dos juízes. Índice de 80% de concordância atendia ao critério de manutenção, mas a complexidade da redação poderia prejudicar o próximo estudo de validação. Como se tratava de um estilo com um volume considerável de itens em relação ao seu bipolar, a pesquisadora considerou pertinente descartá-lo dada a dificuldade em redigir o item de forma mais concisa.

Finalizada a análise dos avaliadores a dimensão manteve 27 itens na escala. O estilo Pragmático ficou representado na Escala de Estilos de Comunicação com 15 itens e o estilo Reflexivo com 12 itens.

A seguir apresenta-se o percentual de acertos que cada avaliador conquistou ao analisar cada estilo da Escala a eles enviado para julgamento da pertinência dos itens da escala em relação à dimensão e estilos descritos no roteiro que descreveu cada um dos estilos. A Tabela 6 também aponta em destaque a maior dificuldade do avaliador no julgamento realizado, demonstrando em qual estilo houve menos acerto na realização da análise remetida à pesquisadora para aferição estatística. Índices de acerto abaixo de 80% também estão grifados. Dessa forma é possível demonstrar que a Dimensão Expressivo-Discreto destaca-se como sendo aquela que os avaliadores tiveram menor dificuldade para classificar os itens.

Tabela 6

*Índice de concordância de cada avaliador na análise e classificação dos itens da EEC.*

Juízes	Variáveis de concordância	Exp	Dis	Cui	Con	Arg	Ama	Pra	Ref
J1	Números de Itens classificados em cada Estilo	14	18	20	10	14	15	18	13
	Números de Itens com concordância	10	14	14	9	9	10	16	10
	Índice de concordância em percentual	71,4	77,8	70,0	90,0	<u>64,3</u>	<u>66,7</u>	88,9	<u>76,9</u>
J2	Números de Itens classificados em cada Estilo	14	18	20	10	14	15	18	13
	Números de Itens com concordância	12	15	17	6	14	12	17	11
	Índice de concordância em percentual	85,7	83,3	85,0	<u>60,0</u>	100,0	80,0	94,4	84,6
J3	Números de Itens classificados em cada Estilo	14	18	20	10	14	15	18	13
	Números de Itens com concordância	12	18	13	9	13	8	16	10
	Índice de concordância em percentual	85,7	100,0	<u>65,0</u>	90,0	80,0	<u>53,3</u>	<u>88,9</u>	<u>76,9</u>
J4	Números de Itens classificados em cada Estilo	14	18	20	10	14	15	18	13
	Números de Itens com concordância	12	17	15	7	11	9	16	11
	Índice de concordância em percentual	85,7	94,4	75,0	70,0	<u>78,6</u>	<u>60,0</u>	88,9	84,6
J5	Números de Itens classificados em cada Estilo	14	18	20	10	14	15	18	13
	Números de Itens com concordância	13	15	13	5	10	9	16	10
	Índice de concordância em percentual	92,9	83,3	<u>65,0</u>	<u>50,0</u>	71,4	<u>60,0</u>	88,9	<u>76,9</u>

Legenda: Exp (expressivo), Dis (discreto), Cui (cuidadoso), Arg (argumentador), Pra (pragmático), Ref (reflexivo)

Finalizando esta etapa do trabalho, a Escala de Estilos de Comunicação tomou o formato de escala tipo *Likert* com 100 itens, sendo que 10 deles foram reformulados de acordo com sugestões e opiniões de avaliadores e outros 23 itens foram suprimidos, conforme os critérios

estabelecidos para essa decisão. Com a finalização desta etapa, o instrumento de pesquisa Escala de Estilos de Comunicação (EEC) foi impresso em folha A4 para ser respondido pelos participantes da amostra 2.

### 3.2. Evidências de validade da Escala de Estilos de Comunicação

#### 3.2.1. Participantes do Estudo 2

A segunda amostra de participantes deste estudo foi composta por 861 pessoas que foram convidadas a participar da pesquisa. Estes convidados estavam na condição de estudantes universitários de curso noturno, com idade acima de 18 anos. Pessoas de ambos os sexos puderam participar. Essa amostra de sujeitos de uma universidade particular do interior de São Paulo representou neste trabalho de pesquisa as três grandes áreas de conhecimento: Exatas, Humanas e Biológicas e da Saúde.

Compuseram esta amostra 861 estudantes participantes, sendo que 446 (51,8%) são do gênero Feminino e 415 (48,2%) são do gênero Masculino, com idade média de 25 anos para a área das Ciências Humanas, de aproximadamente 26 anos na área das Ciências Biológicas e da Saúde e 23 anos na área das Ciências Exatas.

Tabela 7

*Média da Idade dos participantes por área de conhecimento*

Áreas	Idade		
	Média	Feminino	Masculino
C. Humanas	25,65	26,83	24,48
C. Exatas	23,44	21,39	25,49
C. Biológicas e da Saúde	25,71	27,22	24,21

Para atingir os objetivos deste estudo também foi realizada a análise estatística da distribuição dos 861 participantes por gênero dentro de cada área de conhecimento, o que se descreve a seguir:

Tabela 8  
*Distribuição percentual de participantes por área de conhecimento*

Áreas	Total		Feminino		Masculino	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
C. Humanas	282	32,75	195	43,7	60	14,5
C. Exatas	324	37,63	206	46,2	76	18,3
C. Biológicas e da Saúde	255	29,62	45	10,1	279	67,2
<b>total</b>	<b>861</b>	<b>100,00</b>	<b>446</b>	<b>51,8</b>	<b>415</b>	<b>48,2</b>

Na Tabela 8 os dados mostram que houve certo equilíbrio na quantidade de participantes por gênero no estudo realizado. A área com maior representatividade de participantes foi a de Ciências Exatas, na qual o maior número de participantes é do gênero Masculino, compondo 67,2% dos participantes. O que pode explicar essa indecência é o tipo de curso onde o estudo foi realizado: Engenharia. Nesta carreira, como se sabe, há uma predileção mais masculina que feminina.

Apesar da prevalência masculina da área de Ciências Exatas (67,2%) no estudo, a definição de cursos oferecidos na Instituição onde os dados foram coletados tende a uma preferência feminina maior para carreiras na área de Ciências Humanas (43,7%) e de Ciências Biológicas e da Saúde (46,2%), explicando o maior percentual Feminino no estudo, envolvendo todas as áreas (51,8%). Assim, para obter melhor detalhamento da participação no estudo é importante verificar também o comportamento de distribuição dos gêneros por curso.

Tabela 9  
*Distribuição percentual por gênero e curso na área de C. Humanas.*

Área	Total		Feminino		Masculino	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<i>Cursos de C. Humanas</i>						
Tec. Gestão de RH	78	27,66	73	93,6	5	6,8
Direito	38	13,48	16	42,1	22	57,9
Marketing	16	5,67	7	43,8	9	56,3
Pedagogia	53	18,79	51	96,2	2	3,8
Administração -	56	19,86	35	62,5	21	37,5
Gestão ambiental	21	7,45	10	47,6	11	52,4
Ciências contábeis	20	7,09	14	70,0	6	30,0
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100</b>	<b>206</b>	<b>73,0</b>	<b>76</b>	<b>27,0</b>

Na amostra de participantes da área das Ciências Humanas os cursos sem participação de alunos ingressantes, ou seja, alunos de primeiros semestre foram: Direito e Pedagogia. Alunos de séries mais avançadas foram convidados a participar do estudo numa primeira tentativa de coleta de dados.

Os alunos ingressantes, do primeiro ano do curso, foram convidados para compor o total final da amostra na área específica. O total de participantes dessa área foi 282 estudantes.

Na área de Humanas, a maior representatividade é do gênero Feminino (73,0%), enquanto que o gênero Masculino (27,0%) tem pouca representatividade. Entre as opções de cursos oferecidos pela Instituição de Ensino Superior onde o estudo foi realizado, existem dois que têm uma forte predileção das mulheres como opção de carreira: Gestão de Recursos Humanos e Pedagogia. Neste curso, a amostra de participantes foi composta essencialmente por mulheres: Gestão de Recursos Humanos com 93,6% de participantes e Pedagogia com 96,2%. Juntos, estes cursos representam 60,2% do público Feminino que participou da pesquisa.

Entre os participantes do gênero Masculino que participou do estudo na área das Ciências Humanas obteve-se maior percentual o curso de Direito. Foram 57,9% a representatividade masculina deste curso dentro do total geral de 76 participantes.

Tabela 10

*Distribuição percentual por gênero e curso na área de C. Exatas.*

Área	Total		Feminino		Masculino	
	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%
<i>Cursos de C. Exatas</i>						
ENGENHARIA - Ciclo básico	88	27,16	13	14,8	75	85,2
Engenharia de Produção	95	29,32	22	23,2	73	76,8
Eng. de Prod. Mecânica	23	7,10	2	8,7	21	91,3
Automação Industrial	30	9,26	2	6,7	28	93,3
Eng. Cont. e Automação	78	24,07	5	6,4	73	93,6
Eng. Elétrica	10	3,09	1	10,0	9	90,0
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>13,9</b>	<b>279</b>	<b>86,1</b>

Participaram deste estudo 324 pessoas cursando a área de Ciências Exatas. O curso de Automação Industrial é o único curso de curta duração desta amostra, ou seja, os estudantes devem se graduar em dois anos e meio. Estes alunos cursavam o primeiro ano de curso, assim como os estudantes do ciclo básico da Engenharia. Considerados, portanto, ingressantes, foram um total de 118 estudantes. Os demais participantes estavam em anos mais avançados de seus estudos.

Na área de Exatas, conforme demonstrado na Tabela 10, o maior número de participantes foi do gênero Masculino (86,1%), sendo essa amostra muito maior do que a do gênero Feminino (13,9%), sendo o curso de Engenharia de Controle e Automação com maior número de participantes do gênero Masculino: 95 homens (93,6%). Embora o predomínio Masculino em todos os cursos desta área, a participação de estudantes de gênero Feminino cursando Engenharia de Produção é a de maior representatividade na amostra: 22 mulheres (23,2%).

Tabela 11  
*Distribuição percentual por gênero e curso na área de C. Biológicas e da Saúde.*

Área	Total		Feminino		Masculino	
	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%	N <sup>o</sup>	%
<i>Cursos de C. Biol e da Saúde</i>						
Farmácia	72	28,24	66	91,7	6	8,3
Biomedicina	50	19,61	43	86,0	7	14,0
Nutrição	37	14,51	36	97,3	1	2,7
Educação Física	58	22,75	26	44,8	32	55,2
Veterinária	38	14,90	24	63,2	14	36,8
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100</b>	<b>195</b>	<b>76,5</b>	<b>60</b>	<b>23,5</b>

Na área de Ciências Biológicas e da Saúde participaram 255 universitários deste estudo. Excetuando o curso de Biomedicina, todos os demais tiveram alunos ingressantes como parte da amostra. Nas séries mais avançadas deste curso foi mais fácil obter interesse dos universitários em participar do estudo, o que não ocorreu nos demais cursos, como Medicina Veterinária, com 14,90% de participantes, todos eles ingressantes. O mesmo ocorreu com Nutrição (14,51%), cujos ingressantes compunham a única turma do curso que teve seu início em 2012, ano da realização da coleta de dados.

Os cursos da área de Ciências Biológicas e da Saúde oferecidos pela Instituição de Ensino Superior onde o estudo foi realizado contêm turmas com pouca quantidade de alunos. Isto ocorre tanto nos semestres iniciais, quanto nos semestres mais avançados, de tal forma que os participantes estavam distribuídos em turmas mais avançadas.

Na área de saúde, pode-se perceber pelos dados apresentados, que o maior número de participantes nesta pesquisa foi do gênero Feminino (76,5%), enquanto que os homens formaram apenas 23,5% da amostra. Nesta área, o

curso com maior representatividade feminina foi Nutrição com um total geral de 37 participantes (14,5%), sendo 36 mulheres (97,3%) e apenas 1 homem (2,7%). Já, na mesma área de Ciências Biológicas e da Saúde o curso com a maior representatividade masculina foi Educação Física com um total geral de 58 participantes, correspondendo a um percentual geral de 22,7%, sendo 32 homens (55,2%) e 26 mulheres (44,8%)

### 3.2.2. Instrumento aplicado aos participantes do Estudo 2

O instrumento utilizado pesquisa foi a Escala de Estilos de Comunicação (EEC). Esse instrumento, a partir dos estudos realizados na primeira etapa da pesquisa ficou composto por 100 itens em formato de escala tipo *Likert* de 1 a 6 pontos. Esses itens traduzem situações hipotéticas nas quais o participante é orientado por escrito na página de instrução, antes de responder ao teste, a escolher apenas uma alternativa de resposta, Concordância Total (corresponde a 6 pontos), Concordância Parcial (5 pontos) e Concordância (4 pontos), ou Discordância (3 pontos), Discordância Parcial (2 pontos) e Discordância Total (1 ponto).

Na ficha de instruções do teste estão descritos os procedimentos para preenchimento, na capa. Cada item do teste possibilita apenas uma escolha de concordância ou discordância de quem preenche, de tal forma que a opção gradual corresponde à tendência de comportamento comunicativo da pessoa. Por essa razão, o instrumento tem frases que iniciam com advérbios que indicam temporalidade, como por exemplo, a palavra quando. Termos que indicam contextualização também foram largamente aplicados nos itens: em conversas, em situações, em momentos.

A Tabela 12 a seguir descreve cada estilo de comunicação preferencial. Cada estilo tem uma quantidade de itens – também descritos na Tabela 12 – distribuídos de forma aleatória e sem sequência.

Tabela 12  
 Descritores de cada estilo de comunicação, pela sua polaridade e dimensão

<i>Dimensão</i>	<i>Total Itens</i>	<i>Categorias de Estilos</i>	<i>Descrição</i>
Expressivo / Discreto	27	Expressivo	Fala com entusiasmo, discurso empolgante (fala alto e até interrompe seus interlocutores); há fluência na fala e gestos.
		Discreto	Fala com ausência de loquacidade e de entusiasmo, tendência ao ostracismo e com discurso retraído, hesitante.
Cuidadoso / Confiável	24	Cuidadoso	Faz organização e planejamento do discurso, detalhista na descrição; possui forte noção ou senso de formalidade.
		Confiável	Faz adaptação da fala e postura ao tipo das pessoas, está sempre disposto ao diálogo, sabe ouvir (interlocutor em primeiro plano).
Argumentador / Amável	22	Argumentador	Emite julgamentos sobre coisas e pessoas revelando apreciação/depreciação, elogio/humilhação, admirações/ofensas; usa da ironia e tem dificuldade em parar discussões.
		Amável	Tem discurso simpático, polido, amigável, carinhoso, gentil, delicado; demonstra os sentimentos na postura e na fala.
Pragmático / Reflexivo	27	Pragmático	Predomina objetividade no discurso, fala focada, cheia de propósitos, agilidade, discurso perspicaz.
		Reflexivo	Predomina a fala com conotação poética e/ou filosófica no discurso, tendência ao uso de termos carregados de significado e profundidade.

Conforme relatado no estudo anterior, em que os avaliadores apresentaram seus julgamentos sobre os itens da EEC, o instrumento utilizado teve uma concepção de dimensão dicotômica com polaridades opostas entre si, isto é, os itens da escala descrevem a possibilidade dos comportamentos comunicativos que seguem direções opostas entre si. Após os dados obtidos no estudo anterior, apresentado nas Tabelas 2 a 6 deste capítulo, foram suprimidos da escala 23 itens, de tal forma que a Escala de Estilos de Comunicação aplicada aos participantes da amostra 2 possui 100 itens com os seguintes estilos de comunicação, cuja distribuição na escala pode ser observada na Tabela 13 a seguir:

Tabela 13  
 Quantidade de Itens por categorias da EEC aplicada na Amostra 2

<i>Estilo</i>	<i>Itens</i>	<i>Total</i>
Expressivo	1, 16, 18, 22, 28, 32, 41, 66, 71, 78, 86, 106	12
Discreto	4, 12, 17, 20, 50, 55, 62, 70, 75, 94, 104, 114, 116, 117, 120	15
Cuidadoso	5, 7, 13, 38, 40, 43, 47, 54, 68, 73, 80, 85, 97, 107, 109	15
Confiável	14, 26, 27, 34, 45, 89, 92, 111, 113	09
Argumentador	9, 24, 31, 35, 39, 77, 93, 103, 112, 115, 121	11
Amável	3, 21, 25, 56, 57, 69, 74, 83, 88, 91, 102	11
Pragmático	8, 15, 23, 42, 48, 49, 61, 67, 79, 82, 84, 90, 95, 110, 123	15
Reflexivo	2, 29, 44, 52, 53, 65, 72, 76, 100, 108, 118, 119	12

### 3.2.3 Procedimentos do Estudo 2

Após definição dos itens da Escala a coleta de dados foi realizada numa universidade particular do interior do estado de São Paulo com aproximadamente 2000 alunos. Foram convidados estudantes matriculados em cursos das áreas de Humanas, Exatas e Biológicas e da Saúde que compuseram a amostra 2, cujos dados acerca de idade, gênero e distribuição dos participantes em cada curso foram detalhados no item anterior.

A aplicação da Escala aos participantes da segunda amostra ocorreu em dia e horário letivo, com prévia autorização da direção da faculdade (termo de consentimento institucional, Anexo I). A direção da faculdade sugeriu que cada coordenador de curso poderia definir a data e horário da aplicação, agendando a data e horário com seus professores.

Nos dias em que ocorreu a aplicação do teste a pesquisadora fez contato com o professor que deveria ministrar aula para coletar assinatura do docente no termo de consentimento para realização da pesquisa. Dessa forma o docente teve tempo para preparação de atividade opcional aos alunos que não tivessem interesse na participação da pesquisa (conforme consta no termo de consentimento docente, Anexo IV). Dessa forma, a aplicação do instrumento de pesquisa foi realizada com prévio conhecimento e consentimento do professor, uma vez que a atividade letiva do dia foi interrompida.

A aplicação da Escala de Estilos de Comunicação foi realizada pela pesquisadora na própria sala de aula, na presença do professor da turma, sem necessidade de deslocamento dos voluntários que se dispuseram a participar da pesquisa. O instrumento de pesquisa foi aplicado em formato impresso, em preto e branco, folha A4, assim como todos os termos de consentimento.

A aplicação iniciou-se com todos os participantes desta amostra sendo convidados a preencher o termo de consentimento livre e esclarecido (Anexo V) no qual o estudante atestou ciência dos termos da pesquisa. Aqueles que não tiveram concordância na participação foram convidados pelo professor a fazer uma atividade complementar, de acordo com os interesses da disciplina.

A aplicação da Escala de Estilos de Comunicação teve duração máxima de 40 minutos. Neste período de tempo, foi realizada leitura das instruções para os estudantes e explanação sobre a gradação da escala, distribuídos de total discordância a total concordância. Após a leitura das instruções nenhum aluno se recusou a participar. Na entrega dos formulários foi detectado que 156 documentos não tiveram o cabeçalho preenchido por completo, tendo sido descartados da amostra. Assim, o número total de participantes foi de 861 estudantes.

Finalizada a aplicação os formulários foram recolhidos para digitalização dos dados em base de dados eletrônica. Os dados foram submetidos a procedimentos estatísticos de testes paramétricos: análise fatorial com rotação *Varimax* para identificar e interpretar a variação de pesos de cada fator que compõe a escala, testes de precisão e confiabilidade através da medida de consistência interna dos itens (coeficiente *Alpha*: sendo mantidos itens com carga  $\geq 0,30$ ). As diferenças de gênero e de tipo de área de conhecimento foram analisadas pela ANOVA para verificar a variância das médias amostrais do estudo.

Após aplicação do teste para os sujeitos da amostra 2, foi realizado o planilhamento dos dados e, em seguida, a averiguação da distribuição sociodemográfica dos participantes da pesquisa. Depois disso foi feita a estatística descritiva com cálculo da média de cada item do teste e o desvio padrão dos itens utilizando pacote estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Tal procedimento é parte das provas de confiabilidade interna da EEC.

#### 3.2.4. Resultados do Estudo 2

A primeira investigação sobre a EEC realizada foi quanto à sua estrutura fatorial, em que foi possível verificar a matriz correlacional, como uma medida de associação interna dos itens do instrumento aplicado. Assim pode-se verificar a interpretação da adequação dos itens.

Tabela 14  
*Escores da relação item-total*

<i>Estilos</i>	<i>Itens:</i>	<i>Média do Item</i>	<i>Valor da média se o item for deletado</i>	<i>Correlação item-total corrigida</i>	<i>Valor de <math>\alpha</math> se o item for deletado</i>
Expressivo	1	3,36	383,57	0,162	0,855
	13	4,21	382,72	0,175	0,855
	15	3,89	383,04	0,287	0,853
	18	3,37	383,56	0,148	0,855
	24	3,72	383,20	0,183	0,855
	27	5,05	381,87	0,248	0,854
	34	3,85	383,07	0,276	0,853
	51	3,89	383,03	0,271	0,853
	56	4,05	382,87	0,170	0,855
	63	4,16	382,76	0,169	0,855
	70	4,02	382,91	0,270	0,854
85	3,35	383,57	0,175	0,855	
Discreto	4	2,21	384,72	<b>0,035</b>	0,857
	9	3,59	383,33	0,159	0,855
	14	4,17	382,75	0,142	0,855
	16	3,20	383,72	<b>0,064</b>	0,857
	30	3,18	383,75	0,184	0,855
	45	4,38	382,54	0,164	0,855
	49	3,11	383,82	0,200	0,854
	55	3,43	383,50	0,169	0,855
	60	2,73	384,20	0,122	0,856
	77	3,30	383,62	0,145	0,855
	84	3,06	383,87	<b>-0,017</b>	0,858
	92	2,68	384,24	<b>0,092</b>	0,856
	94	2,64	384,28	<b>0,023</b>	0,857
	95	2,19	384,74	<b>0,023</b>	0,856
98	4,20	382,72	0,255	0,854	
Cuidadoso	5	4,94	381,99	0,152	0,855
	6	3,96	382,96	0,226	0,854
	10	4,31	382,61	0,257	0,854
	31	4,00	382,93	0,288	0,853
	33	4,27	382,65	0,352	0,853
	36	4,65	382,28	0,319	0,853
	39	5,18	381,74	0,307	0,854
	44	4,30	382,63	0,350	0,852
	53	3,99	382,93	0,372	0,852
	58	2,96	383,96	0,188	0,855
	65	4,51	382,41	0,291	0,853
	69	4,89	382,04	0,328	0,853
	79	3,94	382,98	0,349	0,853
	86	4,67	382,25	0,387	0,853
88	4,34	382,59	0,361	0,853	
Confiável	11	4,11	382,82	<b>0,089</b>	0,856
	22	4,39	382,54	0,288	0,853
	23	5,21	381,71	0,243	0,854
	29	4,39	382,53	0,279	0,853
	38	4,38	382,54	0,340	0,853
	72	4,23	382,70	0,407	0,852
	75	3,66	383,26	0,374	0,852
	89	3,87	383,05	0,335	0,853
	91	2,74	384,19	0,122	0,856
Argumentador	8	4,33	382,60	0,169	0,855
	20	2,78	384,15	<b>0,078</b>	0,856
	26	4,22	382,71	0,201	0,854
	28	3,28	383,64	0,168	0,855
	32	1,92	385,01	<b>0,039</b>	0,856
	62	4,05	382,88	0,281	0,853
	76	2,93	384,00	<b>0,056</b>	0,857

	<i>Itens:</i>	<i>Média do Item</i>	<i>Valor da média se o item for deletado</i>	<i>Correlação item-total corrigida</i>	<i>Valor de <math>\alpha</math> se o item for deletado</i>
	83	2,43	384,49	<b>0,021</b>	0,857
	90	3,34	383,59	0,117	0,855
	93	4,46	382,46	0,203	0,854
	99	4,30	382,63	0,235	0,854
Amável	3	4,70	382,22	0,239	0,854
	17	2,13	384,79	0,173	0,855
	21	3,43	383,49	0,215	0,854
	46	4,68	382,25	0,229	0,854
	47	3,57	383,36	0,197	0,855
	54	3,98	382,95	0,356	0,853
	59	3,16	383,76	0,334	0,853
	67	4,29	382,64	0,370	0,852
	71	3,97	382,96	0,407	0,852
	74	4,50	382,42	0,304	0,853
	82	4,23	382,69	0,384	0,852
Pragmático	7	4,18	382,74	0,174	0,855
	12	4,92	382,01	0,222	0,854
	19	4,17	382,75	0,195	0,854
	35	4,24	382,68	0,299	0,853
	40	4,88	382,04	0,335	0,853
	41	4,34	382,59	0,176	0,855
	42	5,17	381,75	0,251	0,854
	48	4,62	382,30	0,196	0,854
	52	4,81	382,12	0,295	0,854
	64	4,30	382,62	0,263	0,854
	66	4,15	382,77	0,276	0,854
	68	4,33	382,59	0,295	0,853
	73	4,39	382,54	0,361	0,853
	78	3,51	383,42	0,193	0,854
	100	3,03	383,90	0,113	0,856
Reflexivo	2	2,52	384,40	<b>0,074</b>	0,856
	25	4,40	382,52	0,278	0,853
	37	3,48	383,45	0,29	0,853
	43	4,34	382,58	0,292	0,853
	50	2,41	384,52	0,241	0,854
	57	3,91	383,02	0,322	0,853
	61	3,24	383,69	<b>0,089</b>	0,856
	80	4,49	382,44	0,349	0,853
	81	4,44	382,49	0,350	0,853
	87	4,63	382,30	0,332	0,853
	96	2,59	384,34	0,240	0,854
	97	3,89	383,04	0,246	0,854

Após realização desta medida estatística, os dados da análise da estrutura fatorial da Escala apontaram que os itens que não demonstram correlação item-total com os demais foram excluídos do instrumento. O teste da matriz revelou índices de correlação com escore abaixo de 1,0. Por esta análise, os itens com pior qualidade psicométrica da escala foram retirados: 2, 4, 11, 16, 20, 32, 61, 76, 83, 84, 92, 94 e 95. A partir da decomposição da matriz de correlação dos itens constatou-se que as cargas fatoriais, que indicam o quanto cada variável está associada a cada fator, assim como seus autovalores (Tabela 14). Assim, é necessário averiguar a razão entre um

autovalor e a soma das variâncias, indicando a proporção da variabilidade total dos dados que é explicada pelo fator.

Com a intenção de mensurar a consistência interna do instrumento utilizado, foi realizado cálculo do coeficiente do *alpha* de Cronbach de primeira análise ( $\alpha = 0,85$ ), antes da retirada dos itens supracitados. Neste caso, o valor de *alpha* de Cronbach com valor entre 0,75 e 0,90 corresponde a uma confiabilidade alta.

Com os itens de escore baixo eliminados, a escala assume, para novas análises estatísticas, um total de 86 itens. Neste caso, o valor de *alpha* ( $\alpha$ ) de Cronbach de segunda análise resulta em 0,88. Após a exclusão dos itens de escores baixos, foi realizada análise fatorial para identificar variáveis subjacentes, ou fatores, que explicam o padrão de correlações dentro de um conjunto de variáveis. A análise fatorial é frequentemente utilizada em redução de dados para identificar um pequeno número de fatores que podem explicar a maior parte da variação que é observada em um número muito maior de variáveis manifestas (Costelo & Osborne, 2005).

Para tanto foi utilizado do pacote estatístico SPSS um procedimento para cada fator de análise resultando na matriz de correlação de variáveis, incluindo níveis de significância para cada uma das variáveis. Foi também reproduzida a matriz de correlação com 86 itens, incluindo a anti-imagem dos itens, a solução inicial (comunalidades, valores próprios e percentuais de variância explicada); Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) medida de amostragem adequação e teste de esfericidade de Bartlett. Entre os testes de verificação das cargas fatoriais, foi também apresentada a solução não rotacionada incluindo cargas fatoriais, comunalidades, e autovalores dos itens. Foram geradas as soluções estatísticas com rotação da matriz padrão e gerada a matriz de covariância dos fatores. Juntamente com as soluções apresentadas foi gerado o *scree plot*, gráfico que permitiu a observação da ordem dos autovalores dos itens e o enredo de carregamento dos itens em cinco e depois em quatro fatores.

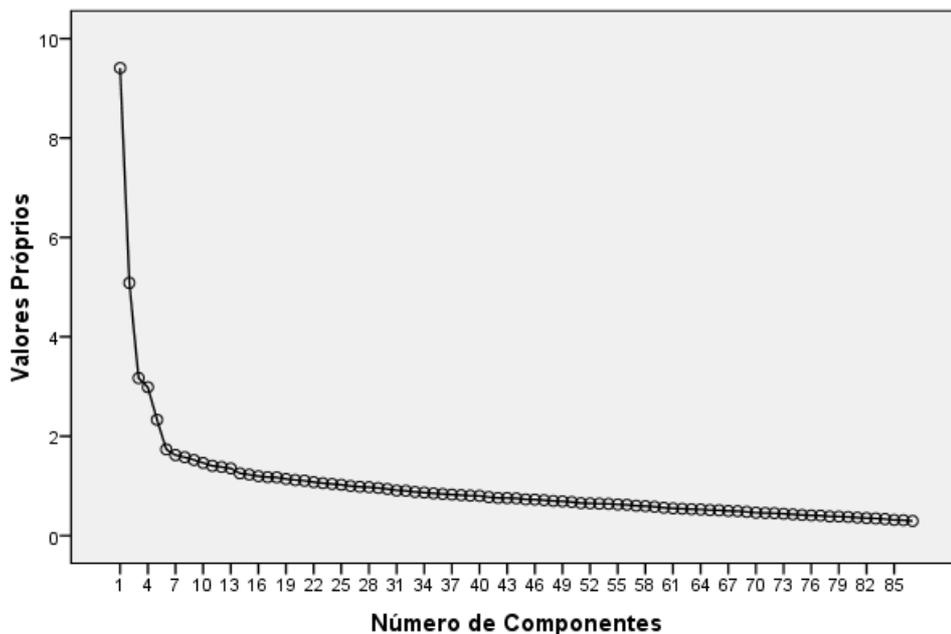


Figura 3. *Scree plot* do carregamento dos autovalores dos itens da EEC

A curva do gráfico apresentada na Figura 3 mostra que podem ser considerados quatro fatores que mais carregam itens com maior probabilidade de enredo adequado. Como na construção do instrumento foram considerados critérios para elaboração dos itens da escala, sendo estes critérios o conceito de polaridade dos itens, bem como um total de 8 estilos de comunicação. A partir da análise de carga dos itens e da curva mostrada no carregamento dos autovalores desses itens, optou-se como critério a existência de quatro fatores.

Nos estudos de validação da EEC considerou-se, portanto, 4 fatores que melhor refletem o quanto da variabilidade dos dados é explicada por este conjunto. Para auxiliar na interpretação desses fatores, a solução inicial – matriz de componentes – foi rotada (rotação ortogonal *Varimax*). Esse teste paramétrico também considera como critério de análise o fato de que os estilos de comunicação devem ser independentes entre si. Além disso, outro critério bastante rigoroso para manter os quatro fatores foi o autovalor maior ou igual a 3,0. Assim, nestes critérios, os dados sobre o autovalor que representa a variância total explicada por fator, assim como a porcentagem de variância, estão expostos na Tabela 15 a seguir.

Tabela 15  
*Total da variância explicada para cada fator da EEC.*

Itens	Fatores			Extração de Cargas Somadas			Rotação das Cargas Somadas		
	Total	% da Variância	% Explicada	Total	% da Variância	% Explicada	Total	% da Variância	% Explicada
1	9,40	10,81	10,81	9,40	10,81	10,81	8,05	9,26	9,26
2	5,08	5,84	16,65	5,08	5,84	16,66	5,38	6,19	15,44
3	3,17	3,64	20,30	3,17	3,64	20,30	3,61	4,15	19,60
4	2,99	3,43	23,73	2,98	3,43	23,73	3,60	4,13	23,73
5	2,33	2,68	26,41						
6	1,74	1,99	28,41						
7	1,62	1,86	30,27						
8	1,58	1,81	32,08						

Tendo obtido os escores e valores da comunalidade, com o percentual explicado na análise dos componentes principais, após a rotação *Varimax* a variabilidade dos itens da escala passaram a explicar 24% em se considerando apenas 4 fatores. Com essa extração, foi necessário confirmar o quanto cada item carrega seu real significado em cada um dos quatro fatores da escala.

Tabela 16  
*Solução fatorial obtida: cargas para 4 fatores.*

Itens/fatores	1	2	3	4
81- Reflexivo	,623			
69- Cuidadoso	,562			
80- Reflexivo	,559			
86- Cuidadoso	,554			
82- Amável	,553		-,309	
79- Cuidadoso	,530			
67- Amável	,490			
39- Cuidadoso	,480			
40- Pragmático	,477			
10- Cuidadoso	,452			
72- Confiável	,447	,272		
22- Confiável	,442			
87- Reflexivo	,437			
88- Cuidadoso	,431			
54- Amável	,426		-,368	
74- Amável	,421			
53- Cuidadoso	,416			,279
31- Cuidadoso	,397			
73- Pragmático	,389			
46- Amável	,389			
42- Pragmático	,388			
36- Cuidadoso	,386		,341	
12- Pragmático	,381			
57- Reflexivo	,378			
65- Cuidadoso	,372			
41- Pragmático	,358			
33- Cuidadoso	,356			
29- Confiável	,343	,322		
98- Discreto	,340			
3- Amável	,332			
99- Argumentador	,331		,273	
5- Cuidadoso	,324			
68- Pragmático	,311			
48- Pragmático	,302			
35- Pragmático	,298		,277	

<i>Itens/fatores</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
43- Reflexivo	,289	,283		
64- Pragmático	,284			
38- Confiável	,280			
23- Confiável	,280			
6- Cuidadoso				
24- Expressivo		,701		
70- Expressivo		,666		
15- Expressivo		,580		
34- Expressivo		,546		
1- Expressivo		,478		
51- Expressivo		,464	,301	
27- Expressivo		,455	,291	
13- Expressivo		,448		
25- Reflexivo		,438		
71- Amável	,305	,430		
18- Expressivo		,427		
56- Expressivo	,272	,392		
37- Reflexivo		,360		
45- Discreto		-,343		,297
66- Pragmático		,335	,293	
17- Amável		,322		
9- Discreto		-,315		
63- Expressivo		,294		
97- Reflexivo				
8- Argumentador			,520	
28- Argumentador			,518	
26- Argumentador			,482	
62- Argumentador			,433	
19- Pragmático		,286	,399	
90- Argumentador			,392	
78- Pragmático			,376	
52- Pragmático	,337		,374	
93- Argumentador	,293		,333	
21- Amável			-,319	
96- Reflexivo			-,288	
50- Reflexivo				
58- Cuidadoso				
7- Pragmático				
91- Confiável				
49- Discreto				,651
55- Discreto		-,377		,559
30- Discreto				,490
60- Discreto				,445
89- Confiável				,438
44- Cuidadoso	,304			,401
100- Pragmático				,372
59- Amável		,312		,361
77- Discreto				,336
14- Discreto				,329
75- Confiável				,317
47- Amável				
85- Expressivo				

Legenda: as tarjas destacam itens de carga negativa, cujos conteúdos devem ser considerados inversamente.

Para a formulação de novos estudos sobre o EEC, devem considerados os itens com carga negativa (9, 21, 45, 82, 96) como sendo necessário efetuar correção contrária nas novas amostragens estatística da

EEC. Na nova distribuição dos itens em outros quatro novos fatores os itens de carga negativa ajudam a conservar a explicação de um dos fatores.

Como foi possível observar na Tabela 16, alguns itens carregam em mais de um fator. Foi considerada a relação semântica do item em relação aos demais que carregam no mesmo fator para decidir sobre a inclusão de cada item em cada novo fator. Dessa forma, estima-se que a distribuição dos itens possa promover uma explicação mais adequada aos novos fatores ou estilos de comunicação.

Nesta questão de análise semântica, foi detectado que alguns estilos anteriormente definidos e aceitos no estudo anterior de avaliação do conteúdo poderiam perder sua característica original e, associado a outro termo, o estilo poderia assumir uma nova nomenclatura, como foi o caso dos estilos Cuidadoso, Reflexivo, Amável e Discreto. Em função do fato de que um dos critérios observados para construção da escala ter sido o sistema semilexical, assim que foi rodada a análise fatorial estes mesmos estilos que carregaram em nova distribuição na matriz foram analisados por sua carga lexical e optou-se pela utilização de novos termos para defini-los: Metuculoso, Ponderado, Simpático e Retraído, respectivamente.

A medida de Kaiser (KMO) para quatro fatores obteve escore igual a 0,85 demonstrando, portanto, adequação dos itens mantidos aos fatores em análise: os itens possuem alta consistência para serem utilizados na análise fatorial. Nestes parâmetros, o teste de esfericidade Bartlett resultou em  $X^2(3741) = 17788,042$  ( $p < 0,001$ ). Com estas soluções estatísticas pode-se afirmar que não há associação significativa entre os fatores da Escala de Estilos de Comunicação.

A nova distribuição dos itens da matriz principal em quatro novos e diferentes fatores que considerou o significado do item resultando numa descrição mais abrangente para a nova definição dos estilos de comunicar. Para fins de esclarecimento, na Tabela 17 procurou-se retratar visualmente a inclusão dos itens em cada fator, considerando a lógica de redação dos itens para carregamento do enredo do fator ou estilo de comunicação em estudo.

Tabela 17  
*Demonstração da inclusão de itens em cada fator da EEC:*

Fator 1		Fator 2		Fator 3		Fator 4	
Item	Escore	Item	Escore	Item	Escore	Item	Escore
81	0,623	72*		82	-0,309	53*	
69	0,562	29	0,322	54	-0,368	45	0,297
80	0,559	43	0,283	36*		49	0,651
86	0,554	24	0,701	99*	0,273	55	0,559
82***		70	0,666	35*		30	0,490
79	0,530	15	0,580	51	0,301	60	0,445
67	0,490	34	0,546	27	0,291	89	0,438
39	0,480	1	0,478	66	0,293	44*	
40	0,477	51	0,464	8	0,520	100	0,372
10	0,452	27	0,455	28	0,518	59	0,361
72	0,447	13	0,448	26	0,482	77	0,336
22	0,442	25	0,438	62	0,433	14	0,329
87	0,437	71	0,43	19	0,399	75	0,317
88	0,431	18	0,427	90	0,392		
54***		56	0,392	78	0,376		
74	0,421	37	0,360	52	0,374		
53	0,416	45	-0,343	93	0,333		
31	0,397	66***		21	-0,319		
73	0,389	17	0,322	96	-0,288		
46	0,389	9	-0,315				
42	0,388	63	0,294				
36	0,386	19***					
12	0,381	55****					
57	0,378	59****					
65	0,372						
41	0,358						
33	0,356						
29**							
98	0,34						
3	0,332						
99***							
5	0,324						
68	0,311						
48	0,302						
35	0,298						
43**							
64	0,284						
38	0,28						
23	0,28						
71**							
56**							
52***							
93***							
44	0,304						

Legenda: Localização da inclusão dos itens - \*carregado no Fator1; \*\*carregado no Fator 2; \*\*\*carregado no Fator 3; \*\*\*\*carregado no Fator 4

A análise fatorial apontou 8 itens (6, 7, 47, 50, 58, 85, 91, 97) que não tiveram carregamento de enredo nos 4 fatores revelados, de tal forma que o Inventário de Estilos de Comunicação permaneceu com 79 itens devidamente classificados. O Fator 1 confirmou 35 itens, o Fator 2 confirmou 18 itens e os Fatores 3 e 4 confirmaram 15 e 11 itens respectivamente. A Tabela 18, a seguir, os autovalores (carga) e variância explicada por fator em percentual da variabilidade total do instrumento (EEC).

Tabela 18  
*Demonstração da variância de cada fator da EEC:*

Fator	Número de itens:	Autovalores		
		Total	% da Variância	% Explicada
1	35	9,406	10,812	10,812
2	18	5,085	5,845	16,657
3	15	3,170	3,643	20,300
4	11	2,987	3,433	23,733

A transformação da matriz de fatores descreve a rotação específica para obtenção dos quatro fatores. Esta matriz é utilizada para calcular o fator de rotação da matriz a partir da matriz original. A análise de conteúdo reuniu itens que demonstram tendências diferentes das apresentadas anteriormente, com lógica de polaridades distribuídas de forma a compor estilos de comunicação diferentes do que já foi apresentado na introdução teórica deste trabalho.

A seguir, a Figura 4, identifica como a nova distribuição de fatores por nova carga semântica determinaram alterações na nomeação dos estilos de comunicação.

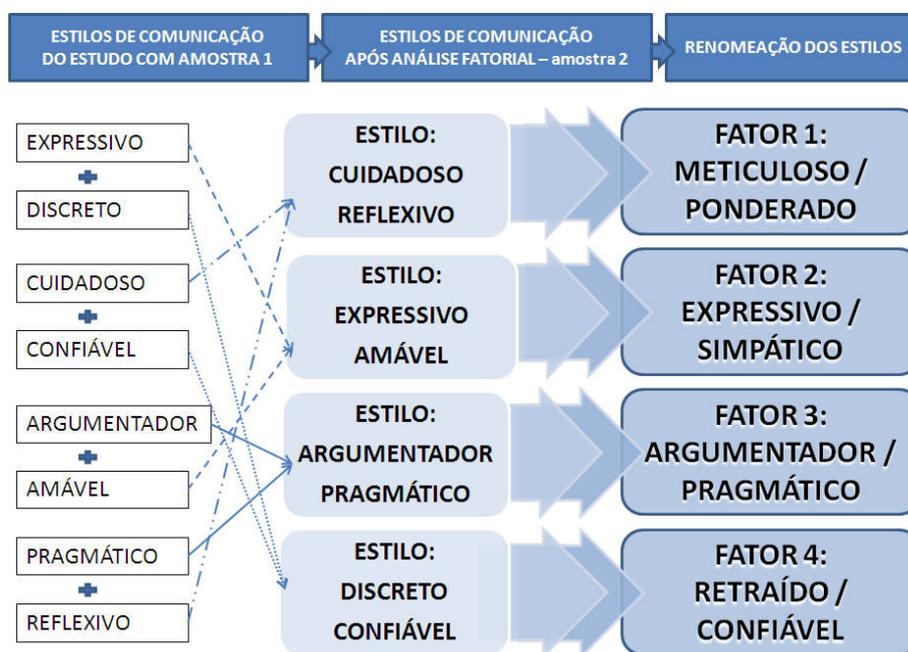


Figura 4: Mudança de termos na nomenclatura dos estilos.

Para uma melhor compreensão da interação entre os novos estilos de comunicação da escala foi realizada a rotação ortogonal Varimax, cujo resultado está na Tabela 19 a seguir e comentada adiante.

Tabela 19  
*Interação entre fatores na transformação Varimax*

Fatores	1	2	3	4
1	<b>,861</b>	,473	,124	,139
2	-,375	<b>,677</b>	,484	-,409
3	-,243	,074	,438	<b>,862</b>
4	,242	-,560	<b>,748</b>	-,263

Legenda: em negrito os escores dos fatores com maior proximidade de interação; em destaque os escores das distâncias de interação entre os fatores principais.

Com cuidadosa análise da Tabela 19, os dados revelam que há maior distância de interação entre os fatores, revelando pouca ou moderada correlação entre eles. Os estilos Meticuloso/Ponderado (Fator 1) e Argumentador/Pragmático (Fator 3) opõem-se entre si quando o primeiro tende a um tipo de menor eloquência e maior Organização da fala, enquanto que o segundo tende ao excesso de eloquência em defesa de seus Julgamentos. O Cuidadoso também reflete sobre o que vai dizer e utiliza analogias para compor seu discurso, demonstrando sua capacidade imaginativa enquanto que o pragmatismo do estilo, considerado pela análise fatorial como sendo Fator 3, tende a ser mais Prático e conclusivo sobre as afirmações que faz, já que tende a sair em defesa de suas ideias e opiniões.

Os estilos Expressivo/Simpático e Retraído/Confiável também se opõem entre si, uma vez que Fator 2 (Expressivo/Simpático) da análise fatorial deste trabalho revelou uma dimensão de estilo de comunicação que atende à necessidade de fala que prioriza estabelecer e manter relacionamentos sociais, revelando a Extroversão do falante. Além disso, essa extroversão ou expressividade acompanha uma tendência mais amistosa designada como simpatia, com clara tendência a demonstrar Sentimento para manter o relacionamento, o diálogo ou a interlocução com certa amabilidade. Já o Fator 4 (Retraído/Confiável) apresenta a clara tendência à Introversão da pessoa no processo de interlocução e fecha o conceito desse estilo revelando sua tendência em colocar o interlocutor em primeiro lugar na situação de diálogo,

depositando no outro a prioridade do processo de relação interpessoal, demonstrando, portanto, sua Flexibilidade no processo.

Tabela 20

*Descritores de cada estilo de comunicação – Proposição teórica por lógica fatorial.*

<i>Fatores</i>	<i>Total Itens</i>	<i>Estilos inferidos</i>	<i>Descrição</i>
Fator 1	35	Meticuloso / Ponderado	Organização e planejamento do discurso (mensagem e pronúncia claras); tendência a esclarecer o significado das palavras e também forte noção ou senso de formalidade; adapta a fala e postura ao tipo das pessoas; faz uso do discurso politicamente correto. É gentil, polido, delicado; evita emitir um julgamento das pessoas, não faz censuras aos outros. Tem fala calma ou mansa, com conotação poética e/ou filosófica no discurso, tendência ao uso de termos carregados de significado e profundidade.
Fator 2	18	Expressivo / Simpático	Fala com entusiasmo, especula, fala de si, conta histórias, faz piadas e apresenta discurso empolgante (fala alto e até interrompe seus interlocutores); há fluência na fala e gestos, preenchendo as lacunas das conversas sociais. Faz discurso simpático, tem apreciação pelo interlocutor e pelo toque, demonstra os sentimentos e sensibilidade na postura e na fala.
Fator 3	15	Argumentador / Pragmático	De forma espontânea, emite de julgamentos sobre coisas e pessoas revelando apreciação/depreciação, elogio/humilhação, admirações/ofensas; usa da ironia e discurso; é controverso. Tem dificuldade em parar discussões. Possui discurso perspicaz (produzindo efeito prático de finalização). Possui discurso cheio de propósitos; dado a respostas definitivas e orientadas por fatos e dados concretos. Não é amável, nem carinhoso na fala.
Fator 4	11	Retraído / Confiável	Ausência de loquacidade e de entusiasmo, pouca fluência na fala e nos gestos, tendência ao ostracismo e com discurso retraído, hesitante (pode ter pobreza de vocabulário); pessoa extremamente calada, mais fechada, controlada, introspectiva ou com pouca vivacidade na fala. Sempre prioriza ouvir o interlocutor em primeiro lugar, adaptando sua fala em favor dos interesses dos outros. Mas nunca faz discurso longo ou se estende no uso das palavras.

A consistência interna dos fatores da escala é apresentada pela sua medida de *alpha*. O *Alpha* de Cronbach atende a uma das medidas de precisão definindo a confiabilidade do instrumento em análise estatística.

Tabela 21

*Valores de alpha de Cronbach para itens em quatro novos fatores*

<i>Estilos inferidos</i>	<i>Total Itens</i>	$\alpha$	<i>Itens:</i>
Meticuloso / Ponderado	35	0,858	3, 5, 10, 12, 22, 23, 31, 33, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 46, 48, 53, 57, 64, 65, 67, 68, 69, 72, 73, 74, 79, 80, 81, 86, 87, 88, 98
Expressivo / Simpático	18	0,738	1, 9, 13, 15, 17, 18, 24, 25, 27, 29, 34, 37, 43, 51, 56, 63, 70, 71
Argumentador / Pragmático	15	0,639	8, 19, 21, 26, 28, 52, 54, 62, 66, 78, 82, 90, 93, 96, 99
Retraído / Confiável	11	0,636	14, 30, 45, 49, 55, 59, 60, 75, 77, 89, 100

Segundo dados demonstrados na Tabela 21 o maior *alpha* obtido é do Fator 1 ( $\alpha = 0,858$ ), com 35 itens. Enquanto que o menor *alpha* obtido é do Fator 4 ( $\alpha = 0,636$ ), com 11 itens. Ocorre que valores de *alpha* entre 0,6 e 0,7 possuem confiabilidade aceitável (Costelo e Osborne, 2005). De tal forma que, neste estudo, os valores de *alpha* para cada fator são provas de confiabilidade e da precisão da escala.

### 3.3. Análise das variáveis de gênero e de área de conhecimento

Para cumprir com outro objetivo deste trabalho, após as medidas de precisão da EEC, foram encontradas medidas referentes ao gênero e área de estudo dos participantes do segundo estudo. Também foram realizadas medidas para determinar a variância dos fatores quanto ao gênero e área de conhecimento em que estudam os participantes da Amostra 2.

Tabela 22  
*Score médio estimado por Fator e Gênero*

Estilos	Gênero	Média	DP
Meticuloso / Ponderado	Feminino	4,379	0,029
	Masculino	4,330	0,029
Expressivo / Simpático	Feminino	3,649	0,033
	Masculino	3,750	0,033
Argumentador /Pragmático	Feminino	3,973	0,029
	Masculino	4,026	0,030
Retraído / Confiável	Feminino	3,236	0,037
	Masculino	3,060	0,038

Legenda: em destaque as maiores médias de cada estilo.

A Tabela 22 apresenta indicadores de preponderância do estilo Meticuloso/Ponderado para pessoas do gênero Masculino e Feminino. A média mais elevada para o gênero Masculino está vinculada ao estilo Meticuloso/Ponderado ( $M = 4,33$ ;  $DP = 0,02$ ). Tal preferência de estilo também se aplica para pessoas do gênero Feminino ( $M = 4,79$ ;  $DP = 0,02$ ). Para pessoas desse mesmo gênero o segundo estilo de maior preferência é Argumentador/Pragmático ( $M = 3,97$ ;  $DP = 0,02$ ), que vem a ser também a segunda maior tendência de estilo de comunicação para pessoas do gênero Masculino ( $M = 4,02$ ;  $DP = 0,03$ ).

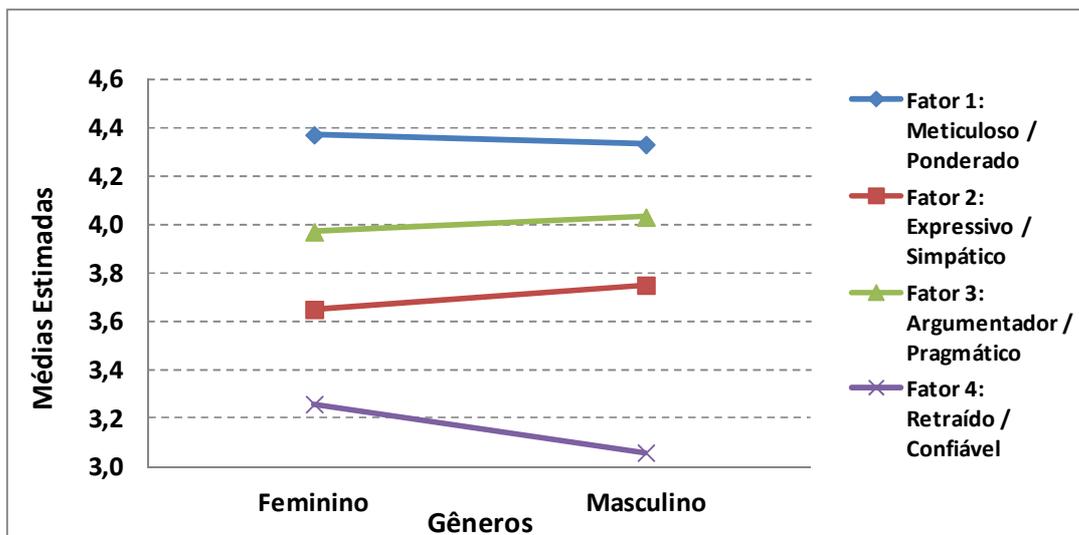


Figura 5: Escore médio estimado por fator e gênero.

Pela análise da Tabela 22 e da Figura 5, verifica-se que pessoas do gênero Feminino tendem a ter maior preferência para o estilo de comunicação Meticuloso/Ponderado ( $M = 4,37$ ;  $DP = 0,02$ ) do que pessoas do gênero Masculino ( $M = 4,33$ ;  $DP = 0,02$ ). Continuando a análise, também é possível verificar que as mulheres também tendem a possuir mais tendência de utilização do estilo Retraído/Confiável ( $M = 3,26$ ;  $DP = 0,03$ ) do que os Homens ( $M = 3,06$ ;  $DP = 0,03$ ). Por outro lado, os homens ( $M = 4,06$ ;  $DP = 0,03$ ) superam as médias femininas apenas nos estilos Argumentador/Pragmático ( $M = 3,97$ ;  $DP = 0,02$ ). O mesmo fenômeno ocorre no estilo Expressivo/Simpático em que a média para o gênero Feminino ( $M = 3,65$ ;  $DP = 0,033$ ) é inferior ao do gênero Masculino ( $M = 3,75$ ;  $DP = 0,03$ ).

De forma comparada a Figura 5 enfatiza a tendência Masculina e Feminina como sendo preponderante para o Fator 1 que se define pelo estilo Meticuloso/Ponderado, conforme já afirmado anteriormente. Ou seja, tanto homens quanto mulheres definem-se prioritariamente pelo estilo Meticuloso/Ponderado na comunicação. A Figura 5 também mostra a ligeira diferença da tendência masculina à feminina para o estilo Argumentador/Pragmático. Da mesma forma, o caso do estilo Expressivo/Simpático, há prevalência Masculina, mas com diferença entre gêneros mais acentuada. A média estimada para utilização do estilo

Retraído/Confiável também apresentada na Figura 5 confirma a tendência feminina à masculina, com maior diferença entre gêneros.

Tabela 23  
*Análise da Variância de cada Estilo por Área de Conhecimento*

Estilos	Área	Média	DP
Meticuloso / Ponderado	Exatas	4,389	0,038
	Humanas	4,377	0,032
	Biológicas e da Saúde	4,297	0,035
Expressivo / Simpático	Exatas	3,651	0,044
	Humanas	3,698	0,037
	Biológicas e da Saúde	3,749	0,040
Argumentador /Pragmático	Exatas	3,995	0,040
	Humanas	3,966	0,033
	Biológicas e da Saúde	4,038	0,036
Retraído / Confiável	Exatas	3,220	0,050
	Humanas	3,124	0,042
	Biológicas e da Saúde	3,102	0,046

Legenda: em destaque as maiores médias associadas a um determinado estilo.

Quanto à área de conhecimento, o estilo de comunicação mais preponderante para pessoas que estudam na área de Ciências Exatas é o Meticuloso/Ponderado ( $M = 4,39$ ;  $DP = 0,038$ ). Já a segunda maior tendência entre os estilos de comunicação é o Argumentador/Pragmático, sendo que a área onde ele se destaca é na de Ciências Biológicas e da Saúde ( $M = 4,04$ ;  $DP = 0,03$ ). Porém, esta média do estilo Argumentador/Pragmático para a área de Ciências Biológicas e da Saúde não possui supera a média das demais áreas de conhecimento, sendo o estilo Meticuloso/Ponderado a maior tendência de todas: Ciências Exatas ( $M = 4,38$ ;  $DP = 0,03$ ), Ciências Humanas ( $M = 4,37$ ;  $DP = 0,03$ ) e Ciências Biológicas e da Saúde ( $M = 4,29$ ;  $DP = 0,03$ ).

O Pragmatismo normalmente atribuído a profissionais da área de Ciências Exatas, assim como a Argumentação atribuída a profissionais da área de Ciências Humanas foi inferior à media estimada de estudantes da área de Ciências Biológicas e da Saúde ( $M = 4,04$ ;  $DP = 0,03$ ), comparando as médias estimadas dos cursos de Ciências Exatas ( $M = 3,99$ ;  $DP = 0,04$ ) e de Ciências Humanas ( $M = 3,96$ ;  $DP = 0,03$ ) no estilo Argumentador/Pragmático. A comparação entre esses valores pode ser observada na Figura 6 a seguir:

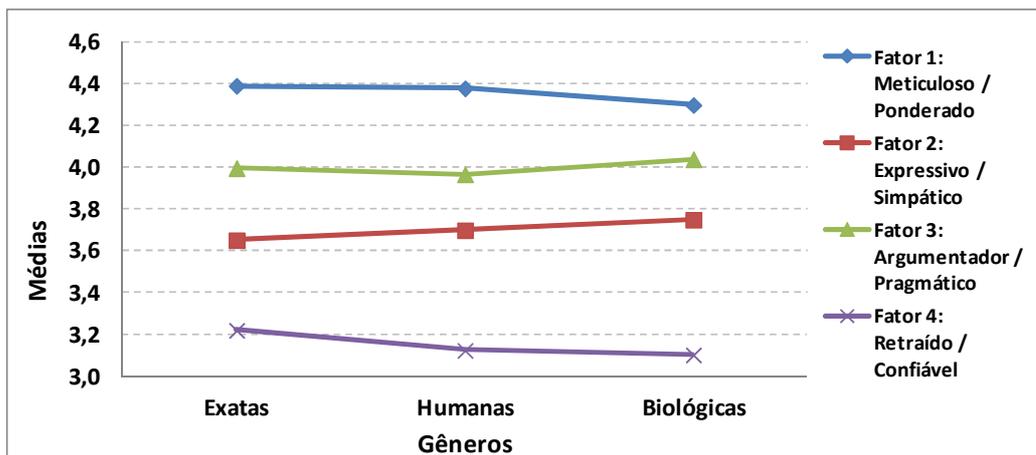


Figura 6: Escore estimado por fator e área de conhecimento

No gráfico comparativo da Figura 6 fica muito mais clara a visualização da distribuição das médias entre as áreas de conhecimento onde também se observa que para cada área de conhecimento há uma tendência de fator ou estilo de comunicação, sem, entretanto, esta medida se sobrepôr a qualquer média referente às mesmas áreas em outros fatores.

Para cada estilo de comunicação que compõe a escala o comportamento curva do gráfico que desenha as médias estimadas em cada área de conhecimento reflete a ligeira diferença entre as áreas das Ciências Humanas e Exatas, a não ser com relação ao estilo Retraído/Confiável, em que a diferença entre as médias das Ciências Humanas e Biológicas ficou mais aproximada. Além disso, esta mesma área revela no gráfico sua tendência maior no uso dos estilos de comunicação Argumentador/Pragmático e Expressivo/Simpático sobre as demais áreas de conhecimento. Apenas quanto aos estilos Meticuloso/Ponderado e Retraído/Confiável é que a área de Ciências Biológicas e da Saúde tem menor tendência utilização dos referidos estilos do que as demais.

A Figura 5 também representa a grande diferença entre as tendências de utilização dos estilos de comunicação pelos estudantes. Acima de tudo, representa a grande preferência pelo estilo Meticuloso/Ponderado sobre todos os demais, assim como a pouca tendência ao estilo Retraído/Confiável pelos participantes do estudo, qualquer que seja a área de conhecimento em que

estão cursando. Portanto, é necessário verificar a tendência comparando área de conhecimento e gênero.

Tabela 24  
*Estatísticas Descritivas dos escores médios por fator, gênero e área*

Estilos	Gênero	Curso-área	Média	DP
Fator 1: Meticuloso / Ponderado	Feminino	Exatas	4,400	0,071
		Humanas	4,390	0,033
		Biológicas e da Saúde	4,348	0,034
	Masculino	Exatas	4,377	0,029
		Humanas	4,365	0,055
		Biológicas e da Saúde	4,247	0,062
Fator 2: Expressivo / Simpático	Feminino	Exatas	3,612	0,081
		Humanas	3,620	0,038
		Biológicas e da Saúde	3,716	0,039
	Masculino	Exatas	3,690	0,033
		Humanas	3,777	0,062
		Biológicas e da Saúde	3,782	0,070
Fator 3: Argumentador / Pragmático	Feminino	Exatas	3,992	0,073
		Humanas	3,917	0,034
		Biológicas e da Saúde	4,011	0,035
	Masculino	Exatas	3,997	0,030
		Humanas	4,015	0,057
		Biológicas e da Saúde	4,066	0,064
Fator 4: Retraído / Confiável	Feminino	Exatas	3,309	0,093
		Humanas	3,190	0,044
		Biológicas e da Saúde	3,210	0,045
	Masculino	Exatas	3,130	0,037
		Humanas	3,057	0,072
		Biológicas e da Saúde	2,994	0,081

Legenda: em destaque as maiores médias associadas a um determinado Estilo.

Na Tabela 24 é clara a preponderância do Estilo Meticuloso/Ponderado no gênero Feminino ( $M = 4,40$ ;  $DP = 0,07$ ) para estudantes da área de Ciências Exatas, assim como existe preponderância do gênero Masculino ( $M = 4,06$ ;  $DP = 0,06$ ) para estudantes da área de Ciências Biológicas e da Saúde referente ao uso do estilo Argumentador/Pragmático na sua comunicação. A menor média estimada do estilo Meticuloso/Ponderado ( $M = 4,24$ ;  $DP = 0,06$ ) foi referente aos estudantes dos cursos da área de Ciências Biológicas e da Saúde.

Nota-se, entretanto que, embora as médias estimadas apontem para tendências de estilos de comunicação para gêneros em cada área de conhecimento, qualquer que seja o resultado obtido, nenhum dos estilos supera em preferência dos estudantes, qualquer que seja a área, a tendência ao Estilo Meticuloso/Ponderado.

Detalhando o estudo, pode-se verificar pela Tabela 24 a regularidade de gêneros áreas de conhecimento com maior tendência a determinados estilos de comunicação. Na área de Ciências Exatas os estudantes Masculinos ( $M = 4,37$ ;  $DP = 0,02$ ) e Femininos ( $M = 4,40$ ;  $DP = 0,07$ ) tendem para o Estilo Metuculoso/Ponderado, com maior incidência nas mulheres – conforme já descrito no parágrafo anterior –, mas também tanto o gênero Masculino ( $M = 3,30$ ;  $DP = 0,09$ ) e Feminino ( $M = 3,13$ ;  $DP = 0,03$ ) da mesma área – Ciências Exatas – tendem mais ao Estilo Retraído/Confiável do que todos os estudantes das outras áreas de conhecimento. Ressalta-se ainda que nesta área de conhecimento há maior tendência das mulheres do que de homens para o Estilo Retraído/Confiável, assim como ocorre com o Estilo Metuculoso/Ponderado. . O efeito das médias estimadas pode ser observado na Figura 7 a seguir.

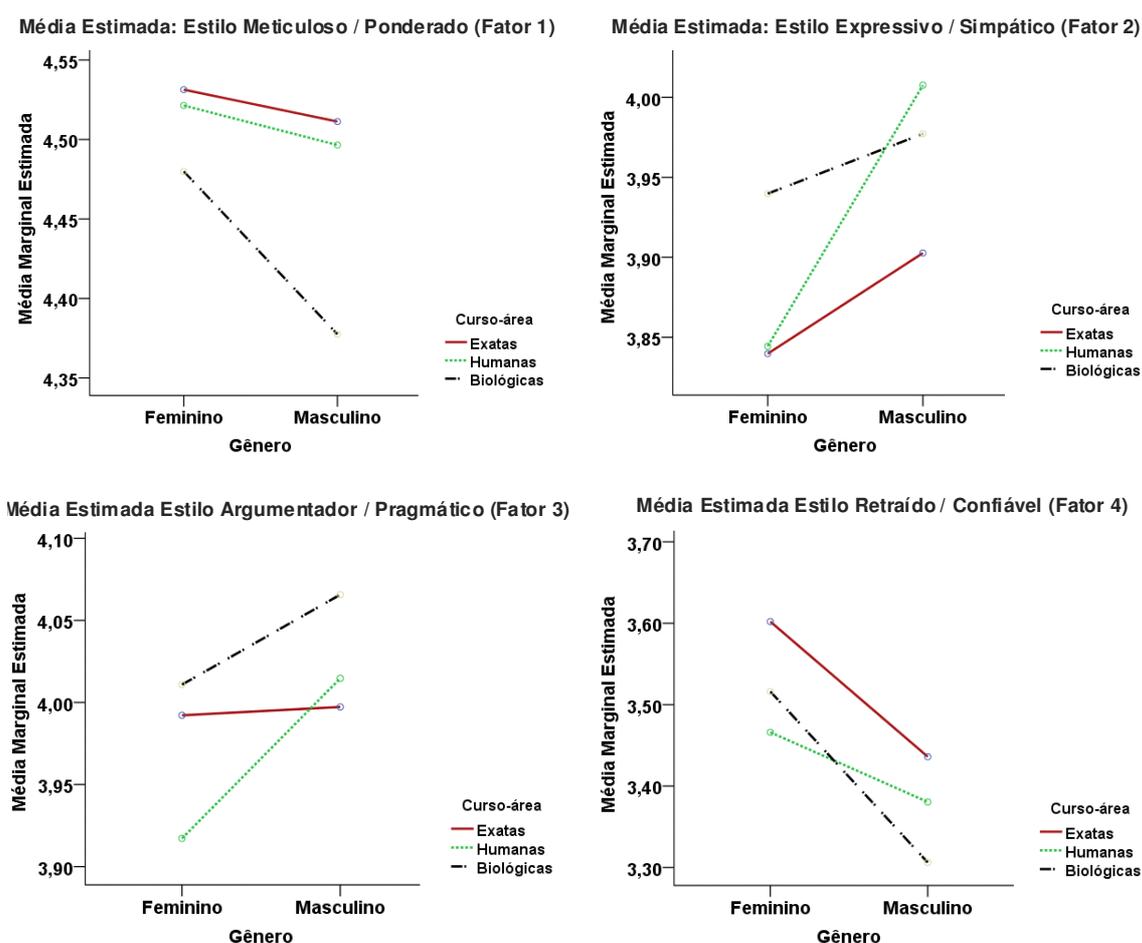


Figura 7: Demonstração Variância dos Estilos por Gênero e Área de Conhecimento

Para estudantes dos cursos de Ciências Biológicas e da Saúde, ocorre o mesmo efeito anterior. As mulheres dessa área tendem mais ao estilo Argumentador/Pragmático seguido de Expressivo/Simpático do que homens. Pelas médias estimadas apresentadas na Tabela 24 e também pela curva dessas médias demonstradas na Figura 7 tanto o gênero feminino quanto o gênero masculino que estão cursando a área de Ciências Exatas tendem ao estilo Meticuloso/Ponderado na sua comunicação interpessoal. Observando o Gráfico 6 mais detalhadamente, verifica-se que a tendência de associação significativa entre gêneros (variável independente), envolvendo as áreas de conhecimento de Humanas e Biológicas e da Saúde no estilo Argumentador/Pragmático, assim como no estilo Expressivo/Simpático.

Os testes estatísticos para Análise da Variância na Amostra 2 foram realizados para verificar a significância entre as variáveis deste estudo. No caso, as variáveis com valores maiores que 0,05 ( $p \leq 0,05$ ) indicam a importância da associação significativa para a ANOVA, conforme apresentado na Tabela 25 a seguir.

Tabela 25  
*Análise da Variância por gênero e área de conhecimento*

<i>Estilos</i>	<i>Variável</i>	<i>Quadrado Médio</i>	<i>Valor F</i>	<i>(p) Nível de Significância</i>
Fator 1: Meticuloso / Ponderado	gênero	0,335	1,466	0,226
	área	0,451	1,974	0,139
	gênero * área	0,093	0,408	0,665
Fator 2: Expressivo / Simpático	gênero	1,387	4,687	0,031
	área	0,402	1,360	0,257
	gênero * área	0,124	0,420	0,657
Fator 3: Argumentador /Pragmático	gênero	0,378	1,555	0,213
	área	0,264	1,085	0,338
	gênero * área	0,098	0,403	0,669
Fator 4: Retraído / Confiável	gênero	4,244	10,885	0,001
	área	0,650	1,668	0,189
	gênero * área	0,088	0,225	0,799

Legenda: as tarjas indicam as medidas de significância positiva

Pela Análise da Variância confirmam-se quais as variáveis interferem significativamente ou não nos Estilos de Comunicação. A partir da análise dos

dados que constam na Tabela 25, é possível afirmar que o efeito da variável de gênero influencia significativamente o estilo Retraído / Confiável ( $p = 0,001$ ) e o estilo Expressivo / Simpático ( $p = 0,031$ ). Estes dados confirmam que estes estilos, opostos entre si (ver Tabela 18, sobre a interação entre fatores), sofrem interferência da variável de gêneros.

Para melhor compreender a interferência da variável de gêneros é necessário averiguar as medidas de média para cada estilo, descritas na Tabela 22. O gênero Masculino tende ao estilo Expressivo/Simpático ( $M = 3,75$ ;  $DP = 0,033$ ) do que o gênero Feminino ( $M = 3,64$ ;  $DP = 0,033$ ). Neste caso é necessário ponderar que os homens assumem uma característica de polaridade mais expressiva do que as mulheres em sua comunicação. O mesmo não ocorre com o estilo Retraído/Confiável, em que a sobreposição é feminina ( $M = 3,23$ ;  $DP = 0,037$ ) do que a masculina ( $M = 3,06$ ;  $DP = 0,038$ ). Assim é necessário ponderar que os homens assumem uma característica de polaridade (mais expressiva ou menos discreta) em sua comunicação do que as mulheres que tendem sempre a priorizar a harmonia, tendo cuidado na forma em que decidem utilizar as palavras.

As mulheres, mais do que os homens tendem ao estilo Meticuloso / Ponderado ( $M = 4,37$ ;  $DP = 0,029$ ) do que os homens ( $M = 4,33$ ;  $DP = 0,029$ ) – dados demonstrados na Tabela 22. Porém não houve diferenças significativas nem para gênero, área ou sua interação.

O estilo Meticuloso / Ponderado e o estilo Argumentador / Pragmático explicam-se pela proposição teórica da tese proposta nos capítulos iniciais: não tendo qualquer associação de significância com as variáveis independentes do estudo, os estilos de comunicação podem ser considerados como sendo mais características de temperamentos.

#### 4. Discussão

O objetivo deste estudo foi a construção e validação da Escala de Estilos de Comunicação. Este objetivo foi amplamente atingido neste estudo através dos dados obtidos em diferentes fases das análises realizadas numa amostra de 861 participantes.

O primeiro propósito de revisão da literatura sobre o tema trouxe algumas elucidacões sobre como transcorreram as pesquisas com o tema Estilos de Comunicação. Iniciadas por Norton na década de 70 do século passado e publicada uma escala na década e 80 (Norton, 1983), o autor foi revisto por outros autores, como Gudykunst com seus colaboradores (1988; 1996) e, mais recentemente, por Vries et al. (2006, 2009, 2010). No Brasil o tema ainda é inédito. Assim, neste trabalho, os estudos referentes à construção dos descritores de estilos de comunicação basearam-se, portanto, em produções dos autores citados, assim como na revisão de trabalhos sobre competência comunicativa (Rubin, Palmgreen & Sypher, 2009), em que alguns trabalhos de menor importância – pouco citados na literatura – são considerados pertinentes para o conceito de competências na comunicação interpessoal.

Fato importante a considerar é que a maior relevância do estudo para a construção dos itens ora apresentados na EEC decorre de estudos sobre os estilos de temperamentos apresentados por Oakland e seus colaboradores (2000, 2001, 2004, 2006, 2007, 2008, 2010, 2011). O estudo detalhado do trabalho de Oakland contou com a possibilidade de tradução das escalas de temperamentos para adultos e para crianças. Como também conversas com o próprio autor ainda ativo em produção científica. Essa possibilidade assegurou maior clareza na compreensão dos estilos de temperamentos e a construção da tese de permanência ou de permeabilidade dos traços descritos por Oakland nos estilos de comunicação.

Conforme objetivo proposto inicialmente a primeira versão do instrumento contemplou 123 itens distribuídos em oito estilos de comunicação. A redação dos itens desta primeira versão seguiu, inclusive, o mesmo modelo

dos inventários de temperamentos de adultos e crianças desenvolvidos por Oakland. Mas os primeiros estudos de validação do instrumento levaram à percepção de que o modelo de escala é mais acessível ao público brasileiro, pela facilidade da leitura com menor complexidade e menor quantidade de itens. A escala teve que passar por nova reformulação. Todo esse processo favoreceu a revisão de itens com redação cada vez mais clara para o leitor.

Foi apresentado para a segunda etapa deste trabalho de pesquisa que contempla os estudos de validação da Escala de Estilos de Comunicação um instrumento com 100 itens. Os dados da análise fatorial desse estudo reforçaram a tese de que existem quatro grandes dimensões de identidade comunicativa. Os testes estatísticos aplicados comprovaram a teoria com uma distribuição mais lógica dos itens na escala que foi elaborada, abandonando o caráter meramente teórico descritivo, como nos capítulos iniciais deste trabalho.

Os testes estatísticos aplicados confirmaram um estilo de comunicação com a maior quantidade de itens da Escala de Estilos de Comunicação. Este estilo é Metuculoso/Ponderado (34 itens no total) que aglutina na sua composição itens que obtiveram índice de concordância média entre os juízes do primeiro estudo. O percentual de concordância entre juízes variou entre 61,5% (para itens cujo enredo informam tendência à Reflexão) e 85% (itens que informam tendência Cuidadosa). Na análise fatorial em que foram dispensados os itens que mais poderiam trair a lógica de enredo do estilo, nenhum item do estilo Cuidadoso ou mesmo Reflexivo – anteriormente descritos – foi dispensado por causa do valor de sua carga.

A composição do estilo Expressivo/Simpático (19 itens) aglutina componentes que obtiveram alta concordância entre os juízes para a descrição da expressividade (percentual variável entre 71,4% e 92,9%), e média concordância entre os juízes sobre a descrição da amabilidade (percentual variável entre 46,7% e 66,7%). Na segunda etapa do estudo, por análise fatorial, embora o estilo Amável tenha obtido um dos menores valores percentuais de concordância entre juízes, nenhum item de sua composição teve carga menor que 0,30 para ser excluído do instrumento. Assim também

ocorreu para itens do estilo Expressivo, embora tivesse, no estudo anterior, um elevado percentual de concordância entre os avaliadores da EEC, conforme já demonstrado. Por esta razão, todos os itens foram preservados na composição dos dois estilos para testes estatísticos realizados posteriormente. Na extração de novos fatores, ainda na segunda etapa do estudo realizado, o estilo Amável obteve grande separação dos itens em cada um dos demais fatores. Assim, procedeu-se com análise de lógica de enredo, aproximando por comparação de significado na composição do Fator 2, ou do estilo Expressivo/Simpático.

Um estilo que apresentou maior índice de concordância entre os avaliadores da EEC foi o estilo Argumentador. Este estilo obteve variação ente 64,3% e 100% de concordância, sendo que dois avaliadores concordaram em 100% com o enredo dos itens para descrição do estilo. Este mesmo estilo, para obter esse nível de concordância, teve três itens reformulados por sugestão dos avaliadores. Dos itens preservados pelos avaliadores com reformulação, nenhum deles foi excluído por escore baixo. Já o estilo Pragmático, também com boa concordância entre os avaliadores da EEC (variando entre 66,7% e 94,4%), nenhum item foi excluído por escore inferior a 1,0. Porém este mesmo estilo teve quase totalidade dos itens realocados por lógica fatorial em outro novo estilo: Argumentador/Pragmático.

Outro estilo que nos estudos iniciais teve boa concordância entre os avaliadores do conteúdo da EEC foi o Retraído, mas este componente sofreu, após solução fatorial, a extração de cinco itens de sua composição. O índice de concordância entre os juízes para este estilo foi bastante elevado, entre 77,8% e 100%, mas a extração de cinco itens da composição desse estilo, pela lógica fatorial, determinou uma diminuição na quantidade de itens para este estilo no formato final da Escala de Estilos de Comunicação. A baixa quantidade de itens para este estilo – alocado como sendo o quarto fator na análise fatorial – desfavoreceu (diminuiu) sua precisão *alpha* ( $\alpha = 0,63$ ). O estilo Retraído/Confiável ficou determinado por 11 itens em sua composição na EEC.

Importante ressaltar, conforme observado no estudo de precisão da escala, que os valores de *alpha* de Cronbach obtidos para dimensionar a confiabilidade de cada estilo que compõe a EEC garantem a confiabilidade do

instrumento. Após os estudos realizados, a EEC que teve formulação inicial de 123 itens para sua composição, foi finalizado com quatro estilos compostos por 79 itens.

Aparentemente, os estudos iniciais sobre o conteúdo da escala por avaliação subjetiva de juízes podem auxiliar favoravelmente na construção do instrumento de avaliação psicológica, mas não se pode confiar cegamente na subjetividade desse trabalho de análise da redação dos itens. A precisão dos estilos de comunicação demonstrada pelos testes estatísticos confirmou a uniformidade dos estilos de comunicação. Para isto foi necessária a revisão da quantidade de estilos. O estudo iniciou com oito e finalizou com apenas quatro estilos de comunicação.

O conteúdo de cada estilo de comunicação foi redimensionado pela lógica fatorial e está de acordo com a proposição teórica deste trabalho. Tal resultado favorece uma análise mais precisa de quais estilos podem estar presentes na comunicação do indivíduo e, conforme se pretendeu demonstrar, pela construção dos itens, estes estilos de comunicação se baseiam nos tipos de personalidade largamente estudados para composição da Escala de Estilos de Comunicação.

O propósito de identificar os estilos de acordo com o sexo e área de conhecimento, conforme proposto nos objetivos deste trabalho, foi adequadamente atingido. Os estudos de variáveis de área de conhecimento revelaram que estes, de maneira geral, não exercem influência sobre os estilos de comunicação. Já a variável de gêneros tem influência sobre os estilos Expressivo/Simpático e Retraído/Confiável. Por outro lado, os estilos Meticuloso/Ponderado e Argumentador/Pragmático não sofrem influência da variável de gêneros. Novos estudos com averiguação demográfica mais apurada, como estado civil e idade dos participantes, podem trazer maior elucidação para esta situação de variância.

Recentemente Brown et al. (2011) apresentaram resultados de um estudo sobre a escala de Estilos de Comunicador de Norton (1983) – *Communicator Style Measure* (CSM) – aplicada em 860 estudantes de

graduação na área de saúde. Neste estudo os participantes revelaram preferência pelos estilos Simpático e Atencioso do que os estilos Controverso e Dominante. É importante verificar que estes estilos foram considerados nos estudos para elaboração das dimensões da EEC e, partindo do pressuposto teórico de Norton (1983), revisitado por Brown et al. (2011), a tendência é oposta aos resultados obtidos no presente estudo. Na área de Ciências Biológicas e da Saúde o estilo mais preponderante é o Argumentador/Pragmático ( $M = 4,04$ ;  $DP = 0,036$ ). Um resultado consideravelmente importante foi apresentado por Brown et al. (2011). Comparando essa tendência da área de Ciências Biológicas e da Saúde, os mesmos sujeitos foram inseridos numa amostra maior, que somou 1459 participantes. Os estudos comparativos não sugeriram associação significativa da escolha de área de Saúde para a opção de estilo Simpático e Atencioso.

A tendência a respostas empáticas com interesse em relacionamento interpessoal positivo é a justificativa de Brown et al. (2011) para o resultado obtido. Dizem os autores que se trata de uma abordagem centrada no cliente. Já no presente estudo, esta relevância quanto ao interlocutor não foi caracterizado como um comportamento comunicativo simpático, mas sim como sendo Confiável, já que coloca como principal ativo do relacionamento interpessoal o ato comunicativo de escuta. Trata-se de uma atitude comunicativa que pode reger a expectativa do outro em ser compreendido por seu interlocutor.

A tendência masculina para utilização do estilo Expressivo/Simpático ou Argumentador/Pragmático e a feminina para o estilo Retraído/Confiável e Meticuloso/Ponderado merece maior atenção em novas pesquisas sobre diferenças de gêneros. Explicações sobre esses tipos de comportamentos comunicativos podem ser revisitadas em razão da tendência masculina de demonstrar maior fluência assim como de se destacar nas interações profissionais ou, em razão do oposto disso, a feminina tendendo à expectativa, à introspecção, de acordo com o senso comum. Vem a ser um tipo de discurso classificado como sendo padrão retórico de modéstia (Tannen, 2001)

As mulheres, sempre mais dispostas a esclarecer suas opiniões e posturas, têm como característica o discurso politicamente correto (Tannen, 2001). Neste estilo, Meticuloso/Ponderado, os homens também revelam sua maior tendência, mantendo a calma nos processos de interlocução, como deve ser percebido como uma característica importante nos profissionais de sucesso atualmente. Este estilo é definido como sendo prioritariamente o uso da formalidade e/ou polidez no discurso, utilização de termos carregados de significado, assim como a organização e planejamento do discurso, além da manutenção da fala tranquila (calma).

O estilo Meticuloso/Ponderado tem representação daquilo que foi apresentado no item de Modelos Teóricos de Comunicação, baseado em Wallon (1989): a comunicação utilizada em contexto social. No caso dos participantes do estudo, todos eles estudantes de ensino superior, ou seja, em fase de formação profissional. Além disso, estima-se que as proposições de sobre habilidade comportamental Ames e Flynn (2007) que reflete domínio de autoconsciência, reconhecimento, categorização e organização dos pensamentos (Bedell & Lennox, 1997) – já discutidos no item Modelos Teóricos de Comunicação deste trabalho – também servem para explicar os resultados no contexto em que a pesquisa foi realizada. No caso, Habermas (1987) também auxilia na compreensão dos resultados obtidos na validação da Escala de Estilos de Comunicação. Segundo o autor há uma relação entre as referências culturais centrais para decisão do indivíduo nas suas relações interativas. Infere-se aqui a hipótese a partir da tese do autor de que o espaço universitário, deve propiciar um ambiente cujos valores e necessidades podem tender à meticulosidade e também à reflexão ou da ponderação antes da emissão do pensamento.

Nas publicações recentes de Oakland (2010, 2008, 2007) as preferências de gêneros para determinados tipos de temperamentos não são observados em adultos, mas sim em crianças. Tomando como base o fato de que o autor defende a permanência dos tipos de temperamentos apesar dos estímulos ambientais, a maior tendência apresentada pelo autor nestes estudos é a sensibilidade feminina. Embora nos estudos conduzidos em

Zimbábue (Oakland et al., 2010), houve maior predileção feminina para o tipo extrovertido.

Um estudo sobre estilos de comunicação na liderança foi apresentado por Vries et al. (2010), utilizando a versão curta da escala de estilos de comunicação *Communication Style Scale* (CSS) de Gudykunst et al. (1996), já sugerida por Vries et al. (2010) e apresentada nos capítulos iniciais deste trabalho. Neste segundo estudo apresentado por Vries et al. (2010) foram também utilizados os Questionários de Descrição de Supervisão Comportamento (SBDQ; Fleishman 1953) e uma versão curta holandesa do Questionário de Liderança Multifatorial (De Hoogh et al., 1985), com o interesse de medir o estilo de liderança carismática e inferir novos fatores para estilos de comunicação de líderes. Os dados revelaram que os fatores que incluem: agressividade verbal do líder (10 itens,  $\alpha = 0,92$ ), expressividade (10 itens,  $\alpha = 0,89$ ), precisão na fala (10 itens,  $\alpha = 0,90$ ), apoio (9 itens,  $\alpha = 0,89$ ), argumentatividade (4 itens,  $\alpha = 0,68$ ) estiveram mais presentes nos 279 empresários e líderes participantes do estudo. A liderança carismática ficou caracterizada por um estilo de comunicação precisa e verbalmente não agressiva. A expressividade não foi significativa para líderes considerados carismáticos.

O que importa para a validação da EEC nos achados dos autores Vries et al. (2010) é que liderança carismática, reflete o conteúdo de sua comunicação (por exemplo, seguimento normas, planejamento e definição de metas) em vez de estilo (por exemplo, simpatia, confiança e inspiração). Para Vries et al. (2009; 2010) a argumentatividade, também relacionada ao comportamento comunicativo do líder carismático se traduz como sendo intelectualmente estimulante. Isso implica em novos estudos para a EEC, baseando-se em seguimentos hierárquicos distintos ou cargos ocupados e não somente a área de formação do indivíduo. Os autores do estudo comentado refletem sobre as alternâncias de estilos de comunicação em diferentes contextos sociais.

O estereótipo Feminino foi assunto de um trabalho de Von Hippel (2011). Segundo os autores, para fugir do estereótipo de baixa expressividade

e assertividade as mulheres tendem a adotar um estilo de comunicação mais agressivo. Este estilo é definido pelos autores, a partir da percepção feminina estudada evidenciando a sua necessidade de autoafirmação, como sendo mais Masculino. Importante ressaltar que, na análise dos autores, a comunicação feminina não é usualmente agressiva. Trata-se de uma estratégia para fugir do estereótipo de delicadeza e retraimento. Quando as mulheres líderes adotam a estratégia de comunicação mais masculina, as pessoas – que no estudo assumiram o papel de avaliadores da comunicação do líder – tendem a sentir menos interesse em cumprir com os pedidos de suas líderes femininas. Segundo Tannen (2001) que vem estudando o comportamento comunicativo das mulheres e sua interação como líderes de homens no espaço de trabalho, as mulheres tendem a ser mais estratégicas em suas relações sociais e utilizam discurso com efeito de intercâmbio linguístico. Neste intercâmbio as mulheres expressariam melhor uma aparência de igualdade e solidariedade.

De acordo com o pesquisador Thomas Oakland (Oakland & Joyce, 2004; Oakland et al., 1996) mais de 65% dos estudantes tendem ao tipo de temperamento Extrovertido e 35% ao tipo Introvertido. No caso da EEC, os estilos Expressivo/Simpático e Retraído/Confiável, que têm em sua composição itens cujo enredo remete aos tipos de temperamentos propostos, apresentaram certa dependência da variável de gênero. A tipologia de temperamento por oposição não foi mantida a partir da lógica fatorial, cuja extração de fatores revelou novas composições de itens. Mas o detalhamento do enredo dos itens favoreceu a alocação dos mesmos em fatores que expressam o estilo de comunicação na interlocução.

Importante salientar que o estudo de validação da EEC, bem como a Análise das Variâncias, foi conduzido tendo por base uma amostra composta por estudantes de ensino superior noturno. A tendência de gêneros para este estilo Meticuloso/Ponderado, assim como para os demais estilos de comunicação, é independente da área de conhecimento em que o participante do estudo está cursando. Estes participantes, na sua grande maioria, são profissionais inseridos no mercado de trabalho e estão obtendo sua qualificação profissional. A tendência ao estilo Meticuloso/Ponderado pode ser

explicada por este fator: pessoas que atuam e estão se qualificando profissionalmente possuem um estilo de comunicação que tendem a temperamentos mais Organizado e Imaginativo (Oakland, 2011). Mas conforme já foi apontado no capítulo deste trabalho que trata sobre Avaliação Psicológica e Instrumentos de Medidas em Comunicação, Giri (2004), salienta não existir um determinado tipo de linguagem obrigatória nos estilos de comunicação de homens e mulheres. Pessoas poderosas conforme citam Simkins-Bullock e Wildman (1991), também citados naquele mesmo capítulo, são percebidas socialmente mais projetadas. Na opinião desses autores, a autoridade, a assertividade e a relação de dominância são características de pessoas graduadas ou pós-graduadas, que revelam papel social de cultura e, em razão da soma desses fatores, apresentam características de discurso com maior confiança e autoridade. Segundo Vries et al. (2009) indivíduos com essa tendência pode apresentar um estilo denominado pelos autores como sendo Clareza: meticulosidade, precisão, concisão, eficiência, propósito e compostura. Para Gudykunst (2001), o mesmo estilo foi denominado Precisão (tentativa de ser preciso no processo de comunicação).

Um dos aspectos positivos que os resultados dos estudos de construção e validação da Escala de Estilos de Comunicação é verificar que as várias descrições de estilos já propostos podem estar agrupados nos estilos ora apresentados. Dando prosseguimento às discussões sobre diferenças de gêneros e estilos de comunicar. Conforme parágrafo anterior pode-se avistar certa semelhança entre o estilo agora definido como segundo na preferência dos estudantes que participaram da pesquisa – Argumentador/Pragmático. Este estilo apresenta a possibilidade de catalisação de atenção dos ouvintes dada a peculiaridade de socrática de que este discurso se compõe. McCallister (1992), que denominou o estilo socrático como sendo aquele preferido por indivíduos que se envolvem abertamente em negociações, debates e arbitragem. Não importa, para este autor, se o indivíduo é do gênero feminino ou masculino. Mas sim o fato do falante estar expressando algum traço de sua personalidade em sua comunicação. Norton (1983) também apresentou a caracterização do estilo mais argumentador definido pelo autor como sendo Controverso. Vries et al. (2009) apresentou a mesma classificação como sendo

denominado de estilo Ameaçador, mas também outro estilo, também descrito pelos mesmos autores como sendo Argumentatividade aponta a tendência de se expressar por meio de frases inquestionáveis.

Além desse autor, pode-se citar a escala de estilos comunicativos de Gudykunst et al. (1996) em que a definição do estilo de Interpretação de Significado Indireto caracteriza a fala de indivíduos que têm preferência por interpretar aspectos cognitivos-afetivos do interlocutor. Assim como se apresenta o estilo Retraído/Confiável. Sendo que este estilo também tem a conotação de nobreza, descrito por McCallister (1992), em que a comunicação de indivíduos que optam por se expressar dessa forma tendem a ser mais simples, francos e diretos, fechando a definição do estilo de comunicação Retraído/Confiável do EEC. Mesmo Norton (1983) considerou o estilo Atento como sendo aquele em que o comunicador dispensa maior atenção ao seu interlocutor. Gudykunst et al. (1996) também descreve o estilo Amistoso como sendo aquele que reflete a preferência dos indivíduos por uma comunicação mais discreta com envolvimento amigável. Este estilo, segundo os autores pode apresentar um indivíduo que assume o papel de encorajador do diálogo, o que caracterizaria o estilo de comunicação Retraído/Confiável da EEC.

Outro estilo, sendo este de Sentimentos, descrito por Gudykunst et al. (1996) possui o mesmo conceito do estilo Expressivo/Simpático, em que há preferência dos indivíduos por uma orientação baseada nos sentimentos, refletindo ações sociais de caráter mais simpático e sensível. Trata-se também da mesma definição de Vries et al. (2009) com relação a Emotividade, como sendo um fator composto por simpatia. Os mesmos autores apresentam a Expressividade como uma categoria que se compõe de discurso mais loquaz. Norton (1983) já classifica este comportamento como sendo Dramático, ou seja, muita energia na expressão. O mesmo autor apresentou essas mesmas características no estilo Abertura no qual também se vê a descrição do estilo como sendo uso de gestos e expressões faciais amplas (abertas) e olhar com emoções. Descrição muito sutil e, apresentada em um estilo separado, como sendo apenas própria de linguagem não verbal. O autor também descreve esse estilo de abertura, assim como foi descrito o estilo Expressivo/Simpático na

base teórica da EEC após análise fatorial: sentimento de estar aberto ao processo interlocutório. Esse mesmo estilo foi descrito por Gudykunst (2001), completando a definição como existindo expressividade das emoções aos interlocutores; algo que pode se assemelhar ao estilo simpático da EEC.

## 5. Conclusão

Na concepção inicial do instrumento de pesquisa, os itens foram distribuídos em polaridades de acordo com os estilos de temperamentos proposto por Thomas Oakland e seus colaboradores (2011, 2010, 2008, 2007, 2006). Também foram considerados estudos de Allen e Brock (2007) para o modelo *FLEXTalk* de estilos de comunicação.

Outras escalas de mensuração de estilos de comunicação também foram consideradas na proposição teórica dos itens da EEC, como as apresentadas por Gudykunst (2001) também por Vries et al. (2006; 2009), assim como na teoria de Norton (1983). A densidade e complexidade teórica para a composição da EEC, após a realização dos estudos de validade e precisão da escala apresentados no capítulo anterior, merece neste capítulo uma revisão. Tal revisão deve representar o novo modelo teórico do estudo para que se finalize a proposição da tese em que se baseiam os estudos de validação da Escala de Estilos de Comunicação. Dessa forma, pretende-se garantir com este capítulo a mesma qualidade técnica que outros estudos sobre o mesmo assunto, alguns deles mencionados nos capítulos iniciais deste trabalho.

Tal proposição foi construída após análise de reclassificação dos itens pela lógica fatorial, na qual foi possível verificar que o conteúdo dos itens tende a uma lógica que aproveita em cada fator uma composição que privilegia a ação comunicativa, ou seja, o indivíduo no processo de interlocução. Os estilos deixam de assumir um detalhamento de oposição por tipologias de personalidade e revelam como de fato a interlocução ocorre, considerando os objetivos do diálogo: o Expressivo demonstra sua afabilidade, o Argumentador a sua precisão lógica na defesa de sua opinião, o Discreto sua disposição para ouvir e o Meticuloso sua capacidade de pensar o assunto antes de emitir seu discurso.

Em cada estilo que ora se apresenta com fundamentação científica, tem-se uma representatividade comunicativa do indivíduo em processo de interação. O estilo Meticuloso / Ponderado tem uma característica de fala

voltada para as particularidades da construção do discurso; o aspecto reflexivo associado ao estado de Organização do discurso representa também a polidez, algo que reflete a preocupação em se fazer entender pelo outro, além de uma observação ao limite de espaço na interação de modo que a formalidade restringe os exageros na fala e nos gestos. O estilo também é reforçado pela calma e mansidão do discurso, chegando até mesmo a ser criativo. Isto é mais inerente a pessoas com tendência ao uso da Imaginação (Oakland, 2011; 2010; 2008). A criatividade, neste caso, é caracterizada pela busca por novas estratégias de construção do discurso para manter a profundidade da alocação.

Importante ressaltar que, enquanto Orlandi (2005) afirma sobre a peculiaridade da formulação do discurso, bem como o cuidado com a escolha das palavras, tem procedência no fator histórico social e contexto de vivências do indivíduo, com os estudos de validação da EEC, estão também embutidos conceitos de que o estilo Metuculoso/Ponderado reproduz um movimento interno de organização do discurso e de escolha de palavras em razão do temperamento do sujeito. Estímulos sociais e ambientais são importantes, mas os tipos de temperamentos humanos também fazem parte do processo e, nas condições deste estudo, são considerados como se tratando da mola propulsora do processo.

O estilo Expressivo/Simpático também se caracteriza pela preocupação com o interlocutor, mas no sentido de estabelecer e manter a interação. A peculiaridade da expansividade que, por vezes, pode representar um descuido para com os limites de espaço entre interlocutores, podendo até mesmo transparecer como um comportamento comunicativo exagerado é uma forma de o indivíduo demonstrar sua Extroversão e preferência pela vida social. Mas, por outro lado, o mesmo estilo tende a obter, em determinados indivíduos, a sutileza da Sensibilidade, isso representará um estilo comunicativo com uma característica de simpatia. O estilo Expressivo/Simpático não expressa julgamentos sobre as pessoas, respeitando-as. Quando essa tendência aparece no discurso, já representa outro estilo: o Argumentador/Pragmático. Caracterizado pela ênfase na fala e nos gestos, o indivíduo que pretende expressar suas opiniões ou pensamento tende a ser contundente e com um

senso de praticidade embutido na sua fala, de modo a finalizar o assunto (temperamento Prático), tentando impor ao seu interlocutor suas ideias (Oakland 2011, 2010, 2008).

Por último, o estilo Retraído/Confiável prioriza o silêncio em razão do propósito principal de ouvir antes de se expressar. Tal situação pode ser determinada pela pobreza de vocabulário ou timidez, cujo temperamento que fundamenta o estilo Retraído/Confiável é a Introversão, mas a hesitação na emissão da fala pode ter uma origem na Flexibilidade do indivíduo em querer compreender melhor seu interlocutor. Este indicador de priorizar a escuta antes da fala lança uma luz positiva sobre um tipo de comportamento comunicativo usualmente percebido de forma muito contraproducente para os parâmetros organizacionais. Caracterizado em estudos anteriores como sendo um comportamento comunicativo apático e, portanto, não assertivo (Martins, 2005), o estilo Retraído/Confiável revela-se como um tipo de comportamento comunicativo cuja preferência no uso consiste em ouvir o interlocutor em função da Flexibilidade, um temperamento importante para as organizações atualmente.

O presente trabalho, com a discussão dos dados obtidos, acabou revelando o que são os estilos de comunicação (conceito) e também como são estes estilos (para uso no processo de interlocução). Das análises realizadas chegou-se a uma inicial explicação sobre a interposição dos gêneros nos estilos de comunicação que o instrumento desta pesquisa tratou de mensurar, a Escala de Estilos de Comunicação (EEC).

Uma proposição que se pretende resguardar neste capítulo é a confirmação de estudos (apresentados na introdução deste trabalho) que possam reforçar a tese dos estilos de comunicação aqui apresentados. Numa análise mais profunda os pressupostos de Habermas, em que se baseia a categorização os atos de fala descritos por Chabrol e Bromberg (1999), em relação aos resultados da análise fatorial e redistribuição dos itens e fatores da EEC, tem-se uma noção mais clarificadora do caráter que assumem os estilos de comunicação.

A intenção informativa na qual os atos de fala pretendem a descrição, categorização, definição, parece muito associada ao estilo Meticuloso/Ponderado, enquanto que o estilo Argumentador/Pragmático que exhibe o julgamento também se associa às pretensões do ato de fala categorizado por Chabrol e Bromberg (1999) como avaliação. Já, na categoria de atos de fala caracterizada como interação (interesse em estabelecer e manter o contato com o interlocutor) tem muita semelhança com o estilo Expressivo/Simpático. O estilo Retraído/Confiável possui alguma característica de regulação da comunicação quando assume o papel de adaptação da fala ao interlocutor – tal descrição se associa à categoria contratual dos atos de fala.

Obviamente, a teoria habermasiana, comentada nos capítulos iniciais deste trabalho, não possui a mesma raiz epistemológica da tese dos estilos de comunicação aqui lançada, porém não é essa a pretensão da presente pesquisa. Este capítulo pretende circundar o objeto de estudo, estilos de comunicação de fundamentação teórica, mesmo que os limites de origem das Ciências não sejam equivalentes. Importa lançar a luz sobre o tema. Cientificamente, isso é correto, pertinente e factível. O próprio Habermas (1978) defende essa prática de análise crítica em favor da cientificidade.

Os Estilos de Comunicação são aqui considerados como sendo oriundos da permeabilidade dos estilos de temperamentos. Para tanto, conforme já defendido anteriormente, foi respeitado o modelo proposto por Oakland e seus colaboradores (2011, 2010, 2008). – de tal forma que há uma tendência de sobreposição de um tipo de temperamento sobre os demais. Isto se explica pela presença de um determinado traço de personalidade coligado a outro presente numa nova dimensão entre as quatro propostas por Oakland. O que determina a preponderância dos tipos de personalidade no estilo de comunicação é a adaptabilidade do discurso no processo dialógico e não necessariamente a polaridade dos temperamentos conforme proposto por Oakland e seus colaboradores (2011, 2010, 2008). A lógica dos escores fatoriais reorganizou os itens da EEC de tal forma que a permeabilidade dos estilos de personalidade foi apresentada pela junção de itens de maior escore dentro de um fator com itens de menor carga, mas que influenciam no fator.

Num primeiro momento, após os resultados dos primeiros testes de validade da EEC, a junção de escores de itens de estilos diferentes da proposição teórica inicial, segundo o critério de polaridade de itens, trouxe à tona a indefinição dos estilos de comunicação conforme a proposta inicial deste estudo. Por outro lado, o estudo dos itens em cada fator corroborou um processo de permeabilidade dos estilos de temperamentos humanos como indicador de precisão da Escala de Estilos de Comunicação. A redução de dados e de fatores nos resultados obtidos pelo estudo estatístico do instrumento da pesquisa ora apresentada podem explicar a permeabilidade da personalidade nos estilos de comunicação.

A permeabilidade, seguramente, favoreceu o encontro de outros estilos de comunicação com o estilo preponderante e, conforme já dito, desconsiderando a polaridade dos estilos. Tal situação reflete a característica única, conferindo a identidade do falante ou seu estilo de se comunicar. A permeabilidade foi apontada pelos resultados pela análise fatorial, demonstrada na matriz de componentes principais da EEC no capítulo anterior.

Dessa forma, assim como existe o Modelo Mobius para a proposição teórica dos estilos de comunicar *FLEXTalk*, publicado por Susan Brock (1991), também neste estudo, com base nos dados analisados, propõe-se um modelo teórico de Estilos de Comunicação, considerando o fenômeno da permeabilidade dos estilos de temperamentos nos estilos de comunicação:

Delinear uma nova teoria que explique os Estilos de Comunicação é um trabalho de vários anos de estudos. O presente trabalho pode lançar luz a novas ideias visando o desenvolvimento de outras pesquisas na área de comunicação considerando os aspectos emocionais da mesma. O primeiro aspecto emocional observado neste trabalho é a permeabilidade dos temperamentos no estilo da comunicação. A fim de estruturar uma representação do modelo concebido, após a realização da análise fatorial da EEC e reorganização dos itens que a compõe, apresenta-se a seguir um infográfico de como os tipos de temperamentos podem transparecer nos estilos de comunicação.



Figura 8: Modelo Descritivo da Permeabilidade dos tipos de Temperamentos nos Estilos de Comunicação. Fonte: autora.

No caso do estudo ora apresentado, afirma-se que os aspectos emocionais inerentes ao ser humano são caracterizados por temperamentos, refletem estilos de comunicação que, dadas as intensidade emocional e as manifestações comunicativas, os estilos de comunicação podem ser aferidos como exacerbados ou menos intensos, sendo capazes de influenciar positiva ou negativamente nas relações interpessoais. Esse impacto positivo ou negativo na eficácia já foi apresentado por Martins (2005). Em seus estudos a autora apresentou definições sobre assertividade que foram massificados para o uso em contexto corporativo em nome de sucesso profissional. A autora, entretanto, relatou elementos importantes que circundam a comunicação assertiva, ressaltando a inteligência social, autoconsciência, emoções, temperamentos e até mesmo a automotivação.

Tais aspectos não foram abordados no presente estudo. Bases emocionais e habilidades sociais específicas precisam ser mais bem estudadas ainda, sob a luz dos estilos de comunicação. Relações e correlações ainda

devem ser exploradas em novos estudos, quer seja com a transposição dos temperamentos nos estilos de comunicação, quer seja com outros aspectos emocionais, dados os resultados que este trabalho de pesquisa apresenta.

A partir dos dados analisados e com fins de generalização do estudo, percebe-se claramente a tendência ao estilo Meticuloso/Ponderado que pressupõe um processo de organização de discurso, escolha de palavras e um estado reflexivo que oferece suporte ao procedimento ponderado da fala. Trata-se de um raciocínio implícito na postura comunicativa do indivíduo.

É sabido que o ajustamento pessoal e profissional é resultado de uma fonte de energia constante que alicerça o sucesso do trabalhador em seu contexto de trabalho (Robbins, 2011). Através da análise da comunicação do profissional nesse ambiente pode-se perceber as barreiras, ansiedades, reações de luta ou de fuga em relação a situações estressantes que compõem sua rotina de atuação. As estratégias defensivas decorrentes das experiências passadas e da estrutura de personalidade de cada sujeito podem revelar a iminência de sofrimento (Scolari, Costa & Mazzilli, 2009) e estarão presentes no comportamento ou mesmo na comunicação do indivíduo no contexto de seus afazeres profissionais.

Segundo o filósofo Merleau-Ponty (1972), que estudou a estrutura do comportamento, a fala autêntica pode ser compreendida como sendo um processo de identificação da fala com o pensamento, ou seja, o pensamento em ato; em resumo: um ato de fala. Amatuzzi (1989) complementa o filósofo reforçando que não se trata exclusivamente do pensamento, mas da gestação de uma intenção significativa, com o pensamento se fazendo no ato de falar. Essa proposição discute de forma muito interessante o que está sendo considerado neste trabalho como sendo o estilo Meticuloso/Ponderado.

O mesmo pressuposto filosófico modula a fala autêntica como sendo resultado de um processo que se distingue pelo sentimento envolvido no estágio preverbal. Aprofundando a análise da obra destes autores, Merleau-Ponty (1972) e Amatuzzi (1989), percebe-se que a fala autêntica trata de uma descrição da estrutura interna emocional do falante que pode também ser

atribuída aos temperamentos. A fala primária, relatada pelos autores, que parece estar associada ao sentimento de amabilidade, representa o estado interno do indivíduo na condição de falante. Segundo os mesmos autores, a fala falada – ou banal – é aquela que não passa por um processo de conscientização. É caracterizada como uma atitude cultural sem particularização; um produto enrijecido (Amatuzzi, 1989). A fala autêntica é particularizada, pois retrata o estado interno do sujeito na interlocução. Interessante é refletir sobre o significado da fala banal, sem o processo de consciência ou de racionalização, já que os temperamentos humanos não precisam racionalidade para existir.

O resgate filosófico neste capítulo apenas pretende retratar que o objeto de estudo deste trabalho, definido como Estilo de Comunicação, pode ter sido estudado em outras áreas, por outros pesquisadores em outros contextos históricos e sociais. Estamos presenciando um momento histórico da sociedade em que comunicação é considerada o elemento mais importante de sucesso pessoal e profissional. Nada mais justo demonstrar que o rompimento do silêncio através da palavra falada, seja ela primária ou não, é uma atitude comunicativa repleta de significados internos e deve obter o respeito dos profissionais que se debruçam sobre este tema, sem massificá-lo indiscriminadamente. Em nome do sucesso na carreira, tem-se escrito sobre estilos de comunicação sem qualquer fundamentação científica, o assunto tem sido visto mais em revistas de divulgação do que propriamente em revistas acadêmicas no país.

Ainda na introdução deste trabalho, na revisão bibliográfica para o estudo de estilos de comunicação, foram citados os autores Thomas, Chess e Korn (1987) que postularam uma importante teoria sobre o estilo de comportamento comunicativo. Os autores afirmaram que os estilos de comportamento comunicativos se igualam aos tipos de temperamento, sendo que estes dão forma aos aspectos estilísticos da fala e se reafirmam nos mais abrangentes comportamentos humanos. Em certa medida, os dados obtidos com a validação da EEC corroboram essa tese, de tal forma que a comunicação, neste trabalho, é compreendida como sendo o resultado de uma

totalidade individual integrada. A palavra tem uma ação comunicativa e, no indivíduo que a expressa, por conta de seus temperamentos, sua comunicação possui existência e estilo próprios.

Fundamentar os dados deste trabalho em estudos anteriores constitui uma atividade de leitura e revisão de clássicos e epistemologias que podem oferecer pistas sobre os elementos internos da comunicação. Nos capítulos iniciais Habermas (1987a, 1987b) foi citado de modo a discutir a ação comunicativa. Mesmo que pautada no racionalismo a teoria prevê uma subjetividade na estrutura de falar, agir e pensar do indivíduo. Segundo o autor essa estrutura que oferece suporte a um gênero de comunicação individual e próprio, embora constituído social e culturalmente, se converte numa ação comunicativa ou de atos de fala que permitem transparecer a interioridade do indivíduo. Os gêneros comunicativos pautados em elementos interiores e na subjetividade são aqui apresentados como sendo os estilos de comunicação.

Por outro lado, é importante ressaltar que a subjetividade da comunicação é um tema decisivo para mensurar a eficácia dos relacionamentos interpessoais e o alto desempenho de equipes de trabalho. Considera-se, neste contexto, a subjetividade da comunicação como representações: “as pessoas estão em ação e em permanente interação, dotadas de vida interior e que expressam sua subjetividade por meio da palavra e de comportamentos não verbais” (Davel & Vergara, 2001, p. 50).

Após tanto tempo de dedicação aos tratados teóricos e de tratamento e análise de dados resultantes deste trabalho de pesquisa, considera-se pertinente afirmar que a contribuição mais imediata quanto aos resultados aqui apresentados é que, finalmente, os profissionais que atuam em qualquer setor ou seguimento podem usufruir de uma referência científica acerca dos estilos comunicativos. Ainda sobre isso, pondera-se que os aspectos observáveis na comunicação humana são mais abrangentes do que os estilos passivo, agressivo, manipulador e assertivo tão largamente utilizados nos meios profissionais atualmente.

Importa também salientar que a EEC está baseada numa epistemologia que parte de uma orientação biológica. Por essa razão, mesmo modificando o ambiente, espera-se em estudos futuros encontrar consistência considerável de estabilidade nos estilos de comunicar, conforme defende Rothbart e Derryberry (1981) em relação aos temperamentos humanos. A premissa de Oakland, Glutting e Horton (1996) sobre os temperamentos é que estes são resultado da interação entre as qualidades herdadas biologicamente com as qualidades do ambiente em que a pessoa vive, assim como com suas escolhas individuais. Se os atos de fala das pessoas também mantêm suas características originais, mesmo adaptando o estilo de comunicar ao ambiente ou contexto social, é uma hipótese para novas pesquisas.

Os estudos de validação da Escala de Estilos de Comunicação (EEC) demonstraram a possibilidade de confirmação desta proposição. Tais evidências estatísticas permitem que o teste possa vir a ser utilizado de forma a evidenciar o estilo individual de comunicação. Para tanto é necessário, ainda, desenvolver o manual de correção da EEC e estatísticas de precisão para novas amostras, seguindo as orientações do *International Test Commission* para padronização de testes na área de avaliação psicológica.

O propósito de utilização da EEC para análise do perfil de comunicação do profissional que deve ingressar na empresa, conforme proposto nos capítulos iniciais como justificativa da importância do estudo, ora concluído segue como estímulo para a continuidade dos estudos da EEC, já que foi possível determinar mecanismos de associação sobre como a identificação dos estilos de comunicar pode resultar em determinados tipos de comportamentos comunicativos.

A EEC pode ainda auxiliar processos de diagnóstico para o aprimoramento das pessoas no papel de interlocução. Conforme relatado por Allen e Brock, (2007), tendo como base os princípios dos tipos psicológicos na formação de uma identidade comunicativa, foi possível, através dos estudos de validação da EEC concluir que alguns indivíduos parecem ter muito a dizer espontaneamente sobre qualquer tipo de assunto, falando a partir do coração (do sentimento), refletindo seu interesse em estabelecer e manter o

relacionamento interpessoal, enquanto que outros são profundos no silêncio contemplativo de seus interlocutores antes de se expressarem ou, até mesmo, preferem não dar nenhuma contribuição verbal ao assunto em pauta ou optam por um número reduzido de palavras em suas manifestações comunicativas. Da mesma forma, alguns parecem ter maior organização do discurso, preciosismo na escolha das palavras, refletindo largamente sobre como expor suas ideias e nenhuma premência em finalizar os assuntos em andamentos enquanto que outros são mais veementes e factíveis em sua comunicação, reforçando seus mais profundos pensamentos acerca dos fatos e das coisas ou pessoas envolvidas no contexto do comentário.

Comportamentos comunicativos identificam estilos de se portar no processo dialógico e transparecem temperamentos diferentes. Parece existir uma lógica na forma como interlocutores buscam a interação e identificam o seu papel social, com base nos estilos de comunicar. A teoria habermasiana, por seu caráter filosófico, ofereceu os primeiros indicadores para a proposição dos estudos de estilos de comunicação e revelou maior intersecção com os descritores dos estilos de comunicação após a realização dos estudos de validação pela análise fatorial da escala (EEC).

Com a Escala de Estilos de Comunicação em uso após a conclusão dos procedimentos de normatização da escala, pretende-se que a sociedade possa se beneficiar deste instrumento de avaliação de forma a auxiliar os profissionais da área terapêutica que cuidam dos desvios, problemas ou aprimoramento da comunicação e de relacionamentos interpessoais a identificar as possíveis barreiras ou mesmo ansiedades ou reações de fuga em relação a situações interacionais. Situações estas que fogem ao estilo individual e próprio de cada indivíduo. As estratégias comunicativas preferenciais ou defensivas decorrentes da estrutura de personalidade de cada sujeito podem revelar sua preponderância, já que estarão presentes no comportamento comunicativo ou, melhor dizendo, no estilo de comunicação do indivíduo.

Acredita-se que a definição e a padronização de estilos de comunicação possa oferecer contribuição teórica estudos brasileiros de Estilos de

Comunicação, cujo pressuposto está nos temperamentos descritos pela Psicologia. Este Escala que visa a mensurar estilos de comunicação, como é o propósito do atual trabalho, possui aplicação direta na avaliação de perfil de profissionais em processos de recrutamento e seleção de pessoas em empresas. Além disso, o instrumento tem aplicabilidade em diagnóstico para fins terapêuticos quando estes pressupõem: o aprimoramento da comunicação, treinamento e desenvolvimento de pessoas, avaliação do potencial comunicativo de estudantes no Ensino Médio ou no ensino superior. Ainda assim, pode ser observada a aplicação do instrumento de medida de estilos de comunicação em casos de necessidade de levantamento de perfis de profissionais em contextos corporativos onde haja necessidade de desempenho comunicativo elevado para negociação ou para cargos de gestão.

É exatamente no contexto organizacional onde as pessoas podem se deparar com fatores de satisfação motivacional que, notadamente, são orientados pela adaptação de cada personalidade às características do ambiente da empresa. Tais elementos determinam a existência de traços comportamentais característicos combinados – participação, ação, manutenção ou conciliação (Bergamini, 2008) – respeitando as diferenças individuais na relação do homem com seu ambiente de trabalho.

Considerando-se, por fim, que a comunicação é uma habilidade social que favorece, estabelece e mantém relacionamentos interpessoais (Caballo, 1991), os quais ocorrem em vários ambientes sociais, e que o desenvolvimento de um repertório comunicativo, tanto verbal quanto não verbal, amplia consideravelmente a oportunidade de interação com maior expectativa de funcionalidade (Paula & Enumo, 2007), pode-se garantir a contribuição do presente trabalho na promoção do bem-estar para a sociedade de maneira geral. Mas é importante salientar que perfil afetivo e comportamental expresso que caracteriza as pessoas socialmente não serão aqui classificados. Entende-se que a partir da descrição dos componentes dos fatores de estilos de comunicação há contribuições para o que autores como Allen e Books (2007) chamam de autorrevelação: como se dá funcionamento de cada um em relação

com o outro. O que refletirá num processo mais saudável de construção de relacionamentos e de convivência humana.

## 7. Referências

- Alderson, J.C. (1991) Language testing in the 1990s: how far have we come? How much further have we to go? In Anivan, S. *Current developments in language testing*, Singapura: Regional Language Center, 1-26.
- Abercrombie, D. (1967) Voice quality and voice dynamics. In *Elements of general phonetics*. Edinburg: University, 89-110.
- Abrão, L. G., & Fávero, (2006) M. H. "Malhando o Gênero": O Grupo Focal e os Atos da Fala na Interação de Adolescentes com a Telenovela. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, Mai-Ago, Vol. 22 n. 2, pp. 175-182
- Albir, A. H. (2005) A aquisição da competência tradutória: aspectos teóricos e didáticos. Pagano, A. Magalhães, A. e Alves, F (orgs). *Competência em tradução: cognição e discurso*. Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Allen, J., & Brock, S. A. (2007) *Health care communication using personality type: patients are different*. New York: Routledge.
- Allport, G.W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart e. Winston
- Almeida, F. A. (2009) Perspectivas e desafios da avaliação psicológica nas organizações. Em Pereira, D. F. Bandeira, D. R. (org) *Aspectos práticos da avaliação psicológica nas organizações*. São Paulo: Vetor.
- Altman, I. (1973), Reciprocity of Interpersonal Exchange. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 3: 249–261. doi: 10.1111/j.1468-5914.1973.tb00325.x
- Altman, I., & Taylor, D. (1973) *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. New York: Holt, Rinehart e Winston
- Alves, A. (2005) Comunicação persuasiva. Em: *Revista Comunicação e Sociedade* nº 8, Comunicação Estratégica, Porto: Campo das Letras e Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade
- Alves, I. (1932) *Testes de inteligência nas escolas*. Rio de Janeiro: Diretoria Geral de Instrução Pública do Distrito Federal.
- Amatuzzi, M. M. (1989) *O resgate da fala autêntica*. Campinas, SP: Papirus.
- American Educational Research Association, American Psychology Association e National Council on Measurement in Education (1999) *Santandards for Educational and Psychological Tests*. New York: American Educational Research Association
- Ames, D. R., & Flynn, F. J. (2007) What Breaks a Leader: The Curvilinear Relation Between Assertiveness and Leadership. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2007, Vol. 92 (2), 307-324
- Anastasi, A., Urbina, S. (2000). *Testagem psicológica*. (7ªed.). Porto Alegre: Artes Médicas.

- Andrew D. C. (1998) The Integration of Interests, Aptitudes, and Personality Traits: A Test of Lowman's Matrix. *Journal of Career Assessment*, 6, 83-105.
- American Psychological Association (1985) *Standard for Educational and psychological testing*. Washington: American Psychological Association, Inc.
- Asendorpf, J. B. (2004). *Psychologie der Persönlichkeit* (3ª ed.). Berlin: Springer.
- Asfora, W. (2008) Reflexões teóricas e metodológicas acerca dos manuscritos medievais de «De re coquinaria» para a história da alimentação na Alta Idade Média», *Bulletin du centre d'études médiévales d'Auxerre* [En ligne], Hors série n° 2, URL : <http://cem.revues.org/index10884.html>
- Austin, M. & Naquet, P. V. (1986) *Economia e Sociedade na Grécia Antiga*. Lisboa: Edições 70.
- Bachman, L.F. (1988) Problems in examining the validity of the ACTFL oral proficiency interview. *Studies in Second Language Acquisition*, 10, 149-64.
- Bachman, L.F. (1990a) *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bachman, L.F. (1990b) Constructing measures and measuring constructs. Em Harley, B., Allen, P., Cummins, J. and Swain, M., (org) *The development of second language proficiency*, New York: Cambridge University Press, 26-38.
- Bachman, L. F., & Palmer, A. S. (1996). *Language testing in practice*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Baecker, D. (1999) Kommunikation im Medium der Information. Em Maresch, R.e Werber, N. (eds) *Kommunikation Medien Macht*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Baker, C. A. (1925) *O movimento dos testes*. Belo Horizonte: Imprensa Oficial do Estado de Minas.
- Baldwin, H.J., McCroskey, J.C., & Knutson, T.J. (1979). Communication apprehension in the pharmacy student. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 43, 91-93.
- Bandeira, M., Machado, E. L., & Pereira, E. A. (2002) Reinserção social de psicóticos: componentes verbais e não-verbais do comportamento assertivo, em situações de fazer e receber críticas. *Psicologia Reflexão Crítica*, 15 (1), 89-104.
- Bandeira, M., Quaglia, M. A. C., Bachetti, L. S. et al. (2005) Comportamento assertivo e sua relação com ansiedade, locus de controle e auto-estima em estudantes universitários. *Estudos de Psicologia*(Campinas), 22 (2),111-121.
- Barabanschikov, V. (2010) What does the transmitted image of a human face tell an observer about personality traits? *Social Science Information*; 49 (3), 465-488.
- Barroso, S. M. (2010) Avaliação Psicológica: Análise das publicações disponíveis na SciELO e BVS-Psi. *Fractal: Revista de Psicologia*, 22 (1),141-154.

- Bates, J. E. (1989) Applications of temperament concepts. Em G. A. Kohnstamm, J. E. Bates, e M. K. Rothbart (Eds.). *Temperament in childhood* (pp. 321-355). New York: Wiley.
- Bates, J. E., Dodge, K.A., Pettit, G.S., & Ridge, B. (1998). *Interaction of temperamental resistance to control and restrictive parenting in the development of externalizing behavior. Developmental Psychology*, 34, 982-995.
- Bates, J. E., Wachs, T. D., & Emde, R N. (1994). Toward practical uses of biological concepts of temperament Em J. E. Bates e T. D. Wachs (Eds.), *Temperament: Individual differences at the interface of biology and behavior* (pp. 275-306). Washington DC: American Psychological Association.
- Bauman, Z. (2003). *Amor líquido*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Bayne, R. (1995) *The Myers-Briggs Type Indicator: A critical review and practical guide*. London: Chapman e Hall.
- Bedell, J.R; Lennox, S.S. (1997). *Handbook for communication and problem-solving skills training: A cognitive-behavioral approach*. New York: John Wiley e Sons.
- Belsky, J., Hsieh, K.-H., & Crnic, K. (1998). Mothering, fathering, and infant negativity as antecedents of boys' externalizing problems and inhibition at age 3 year: Differential susceptibility to rearing experience? *Development and Psychopathology Journal*, 10, 301-319.
- Bem, S. L. (1974). The measurement of psychological androgyny. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42 (2), 155-162.
- Bem, S. L. (1976). Sex-typing and the avoidance of cross-sex behaviour. *Journal of Personality and Social Psychology*, 33, 48-54.
- Bem, S. L. (1981). *Bem Sex Role Inventory: Professional Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychological Press.
- Bergamini, C. W. (2008) *Motivação nas organizações*. 4ª ed. São Paulo: Atlas
- Berger, B. A., & Villaume, W. A. (1997) The Dyadic Effect of Communication Apprehension: Theoretical and Pedagogical Implications. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 61, 235-240
- Bessa, N. M. (2007) Validade – o conceito, a pesquisa, os problemas de provas geradas pelo computador. *Revista Estudos em Avaliação Educacional*, 18 (37), 115-155.
- Bomfim, M. (1928) *O método dos testes: com aplicações à linguagem no ensino primário*. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves.
- Borges, L. de O., & Argolo, J. C. T. (2002) Adaptação e validação de uma escala de bem-estar psicológico para uso em estudos ocupacionais. *Revista de Avaliação psicológica*, Porto Alegre, 1 (1), 17-27. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttextepid=S1677-04712002000100003&lng=en&enrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttextepid=S1677-04712002000100003&lng=en&enrm=iso)>.

- Borkenau, P.;Liebler, A. (1992) Trait inferences: sources of validity at zero acquaintance', *Journal of personality and social psychology*, 4, 645-58.
- Boudreau, J. W., Boswell, W. R., & Judge, T. A. (2001). Effects of personality on executive career success in the Unites States and Europe. *Journal of Vocational Behavior*, 58 (1), 53-81.
- Bordenave, J. E. D. (1997) *O que é comunicação*. RJ: Editora Brasiliense.
- Burgoon, J. K., & Hale, J. L. (1987). Validation and measurement of the fundamental themes of relational communication. *Communication Monographs*, 54, 19-41.
- Block, N., & Dworkin, G. (Eds.). (1976). *The IQ controversy*. New York: Pantheon.
- Brandt, D. R. (1979) On linking social performance with social competence: some relations between communicative style and attributions of interpersonal attractiveness and effectiveness. *Human Communication Research*, 5 (3), 223-226
- Brock, S. A. (1991) *Health Care Communication Using Personality Type: Patients are Different!* Minneapolis, Minnesota: Brock Associates.
- Brock, S. A. (1994). *Introduction to Type and Selling*. Cpp.
- Brock, S. A. (1997) Strategies for using psychological type to enhance communication. Em: *Developing Leaders*, Palo Alto, California: C. Fitzgerald & L. Kirby, Davies-Black Publishing.
- Brown, T., Williams, B., Boyle, M., Molloy, A., McKenna, L., Palermo, C., & Molloy, L. ; Lewis, B. (2011) Communication styles of undergraduate health students. *Nurse Education Today*, 31 (4), 317 -322
- Buber, M., & Agassi, J. B. (1999) *Martin Buber on psychology and psychotherapy: essays, letters, and dialogue*. EUA: Library of Congress Catalog in Publication Data
- Buss, A.H., & Plomin, R. (1974). A temperament theory of personality development. New York: Wiley.
- Buss, A.H., & Plomin, R. (1984). *Temperament: Early developing personality traits*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Buss, A. H., & Plomin, R. (1986). The EAS approach to temperament. In R. Plomin e J. Dunn (Eds.), *The study of temperament: Changes, continuities, and challenges* (pp. 67-79).Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Caballo, V. E. (1991). El entrenamiento en habilidades sociales. Em Caballo, V. E. (Org.), *Terapia y modificación de conducta* (pp. 403-443). Madri: Siglo Veintiuno.
- Caballo, V. E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno.

- Calegari, M. L., & Gemignani, O. H. (2006). *Temperamento e carreira: desenvolvendo o enigma do sucesso*. São Paulo: Summus.
- Campanatti-Ostiz, H., & Andrade, C. R. F. (2006). Periódicos nacionais em Fonoaudiologia: caracterização de indicador de impacto *Pró-Fono Revista de Atualização Científica*, 18 (1), 99-110.
- Campos, J. J., Barrett, K., Lamb, M. E., Goldsmith, H. H., & Stenberg, C. (1983). Socioemotional development. In M. M. Haith (Ed.), *Handbook of child psychology* (4th ed., Vol. 4, pp. 783-915). New York: Wiley.
- Canale, M., & Swain, M. (1980) Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics* 1/1 (pp. 1-47). Oxford: Oxford University Press.
- Capaldi, D. M., & Rothbart, M. K. (1992). Development and validation of an early adolescent temperament measure. *Journal of Early Adolescence*, 12, 153-173.
- Carneiro, F. T. (2008) *Conjugalidades contemporâneas: Um estudo sobre os múltiplos arranjos conjugais da atualidade*. Conviver com animais faz bem à saúde - Artigo publicado em [www.greepet.vet.br](http://www.greepet.vet.br)
- Carroll, J. B (1993). *Human Cognitive Abilities. A survey of factoranalytic studies*. New York, Cambridge University Press.
- Carter, B., & McGoldrick, M. (1999). *The expanded family life cycle* (3ª ed.). Boston: Allyn e Bacon.
- Catell, R. B. (1956). Validation and intensification of the Sixteen Personality Factor questionnaires. *Journal of Clinical Psychology*, 12, 205-214
- Catell, R. B. (1975). *Análise Científica da Personalidade*. São Paulo: IBRASA
- Casullo, M. M. (1999). Avaliação psicológica. Em: *Avaliação Psicológica: perspectiva internacional*. (pp. 23 – 40) São Paulo: Casa do Psicólogo,.
- Citelli, A. (2007) *Linguagem e persuasão* (16ª Ed). São Paulo: Ática
- Chabrol, C., & Bromberg, M. (1999). *Préalables à une classification des actes de parole*. *Psychologie Française*, 44(4), 291-306.
- Chalhoub-Deville, M (1997) Theoretical models, assessment frameworks and test construction. *Language Testing*, 14 (1), p. 3-22
- Chomsky, N. (1965) *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Chomsky, N. (1994) *O Conhecimento da Língua: sua Natureza, Origem e Uso*. Lisboa: Editorial Caminho

- Clack, G. B., Allen, J., Cooper, D., & Head, J. O. (2004) Personality differences between doctors and their patients: implications for the teaching of communication skills. *Medical Education*, 38, 177-186
- Collins, W.A., Maccoby, E.E., Steinberg, L., Hetherington, E.M., & Bornstein, M.H. (2000). Contemporary research on parenting. *American Psychologist*, 55, 218–232.
- Conselho Federal de Psicologia, RESOLUCAO CFP N.o 002/2003
- Conselho Federal de Psicologia, RESOLUCAO CFP N.o 006/2004
- Cotes, C. (2001) *A voz e o corpo na comunicação*. São Paulo: Pró-Fono,. DVD, 29 min., son., color.
- Costa, P., & McCrae, R. (1985). *The NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and the NEO Five- Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costelo, A. B., & Osborne, J. W. (2005) Best Practices in Exploratory Factor Analysis: Four Recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research e Evaluation*, 10 (7), 1-9.
- Coupland, N., & Jaworski, A. (1997). Relevance, accommodation, and conversation: Modeling the social dimension of communication. *Multilingua*, 16, 235-258.
- Crecistelli, E. (2004) Crise de credibilidade da propaganda: considerações sobre seu impacto na eficácia da mensagem. *Facom*, 12 , 51-59
- Davel, E., & Vergara, S. C. (Org.). (2001). *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas.
- Del Prette, A. (1991) Do estudo de grupo ao estudo dos movimentos sociais: a contribuição possível da psicologia. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 7, 247-253.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (1999). *Psicologia das habilidades sociais: Terapia e educação*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2003). Assertividade, sistema de crenças e identidade social. *Psicologia em Revista*, 9 (13), 125-136.
- Derryberry, D., & Rothbart, M. K. (1988). Arousal, affect, and attention as components of temperament. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 958-966.
- Vries, R. de, Bakker-Pieper, A., & Oostenveld, W. (2010) Leadership = Communication? The Relations of Leaders' Communication Styles with Leadership Styles, Knowledge Sharing and Leadership Outcomes. *Journal of Business and Psychology*, 25(3), 367-380
- Vries, R. E. de, Bakker-Pieper, A. , Siberg, R. A., van Gameren, K., & Vlug, M. (2009) The Content and Dimensionality of Communication Styles. *Communication Research*. 36 (2), 178-206

- Vries, R. E., Van den Hooff, B. e Ridder, J. A. (2006) Explaining Knowledge Sharing The Role of Team Communication Styles, Job Satisfaction, and Performance Beliefs. *Communication Research*. April, vol. 33, no. 2, p. 115-135
- Digman, J. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Duarte, E. (2003) Por uma epistemologia da comunicação. Em: Lopes, M. I. V. (Org) *Epistemologia da comunicação*. São Paulo: Edições Loyola.
- Duran, R. L. (1983). Communicative adaptability: A measure of social communicative competence. *Communication Quarterly*, 31, 320-326.
- Duran, R. L., & Zakahi, W. R. (1984). Competence or style: What's in a name? *Communication Research Reports*, 1, 42-47.
- Eisler, R. M., Hersen, M., Miller, P. M. & Blanchard, E. B. (1975). Situational determinants of assertive behaviors. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43(3), 330-340.
- Ekman, P. (2004) *Emotions revealed*. New York: An Owl Book.
- Elder, C. (2001) Assessing the language proficiency of teachers: are there any border controls? *Language Testing*, 18; 149 - 169
- Eysenck, H.J. (1967). *A base biológica da personalidade*. Springfield, IL: Thomas.
- Eysenck, H.J. e Eysenck, M.W. (1985). *Personality and individual differences*. New York: Plenum.
- Eysenck, H.J. (1990). Biological dimensions of personality. Em L.A. Pervin (ed.), *Handbook of personality theory and research* (pp. 244-276). New York: Guilford.
- Falcone, E. (1998). *A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários*. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Falcone, E., (2000). Habilidades sociais: Para além da assertividade. Em R.C.Wielenska (Org.) *Sobre Comportamento e Cognição: Questionando e ampliando a teoria e as intervenções clínicas e em outros contextos*. São Paulo: SET Editora Ltda.
- Fearing, F. A (1987) Comunicação humana. Em Cohn, G. *Comunicação e indústria cultural*. 5ª edição, São Paulo: T. A. Queiroz
- Ferreira, I., & Cervantes, M. M. G. (2009). *Retórica e mediatização II*. Livros LabCom. Séries Estudos em Comunicação. Disponível em : <http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/ferreira-retorica-livroslabcom-05-09.pdf>
- Ferreira, M. C., Alves L., & Tostes, N. (2009). Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25 (3), 319-327.

- Ferreira, N. S. de A. (2002) As pesquisas denominadas "estado da arte". *Revista Educação e Sociologia*, (Campinas) 23 (79), 257-272 . Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-73302002000300013&lng=en&rm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302002000300013&lng=en&rm=iso)> .
- Foster-Cohen, S. H. (2004). Relevance Theory, Action Theory and second language. *Second Language Research*, 20 (3), 289-302
- França, F. e Leite, G. (2007) *A comunicação como estratégia de recursos humanos*. Rio de Janeiro: Qualitymark
- Friedman, H. S. e Schustack, M. W (2007) *Teorias da Personalidade*. (2ª ed) São Paulo: Pearson,
- Ganster, D. C., Petelle J., Baker, D., Dallinger, J., & Backus, D. (1981). Leader communication style: Toward the development of a multidimensional model. *Paper presented at the meeting of the International Communication Association*, Minneapolis, MN
- Garstein, M. A., & Rothbart, M. K. (2003). Studying infant temperament via the Revised Infant Behavior Questionnaire. *Infant Behavior e Development*, 26, 64–86.
- Gerk, E., & Cunha, S. M. (2006) As habilidades sociais na adaptação de estudantes de Ensino Superior. Em: Bandeira, M.; Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (org) *Estudos sobre habilidades sociais e relacionamento interpessoal* (pp. 181-198). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Gesell, A. (1928). *Infancy and human growth*. New York: Macmillan.
- Giglio, Z. G., & Wechsler, S. M. (2009) Da criatividade à inovação. Campinas, SP: Papyrus.
- Giles, H., and Ogay, T. (2006). Communication accommodation theory. In Whaley, B. And Samter, W. (Eds.) *Explaining communication: Contemporary theories and exemplars*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Giles, H., Willemys, M., Gallois, C., & Anderson, M.C. (2007). Accommodating a new frontier: The context of law enforcement. In Fiedler, K. (Ed.). *Social communication*. New York: Psychology Press.
- Giardino, A. & Tozzi, E. (2011). Como mudar de carreira aos 25, 35 e 45 anos. *Revista Você S/A*, 154 (Abril), 22 – 33.
- Giri, V. N. (2004) *Gender role in communication style*. New Delhi: Concept Publishing Company.
- Goldsmith, H. H., & Rieser-Danner. A. (1990) Assessing early temperament. Em Reinolds, C. R., & Kamphaus, R. W (eds). *Handbook of psychological and an educational assessment of children, behavior and context*. (pp. 345-378). New York: Guilford Press

- Goldsmith, H. H., Rieser-Danner, L. A., e Briggs, S. (1991). Evaluating convergent and discriminant validity of temperament questionnaires for preschoolers, toddlers, and infants. *Developmental Psychology*, 7(4), 566-579.
- Goldsmith, H. H., Buss, A. H., Plomin, R., Rothbart, M. K., Thomas A., Chess, S. et al. (1987). Roundtable: what is temperament? Four Approaches. *Child Development*, 58, 505 - 529
- Goldsmith, H. H., & Campos, J. J. (1982) Toward a theory of infant temperament. Em Emde, R. N., & Harmon R. J. (eds.) *The development of attachment and affiliative systems: Psychological aspects* (pp 161-193). New York: Plenum Press
- Goldsmith, H. H., & Gottesman, I. I. (1981) Origins of variation in behavioral style: a longitudinal study of temperaments in young twins. *Child Development*, 52, 91-103
- Gomes, W. B. (2004) Avaliação Psicológica no Brasil: Testes de Medeiros e Albuquerque. *Revista Avaliação Psicológica*, 3 (1), 59-68
- Gonçalves, E. M. (2006) *Propaganda e linguagem: análise e evolução*. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo
- Gonçalves, M. A. S. (1999) Possibilidades de uma ação educativa de cunho interdisciplinar na escola. *Revista Educação e Sociedade*, ano XX, nº 66, Abril.
- Gontijo, S. (2004) *O livro de ouro da comunicação*. Rio de Janeiro: Ediouro.
- Gordon, D., & Lakoff, G. (1971) Conventional postulates. In: Papers from the seventh regional meeting, *Chicago Linguistic Society* (p. 63 0 84) Chicago: Chicago Linguistic Society
- Grant, C. B. (2003) Destabilizing Social Communication Theory. *Theory, Culture e Society*, 20(6), 95–119 DOI: 10.1177/0263276403206005 Disponível em: <http://tcs.sagepub.com/content/20/6/95>
- Grant, T. (2004) Assessing and Teaching Competence. *Business Communication Quarterly*, 67 (4), 412-429
- Gudykunst, W. B. (2001) *Asian American ethnicity and communication*. California: Librarys of Congress Cataloging-in-Publication Data - Sage Publications India
- Gudykunst, W. B., Matsumoto, Y., Ting Toomey, S., Nishida, T., Kim, K., & Heyman, S. (1996). The influence of cultural individualism-collectivism, self construals, and individual values on communication styles across cultures. *Human Communication Research*, 22, 510-543.
- Habermas, J. (1978) *Raison et légitimité*. Paris: Payot.
- Habermas, J. (1987a) *Teoria de la acción comunicativa I - Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madri: Taurus.

- Habermas, J. (1987b) *Teoria de la acción comunicativa II – Crítica de la razón funcionalista*. Madri: Taurus
- Hagekull, B., & Bohlin, G. (1998). Preschool temperament and environmental factors related to the five-factor model of personality in middle childhood. *Merrill-Palmer Quarterly*, 42 (4), 194-215.
- Hagekull, B. (1989). Longitudinal stability of temperament within a behavioral style framework. Em Kohnstamm, G. A., & Bates, J. E. (Eds.), *Temperament in childhood* (pp. 283-297). New York: Wiley.
- Hall, C. S., & Nordby, V. J. (2005). *Introdução à Psicologia Junguiana* (8ª Ed). São Paulo: Cultrix.
- Hall, C. S., & Lindzey, G. *Teorias da Personalidade*. São Paulo, EPU, 1973.
- Halliday, M. A. K., McIntosh, A., & Strevens, P. (1964). The linguistic sciences and language teaching. London: Longman.
- Halverson, Jr., C. F., Kohnstamm, G. A., & Martin, R. P. (1994). *The developing structure of temperament and personality from infancy to adulthood*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Hansford, B. C., & Hattie, J. A. (1987) Perceptions of Communicator Style and Self-Concept. *Communication Research*, 14 (2), 189-203
- Havland, J. M., & Walker-Andrews, A. S. (1992) Emotion Soacialization: A view from development and Ethiology. In: Van Hasselt, Vincent B., & Hersen Michel *Handbook of social development: a lifespan perspective* (pp. 03 – 28). New York: Plenum Press
- Hedge, Tricia. *Teaching and learning in the language classroom*. Oxford, UK: Oxford University Press. 2000.
- Hinde, R.A. (1989). Temperament as an intervening variable. Em G.A. Kohnstamm, J.E. Bates, & M.K. Rothbart (Eds.), *Temperament in childhood* (pp. 27–33). New York: Wiley.
- Homsi, S. H. V. (2006) Temperamento e sua relação com os estilos de pensar e criar. Dissertação de mestrado. *Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências da Vida, Pós-Graduação em Psicologia, São Paulo, Brasil*.
- Horton, C., Oakland, T. (1997). *Students styles questionnaire classroom application booklet*. San Antonio, Texas: The Psychological Corporation.
- Hutchison, E. (2003). The physical environment. Em Hutchison, E. (Ed.), *Dimensions of human behavior: Person and environment* (2nd ed., pp. 285-316). Thousand Oaks, Califórnia: Pine Forge Press.
- Hymes, D. H. (1972) On Communicative Competence. Em J.B Pride, & J. Holmes (eds.): *Sociolinguistics* (pp. 269-93). Harmondsworth: Penguin.
- Izard, C. (1991). *The psychology of emotions*. New York; London: Plenum Press.

- Jakobson, R. (1973). *Linguística e Comunicação*. São Paulo: Cultrix.
- Joly, M. C. R. A. et al. (2004) Análise da produção científica em avaliação psicológica informatizada. *Revista Avaliação psicológica*, 3 (2), 121-129. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712004000200007&lng=en&enrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712004000200007&lng=en&enrm=iso)>. Acessado em: 22 Ago. 2010.
- Joly, M. C. R. A., & Noronha, A. P. P. (2006) Reflexões sobre a construção de instrumentos psicológicos informatizados. Em Noronha, A. P. P., Santos, A. A. A., & Sisto, F. F. S. (pp. 95-105) *Facetas do fazer em avaliação psicológica*. São Paulo: Vetor.
- John, O. (1990). The “Big Five” factor taxonomy: Dimensions of personality in the natural language and in questionnaires. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality theory and research* (pp.66-100). New York: Guilford.
- Jourard, Sidney M. (1959) Healthy personality and self-disclosure. *Mental Hygiene*, 43, 499-507.
- Joyce, D. (2010) *Essentials of temperament assessment – Essential of psychological assessment series*. New Jersey, Canada: John Wiley e Sons, Inc.
- Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., & Barrick, M. R. (1999). The Big Five personality traits, general mental ability, and career success cross the life span. *Personnel Psychology*, 52, 621-652.
- Jung, C. G. (1961). *Memories, dreams, reflections*. New York: Randon House
- Jung, C. G. (1971) *Tipos Psicológicos*. Tradução Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Editora Vozes.
- Kaufhold, J. A., e Johnson, L. R. (2005). The analysis of the emotional intelligence skills and potential problem areas of elementary educators. *Education*, 125(4), 615-626
- Kenny, D. A. (1994). *Interpersonal perception: A social relations analysis*. New York: Guilford Press.
- Kenny, D. A., (1988) The analysis of data from two-person relationships. Em: *Handbook of Personal Relationships: Theory, Research, and Interventions*, (edit. Duck, S; pp. 57-77). London, Wiley
- Keirse, D., & Bates, M. (1987). *Please understand me: Character and temperament types*. Del Mar, California: Promethean Nemesis Book Company.
- Kim, S., Brody, G. H., & Murry, V. M. (2003) Factor Structure of the Early Adolescent Temperament Questionnaire and Measurement Invariance Across Gender. *The Journal of Early Adolescence*, 23 (3), 268-294
- Kirtley, M. D. & Weaver, J. B. III (1999) Exploring the Impact of Gender Role Self-Perception on Communication Style. *Women's Studies in Communication*, 22, (2), 190-209.

- Kochanska, G., Murray, K.T., & Harlan, E.T. (2000). Effortful control in early childhood: Continuity and change, antecedents, and implications for social development. *Developmental Psychology*, 36, 220–232.
- Kretschmer, E. (1925). *Physique and character: An investigation of the nature of constitution and of the theory of temperament*. New York: Harcourt-Brace.
- Lee, Y. A. (2006) Towards Respecification of Communicative Competence: Condition of L2 Instruction or its Objective? Em *Applied Linguistics*. 27(3), p 349-376.
- Lerner, J. V., & Lerner, R. M. (1983). Temperament and adaptation across life: Theoretical and empirical issues. Em Baltes, P. B. & Brim, Jr. O. G., *Life span development and behavior* (pp. 197-231). New York: Academic Press.
- Littlejohn, S. W. (1988). *Fundamentos da comunicação Humana*. RJ: Editora Guanabara.
- Lock, A. (1983) Communicative Contexts and Communicative Competence *Journal of Language and Social Psychology*, 02 (04), p. 253-266
- Lopes, V. (2000) *Oratória e fonoaudiologia estética*. Carapicuíba, SP: Pró-Fono.
- Lopes, L. C. (2003) Hermenêutica, Teorias da Representação e da argumentação no campo da comunicação. Em Lopes, M. I. V. (Org) *Epistemologia da comunicação*. São Paulo: Edições Loyola.
- Lounsbury, J. W., Loveland, J. M., Sundstrom, E. D., Gibson, L. W.; Drost, A. W., & Hamrick, F. L. (2003) An Investigation of Personality Traits in Relation to Career Satisfaction. *Journal of career assessment*, 11 (3), 287–307
- Lourenço Filho, M. B. (1930) *Introdução ao estudo da Escola Nova* (Biblioteca de Educação, v. 11). São Paulo: Melhoramentos.
- Lourençoni, M.A., & Weschler, S. M. (2011). Tendências em Avaliação Psicológica: análise dos resumos de painéis dos Congressos do IBAP 2007 e 2009. *Anais do Congresso do Instituto de Avaliação Psicológica*, p. 24
- Lucas, L. (2004) *Com credibilidade não se brinca! A identidade corporativa como diferencial nos negócios*. SP: Summus Editorial.
- Lüdtke, O, Trautwein, U., & Husemann, N. (2009) Goal and Personality Trait Development in a Transitional Period: Assessing Change and Stability in Personality Development. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35 (4), 428- 441
- Luhmann, N. (1993) *Gesellschaftsstruktur und Semantik* (vol. 1). Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Luhmann, N. (1997) *Die Gesellschaft der Gesellschaft*, (vol 2). Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Luhmann, N. (2006) *A realidade dos meios de comunicação*. São Paulo: Paulus

- Maccoby, E.E. (2000). Parenting and its effects on children: On reading and misreading behavior genetics. *Annual Review of Psychology*, 51 (1), 1–27.
- Mckenna, C. (1997) *Marketing de Relacionamento. Estratégia bem-sucedida para a era do cliente*. (22ª ed). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Mckenna, C. (2002) *Poderosa Habilidade de comunicação: como se comunicar com confiança*. São Paulo: Amadio.
- Malandro, L. (2004). *Estratégia de Comunicação: a linguagem dos líderes*. São Paulo: Phorte.
- Martins, J. A. (2006). Sobre Confiabilidade e Validade. *Revista Brasileira de Gestão e Negócios*, 8 (20), 1-12.
- Martins, V. (2005) *Seja Assertivo! Como ser direto e fazer o que tem que ser feito: como construir relacionamentos saudáveis usando a assertividade* (4ª ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Marx, M.H. e Hillix, W. A. (1973). *Sistemas e Teorias em Psicologia* (15ª ed). São Paulo: Cultrix.
- Mattelart, A. e Matterlat, M. (1999). *História das Teorias da Comunicação*. São Paulo: Edições Loyola.
- Matos, M.G. (1997). *Comunicação e gestão de conflitos na escola*. Lisboa: Edições FMH.
- Mattos, A. N (2009) *Informação é Prata, Compreensão é Ouro - Um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na Era da Compreensão*. E-book, Disponível em:<http://www.archive.org/details/InformacaoEPrataCompreensoEOuro>
- McCallister, L. (1992). *I wish I'd said that: How to talk your way out of trouble and into success*. NY: John Wiley and Sons.
- McCrae, R., & Costa, P. T. (1987) 'Validation of the five factors model of personality across instruments and observers', *Journal of personality and social psychology*, 1, 81–90.
- McCroskey, J.C., (1977) Oral communication apprehension: a summary of recent theory and research. *Human Communication Research*, 4, 78-96.
- McGrew, K. S. (2005). The Cattell – Horn – Carroll theory of cognitive abilities: Past, present, and future. Em Flanagan, D. P., & Harrison, P. L. (Orgs.), *Contemporary intellectual assessment: Theories, tests, and issues* (pp. 136-182). New York: Guilford.
- McNamara, T.F. (1990) Item response theory and the validation of an ESP. *Language Testing*, 7 (1), 52-76
- Meneghetti, S. B. (2001) *Comunicação e Marketing: fazendo a diferença no dia-a-dia de organizações da sociedade civil*. São Paulo: Global.

- Merskey, H. (1995) The analysis of hysteria: understanding conversion and dissociation. London: The Royal College of Psychiatrists. Test for health professionals. *Language Testing*, 7, 52-76.
- Miller, K. (2005). *Communication theories: Perspectives, processes and contexts*. (2nd Ed.). New York: McGraw Hill.
- Morales, S. (2004). Relação entre competências e tipos psicológicos junguianos nos empreendedores. *Tese de Doutorado em Engenharia de Produção*. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Moreno, M. L. R. (2006) *Evaluación, balance y formación de competencias laborales transversales: propuestas para mejorar la calidad en la formación profesional y en el mundo del trabajo*. Barelona: Laertes Educación.
- Monarcha, C. (2008) "Testes ABC": origem e desenvolvimento. *Revista: Boletim da Academia Paulista de Psicologia*, 28 (1), 7-17 . Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttextepid=S1415-711X2008000100002eInq=ptenrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttextepid=S1415-711X2008000100002eInq=ptenrm=iso)>. ISSN 1415-711X.
- Myers, I. B. and McCaulley, M. (1985) *Manual: A Guide to the Development and Use of the Myers-Briggs Type Indicator*. Palo Alto, CA: Consulting Psychological Press.
- Myers, I. B., McCaulley, M. H., Quenck, N. L. and Hammer, A. L. (1998) *MBTI Manual: A Guide to the Development and Use of the Myers-Briggs Type Indicator*. Palo Alto, CA: Consulting Psychological Press.
- Myers, I. B., & Myers, P. (1997a) *Ser Humano é ser diferente*. Tradução Eliana Rocha, São Paulo, Editora Gente.
- Myers, I. B., & Myers, P. (1997b) *Introdução à Teoria dos Tipos Psicológicos*; Tradução e edição da Coaching Psicologia Estratégica. São Paulo.
- Norman da, S. T. (1980) *Attention to action: willed and automatic control of behavior*. San Diego: University of California; 1980.
- Noronha, A. P. P. (1999). *Avaliação Psicológica Segundo Psicólogos: Usos e problemas com ênfase nos testes*. Tese de Doutorado. Instituto de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.
- Noronha, A. P. P., & Alchieri, J. C. (2004) Conhecimento em avaliação psicológica. *Revista Estudos de Psicologia*, (Campinas), 1 (1), 43-52.
- Norton, R. W., & Pettegrew, L. S. (1979). Attentiveness as a style of communication: A structural analysis. *Communication Monographs*, 46, 13-26.
- Norton, R. W. (1983). *Communicator style: Theory, applications, and measures*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Oakland, T. (2011) Considerando qualidades de temperamento no ensino de crianças e jovens talentosos. Em Wechsler, S. M., & Souza, V. L. T. *Criatividade e*

*Aprendizagem: Caminhos e descobertas em perspectivas internacionais* (pp. 149-174). São Paulo: Edições Loyola.

- Oakland, T.; Lee, D. H., & Ahn, C. (2010) Temperament Styles of Children in South Korea and the United States. *School Psychology International*, 31(1), 77–94
- Oakland, T.; Pretorius, J. D., & Lee, D. H. (2008) Temperament Styles of Children from South Africa and the United States. *School Psychology International*, 29(5), p 627–639
- Oakland, T.; Alghorani, M. A., & Lee, D. H. (2007) Temperament-Based Learning Styles of Palestinian and US Children. *School Psychology International*, 28(1), 110–128
- Oakland, T.; Mporfu, E., & Sulkowski, M. (2006) Temperament Styles of Zimbabwe and U.S. Children. *Canadian Journal of School Psychology*, 21 (N1/2), 139-153
- Oakland, T. Oakland, T., & Joyce, D. (2004) Temperament-based Learning Styles and School-based Applications. *Canadian Journal of School Psychology*, 19 (1 / 2), 59-74
- Oakland, T.; Stafford, M. E., Horton, C. B., & Glutting, J. J. (2001) Temperament and Vocational Preferences: Age, Gender, and Racial-Ethnic Comparisons Using the Student Styles Questionnaire. *Journal of Career Assessment*, 9 (03), 297-314.
- Oakland, T., Joyce, D.; Horton, C., & Glutting, J. (2000) Temperament-Based Learning Styles of Identified Gifted and Nongifted Students. *Gifted Child Quarterly*, 44 (03), 183-189.
- Oakland, T.; Glutting, J., & Horton, C., (1997). *Students styles questionnaire classroom application booklet*. San Antonio, Texas: The Psychological Corporation
- Oakland, T.; Glutting, J., & Horton, C. (1996) *Student Styles Questionnaire: Star Qualities in Learning, Relating, and Working: Manual*. San Antonio, TX: The Psychological Corporation.
- O'Brien, P. (1998) *Como ser assertivo como gerente*. Rio de Janeiro: Infobook.
- Oliveira, E. G. (2002) A argumentação na antiguidade. *SIGNAL: Estudos de Linguagem*, Londrina, 5, 213-225.
- Oliveira, M. A. (2001) *Reviravolta Linguístico-Pragmática na Filosofia Contemporânea*. São Paulo: Editora Loyola.
- Olshtain, E., & Blum-Kulka, S. (1985) Crosscultural pragmatics and the testing of communicative competence. *Language Testing Review*, 2 / 1, 16-30.
- Orlandi, E.P. (2005) *Análise de discurso: princípios e procedimentos* (6ª ed.). Campinas: Pontes
- Paula, K. M. P., & Enumo, S. R. F. (2007) Avaliação assistida e comunicação alternativa: procedimentos para a educação inclusiva. *Revista brasileira de educação especial*,

- Marília, 13 (1), 3-26. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttextepid=S1413-65382007000100002eIng=enenrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttextepid=S1413-65382007000100002eIng=enenrm=iso)>
- Pasquali, L. (1999). *Instrumentos Psicológicos: manual prático de elaboração*. Brasília: LabPAM / IBAPP.
- Pasquali, L. (2000). *Os Tipos Humanos: A Teoria da Personalidade*. CopyMarket.com
- Pasquali, L. (Org.). (2001). *Técnicas de exame psicológico (TEP) - manual, volume I: Fundamentos das técnicas psicológicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, Conselho Federal de Psicologia.
- Pasquali, L. (2007) Validade dos testes psicológicos: será possível reencontrar o caminho? *Revista Teoria e Pesquisa*, 23 (especial), 99-107
- Pavitt, C. (1989). Accounting for the Process of Communicative Competence Evaluation A Comparison of Predictive Models. *Communication Research*, 16 (3), 405-433
- Piccoloto, L., & Soares, F. (1977) *Técnicas de impostação e comunicação oral* (5ª ed.). São Paulo: ed. Loyola.
- Pearman, R., & Albritton (1997). *I'm not crazy. I'm just not you*. Palo Alto, California: Davies-Black Publishing.
- Pedlow, R., Sanson, A., Prior, M., & Oberklaid, F. (1993). Stability of maternally reported temperament from infancy to 8 years. *Developmental Psychology*, 29, 998-1007.
- Peirce, C. S. (1960a). *Collected Papers of Charles Sanders Peirce*. Volumes I and II. Cambridge: Harvard University Press.
- Peirce, C. S. (1960b). *Collected Papers of Charles Sanders Peirce*. Volumes V and VI. Cambridge: Harvard University Press.
- Pelco, L.E., Havill, V., & Reed-Victor, E. (2001) Confirmatory Factor Analysis of the Temperament Assessment Battery for Children-Revised: Parent Form. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 19, 365-379.
- Penton-Voak, I. S., Pound, N., Little, A. C., & Perrett, D. I. (2006) Personality judgments from natural and composite facial images: more evidence for a "kernel of truth" in social perception, *Social cognition* 24, p 607-40.
- Pimenta, M. A. (2004) *Comunicação empresarial: conceitos e técnicas para administradores* (4ª ed.). Campinas, São Paulo: Editora Alínea.
- Primi, R. , Santos A. A. A., Vendramini, C. M. Taxa, F. M. Muller, F. A. Lukjanenko, M. F. et al. (2001) Competências e Habilidades Cognitivas: diferentes definições de um mesmo construto. *Psicologia Teoria e Pesquisa*, 17 (2), 151-159.
- Primi, R. (2002). Avanços na concepção psicométrica da inteligência. Em F. C. Capovilla (Org.). *Neuropsicologia e aprendizagem: Uma abordagem multidisciplinar* (pp. 77-86). São Paulo: Scortecci, Sociedade Brasileira de Neuropsicologia.

- Primi, R. (2003). Inteligência: Avanços nos Modelos Teóricos e nos Instrumentos de Medida. *Revista Avaliação Psicológica*, 1(2), 67-77.
- Primo, A. (2000) Interação mútua e reativa: uma proposta de estudo. *Revista da Famecos*, 12, 81-92.
- Prior, M. (1992). Childhood temperament. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 33, 249- 279.
- Prior, M. (1999). Resilience and coping: The role of individual temperament. Em Frydenberg, E. et al. (Eds.), *Learning to cope: Developing as a person in complex societies*. (p. 33-52). New York: Oxford
- Pugliesi, N. (2011). Mapa do emprego. *Revista Você S/A*, 53., p. 22 – 50.
- Quenk, N. L. (2009) *Essentials of Myers-Briggs Type Indicator Assessment*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Quintero, E. A. (1989). *Estética da Voz: uma voz para o ator*. São Paulo: Summus editorial.
- Riello, I. C. (1992) *O temperamento de adolescentes na realidade brasileira: um estudo preliminar para a validação de uma escala*. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- Roazzi, A. (1987) O desenvolvimento individual, o contexto social e a prática de pesquisa. *Psicologia: ciência e profissão*, 7 (2), 27-33.
- Rocha, C. F., & Andrade, B. (1930). *Testes: Como medir a inteligência dos escolares*. Rio de Janeiro: Ariel Editora.
- Robbins, S. P. (2011) *Comportamento Organizacional* (12ª ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., Chatterjee, P., & Canda, E. (1998). *Contemporary human behavior theory: A critical perspective for social work*. Boston: Allyn e Bacon.
- Robinson, David. (2004) *Etiqueta no trabalho: aprenda regras não escritas de conduta no trabalho neste guia para profissionais*. São Paulo: Clío editora.
- Rothbart, M. K., & Bates, J. E. (1998). Temperament. Em Damon, W. e Eisenberg, N. (Eds.), *Handbook of child psychology Social, emotional, and personality development* (Vol. 3, 5ª ed., pp. 105–176). New York: Wiley.
- Rothbart, M. K., & Ahadi, S. A. (1994). Temperament and the development of personality. *Journal of Abnormal Psychology*, 103, 55-66.
- Rothbart, M. K., Ahadi, S. A., & Evans, D. E. (2000). Temperament and personality: Origins and outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 122-135.

- Rubin, R. B., Martin, M. M., Bruning, S. S., & Powers, D. E. (1993) Test of a self-efficacy model of interpersonal communication competence. *Communication Quarterly*, 41 (2), 210-220.
- Rubin, R. B.; Palmgreen, P., & Sypher, H. E. (2009) *Communication Research Measures* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Taylor e Francis
- Sallinen-Kupartien, A. (1992). Teacher communicator style. *Communication Education*, 41, 153-166
- Salvia, J., & Ysseldyke, J. (1991). *Avaliação em Educação Especial e Corretiva*. São Paulo: Ed. Manole
- Sampaio N. F. S. (2007) Processos verbais e não-verbais na constituição da significação na afasia: estudo de caso. *Revista Estudos da Língua(gem)*, 5 (2), 21-39.
- Santos, A. A. A. ET al (2008) I Congresso Nacional de Psicologia – Ciência e Profissão: o que tem sido feito na Psicologia educacional. *Psicologia Escolar e educacional*. (Campinas) 7 (2), 135-144.
- Santos, L. C., Goulart Jr. E., Caneo, L. C., Luardelli, M. C. F., & Carvalho, P. L. T. (2010). Psicologia e profissão: neurose profissional e a atuação do psicólogo organizacional frente à questão. *Psicologia ciência e profissão*, 30 (2), 248-261.
- Savignon, S.J. (1997). *Communicative Competence: Theory and Classroom Practice* (2nd edition). New York: McGraw-Hill.
- Sbardelini, E. T. B. (1991). Os mitos que envolvem os testes psicológicos. *Documenta CRP-08*, 1(1), 53-57.
- Searle, J. R. (1975) A taxonomy of locutionary acts. In: K. Guderston (Ed) *Minnesota studies in the philosophy of language* (pp. 344 – 369) Minneapolis: University of Minnesota Press
- Schrivver, J. (2001). *Human behavior and the social environment: Shifting paradigms in essential knowledge for social work practice* (3rd ed.). Boston: Allyn e Bacon.
- Scolari, C., Costa, S. G. da, & Mazzilli, C. (2009) Prazer e sofrimento entre os trabalhadores de Call Center. *Revista de Psicologia da USP*, 20 (4), 555-576.
- Seibert, S. E., & Kramer, M. L. (2001). The five-factor model of personality and career success. *Journal of Vocational Behavior*, 58(1), 1-21.
- Shannon, C. e Weaver, W. (1962) *The mathematical theory communication*. Urbana, IL: University of Illinois.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1964) *Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Shuler, M. (Org) *Comunicação estratégica*. São Paulo: Atlas, 2004.

- Silveira, J. L. (2004). *Etiqueta social: pronta para usar* (2ª ed.). São Paulo: Marco Zero.
- Simkins-Bullock, J. A., & Wildman, G. B. (1991). An investigation into the relationship between gender and language, *Sex Roles*, 24, 149-160
- Souza, M. G. M. (2008) O ensino comunicativo: analisando as ações dos professores na sala de aula. Moura, D. (org) *Os desafios da Língua: Pesquisas em língua falada e escrita*. Maceió: EDUFAL.
- Spolsky, B. (1973) What does it mean to know a language, or how do you get someone to perform his competence? Em Oller Jr., J. W., & Richards, J.C. *Focus on the Learner: Pragmatic perspectives for the language teacher* (pp. 164-176). Rowley, Mass: Newbury House.
- Spolsky, B. (1989). Communicative Competence, Language Proficiency, and Beyond. *Applied Linguistics*, 10 (2), 138-153.
- Stanton-Chapman, T. L., Kaiser, A. P., & Wolery, M. (2006) Building Social Communication Skills in Head Start Children Using Storybooks: The Effects of Prompting on Social Interactions *Journal of Early Intervention*, 28 (3), 197-212. DOI: 10.1177/105381510602800307 Disponível em: <http://jei.sagepub.com/content/28/3/197>
- Steinerova, J. (2001) *Information Models of Man in contexts of information society: theoretical and strategic perspectives*. CAIS/ASI, (pp. 200-208). Disponível em: [http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2001/Steinerova\\_2001.pdf](http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2001/Steinerova_2001.pdf)
- Sternberg, R. J. (2010) *Psicologia cognitiva* São Paulo: Cengage Learning
- Strelau, J. (1987). The concept of temperament in personality theory. *European Journal of Personality*. 1, 107-117
- Strelau, J. (1974). Temperament as an expression of energy level and temporal features of behavior. *Polish Psychological Bulletin*, 5, 119-127.
- Strelau, J. (1983). Temperament, personality, activity. London: Academic Press.
- Strelau, J. (1998). *Temperament: A psychological perspective*. New York: Plenum Press.
- Strelau, J. e Angleitner, A. (1991). *Exploration in Temperament: International perspectives on theory measurement*. New York: Plenum.
- Sypher, H. E. (1980). Illusory correlation in communication research. *Human Communication Research*, 7, 83-87
- Swain (1993) Second language testing and second language acquisition: is there a conflict with traditional psychometrics? *Language Testing*, 10, 193-207.
- Tannen, D. (2001) *La comunicación entre hombres y mujeres a la hora del trabajo*. Barcelona: Ediciones Folio.

- Teglasi, H. (1998a). Introduction to the mini-series: Implications of temperament for the practice of school psychology. *School Psychology Review*, 27 (4), 475-478.
- Teglasi, H. (1998b). Temperament constructs and measures. *School Psychology Review*, 25674-5,85.
- Timossi, L. S. et al.(2010). Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. *Produção*, 20 (3), 471-480.
- Tharenou, P. (1997). Explanations of managerial career advancement. *Australian Psychologist*, 32(1), 19-28.
- Thayer, L. (1968) *Communication and communication systems*. Illinois, Irwin: Homewood.
- Thayer, L. (1973) Comunicação e teoria da organização. Em Dance, F. E. X. (Org.) *Teoria da Comunicação humana*. São Paulo: Cultrix.
- Thomas, A., & Chess, S. (1977). *Temperament and development*. New York: Brunner and Mazel.
- Thomas, A., & Chess, S. (1989). Temperament and personality. In G. A. Kohnstamm, Bates, J.E. & Rothbart, M.K. (Eds.), *Temperament in childhood* (pp. 249-261). New York: John Wiley e Sons Ltd.
- Thomas, A., Chess, S., Birch, H. G., Herzog, M., & Korn, S. (1963). *Behavioral individuality in early childhood*. New York: New York University Press.
- Thomas, A.; Chess, S. & Korn, S. J. (1987). The reality of difficult temperament. *Merrill-Palmer Quarterly*, 28 (1): 1-20.
- Thomas, A., Chess, S., & Birch, H.G. (1968). *Temperament and behavior disorders in children*. New York: New York University Press.
- Thomson, L. (1998) *Personality Type: an owner's manual*. Boston: Shambhala Publications.
- Wallon, H. (1989) *As origens do pensamento da criança*. São Paulo: Manole.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York: Guilford Press.
- Watzlawick, P., & Beavin, J. (1967). Some formal aspects of communication. *ABI/INFORM Global* 10(8), 4-8.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). Some tentative axioms of communication. In *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes* (pp. 48-71). New York, NY: W. W. Norton e Company.
- Weaver, J.B. III, Fitch-Hauser, M., Thomas, L.T., & Villaume, W.A. (1993). Exploring the impact of gender-role schematicity on communication anxiety. *Paper presented at the*

1993 Annual Convention of the Speech Communication Association, Miami Beach, FL., November.

- Weaver, J.B. III, Fitch-Hauser, M., Thomas, L.T., & Villaume, W.A. (1993). *Pragmática da comunicação humana*. São Paulo: Cultrix.
- Wechsler, S., Vendramini, C., & Schelini, P. (2007) Adaptação brasileira dos testes de Woodcock-Johnson-III. *Revista Interamericana de Psicologia*, 41 (3), 285-294.
- Widdowson. H. D. (1978). *Teaching English as Communication*. London: Oxford University Press.
- Widdowson, Henry. (1990) Directions in the teaching of discourse. Em Brumfit, C., Johnson, K. (Org.). *The communicative approach to language teaching*. Hong Kong: Oxford University Press.
- Widdowson, H. D. (1991) *O ensino de línguas para a comunicação*. Trad. José Carlos Paes de Almeida Filho, Campinas, SP. Pontes.
- Windle, M. (1992). Revised Dimensions of Temperament Survey (DOTS-R): Simultaneous group confirmatory factor analysis for adolescent gender groups. *Psychological Assessment*, 4, 228-234.
- Windle, M. e Lerner, R. M. (1986). Reassessing the dimensions of temperamental individuality across the life span: The Revised Dimensions of Temperament Survey (DOTS-R). *Journal of Adolescent Research*, 1, 213-230.
- Witter, G. P. (1999) Metaciência e Leitura. Em: G. P. Witter (Org.), *Leitura: textos e pesquisas* (pp. 13-22). Campinas: Alínea.
- Vagos, P., (2006) *Assertividade E Comportamento Assertivo: A Gestão Do Eu, Tu, Nós*. Departamento De Ciências De Educação – Universidade De Aveiro. Disponível em: [http://www2.dce.ua.pt/leies/daes/assertividade\\_Paula\\_Vagos.pdf](http://www2.dce.ua.pt/leies/daes/assertividade_Paula_Vagos.pdf)
- Veenstra, R., Lindenberg, S., Oldehinkel, A. J., De Winter, A. F., & Ormel, J. (2006) Temperament, environment, and antisocial behavior in a population sample of preadolescent boys and girls. *International Journal of Behavioral Development*, 30 (5), 422–432
- Verdi, A. F., & Wheelan, S. (1992). Developmental patterns in same-sex and mixed-sex groups. *Small Group Research*, 23, 256-278.
- Von Hippel, C., Wiryakusuma, C., Bowden, J., & Shochet, M. (2011) Stereotype threat and female communication styles. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37(10), 1312-1324
- Zancan, G. (2000). Quem sabe dos institutos do milênio? *Jornal da Ciência*, 14 (443), 45-52.

**ANEXOS**

Anexo I:

**TERMO DE CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO NA AVALIAÇÃO DE CONTEÚDO DA ESCALA DE ESTILOS DE COMUNICAÇÃO**

Prezado Prof.(a) / Dr.(a),

Estamos desenvolvendo uma pesquisa para elaboração de um Escala dos estilos de comunicação em adultos. A sua colaboração será muito importante, pois auxiliará na validação de um Escala brasileiro de Estilo de Comunicação.

Esta pesquisa pretende investigar a validade de conteúdo dos itens da escala que irá compor a Escala de Estilos de Comunicação. Nesta etapa o avaliador analisa item por item do instrumento de pesquisa, ou seja, fará a análise da Escala completo, determinando em qual estilo se encaixa o item. Como avaliador você indicará se o item corresponde a um dos estilos que estão mencionados nas colunas a frente do item – conforme formulário Anexo.

Esta etapa da pesquisa se dará mediante sua concordância a partir da assinatura deste termo de consentimento de participação como avaliador. Cabe salientar que sua participação é voluntária, podendo ser retirada a qualquer momento, mesmo que tenha sido assinada esta autorização anteriormente.

Informamos que todos os resultados serão guardados de forma confidencial e sigilosa. Assim sendo, não serão divulgados os nomes dos participantes. Não existirá também nenhuma forma de recompensa financeira pela participação na pesquisa.

Se aprovar os termos aqui dispostos, assine, por favor, a ficha abaixo que atesta sua ciência e concordância sobre sua participação na pesquisa. Guarde uma das vias para seu arquivo.

Atenciosamente,

**Prof<sup>ª</sup>. Maria Angela Lourençoni**

e-mail: maryan.louren@uol.com.br

Aluna do programa de Doutorado PUCCAMPINAS

Laboratório de Pesquisa: LAMP/PUC-Campinas

Telefone: 19-3343-6891

Comitê de Ética com Seres Humanos

Tel:19-3756-6777

-----

Eu, ....., formado e pós-graduado em ..... concordo com a realização da pesquisa do modo acima citado.

Atesto minha concordância firmando o presente termo logo abaixo:

Assinatura ..... Data:.....

Anexo II:

### **Roteiro para avaliadores da Escala de Estilos de Comunicação:**

Ler atentamente os descritores dos estilos de comunicação na página seguinte. Trata-se de um novo conceito, esqueça aqueles que você está habituado a utilizar e familiarize-se com os estes novos.

O juiz analisa item por item de uma escala, ou seja, fará a análise da Escala completo.

Após a leitura e familiarização dos descritores dos estilos de comunicação o juiz procede com a análise dos itens:

Na análise dos itens juiz não os responde, portanto não escolhe o que faria (não tem opção ou preferência). O juiz determina em qual estilo se encaixa o item. Como juiz você indicará se o item corresponde a um dos estilos que estão mencionados nas colunas a frente do item.

Fique sempre atento à definição dos descritores para marcar com X na coluna correta.

Na dúvida entre dois estilos, releia atentamente a descrição dos itens na página seguinte e opte por um deles: aquele que tem mais aproximação semântica com o item que está avaliando ou que apresenta uma situação mais próxima daquilo que a descrição informa.

## Anexo II (cont.)

**DESCRITORES DE ESTILOS DE COMUNICAÇÃO:**

<b>Estilos de Comunicação</b>	<b>Principais Características</b>
<b>Estilo Expressivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entusiasmado, motivador, fala de si, faz piadas, tem discurso natural e empolgante.</li> <li>• Fala alto e interrompe seus interlocutores, gosta de especular sobre pessoas e assuntos.</li> <li>• Possui fluência na fala e gestos, preenchendo as lacunas das conversas sociais.</li> </ul>
<b>Estilo Discreto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de loquacidade e de entusiasmo.</li> <li>• Pouca fluência na fala e nos gestos; tendência ao ostracismo e com discurso retraído, hesitante (pode ter pobreza de vocabulário).</li> <li>• Pessoa extremamente calada, fechada, controlada, silenciosa.</li> </ul>
<b>Estilo Cuidadoso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação e pronúncia clara; escolhe bem as palavras: detalhista na descrição, na pronúncia e discurso.</li> <li>• Demonstra domínio / conhecimento do assunto, gosta de explicar e facilitar a compreensão.</li> <li>• Possui forte noção ou senso de formalidade, seguindo a norma culta da língua.</li> </ul>
<b>Estilo Confiável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapta a fala e postura ao tipo das pessoas, fala de forma reconfortante ou aconchegante; improvisa e flexibiliza o assunto ao interlocutor.</li> <li>• Está sempre disposto ao diálogo, sabe ouvir (coloca o interlocutor em primeiro plano), atencioso, solidário, pacificador, faz uso do discurso politicamente correto (fala de forma indireta).</li> </ul>
<b>Estilo Argumentador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emite julgamentos sobre coisas e pessoas (apreciação/depreciação, elogio/humilhação, admirações/ofensas) e usa ironia.</li> <li>• Discurso com conotação de exigência ou agudo (controverso, tem dificuldade em parar discussões), quer mostrar o que sabe sobre o que está falando.</li> <li>• Sobrepõe suas ideias, opiniões e decisões tomadas; comete exageros na oralidade, caracterizada como pitoresca ou veemente.</li> </ul>
<b>Estilo Amável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discurso simpático, polido, amigável, carinhoso, gentil, delicado.</li> <li>• Demonstra os sentimentos e emoção na postura e na fala.</li> <li>• Aprecia o toque.</li> <li>• Evita emitir um julgamento das pessoas, não faz censuras aos outros.</li> </ul>
<b>Estilo Pragmático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividade no discurso, fala focada, cheia de propósitos.</li> <li>• Agilidade (fala rapidamente e possui velocidade em desafio verbal).</li> <li>• Discurso perspicaz (produzindo efeito prático de exatidão e finalização / resolução).</li> <li>• Dá respostas definitivas e orientadas por fatos e dados concretos.</li> </ul>
<b>Estilo Reflexivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fala sobre novidades e faz analogias (conotação criativa no discurso).</li> <li>• Fala calma ou mansamente, com conotação poética e/ou filosófica no discurso.</li> <li>• Usa termos carregados de significado e profundidade (bom senso, maturidade).</li> <li>• O discurso é mais ponderado e nunca conclusivo.</li> </ul>

## Anexo II (cont.)

## Escala de Estilos de Comunicação – versão Escala

	Classificar item como estilo:							
	Expressivo	Discreto	Cuidadoso	Confiável	Argumentador	Amável	Pragmático	Reflexivo
1. Quando ...								
2. Quando ....								
3. Para fazer ...								
4. Mesmo quando ...								
5. Quanto ...								
6. Quando uma pessoa ...								
7. Se alguém ...								
8. Enquanto ...								
9. Em local ...								
10. Em conversas ...								
11. Em situações ...								
12. Quando ...								
13. Quando ....								
14. Em conversas ...								
15. Quando ...								
16. Quando ...								
17. Enquanto ...								
18. Quando falo ...								
19. Quando sou ...								
20. Se ....								
21. Numa briga ...								
22. Quando não ...								
23. Quando ....								
24. Na escola ou no trabalho ....								
25. Quando tenho ...								

.. até item 123.

Anexo III:

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO INSTITUCIONAL

Prezado Diretor(a),

Estamos desenvolvendo uma pesquisa para avaliação dos estilos de comunicação em adultos. A sua colaboração será muito importante, pois auxiliará na validação de um teste de Estilo de Comunicação brasileiro.

Esta pesquisa é administrada por meio de uma escala tipo *Likert*, onde são feitas perguntas sobre os modos preferenciais de falar ou se comportar em situação de comunicação interpessoal. O questionário é aplicado em grupos de estudantes em suas salas de aulas, com duração aproximada de 40 minutos. A aplicação se dará mediante concordância da Direção e também do professor, a partir da assinatura dos termos de consentimento institucional e docente.

Salientamos que a participação dos estudantes é voluntária, podendo ser retirada a qualquer momento, mesmo que tenha sido assinada esta autorização anteriormente, conforme consta no termo de consentimento de participação livre e esclarecido em Anexo.

Ressaltamos que não existem riscos psicológicos nas perguntas do questionário, pois estão relacionadas com o cotidiano das pessoas. Como forma de retribuição da sua colaboração, podemos oferecer à instituição – para alunos, professores e funcionários – uma palestra sobre a importância dos estilos de comunicação para a vida profissional.

Informamos que todos os resultados serão guardados de forma confidencial e sigilosa. Assim sendo, não serão divulgados os nomes dos participantes nem a instituição envolvida. Não existirá também nenhuma forma de recompensa financeira pela participação na pesquisa.

Se aprovar a realização da pesquisa na sua instituição, assine, por favor, a ficha abaixo em duas cópias nos indicando o melhor turno e classes escolares para realização da mesma.

Atenciosamente,

**Prof<sup>ª</sup>. Maria Angela Lourençoni**

e-mail: maryan.louren@uol.com.br

Aluna do programa de Doutorado PUCCAMPINAS

Laboratório de Pesquisa: LAMP/PUC-Campinas

Telefone: 19-3343-6891

Comitê de Ética com Seres Humanos

Tel:19-3756-6777

-----

Eu, ....., no cargo de ..... da instituição ..... concordo com a realização da pesquisa do modo acima citado na IES. Sugiro que o pesquisador agende com os coordenadores de curso as datas mais interessantes para a realização da pesquisa em sala de aula.

Assinatura.....Data:.....

Carimbo institucional:

Anexo IV:

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DOCENTE

Prezado Professor(a),

Estamos desenvolvendo uma pesquisa para avaliação dos estilos de comunicação em adultos. A sua colaboração será muito importante, pois auxiliará na validação de um teste de Estilo de Comunicação brasileiro.

Esta pesquisa é administrada por meio de uma escala tipo *Likert*, onde são feitas perguntas sobre os modos preferenciais de falar ou se comportar em situação comunicativa. A aplicação se dará mediante sua concordância a partir da assinatura do termo de consentimento docente. O questionário será aplicado em grupos de estudantes em suas salas de aulas, com duração aproximada de 40 minutos.

Salientamos que a participação dos participantes é voluntária, podendo ser retirada a qualquer momento, mesmo que tenha sido assinada esta autorização anteriormente. Caso o estudante não tenha interesse na participação o docente que concordar com a aplicação da pesquisa oferecerá aos alunos não participantes uma atividade acadêmica referente ao conteúdo programático de sua disciplina elegida a seu critério e a ser cumprida na sala de aula durante a aplicação do formulário de pesquisa ou em qualquer outro local definido pelo professor.

Ressaltamos que não existem riscos psicológicos nas perguntas do questionário, pois estão relacionadas com o cotidiano das pessoas. Como forma de retribuição da sua colaboração, podemos oferecer à instituição uma palestra sobre a importância dos estilos de comunicação para a vida profissional.

Informamos que todos os resultados serão guardados de forma confidencial e sigilosa. Assim sendo, não serão divulgados os nomes dos participantes nem a instituição envolvida. Não existirá também nenhuma forma de recompensa financeira pela participação na pesquisa.

Se aprovar a realização da pesquisa na sua aula, assine, por favor, a ficha abaixo em duas cópias que atesta sua ciência sobre os termos da pesquisa.

Atenciosamente,

**Prof<sup>ª</sup>. Maria Angela Lourençoni**

e-mail: [maryan.louren@uol.com.br](mailto:maryan.louren@uol.com.br)

Aluna do programa de Doutorado PUCCAMPINAS

Laboratório de Pesquisa: LAMP/PUC-Campinas

Telefone: 19-3343-6891

Comitê de Ética com Seres Humanos

Tel:19-3756-6777

-----

Eu, ....., no cargo de ..... da instituição ..... concordo com a realização da pesquisa do modo acima citado nas minhas aulas. Concordo também com as datas sugeridas pela coordenação de curso para realização da pesquisa.

Assinatura ..... Data:.....

Anexo V:

### TERMO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado Estudante,

Estamos desenvolvendo uma pesquisa para avaliação dos estilos de comunicação em adultos. A sua colaboração será muito importante, pois auxiliará na validação de um teste de Estilo de Comunicação brasileiro.

Esta pesquisa é administrada por meio de uma escala tipo *Likert*, onde são feitas perguntas sobre os modos preferenciais de falar ou se comportar em situação comunicativa. O questionário é aplicado em grupos de estudantes em suas salas de aulas ou para professores em seu local de trabalho, com duração aproximada de 45 minutos.

Salientamos que a participação dos participantes é voluntária, podendo ser retirada a qualquer momento, mesmo que tenha sido assinada esta autorização anteriormente.

Ressaltamos que não existem riscos psicológicos nas perguntas do questionário, pois estão relacionadas com o cotidiano das pessoas. Como forma de retribuição da sua colaboração, podemos oferecer à instituição – para alunos, professores e funcionários – uma palestra sobre a importância dos estilos de comunicação para a vida profissional.

Informamos que todos os resultados serão guardados de forma confidencial e sigilosa. Assim sendo, não serão divulgados os nomes dos participantes nem a instituição envolvida. Não existirá também nenhuma forma de recompensa financeira pela participação na pesquisa.

Caso se interesse em participar dessa pesquisa, assine, por favor, a ficha de aceitação abaixo.

Atenciosamente,

**Profª. Maria Angela Lourençoni**

e-mail: maryan.louren@uol.com.br

Aluna do programa de Doutorado PUCCAMPINAS

Laboratório de Pesquisa: LAMP/PUC-Campinas

Telefone: 19-3343-6891

Comitê de Ética com Seres Humanos

Tel:19-3756-6777

.....

Eu, ..... aluno (a) do curso de  
 ..... da instituição .....  
 concordo com a minha participação na pesquisa sobre Estilos de Comunicação.

Assinatura.....Data:.....

## ESCALA DE ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

### INSTRUÇÕES

Você encontrará neste Escala uma série de questões que visam identificar as suas maneiras preferenciais de se relacionar com pessoas, formas de se comunicar e maneiras de responder socialmente. As suas respostas lhe permitirão conhecer melhor as suas preferências, assim como os pontos fortes e fracos da sua comunicação.

Leia cada questão cuidadosamente e escolha a opção que melhor descreve a sua preferência. Em determinadas situações que ainda não experimentou, você deverá optar pela forma como acha que faria, de acordo com sua forma de agir normalmente.

Não gaste muito tempo pensando sobre suas respostas. Tente responder rapidamente cada questão, pois a sua primeira resposta tende a ser a mais correta. **Não existem respostas certas ou erradas.** Assim sendo, seja bastante franco ao responder as questões.

Não deixe questões em branco. Escolha, portanto, dentre as seis opções apresentadas, aquela que melhor descreve a sua preferência. **Você deve escolher somente uma opção** para cada item. Marcar duas opções ou deixar o item em branco invalida seu teste.

Fique atento ao procedimento:

**1- Assinale na folha de resposta** com um X o seu grau de concordância ou de discordância para cada item apresentando.

**2- Indique a sua opção de acordo com a seguinte legenda:**

- DT = Discordo Totalmente**
- D = Discordo**
- DP = Discordo Parcialmente**
- CP = Concordo Parcialmente**
- C = Concordo**
- CT = Concordo Totalmente**

**IMPORTANTE: não escreva nada neste caderno de questões.**

<b>Quanto à minha comunicação interpessoal, penso que:</b>	<b>DT</b>	<b>D</b>	<b>DP</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>	<b>CT</b>
1. Quando estou ...						
2. Quando ...						
3. Para ..						
4. Mesmo ...						
5. Quanto ..						
6. Quando ...						
7. Se alguém ..						
8. Enquanto estou ...						
9. Em local ...						
10. Em conversas ...						
11. Em situações ..						
12. Quando preciso ...						
13. Quando faço ...						
14. Em conversas ....						
15. Quando estou ...						
16. Quando falo ....						
17. Enquanto estou ...						
18. Quando falo ...						
19. Quando sou ...						
20. Se a pessoa ....						
21. Numa briga ...						
22. Quando não ...						
23. Quando meus ....						
24. Na escola ....						
25. Quando ...						

Até item 100