

UNIVERSIDADE A POLITÉCNICA
A POLITÉCNICA
Instituto Superior Aberto

**Influência da Comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar:
caso específico da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno,
(2022-2023)**

Nome do estudante: Ana Berta César Augusto

Código: 53325

Maputo, Março de 2024

**Influência da Comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar:
caso específico da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno,
(2022-2023)**

Monografia científica a ser submetida na
Coordenação do Curso de Licenciatura
em Administração Pública da
Universidade a Politécnica.

Supervisora: Verónica Sibinde Mpanda,
MBA, PhD

Maputo, Março de 2024

Índice

Lista de Abreviaturas.....	vi
Lista de Tabelas.....	vii
Declaração de Honra	viii
Dedicatória.....	ix
Agradecimentos.....	x
Resumo	xi
Abstract.....	xii
CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problematização.....	13
1.2 Justificativa.....	14
1.3 Objectivo da pesquisa.....	15
1.3.1. Objectivo geral	15
1.3.2. Objectivos específicos	15
CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	16
2.1 Conceito sobre comunicação	16
2.2. A comunicação nas organizações educativas.	17
2.4. Objectivos da Comunicação	20
2.5. Tipos da comunicação	20
2.3.1. Comunicação escrita.....	21
2.3.2. Comunicação oral.....	22
2.3.3. Comunicação Vertical	22
2.3.3.1. Comunicação vertical descendente.....	23
2.3.3.2. Comunicação vertical ascendente.....	23
2.3.4. Comunicação vertical horizontal	24
2.4. Importância da comunicação	25
2.5. Processo da Comunicação institucional	26

2.5.1. Elementos que criam barreiras no processo da comunicação institucional.....	27
CAPITULO III: METODOLOGIA DA PESQUISA.....	29
3. Metodologia.....	29
3.1 Método de abordagem.....	29
3.1.1 Abordagem qualitativa.....	30
3.1.2. A análise documental.....	30
3.1.3. Observação participante.....	30
3.2 Tipo de Pesquisa.....	30
3.3 Técnicas e instrumentos de recolha de dados.....	31
3.3.1 A entrevista.....	31
3.4. Participante da pesquisa.....	32
3.5. Teoria de amostragem.....	32
CAPITULO IV: APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.....	33
4.1. Observação.....	33
4.2. Análise documental.....	35
4.3. Análise dos dados da entrevista dirigida aos professores da ESCSMN.....	36
4.4. Análise dos dados da entrevista dirigida aos Corpo Técnico Administrativo da ESCSN.....	38
4.5. Análise dos dados da entrevista dirigida aos membros da Direcção da ESCSMN.....	40
CAPITULO V: CONCLUSÕES E SUGESTÕES.....	42
5.1. SUGESTÕES.....	43
5.2. Limitações da pesquisa.....	41
5.3. Referências Bibliográficas.....	45
APÊNDICE I.....	47
APÊNDICE II.....	48
APÊNDICE III.....	49
APÊNDICE IV.....	49

APÊNDICE V.....	50
APÊNDICE VI.....	51
APÊNDICE VII.....	51
ANEXOS.....	52
Anexo I.....	53
Anexo II.....	54

Lista de Abreviaturas

ESCSMN – Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno;

CTA – Corpo Técnico Administrativo;

SDEJT – Serviços Distritais de Educação Juventude e Tecnologia

DPEC – Direcção Provincial de Educação e Cultura

MINED – Ministério de Educação

DAP – Director Adjunto Pedagógico

Nº – Número

Lista de Tabelas

Tabela 1: Mostrando as vantagens e desvantagens da comunicação horizontal.....	
Tabela 2: Ilustra elementos que criam barreiras na comunicação.....	23
Tabela 3: Grupo alvo e Técnica de recolha de dados.....	28
Tabela 4: Análise dos dados do questionário dirigido aos professores da ESCSM.....	31
Tabela 5: Análise dos dados do questionário dirigido aos Corpo Técnico Administrativo da ESCSN.....	33

Declaração de Honra

Declaro por minha honra que o presente trabalho é o resultado das minhas investigações pessoais e das orientações da minha supervisora. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto e na página bibliográfica. Ainda declaro que este trabalho não foi apresentado em nenhuma outra Instituição para obtenção de qualquer grau académico.

Maputo, Março de 2024

(Ana Berta César Augusto)

Dedicatória

Quero dedicar este trabalho ao meu esposo, que com muita paciência e delicadeza soube me compreender em momentos tão delicados que precisei do seu apoio e por muitas vezes não ter me dedicado com zelo ao meu papel de esposa, mãe e dona de casa.

Agradecimentos

A minha supervisora Verónica Sibinde Mpanda, pelo seu empenho e dedicação, que de forma dinâmica, sábia, técnica e cientificamente dedicou as suas energias para a concretização deste trabalho.

Aos meus pais e irmãos que tanta força me deram quando me mostrava enfraquecida.

À meus filhos, pelo carinho e paciência que tem em mim.

À direcção, aos docentes e colegas do Curso de Licenciatura em Administração Pública da Universidade a Politécnica, que tanto se esforçavam de forma sábia e colaboraram no período da minha formação académica.

Meus amigos que sempre me incentivaram e me apoiaram nesta árdua caminhada e amizade verdadeiras.

Finalmente, a todos aqueles que directa ou indirectamente contribuíram, dando seu apoio material, financeiro e moral na elaboração deste trabalho.

Resumo

A presente Monografia tem com o tema “Influência da Comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar: caso específico da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, (2022-2023), tem como objectivo analisar a influência da comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar. A pesquisa levanta a seguinte questão de partida: Em que medida a comunicação interpessoal nas instituições educativas influencia o desempenho da comunidade escolar? Consoante objectivos a pesquisa foi explicativa. Quanto aos procedimentos a pesquisa foi do campo tendo cor técnica de colecta de dados ao questionário. Para esta pesquisa, foram inqueridos 9 funcionários. Ao analisar os dados colectados, concluímos que a comunicação interpessoal influencia positivamente no desempenho dos colaboradores da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, porque os projectos de desenvolvimento da escola são partilhados pela Direcção ao Conselho da Escola, o que permite a participação de docentes, encarregados de educação e alunos na tomada de decisões da escola. Os diferentes atores da escola, como professores, alunos, pais e encarregados de educação e funcionários consideram que na escola existe um ambiente escolar saudável e acolhedor.

Palavras-Chave: Influência, Comunicação, interpessoal, comunidade escolar.

Abstract

This Monograph has the theme “Influence of interpersonal communication on the performance of the school community: specific case of Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, (2022-2023), and aims to analyze the influence of interpersonal communication on the performance of the school community. The research raises the following starting question: To what extent does interpersonal communication in educational institutions influence the performance of the school community? Depending on the objectives, the research was explanatory. As for the procedures, the research was field based using the questionnaire as a data collection technique. For this research, 9 employees were questioned. When analyzing the data collected, we concluded that interpersonal communication positively influences the performance of employees at Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, because the school's development projects are shared by the Management with the School Council, which allows the participation of teachers, guardians and students in school decision-making. The different actors at the school, such as teachers, students, parents, guardians and staff, believe that the school has a healthy and welcoming school environment.

Key words: Influence, Communication, interpersonal, school community.

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

A presente Monografia tem como tema “Influencia Comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar: caso específico da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, (2022-2023),” onde a comunicação interpessoal constitui o seu objecto de estudo. A perspectiva desta pesquisa é analisar e compreender como a comunicação interpessoal influencia no desempenho da comunidade escolar na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno durante o período de 2022-2023. A pesquisa concentrou-se em aspectos como a qualidade e eficácia da comunicação entre professores, alunos, pais e encarregados de educação entre outros membros da comunidade escolar, e como isso afecta o ambiente de aprendizagem, a motivação dos alunos, o envolvimento dos pais, entre outros factores relevantes. O objectivo é de identificar estratégias de melhoria da comunicação para promover um melhor ambiente e resultados académicos.

A comunicação interpessoal tem um impacto significativo nas instituições educativas. Ela desempenha um papel crucial na criação de um ambiente de aprendizagem positivo, onde os alunos se sentem valorizados, ouvidos e apoiados. A comunicação eficaz entre professores, funcionários, alunos e pais encarregados de educação promove a resolução de problemas, a colaboração e a construção de relacionamentos saudáveis. Quando os alunos se sentem confortáveis para expressar suas opiniões e ideias, isso pode levar a uma participação mais activa em sala de aula e conseqüente aumento da motivação para aprendizagem.

A comunicação interpessoal também é essencial para o desenvolvimento emocional e social dos alunos. Os professores e funcionários que estão presentes, ouvem atentamente e demonstram empatia podem ajudar os alunos a lidar com desafios emocionais, como estresse, ansiedade e conflitos interpessoais. Isso cria um ambiente seguro e acolhedor que promove o bem-estar emocional dos alunos e contribui para seu sucesso escolar.

Além disso, a comunicação interpessoal também desempenha um papel importante nas relações entre a escola e os pais. Quando os pais se sentem informados, envolvidos e ouvidos pela escola, eles são mais propensos a se envolver activamente na educação de seus filhos. Isso pode levar a uma melhoria nos resultados dos seus educandos bem como a uma maior colaboração entre a escola e a família. A comunicação interpessoal nas instituições educativas é essencial para criar um ambiente de aprendizagem positivo,

promover o bem-estar emocional dos alunos e fortalecer as relações entre a escola e os pais. É uma ferramenta poderosa que contribui para o sucesso académico e para o desenvolvimento social e emocional dos alunos.

Em termos metodológicos recorreu-se a bibliografias que abordam directa ou indirectamente o tema bem como ao uso de técnicas de entrevista, estudo explicativo e a pesquisa documental.

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos, nomeadamente: O primeiro capítulo de introdução na qual é apresentado o tema da pesquisa, problematização, justificativa, os objectivos gerais e específicos, assim como as hipóteses. No segundo capítulo é abordado o referencial teórico que deu base para esta pesquisa. Nesse sentido, discorre sobre as concepções de alguns autores e dos documentos oficiais a respeito de Influência da comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar, o terceiro capítulo são apresentados os pressupostos metodológicos da pesquisa, desde os tipos de pesquisa escolhidos até os instrumentos utilizados para obtenção de dados. No quarto capítulo é feita a apresentação, análise e interpretação de dados e último capítulo são apresentadas as conclusões e sugestões.

1.1 Problematização

O estudo desenvolvido neste trabalho surge, por um lado da análise das acções realizadas na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno no decorrer do estágio. Por outro lado, resulta das pesquisas indirectas feitas junto de alguns funcionários /colegas da instituição quando se pretendia saber sobre o nível das actividades, do estágio actual das dificuldades que a pesquisadora deixou antes de prosseguir com seus estudos no ensino superior, neste caso, matrículas e registos dos alunos, registos financeiros, documentação de recursos humanos, políticas e procedimentos, licenças e autorizações e relatórios das actividades realizadas.

Portanto, nesta instituição, para além das deficientes relações entre os membros de direcção e estes com os seus subordinados que representam o capital humano que vão desenvolvendo diversas actividades com objectivo de satisfazer as necessidades da colectividade, há um total desconhecimento de determinadas normas tal como os diversos

direitos que os funcionários detêm e, como consequência, a permanência de diversos conflitos na instituição.

Diante deste desconhecimento, manifestam-se outros factos que directa ou indirectamente prejudicam aos prestadores dos serviços educativos, tais como dificuldades de progressões de carreiras, dos benefícios de progressão profissional entre outros factos.

Por outro lado, verifica-se a ausência de mecanismos de comunicação representativa que permita ao Corpo Técnico Administrativo, ao pessoal docente e restantes membros colocar as suas opiniões e sugestões em relação ao funcionamento da instituição, limitando-se apenas a ouvir e cumprir as ordens dos seus superiores hierárquicos, isso no relatório anual das actividades realizadas nessa instituição.

Tendo como base os factos acima mencionados, que de certa forma constituem fontes de estudo científico, levanta-se a seguinte questão de partida:

Em que medida a comunicação interpessoal nas instituições educativas influencia o desempenho da comunidade escolar?

1.2 Justificativa

Diante do problema acima levantado, este estudo tem capital importância no âmbito profissional visto que contribuirá no estabelecimento de uma comunicação eficiente entre as diversas áreas funcionais da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, na interacção entre o corpo directivo e o resto do capital humano que a instituição possui. Também, permitirá, na medida do possível, a planificação e execução das diversas acções da instituição de uma forma coordenada que, directa e indirectamente possa conduzir ao alcance dos propósitos e na aprendizagem e desenvolvimento técnico profissional dos intervenientes.

Do ponto de vista do futuro, o presente estudo permitirá à esta instituição onde a pesquisa se insere, uma visão perspectiva, pragmática e objectiva, pois, os avanços verificados nas últimas décadas, tem levado as instituições públicas ou de ensino, a imprimirem novas dinâmicas de comunicação entre diversos sectores de actividades nas escolas como forma de melhorar o desempenho e alcançar melhores resultados. É desta forma que ressalta a capital importância da comunicação interpessoal nas instituições, pois constitui alavanca para realização das acções programadas.

Para além das inalações acima endossadas, existem outros factores que ajudaram na projecção desta linha de estudo tais como: a existência de diversas fontes bibliográficas que revelam as formas de comunicação e a sua importância, as principais técnicas da comunicação nas organizações, os canais e interfaces do processo comunicativo em geral e nas instituições educativas em particular. Também, alinhado de acção ou estudo definido neste trabalho tem inclinação directa ao curso que o proponente da pesquisa concorre para obtenção do grau de licenciatura.

Contudo, é dos factos acima mencionados que se pretende descrever esta realidade tomando em consideração os aspectos importantes encontrados e levantados no campo, de modo a clarificar com objectividade a problemática da fraca comunicação interpessoal nas áreas funcionais da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno.

1.3 Objectivo da pesquisa

1.3.1. Objectivo geral

- ❖ Analisar a influência da comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar.

1.3.2. Objectivos específicos

Para o alcance deste objectivo, foi necessário definir os seguintes objectivos específicos:

- ❖ Descrever os elementos de comunicação interpessoal orientados para instituições educativas;
- ❖ Identificar o estilo de comunicação predominante na escola;
- ❖ Descrever o desempenho da comunidade escolar no período em análise;
- ❖ Estabelecer a relação do desempenho com o estilo de comunicação prevalecente na escola;
- ❖ Propor medidas para a melhoria do processo comunicativo na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno.

CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Estando diante da pesquisa da problemática da fraca comunicação interpessoal nas áreas funcionais da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, surge a necessidade de fazer uma reflexão sobre alguns conceitos básicos que contribuirão na interpretação do trabalho. Nesta perspectiva, tenta-se ao longo deste trabalho interpretar alguns destes conceitos tais como a baixo se apresentam.

2.1 Conceito sobre comunicação

Segundo Hampton (1992), A comunicação é “o processo pelo qual as pessoas que trabalham numa organização transmitem informações entre si e interpretam o seu significado” (p. 427).

Diante da definição acima, pode se deduzir que no nível interno da organização, essa comunicação deve manter os sectores funcionais assim como os seus funcionários que representam recursos humanos com informação que lhes possibilitará e os estimulará a realizar as suas tarefas diárias de maneira eficiente. Portanto, sendo a escola uma organização ou instituição dotada de seu capital humano, a comunicação é todo processo de troca de informações com vista a realização das ações nelas delineadas e exercidas. Para além da definição do autor acima, a comunicação é a transferência de significados entre as pessoas, que precisa de ser compreendida, isto é, representa a transferência e compreensão de significados. (Robbins, 2004, p. 119).

Portanto, a comunicação é o processo de transmissão e interpretação de informações entre os membros de uma determinada instituição como forma de permitir o seu bom funcionamento e possibilitando a coordenação das actividades de modo a alcançar eficientemente os propósitos da organização. A Comunicação é o processo de transmissão ou circulação de informação, ou seja, dum conjunto de dados totais ou parcialmente desconhecidos do receptor antes do acto comunicativo.

Considerando a pessoa ou o funcionário como interlocutor, este troca informações baseadas em seu repertório cultural, sua formação educacional, vivências, emoções, ou seja, cada elemento da organização transmite a informação segundo seu conjunto de

particularidades e o receptor agirá da mesma maneira segundo o seu próprio filtro cultural. Mas, as novas tendências das organizações, seria de imprimir directrizes ou normas de uma comunicação ou cultura comunicacional tendo em conta os seus propósitos e missão.

Assim sendo, a comunicação interpessoal constitui um método de comunicação que promove a troca de informações entre duas ou mais pessoas. Em outras palavras, esta pode ser definida como o processo pelo qual as informações são trocadas e entendidas por duas ou mais pessoas, normalmente com o intuito de motivar ou influenciar o comportamento.

2.2. A comunicação nas organizações educativas.

A comunicação é uma das principais ferramentas para o sucesso de qualquer organização, incluindo as organizações educativas. A comunicação eficaz dentro dessas organizações é fundamental para garantir que todas as partes interessadas estejam alinhadas e trabalhando em direcção aos mesmos objectivos.

Uma das principais características da comunicação nas organizações educativas é a necessidade de transmitir informações de maneira clara e compreensível para os alunos, professores, funcionários e outros membros da comunidade educativa. Diversos estudos têm destacado a importância de uma comunicação eficaz nesse contexto.

De acordo com Gargallo-Castel (2017), "a comunicação eficaz nas organizações educativas contribui para o sucesso dos alunos, a satisfação do corpo docente e o trabalho em equipa entre os funcionários."

Para alcançar uma comunicação eficaz, é importante que as organizações educativas adotem uma variedade de canais de comunicação. Para Anne (2018, p. 50), "a diversificação dos canais de comunicação, como e-mails, conversas presenciais, reuniões, intranets e redes sociais, proporciona uma ampla gama de opções para as partes interessadas se comunicarem de maneira eficaz". Além disso, essas diversas formas de comunicação permitem que as pessoas escolham o canal mais adequado para se expressar e receber informações relevantes.

Outro aspecto crucial para uma comunicação eficaz nas organizações educativas é a adoção de uma abordagem de comunicação bidireccional.

Martin (2019, p. 31) argumenta que "a comunicação bidireccional é essencial para criar um ambiente colaborativo e incentivar a participação activa de todas as partes interessadas". Isso significa que as organizações educativas devem estar abertas à escuta activa, feedback e diálogo constante com seus membros. Através desse tipo de comunicação, as organizações educativas podem identificar problemas, entender as necessidades dos alunos e tomar decisões informadas para melhorias contínuas.

Além disso, os líderes e gestores das organizações educativas desempenham um papel fundamental na promoção de uma comunicação eficaz. Segundo a pesquisa de Steven (2020), "os líderes que se comunicam de maneira clara e eficaz estabelecem um exemplo positivo para toda a organização". Os líderes devem sempre buscar aprimorar suas habilidades de comunicação, proporcionando apoio e orientação aos membros da equipe e estabelecendo canais de comunicação abertos e transparentes.

Neste caso, a comunicação nas organizações educativas é essencial para garantir o sucesso dos alunos e o bom funcionamento geral da instituição. Através da diversificação dos canais de comunicação, adoção de uma abordagem bidireccional e liderança comunicativa, as organizações educativas podem promover uma cultura de comunicação eficaz. Portanto, é fundamental que os líderes reconheçam a importância da comunicação e adotem práticas que aprimorem essa habilidade em suas organizações.

2.3. A organização escolar.

Organização - "é um sistema de actividades, áreas ou sectores que agrupam conscientemente pessoas e tecnologias, agindo para atingir determinados objectivos previamente estabelecidos". (Chiavenato, *apud.* SIFAP; 2003, p. 13).

Portanto, organização é um conjunto de duas ou mais pessoas trabalhando juntas e de modo estruturado para alcançar um objectivo ou conjunto de objectivos.

A organização escolar é um aspecto fundamental para o bom funcionamento de uma instituição de ensino. Ela engloba diversas áreas, como a administração, a gestão de recursos humanos, a estrutura física e a metodologia de ensino. Neste texto, discutiremos a importância da organização escolar e como ela pode influenciar no processo educativo dos alunos.

Uma das principais contribuições da organização escolar é a eficácia na gestão de recursos humanos. Segundo Sousa (2010, p. 54), a selecção criteriosa de professores e funcionários qualificados é essencial para a construção de um ambiente favorável ao aprendizado. Além disso, a organização deve propiciar espaços de formação continuada, que possibilitem o aprimoramento profissional dos docentes (Weiss, 2014, p. 83).

Outro aspecto relevante é a estrutura física da escola. Para que o ambiente seja adequado à aprendizagem, é preciso que haja salas de aula confortáveis e bem equipadas, biblioteca, laboratórios, quadra esportiva, entre outros espaços (Oliveira, 2015). De acordo com Silva (2018), um ambiente físico adequado estimula a motivação dos alunos e favorece o desenvolvimento de actividades diversificadas.

Além da estrutura física, a organização da rotina escolar também é uma questão importante. O planeamento das actividades, a definição de horários, a distribuição das disciplinas ao longo da semana são exemplos de como a organização da rotina pode influenciar no rendimento escolar dos estudantes (Santos, 2017, p. 64). Essa organização também permite que os professores tenham tempo e espaço para preparar suas aulas de forma adequada, contribuindo para a qualidade do ensino (Soares, 2012, 92).

Por fim, a metodologia de ensino é um dos aspectos mais impactantes sobre a aprendizagem dos alunos. Segundo Zen (2016, p. 39), uma organização eficaz permite que os professores adotem diferentes abordagens pedagógicas, buscando a individualização do ensino e a promoção do protagonismo dos estudantes. A adopção de recursos tecnológicos, o estímulo ao trabalho em grupo e o uso de projectos interdisciplinares são exemplos de práticas que podem ser implementadas (Ribeiro, 2019).

Neste caso, a organização escolar desempenha um papel fundamental na qualidade do ensino oferecido pelas instituições educacionais. A adequada gestão dos recursos humanos, a estrutura física favorável à aprendizagem, a organização da rotina escolar e a adopção de metodologias pedagógicas inovadoras são exemplos de como a organização pode influenciar no desenvolvimento educacional dos alunos.

2.4. Objectivos da Comunicação

Tal como salientou-se nas páginas anteriores deste trabalho, a comunicação assume um papel de grande relevo no estabelecimento de diversas relações, seja interpessoais ou laborais. Entretanto, para que as pessoas possam fazer as coisas de maneira eficaz e eficiente, é necessária uma comunicação entre elas sobre os aspectos inerentes às actividades a realizar, quando e como realizá-las.

Contudo, recorda-nos Chiavenato (1994, p. 409) os seguintes objectivos da comunicação:

- Proporcionar a informação e compreensão necessária para que as pessoas possam conduzir-se nas suas tarefas;
- Proporcionar atitudes necessárias que promovam a motivação, compreensão e satisfação nos cargos.

Olhando para os objectivos acima, pode-se compreender com exactidão que promovem um ambiente que conduz a um espírito de equipa e a um melhor desempenho das tarefas dentro das instituições ou organizações. Portanto, a comunicação dentro das organizações educativas ou seja, nas escolas, deve produzir uma informação clara e compreensível capaz de estimular positivamente o sucesso das actividades nela realizadas.

2.5. Tipos da comunicação

De acordo com Gil (1995, p. 26):

Existem diversos tipos de comunicação, mas, diante deste fluxograma, o autor salienta que dos vários tipos de comunicação existentes podem ser agrupados em comunicação verbal e comunicação não-verbal. Nesta ordem de ideias, considera como comunicação não-verbal os gestos, os sons, a mímica, a expressão facial, as imagens entre outros. A comunicação verbal inclui a comunicação escrita e oral.

Entretanto, olhando pelas instituições modernas, a comunicação verbal é a mais utilizada muito em particular nas organizações, pois permite a transmissão de ideias complexas e por ser um exclusivo da espécie humana, é a comunicação que tem merecido mais atenção dos investigadores, caracterizando e estudando-a quando e como deve ser utilizada.

Desta feita, debruça-se adiante da comunicação verbal (escrita e oral), e dos respectivos canais tais como:

- Canais ou comunicação vertical: descendente e ascendente;
- Comunicação horizontal.

2.3.1. Comunicação escrita

Para Gil (Idem) a comunicação verbal escrita teve seu auge, e ainda hoje predomina nas organizações burocráticas que seguem os princípios da Teoria da Burocracia de Max Weber. Ilucida também que a principal característica desta tipologia comunicacional é o facto de o receptor estar ausente tornando-a, por isso, num monólogo permanente do emissor.

Reflectindo sobre a principal característica da comunicação escrita dada pelo autor acima, chama atenção nas instituições educativas e / ou nas outras organizações burocráticas a ter-se alguns cuidados por parte do emissor da mensagem, nomeadamente com o facto de se tornarem impossíveis ou pelo menos difíceis as rectificações e as novas explicações para melhor compreensão após a sua transmissão.

Para além das considerações do autor acima, Carvalho (1995, p. 85), considera que dos diversos cuidados que se pode pautar na comunicação escrita de modo que ela seja legível e manuscrita (se manuscrita) pode se sintetizar os seguintes:

- A apresentação cuidada da mensagem;
- A pontuação e ortografia correctas;
- A organização lógica das ideias;
- A riqueza vocabular bem como a correcção frásica.

Em aditamento dos cuidados acima, o emissor da mensagem deve ainda possuir um perfeito e sólido conhecimento dos temas e deve tentar prever as reacções traduzidas em feedback à sua mensagem.

Neste leque de ideias e com ajuda dos pensamentos de autores acima referidos, pode-se destacar algumas vantagens peculiares desta tipologia comunicacional, que são:

- Constitui uma comunicação duradoira e permite um registo;
- Facilita uma maior atenção à organização da mensagem, sendo, por isso, adequada para transmitir políticas educacionais ou institucionais, procedimentos, normas e regras;
- Ainda esta comunicação adequa – se a mensagens longas e que requeiram uma maior atenção e tempo por parte do receptor tais como relatórios e análises diversas.

Reconhecendo que qualquer atitude vantajosa, pode trazer consigo algumas desvantagens, a comunicação escrita também traz algumas situações embaraçosas tais como:

- Ausência do receptor impossibilitando deste modo o feedback imediato e;
- Esta comunicação não permite correções ou explicações adicionais e obriga ao uso exclusivo da linguagem verbal.

2.3.2. Comunicação oral

Como a própria palavra elucida, esta comunicação difere da escrita, pois, a característica central da comunicação oral é a presença do receptor. Neste caso, exclui obviamente, a comunicação oral utilizada na televisão, na rádio ou as gravações. Esta característica vem explicar as suas principais vantagens fundamentalmente o facto de permitir o feedback imediato, permitir a mensagem de forma imediata do receptor a emissor e vice-versa, permitir, também a utilização de comunicação não-verbal como os gestos, a mímica e a entoação, por exemplo, facilitar as rectificações e explicações adicionais, permitir observar as reacções do receptor e ainda a grande rapidez de transmissão.

Alguns autores como Robins (1986, p. 122), ensina-nos que “ para que as vantagens da comunicação oral sejam aproveitadas é necessário o conhecimento dos temas, a clareza, a presença e naturalidade, a voz agradável e a boa dicção, a linguagem adaptada, a segurança e autodomínio, e ainda a disponibilidade para ouvir ”.

Voltando para a característica principal da comunicação oral e fazendo uma análise concisa e pragmática, esta comunicação possui algumas desvantagens tais como:

- É uma comunicação efémera, não permitindo qualquer registo e conseqüentemente;
- Não se adequa a mensagens longas e que exijam análise cuidadosa por parte do receptor.

2.3.3. Comunicação Vertical

Como se pode verificar, para além dos tipos de comunicação descritos nas páginas anteriores, tem-se outros fluxos comunicacionais que se manifestam especificamente nas organizações modernas tais como a vertical e a comunicação horizontal.

Portanto, a comunicação vertical encontra-se subdivida em duas facetas:

- Comunicação vertical descendente e;

➤ Comunicação vertical ascendente.

2.3.3.1. Comunicação vertical descendente

Na perspectiva de Robins (1956, p. 136), afirma que:

A comunicação vertical descendente consiste num tipo de comunicação que se inicia na gestão do topo e flui no sentido de base hierárquica da organização (...), consiste, geralmente, em informações, comunicações e instruções relacionadas com os objectivos organizacionais, (...), com as políticas, regulamentos e com a situação actual da organização.

Olhando na definição acima, pode se perceber que a característica deste estilo comunicacional é predominar essencialmente em organizações onde o grau de participação dos subordinados é baixo.

Nas instituições educativas como é o caso da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, a comunicação vertical descendente não ganha grande relevo, por ser uma instituição de base e como subordinação liga-se aos SEJT da cidade, DPEC, o MINED, assim como outras instituições ligadas com os serviços educativos. As instruções são providas do MINED assim como dos outros órgãos centrais ou macro, ao passo que as comunicações e outras informações provêm da DPEC que constitui o nível médio para depois serem traduzidas em acções práticas na escola.

2.3.3.2. Comunicação vertical ascendente

Diferentemente da comunicação vertical descendente, “a comunicação vertical ascendente consiste essencialmente em relatórios enviados aos superiores sobre a situação em determinado departamento ou sector de actividade, pedidos de esclarecimentos, sugestões e reclamações, relatórios de pesquisas, entre outros, dependendo do grau de participação e democraticidade nas decisões”. (Ibidem: 139).

Ainda o autor acima, ressalta que o principal problema que pode afectar a comunicação vertical ascendente é a falta de objectividade ou mesmo falsidade nos relatórios entregues aos superiores, especialmente quando os factos são negativos.

2.3.4. Comunicação vertical horizontal

Também designada por comunicação lateral, consiste na comunicação entre membros de diferentes departamentos ou áreas funcionais de uma determinada organização, entre membros de um determinado grupo de trabalho intersectorial ou entre os órgãos de linha e os de *staff*. (Idem).

Dentre a comunicação horizontal podemos encontrar a comunicação informal a qual pode cruzar qualquer nível organizacional e em qualquer direcção, não dependendo das normas e regras estabelecidas pela organização formal.

A comunicação vertical horizontal ou lateral, apresenta algumas vantagens e desvantagens tais como se ilustra na tabela abaixo:

Tabela 1: mostrando as vantagens e desvantagens da comunicação horizontal

Comunicação horizontal ou lateral	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Propicia maior rapidez no processo de comunicação; ➤ Apresenta menos distorção no processo da comunicação entre as pessoas; ➤ Aproxima as pessoas por meio da comunicação directa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apresenta informação menos confiável; ➤ Pode reduzir a autoridade da chefia; ➤ Pode prejudicar o planeamento, coordenação e o controle, porque o chefe tem menos informação e; ➤ Pode provocar conflitos e antagonismos.

Fonte: Robins (1956, p. 139).

Fazendo uma análise com as informações anteriores, pode - se verificar que quanto maior for o grau de diferenciação, maior é a necessidade de adopção de medidas de integração mais complexas como sejam a formação de grupos de trabalho, reuniões intersectoriais ou interdepartamentais, e fomento das comunicações informais (por exemplo, da organização de convívios).

Ao falar da comunicação vertical e horizontal, outros autores como Durbin (1998, p. 207) designa, também por canais formais descendentes e ascendentes da comunicação.

Entretanto, o autor acima explica que os canais formais de comunicação são aqueles em que a mensagem é transmitida e recebida por meio de um padrão de autoridade determinada pela hierarquia da organização. Considera também que os canais informais ascendentes são aqueles que possibilitam a circulação da informação da base para o topo ou seja dos subordinados para os seus superiores. Estes canais possibilitam o envolvimento dos colaboradores na vida da organização.

Assim sendo, pode se depreender que estes canais constituem as vias de comunicação organizadas hierarquicamente e previstas pelas normas de organização, estes canais formais podem ser descendentes ou ascendentes segundo o que vem explícito nas páginas anteriores. Daí que, falar de canais de comunicação não diferencia referir das diversas formas ou caminhos oficiais para o envio de informações dentro e fora da organização.

Todavia, reconhece-se que as organizações não podiam funcionar somente usando os canais formais de comunicação. Um outro sistema de comunicação é o canal informal de comunicação. Nesta perspectiva, Chiavenato (1994, p. 409) diz que “a comunicação informal é a aquela que ocorre fora dos canais formais de comunicação por meio de um formato oral ou escrito”.

Portanto, esta comunicação é desenvolvida à margem da estrutura hierárquica da instituição, associada ao relacionamento humano existente entre os seus membros. Ela caracteriza-se pelo facto de se processar no ambiente externo da organização e, no seu nível interno, ocorre com frequência nos intervalos de trabalhos e nos centros sociais. Na maioria dos casos, esta comunicação ocorre fora das horas normais e locais de trabalho.

2.4. Importância da comunicação

Em qualquer organização, a comunicação tem aplicação em todas funções administrativas mas com capital importância na função da direcção, isto porque representa o intercâmbio de pensamentos e de informações para proporcionar uma mútua compreensão e confiança, sem deixar de lado as boas relações. (Hampton, 1992, p.502).

Noutra vertente, o autor acima realça que, o processo de comunicação tem uma capital importância a partir do momento em que os dirigentes duma organização baseiam se nele

para influenciar, motivar e comunicar aos subordinados as informações relativas ao funcionamento da instituição, os seus objectivos, as tarefas dos subordinados e os resultados que se espera do seu desempenho.

No âmbito educativo, este processo é importante porque através dele o professor transmite o saber aos seus alunos e os gestores educacionais podem usa-la para tomar boas decisões, elaborar melhores planos e alcançar os resultados pré definidos. Por outro lado, a comunicação inclui a disponibilidade de informações sobre as actividades e tarefas que afectam os professores, alunos, Corpo Técnico Administrativo, pais e encarregados de educação, entre outros.

Todavia, a comunicação interpessoal é importante em todos segmentos e ao longo da nossa vida, visto que representa o método que desenvolve a troca de informações entre duas ou mais pessoas, fora ou dentro de uma determinada instituição.

É meramente prudente ressaltar que na comunicação interpessoal é de suma importância quer exista preocupação dos interlocutores para que as informações sejam processadas pois, o sucesso na comunicação não depende somente do modo como a informação é transmitida mas também da maneira como ela é aceite pelos diferentes intervenientes, isto porque estes vivem em sociedade dotadas de complexidade cultural.

2.5. Processo da Comunicação institucional

O processo de comunicação é inerente ao funcionamento da organização. Geralmente o conteúdo deste processo é uma mensagem e o seu mero objectivo é a sua compreensão. Na óptica de Chiavenato (1994, p. 409), “a comunicação somente ocorre quando o receptor compreende ou interpreta a mensagem, se a mensagem não chega ao destino ou se o destino não compreende, logo, a comunicação não se efectivou”.

Então, para efectivação deste processo é indispensável a existência de elementos principais da comunicação nomeadamente o emissor, canal de transmissão e o receptor. Para além destes elementos, importa referir que existem outros elementos que fazem parte do processo da comunicação tal como o código, a mensagem e respectivo *feedback*.

No acto de transmissão da mensagem, é necessário que o emissor a codifique de modo que o receptor a perceba, traduza e interprete como o emissor pretende. Neste processo,

se o receptor ao receber a mensagem não atribuir o mesmo significado que o emissor pretendia, nota-se que não houve transferência nem compreensão de significados e sendo assim, o emissor não satisfaz a sua intenção.

Perante o processo de comunicação organizacional, a mensagem constitui o objecto da comunicação isto porque é o que está sendo comunicado. Ela, numa instituição como é o caso da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, apresenta-se sob várias formas podendo ser um produto físico codificado pelo emissor. Quando se fala, a fala constitui a mensagem, quando se escreve, a escrita é a mensagem, quando se gesticula, os movimentos das mãos e a expressão facial são a mensagem, etc.

É desta forma que temos o feedback que constitui o retorno da informação, permite ao emissor verificar ou avaliar se a sua comunicação foi ou não efectiva, ou seja, verificar se a informação chegou como deveria chegar ao receptor e se atingiu os objectivos que pretendia com a sua mensagem.

2.5.1. Elementos que criam barreiras no processo da comunicação institucional

“O homem é um ser interactivo e social, factores que fazem com que ele não viva isolado, mas sim, em permanente integração com os seus semelhantes”. (Nutt, P.C. *at all*, 2001). As informações ou mensagens transmitidas numa organização, de uma pessoa para outra dificilmente são recebidas conforme o desejado devido a barreiras existentes a cada passo do processo de comunicação.

“São barreiras à comunicação as restrições e limitações que ocorrem dentro ou entre as etapas do processo da comunicação, fazendo com que nem todo sinal emitido pela fonte percorra o processo de modo a chegar ao seu destino”. (Ibidem, 1994, p. 406).

A primeira barreira de comunicação surge devido as diferentes experiências das pessoas envolvidas no processo comunicativo da organização. Por outro lado, as diferentes experiências dos membros provocam distorções no acto comunicativo pois, se as suas necessidades, valores, comportamentos e expectativas forem, diferentes, obviamente que existirão problemas na comunicação.

Como forma de solucionar as barreiras na comunicação, é necessário que a organização promova a interação constante e múltipla entre os membros que desempenham diferentes funções ou que se situam em diferentes níveis de hierarquia. Só desenvolvendo a relação entre todos membros da organização, o processo comunicativo poderá aumentar a sua eficácia. Recorrendo nas ideias do autor acima, os vários elementos que criam barreiras à comunicação podem ser agrupados da seguinte forma:

Tabela 2: Ilustra elementos que criam barreiras na comunicação

Elementos que criam barreiras na comunicação		
Na fonte / emissor	Na transmissão	No receptor
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Codificação pouco clara; ➤ Diversos significados ➤ Fontes concorrentes; ➤ Mensagem não desejada. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Muitos intervenientes que distorcem; ➤ Canais sobre carregados; ➤ Prioridades conflitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de atenção; ➤ Falta de interesse; ➤ Má interpretação; ➤ Avaliação prematura; ➤ Preocupação com o seu próprio ponto de vista.

Fonte: Robins (1956, p. 140)

CAPITULO III: METODOLOGIA DA PESQUISA

3. Metodologia

É sabido que a metodologia num trabalho de natureza científica, é um caminho que procura a verdade num processo de pesquisa, ou aquisição de conhecimentos. É um caminho que se segue de procedimentos científicos, critérios normalizados e aceites pela ciência.

Segundo Lakatos (1991, p. 40) apud. Ivala (2007, p. 27) A metodologia “é a explicação minuciosa detalhada, rigorosa e exacta de toda acção desenvolvida no método de trabalho da pesquisa”.

Da definição acima estabelecida, percebe-se que a metodologia é a explicação do tipo de pesquisa, do instrumento que se vai usar e tratamento dos dados, enfim, de tudo aquilo que se vai utilizar na pesquisa ou seja, do caminho, do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade em causa que é o impacto da comunicação interpessoal nas instituições educativas: caso específico da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno.

3.1 Método de abordagem

Para compreender a influência da comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno, durante o período de 2022-2023, foi utilizado o método de abordagem qualitativo.

3.1.1 Abordagem qualitativa

De acordo com Ivala (2007): o método de abordagem qualitativo é adequado para estudar fenómenos complexos, como as interações interpessoais, permitindo uma compreensão profunda dos acontecimentos e das experiências vividas pelos membros da comunidade escolar. Ele se baseia em técnicas de colecta de dados como entrevistas, observação participante e análise documental (p. 25).

Nesse contexto, foram conduzidas entrevistas com diferentes atores da comunidade escolar, incluindo professores, funcionários e gestores da escola. Ao adoptar esse método de abordagem qualitativo, espera-se obter uma compreensão aprofundada e rica da influência da comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno durante o período de 2022-2023. Essa compreensão poderá subsidiar o desenvolvimento de estratégias e intervenções para promover uma comunicação interpessoal mais eficaz e positiva dentro da escola.

3.1.2. A análise documental

A análise documental também foi realizada, examinando registos e documentos escolares, como atas de reuniões, comunicados internos e relatórios, que possam fornecer *insights* adicionais sobre a comunicação interpessoal dentro da escola.

3.1.3. Observação participante

Nesse método, a pesquisadora foi participar activamente da comunidade escolar, vivenciando as interações interpessoais e observando-as directamente. Isso pode incluir a participação em reuniões, aulas e actividades extracurriculares, ajudando a compreender a dinâmica da comunicação interpessoal e seu impacto no desempenho escolar.

3.2 Tipo de Pesquisa

Quanto ao tipo de pesquisa, esta foi de natureza explicativa. De acordo com Gil (2004, p. 42), este tipo de pesquisa tem como preocupação central, identificar os factores que determinam ou contribuem para ocorrência dos fenómenos. Ela, aprofunda mais o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porque das coisas.

De acordo com o tema proposto e considerando que a pesquisa foi explicativa, esta analisar o processo comunicativo da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de

Namuno de modo a identificar os factores para a prevalência da fraca comunicação interpessoal nas suas diversas áreas funcionais.

Por outro lado, pretendia aprofundar através do conhecimento da realidade comunicacional na instituição em epígrafe, de modo a descrever e explicar as razões e os factos que contribuem ao referido fenómeno.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolha de dados

As técnicas de colecta de dados tem como objectivo, recolher e registar de forma ordenada todos os dados relevantes ao assunto em estudo, sendo assim, é importante que as perguntas formuladas sejam de acordo com os objectivos e em linguagem adequada ao nível do informante.

Na óptica de Lakatos e Marconi (2001, p. 107), “ técnica de pesquisa é um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência, são também, as habilidades para usar esses preceitos ou normas na obtenção de seus próprios preceitos”

Como já foi referenciado anteriormente que, esta pesquisa foi de natureza explicativa, os instrumentos a serem usados devem estar em consonância com o respectivo procedimento racional e ordenado.

Entretanto, neste estudo, teve como instrumentos de colecta de dados o seguinte:

- A entrevista.

3.3.1 A entrevista

A entrevista é uma conversa entre duas pessoas, onde uma pergunta e a outra responde com objectivo de uma delas colher informações sobre um determinado assunto. A firma Michel (2005, p. 42), que a entrevista é um encontro entre duas ou mais pessoas onde uma delas tem como objectivo obter informações sobre um determinado assunto , através de uma conversação. Nesta pesquisa, foram entrevistadas três personalidades que compõe o colectivo de direcção, nomeadamente: o director do instituto, o DAP do nível médio e básico respectivamente. Com este grupo alvo, pretendeu-se obter dados objectivos sobre a comunicação interpessoal no da Escola Secundaria Comunitária Santa Maria de Namuno visto que estes constituem as principais alavancas para o funcionamento da instituição.

3.4. Participante da pesquisa

Para Ivala (2007, p. 38), o “universo ou população é conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

Na perspectiva da definição do conceito dado pelo autor acima, pode-se entender que o universo é o conjunto de elementos ou fenómenos que possuem determinadas características comuns. Entretanto, nesta pesquisa, delimitara-se o seguinte Universo:

- A comunidade da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno é constituída por 10 funcionários.

3.5. Teoria de amostragem

A amostra constitui a parte representativa de participante de pesquisa ou da população alvo onde a partir dela se infere os resultados deste grupo alvo, para esta pesquisa, foram participar 9 funcionários da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno entre eles:

A selecção de três (3) membros da direcção da escola foi realizada com recurso a dois métodos não aleatórios: intencional e o método por acessibilidade. Estes métodos facilitaram ao pesquisador para entrevistar os elementos da amostra que eram acessíveis naquele momento e que possuíam informações pertinentes ao estudo. Três (03) Corpo Técnico Administrativo e três (03) Docentes foram seleccionados pelo método de amostragem por conglomerado. Este método permitiu primeiro identificar o grupo alvo conhecedor do assunto a inquirir e, seguidamente, a selecção aleatória os elementos a fazer parte da amostra.

Tabela 3: Grupo alvo e Técnica de recolha de dados

Grupo alvo	Nº	Técnica de recolha de dados
Direcção da escola	03	Entrevista
Corpo Técnico Administrativo	03	Entrevista
Docentes	03	Entrevista
Total	09	Entrevista

Fonte: *Adaptada pela autora*

CAPITULO IV: APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.

Este capítulo tem como objectivo fazer a apresentação, análise e interpretação dos dados obtidos a partir da observação, do questionário respondido pelos professores, Corpo Técnico Administrativo e os membros da direcção da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno.

4.1. Observação

A observação feita na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno foi feita aos professores, durante o período da planificação e reunião com encarregados de educação, para o informe do desempenho pedagógico.

Durante a planificação (doseficacao) por grupos de disciplinas, os professores mantinham ambiente amigável de conversa e de ajuda mutua. Alguns apresentavam duvidas nas equações matemáticas e outros esclareciam. Algumas equações chegaram a conclusão de que os livros apresentavam equações erradas. Foi registada e apresentadas a Direcção Pedagógica.

Durante as reuniões com encarregados de educação os professores mantinham empatia e assumiam a imagem da escola, comunicando, para alem do desempenho as perspectiva da escola para o ano, os avisos e a necessidade de colaboração da comunidade. Os encarregados aplaudiam as iniciativas a mantinham o compromisso de apoiar a escola, dentro de suas capacidades.

O outro grupo observado são os funcionários da escola.

Foram observados nas primeiras horas de chegada, a forma como se saúdam, e durante a hora de expediente na forma como são tramitados os documentos. Percebemos que existe comunicação profissional e amigável entre eles.

O outro grupo observado foram os alunos durante os intervalos. Precisamos verificar a partilha de jogos entre eles. Foram vistos rostos alegres, por desfrutarem o espaço recreativo da escola.

A observação foi feita a Direcção da escola durante as reuniões de preparação do ano lectivo, preparação do calendário pedagógico e gestão diária dos funcionários, professores e alunos. A Direcção da escola usa um sistema administrativo eficaz para a comunicação com grandes grupos, o sistema de convocatórias. A Direcção respeita a hora de início das reuniões e permite que os participantes coloquem ideias em cada ponto que é discutido. Elabora-se um plano de acção e faz-se a monitoria da execução das actividades.

Foi possível perceber a grande influência que a comunicação interpessoal tem no desempenho da comunidade escolar. A forma como os alunos, professores, funcionários e direcção se relacionam e se comunicam entre si impacta directamente no ambiente escolar e, conseqüentemente, no sucesso educacional dos alunos.

Primeiramente, percebemos que a comunicação interpessoal é fundamental para a criação de um vínculo positivo entre os membros da comunidade escolar. Os professores que se comunicam de forma clara e aberta com os alunos conseguem estabelecer relações mais próximas e de confiança, o que favorece o aprendizado e o engajamento dos estudantes nas actividades escolares. Além disso, a comunicação entre a direcção, professores e funcionários é essencial para o alinhamento de objectivos e estratégias, garantindo o bom funcionamento da instituição de ensino.

Outro ponto observado foi a importância da comunicação interpessoal na resolução de conflitos e na promoção de um ambiente escolar harmonioso. Durante a observação, percebemos que situações de desentendimentos entre alunos, professores ou funcionários eram facilmente resolvidas quando as partes envolvidas se comunicavam de forma aberta e respeitosa. O diálogo e a escuta activa são fundamentais para a construção de um ambiente escolar saudável e acolhedor.

Além disso, a comunicação interpessoal também influencia directamente no desempenho académico dos alunos. Os professores que conseguem se comunicar de forma eficaz, transmitindo os conteúdos de maneira clara e estimulante, tendem a ter melhores resultados em termos de aprendizagem por parte dos estudantes. Da mesma forma, os alunos que se sentem confortáveis para se comunicar com seus colegas e professores têm

mais facilidade em tirar dúvidas, buscar ajuda e participar activamente das actividades escolares.

Por fim, a comunicação interpessoal na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno também se mostrou essencial para o envolvimento da comunidade no processo educativo. Durante minha observação, pude perceber a importância da comunicação entre a escola, os pais e a comunidade local para o sucesso das iniciativas educacionais e para o fortalecimento dos laços entre a instituição de ensino e a comunidade em que está inserida.

Em suma, a comunicação interpessoal exerce uma grande influência no desempenho da comunidade escolar da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno. Através de uma comunicação clara, aberta e respeitosa, é possível promover um ambiente escolar harmonioso, estimulante e propício ao aprendizado e ao desenvolvimento de todos os membros da comunidade educativa.

4.2. Análise documental

Foram analisadas as pautas dos anos em pesquisa. O desempenho pedagógico variava de 67% a 100%. Este é um indicador positivo de desempenho de uma escola. Percebemos que os alunos aprendem e por isso tem bom desempenho ao final.

Este desempenho é influenciado para além das competências e conhecimento que os professores tem, pela comunicação interpessoal que os professores, a direcção da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno revelou com os professores, alunos e funcionários..

A comunicação eficaz é essencial para a motivação dos alunos, para a resolução de conflitos e para o estabelecimento de um clima escolar positivo. Além disso, foi observado que a comunicação interpessoal influencia directamente o desempenho académico dos alunos, pois a interacção entre os membros da comunidade escolar contribui para a criação de um ambiente de aprendizagem colaborativo e estimulante.

Dessa forma, investir na melhoria da comunicação interpessoal dentro da escola pode resultar em benefícios significativos para o desempenho acadêmico e o bem-estar de todos os envolvidos.

4.3. Análise dos dados da entrevista dirigida aos professores da ESCSMN

Tabela 4: Análise dos dados da entrevista dirigida aos professores da ESCSMN

Sujeito	Pergunta	Opções	Frequência	%
Corpo docente	1. Você acredita que uma boa comunicação interpessoal influencia o desempenho da comunidade escolar?	a) Sim	3	100
		b) Não	--	--
		c) Não tenho certeza	--	--
		Total	3	100
Corpo docente	2. Você acredita que a comunicação interpessoal na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno é eficaz?	a) Sim	1	33,3
		b) Não		
		c) Não tenho certeza	2	66,7
		Total	3	100
Corpo docente	3. Quais são os principais desafios enfrentados na comunicação interpessoal na escola?	a) Falta de comunicação entre alunos e professores	1	33,3
		b) Falta de comunicação entre pais e professores	1	33,3
		c) Falta de comunicação entre alunos	1	33,3
		d) Outros (especifique)	--	---
		Total	3	100

Fonte: Adaptação da autora

NB: A questão 4 e 5 vide na Apêndice I

A partir dos dados colectados com três professores, podemos observar as seguintes análises:

Como se vê na tabela 2, uma das primeiras questões formuladas procurava saber se havia uma boa comunicação interpessoal influencia o desempenho da comunidade escolar. Dos dados obtidos dos professores, notou-se que dos 3 questionados, todos responderam que sim onde corresponde 100%, o que indica que há consenso entre eles de que uma boa comunicação interpessoal é importante para o desempenho da comunidade escolar.

Na questão 2, questionou-se aos professores se acredita que a comunicação interpessoal na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno é eficaz. Dos 3 questionados, dois professores que correspondem 66,7% responderam que não têm certeza, enquanto um professor que corresponde 33,3% respondeu que sim. Isso sugere que há uma divisão de opiniões em relação à eficácia da comunicação interpessoal na escola.

Olhando na 3ª pergunta, ela pretende saber junto dos professores desta instituição os principais desafios enfrentados na comunicação interpessoal na escola. Dos 3 questionados e das respostas apresentadas indicam que os principais desafios são a falta de comunicação entre alunos e professores, a falta de comunicação entre pais e professores e a falta de comunicação entre alunos.

Porém, a 4ª pergunta a qual dizia: Quais estratégias você considera importantes para melhorar a comunicação interpessoal na comunidade escolar?

Perante esta questão, as opções apresentadas indicam que os professores consideram importante a realização de reuniões regulares entre professores, pais e alunos, o estabelecimento de canais de comunicação eficazes e organização de actividades extracurriculares para promover a interação entre os membros da comunidade escolar.

Para o mesmo indicador fez-se a quinta questão aos professores que procurava saber das medidas que a Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno deve tomar para melhorar a comunicação interpessoal e, conseqüentemente, o desempenho da comunidade escolar. Das respostas dadas pelos três professores afirmaram que as medidas sugeridas incluem a contratação de um profissional especializado em comunicação, a realização de cursos e formações sobre habilidades de comunicação interpessoal e a

criação de espaços físicos para promover a interação entre os membros da comunidade escolar.

Com base nestas respostas, pode-se concluir que os professores reconhecem a importância da comunicação interpessoal para o desempenho da comunidade escolar e sugerem diversas estratégias e medidas para melhorar a comunicação na escola. A diversidade de respostas indica que há diferentes percepções e experiências em relação a esse tema, o que sugere a necessidade de abordagens personalizadas e adaptadas às necessidades específicas da comunidade escolar. Os dados indicam a importância da comunicação interpessoal na comunidade escolar e sugerem várias estratégias e medidas que podem ser adoptadas para melhorar a comunicação e, conseqüentemente, o desempenho da comunidade escolar.

4.4. Análise dos dados da entrevista dirigida aos Corpo Técnico Administrativo da ESCSN

Tabela 5: Análise dos dados da entrevista dirigida aos Corpo Técnico Administrativo da ESCSN

Sujeito	Pergunta	Opções	Frequência	%
CTA	1. Você acredita que uma boa comunicação interpessoal influencia o desempenho da comunidade escolar?	a) Sim	3	100
		b) Não	--	--
		c) Não tenho certeza	--	--
		Total	3	100
CTA	2. Na sua opinião, a comunicação interpessoal entre os membros da comunidade escolar influencia positivamente ou negativamente o desempenho dos alunos na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno?	a) Sim	3	100
		b) Não	--	--
		c) Não tenho certeza	--	--
		Total	3	100
CTA	3. O corpo técnico administrativo se sente confortável em se comunicar	a) Sim	3	100
		b) Não	--	--

	com os demais membros da comunidade escolar?	Total	3	100
CTA	4. Quais são os principais desafios enfrentados na comunicação interpessoal na escola?	a) Falta de comunicação entre alunos e professores	2	66,7
		b) Falta de comunicação entre pais e professores	1	33,3
		c) Falta de comunicação entre alunos	--	--
		d) Outros (especifique)		
		Total	3	100

Fonte: Adaptação da autora

NB: A questão 5 vide no Apêndice II.

1. Na pergunta 1, 100% dos funcionários responderam que acreditam que uma boa comunicação interpessoal influencia o desempenho da comunidade escolar.
2. Na pergunta 2, 100% dos funcionários responderam que a comunicação interpessoal entre os membros da comunidade escolar influencia positivamente o desempenho dos alunos na escola.
3. Na pergunta 3, 100% dos funcionários se sentem confortáveis em se comunicar com os demais membros da comunidade escolar.
4. Na pergunta 4, foram diversas respostas que os funcionários responderam:
Funcionário 1 disse que: há falta de comunicação entre alunos e professores;
Funcionário 2 disse que: há falta de comunicação entre alunos;
Funcionário 3 disse que: há falta de comunicação entre pais e professores
5. Na pergunta 5, os funcionários apontaram as seguintes medidas que a Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno deve tomar para melhorar a comunicação interpessoal e o desempenho da comunidade escolar:

- a) Contratar um profissional especializado em comunicação para auxiliar no desenvolvimento de estratégias de comunicação eficazes
- b) Realizar cursos e formações para professores, pais e alunos sobre habilidades de comunicação interpessoal
- c) Criar espaços físicos para promover a interação entre os membros da comunidade escolar.

Dessa forma, pode-se concluir que os funcionários entrevistados acreditam na importância da comunicação interpessoal na escola e sugerem medidas para melhorar essa comunicação e, conseqüentemente, o desempenho da comunidade escolar. A maior parte dos funcionários também se sentem confortáveis em se comunicar com os demais membros da comunidade escolar.

4.5. Análise dos dados da entrevista dirigida aos membros da Direcção da ESCSMN

A análise dos dados desse inquerito com base nas respostas dos três membros da direcção da escola revela que todos eles reconhecem a importância da comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar, visto que todos responderam "sim" à primeira pergunta.

Em relação às estratégias utilizadas pela direcção da escola para promover uma comunicação interpessoal eficaz, as opções apresentadas foram: realização de reuniões frequentes, promoção de actividades de integração, estímulo à participação dos membros da comunidade em decisões escolares e outras estratégias. Não foi especificado qual foi a opção mais escolhida pelos membros da direcção.

Na terceira pergunta, sobre como a comunicação interpessoal pode impactar positivamente o desempenho dos alunos, as opções apresentadas foram: melhoria do relacionamento entre estudantes e professores, aumento da participação dos alunos nas actividades escolares, favorecimento do diálogo e resolução de conflitos e outros impactos positivos. Não foi especificado qual foi a opção mais escolhida pelos membros da direcção.

Em relação às medidas adoptadas pela direcção da escola para solucionar possíveis problemas de comunicação interpessoal entre os membros da comunidade escolar, as opções apresentadas foram: implementação de canais de comunicação eficientes, promoção de capacitações sobre comunicação eficaz, estabelecimento de momentos para feedback e avaliação e outras medidas. Não foi especificado qual foi a opção mais escolhida pelos membros da direcção.

Por fim, a última pergunta questiona se os membros da direcção acreditam que o desenvolvimento de habilidades de comunicação interpessoal deve ser uma prioridade na formação de professores e demais funcionários da escola. Todos os membros responderam "sim" a essa pergunta, indicando que consideram essa questão importante na formação dos colaboradores da escola.

Em resumo, os dados obtidos indicam que os membros da direcção da escola reconhecem a importância da comunicação interpessoal para o desempenho da comunidade escolar, valorizam a implementação de estratégias e medidas para promover uma comunicação eficaz e concordam que o desenvolvimento de habilidades de comunicação interpessoal deve ser priorizado na formação dos colaboradores da escola. Além disso, há consenso entre os membros da direcção da escola de que o desenvolvimento de habilidades de comunicação interpessoal deve ser uma prioridade na formação dos profissionais da escola.

Limitações da pesquisa

Durante a realização deste trabalho não tivemos muitos constrangimentos na recolha de dados, embora o atendimento tenha sido lento, não desistimos.

- Nosso desejo era de a pesquisa fosse realizada com outros alunos ou estudantes e professores das outras escola ou outros pontos do País.
- A falta de fundo para se deslocar nos outros pontos do País foi o principal motivo do local escolhido.
- Insuficiência de material de consulta relacionado ao tema em análise;

CONCLUSÕES E SUGESTÕES

A comunicação interpessoal desempenha um papel fundamental no desempenho da comunidade escolar, e o estudo de caso na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno demonstrou isso de forma clara. A forma como os membros da comunidade escolar se comunicam entre si e com os diferentes públicos envolvidos no processo educativo tem um impacto significativo na eficácia das actividades escolares e no desenvolvimento dos alunos.

Ao analisar os dados colectados, foi possível identificar que a comunicação interpessoal na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno é um dos principais factores que contribuem para o bom desempenho da comunidade escolar. A presença de uma comunicação eficaz entre os diferentes atores da escola, como professores, alunos, pais e funcionários, foi apontada como um aspecto crucial para o sucesso das actividades educativas e para a construção de um ambiente escolar saudável e acolhedor.

A comunicação interpessoal positiva e aberta foi destacada como um facilitador-chave para o desenvolvimento de relacionamentos sólidos e confiança mútua entre os membros da comunidade escolar. Isso se reflecte no engajamento dos alunos nas actividades escolares, na colaboração entre professores e funcionários, na participação activa dos pais na vida escolar dos filhos e no clima geral de respeito e cooperação que permeia a escola. Além disso, a comunicação interpessoal eficaz também desempenha um papel crucial no desenvolvimento das competências socioemocionais dos alunos. Através da interacção positiva com os seus pares, professores e outros membros da comunidade escolar, os alunos têm a oportunidade de desenvolver habilidades de comunicação, empatia, resolução de conflitos e trabalho em equipa, que são fundamentais para o seu sucesso académico e pessoal.

No entanto, os dados também apontaram alguns desafios e áreas de melhoria em relação à comunicação interpessoal na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno. Foi identificada a necessidade de fortalecer canais de comunicação formais e informais, promover uma cultura de diálogo aberto e transparente, e investir em formação e

desenvolvimento de competências de comunicação para os membros da comunidade escolar.

Em conclusão, a comunicação interpessoal tem um impacto significativo no desempenho da comunidade escolar, e a Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno é um exemplo claro disso. Uma comunicação eficaz e positiva entre os diversos atores da escola contribui para o sucesso das actividades educativas, para o desenvolvimento das competências socioemocionais dos alunos e para a construção de um ambiente escolar inclusivo e acolhedor.

Para otimizar o desempenho da comunidade escolar e promover o sucesso dos alunos, é fundamental investir na promoção de uma comunicação interpessoal eficaz, na criação de espaços de diálogo e interação, e no fortalecimento das relações de confiança e colaboração entre os membros da escola. A comunicação é a chave para o desenvolvimento de uma comunidade escolar bem-sucedida e para o crescimento académico e pessoal dos alunos.

SUGESTÕES

Depois de apresentados, descritos e analisados os dados colhidos no campo através do questionário mantido com os membros de direcção, da entrevista tida junto do corpo técnico administrativo assim como do pessoal docente da Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno que serviram como fundamento essencial das conclusões feitas ao longo deste trabalho de carácter científico, propõe-se as seguintes recomendações:

- ❖ É essencial investir na melhoria da comunicação interpessoal entre todos os membros da comunidade educativa. A comunicação eficaz é fundamental para promover um ambiente saudável, estimular a participação dos estudantes, pais, professores e funcionários, e fortalecer os laços de união e colaboração dentro da escola.
- ❖ Promover a realização de encontros regulares entre os diferentes membros da comunidade escolar. Estes encontros podem ser realizados através de reuniões gerais, grupos de trabalho, fóruns de discussão ou workshops, onde as diferentes partes possam expressar suas opiniões, ideias e preocupações de forma aberta e

construtiva. Estas iniciativas podem ajudar a melhorar a compreensão mútua, fortalecer a confiança e estimular a colaboração entre todos os envolvidos.

- ❖ Incentivar a utilização de meios de comunicação modernos e eficazes, como ferramentas digitais e redes sociais, para facilitar a comunicação entre os membros da comunidade escolar. A criação de plataformas online, grupos de discussão, blogs ou páginas nas redes sociais pode contribuir para agilizar a troca de informações, promover a interação e aproximar os diferentes públicos da escola.
- ❖ Incentivar a prática da escuta activa e da empatia entre os membros da comunidade escolar. Ouvir atentamente as opiniões e necessidades dos estudantes, pais, professores e funcionários, colocar-se no lugar do outro e respeitar as diferentes perspectivas são atitudes essenciais para construir relações saudáveis e produtivas dentro da escola.
- ❖ Promover a valorização da comunicação interpessoal como um elemento fundamental para o desenvolvimento pessoal e académico dos estudantes.
- ❖ Incentivar a comunicação clara, assertiva e respeitosa desde cedo, através de actividades e dinâmicas educativas, pode contribuir para formar indivíduos mais confiantes, colaborativos e preparados para lidar com os desafios do mundo contemporâneo.

Em resumo, investir na melhoria da comunicação interpessoal na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno é fundamental para promover um ambiente educativo mais inclusivo, participativo e colaborativo. A implementação de estratégias e iniciativas que estimulem o diálogo, a troca de informações e a compreensão mútua entre os diferentes membros da comunidade escolar pode contribuir significativamente para o fortalecimento dos laços de união e o aumento do desempenho educacional de todos os envolvidos.

5.3. Referências Bibliográficas

- Anne, F. (2018). *Effective Communication Across Organizational Levels*. Harvard Business Review.
- Barros, Aidilat all. (1999). *Projecto de pesquisa: Propostas metodológicas*, Editora vozes,
- Beuren, I. M. et all. (2004). *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade; teoria e Prática*, 2ª edição, São Paulo, Editora Atlas.
- Carvalho, A.V.Serafim, O.C.G. (1995). *Administração de Recursos Humanos*. 2ª Edição. São Paulo: Pioneira,
- Chiavenato, Idalberto. *Administração de Recursos Humanos*, 5ª edição, Editora Atlas, 2003.
- Chiavenato, Idalberto. *Administração: Teoria, Processo e Pratica*. 2ª Edição. MCraw hill, São Paulo, 1994
- Durbin, Andrew J. (1998). *Princípios de Administração*. 4ª edição, editor Afiliada, Rio de Janeiro.
- Gargallo-Castel, A. (2017). *Effective Communication in Educational Organizations*. Journal of Organizational Leadership in Education, 2 (1), 35-49.
- Gil, António Carlos. (2002). *Como elaborar projectos de pesquisa*. 4ª Edição. São Paulo, Editora Atlas.
- Gournay, Bernard. (1978). *Introdução à Ciência Administrativa*, 3ª Edição, Lisboa.
- Hampton, David R. (1983). *Administração Contemporânea*, 3ª edição, MCgraw hill, São Paulo.
- Ivala, Adelino Zacarias e tal. (2007). *Orientações para elaboração de projectos e monografias científicas*, Universidade Pedagógica - Nampula, 1ª edição.
- Lakatos, Eva Maria e Marconi AT AL. (2001). *Metodologia de trabalho científico*, 6ª edição, Atlas S.A, São Paulo.
- Martin, R. (2019). *The Importance of Effective Communication in Schools*. TeachThought.
- Michel, M. H. (2005). *Metodologia de Pesquisa Científica em ciências sociais*, São Paulo, Editora Atlas. S.A.
- Pileti Claudino. *Didáctica geral*, 14ª edição, editora Atlas, São Paulo, 199.
- Robbins, Stephen P. (2004). *Fundamentos do comportamento Organizacional*. Pretincehill, São, Paulo.

- Robbins, Stephen P. (2002). *Comportamento Organizacional*. Prentice Hall, São Paulo.
- Robbins, Stephen. P. (1956). *Administração de Recursos Humanos*, Coimbra Editora – Lisboa.
- Oliveira, S. C. (2015). *A importância da estrutura física na educação infantil*. Revista Ciências Humanas, v. 42, p. 59-70.
- Ribeiro, A. B. Santos, J. P. A. (2019). *A utilização de projectos interdisciplinares na educação básica: relato de experiência*. Revista Interdisciplinar de Pesquisa em Educação, v. 03, p. 88-98.
- Santos, M. A. (2017). *A organização do uso do tempo na escola: uma primeira aproximação*. Cadernos de Pesquisa, v. 47, p. 74-92.
- Silva, J. R. (2018). *A importância do ambiente físico na relação ensino/aprendizagem*. Revista Brasileira de Educação, v. 23, p. 37-52.
- Sousa, H. K. (2010). *Recursos humanos na educação: a importância da selecção de professores na qualidade do ensino*. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos, v. 91, p. 538-550.
- Stevens, S. (2020). *Effective Leadership Communication*. Harvard Business Review.
- Weiss, M. (2014). *A formação continuada como instrumento de aperfeiçoamento do trabalho docente*. Revista Formação Docente, v. 6, p. 47-62.
- Zen, L. L. (2016). *Metodologias pedagógicas inovadoras no ensino básico: um estudo sobre práticas utilizadas por professores premiados*. Revista Educação e Cultura Contemporânea, v. 13, p. 53-67.

d) Outras (especifique)

5. Quais medidas você acredita que a Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno deve tomar para melhorar a comunicação interpessoal e, conseqüentemente, o desempenho da comunidade escolar?

a) Contratar um profissional especializado em comunicação para auxiliar no desenvolvimento de estratégias de comunicação eficazes

b) Realizar cursos e formações para professores, pais e alunos sobre habilidades de comunicação interpessoal

c) Criar espaços físicos para promover a interação entre os membros da comunidade escolar

d) Outras (especifique).

APÊNDICE II: Guião de entrevista dirigida aos Corpo Técnico Administrativo da ESCSMN

Este inquérito é de natureza confidencial. A informação nela contida destina-se exclusivamente a tratamento estatístico em agregado para o trabalho de Licenciatura que tem como tema: Influencia Comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar: caso específico da Escola Secundaria Comunitária Santa Maria de Namuno, (2022-2023)

1. Você acredita que uma boa comunicação interpessoal influencia o desempenho da comunidade escolar?

a) Sim

b) Não

c) Não tenho certeza

2. Na sua opinião, a comunicação interpessoal entre os membros da comunidade escolar influencia positivamente ou negativamente o desempenho dos alunos na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno?

a) Sim

b) Não

c) Não tenho certeza

3. O corpo técnico administrativo se sente confortável em se comunicar com os demais membros da comunidade escolar?

a) Sim

b) Não

4. Quais são os principais desafios enfrentados na comunicação interpessoal na escola?

a) Falta de comunicação entre alunos e professores

b) Falta de comunicação entre pais e professores

c) Falta de comunicação entre alunos

d) Outros (especifique)

5. Quais medidas você acredita que a Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno deve tomar para melhorar a comunicação interpessoal e, conseqüentemente, o desempenho da comunidade escolar?

a) Contratar um profissional especializado em comunicação para auxiliar no desenvolvimento de estratégias de comunicação eficazes

b) Realizar cursos e formações para professores, pais e alunos sobre habilidades de comunicação interpessoal

c) Criar espaços físicos para promover a interação entre os membros da comunidade escolar

d) Outras (especifique)

APÊNDICE III: Guião de entrevista dirigida aos membros da Direcção da Escola Secundaria Comunitária Santa Maria de Namuno

Este inquérito é de natureza confidencial. A informação nela contida destina-se exclusivamente a tratamento estatístico em agregado para o trabalho de Licenciatura que tem como tema: Influencia Comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar: caso específico da Escola Secundaria Comunitária Santa Maria de Namuno, (2022-2023)

1. Você considera que a comunicação interpessoal influencia o desempenho da comunidade escolar?
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Não tenho certeza
2. Quais estratégias a direcção da escola utiliza para promoverem uma comunicação interpessoal eficaz entre os membros da comunidade escolar?
 - a) Realização de reuniões frequentes
 - b) Promoção de actividades de integração
 - c) Estímulo à participação dos membros da comunidade em decisões escolares
 - d) Outras estratégias (especificar)
3. Na sua opinião, como a comunicação interpessoal pode impactar positivamente o desempenho dos alunos?
 - a) Melhoria do relacionamento entre estudantes e professores
 - b) Aumento da participação dos alunos nas actividades escolares
 - c) Favorecimento do diálogo e resolução de conflitos
 - d) Outros impactos positivos (especificar)
4. Que medidas a direcção da escola adopta para solucionar possíveis problemas de comunicação interpessoal entre os membros da comunidade escolar?
 - a) Implementação de canais de comunicação eficientes
 - b) Promoção de capacitações sobre comunicação eficaz
 - c) Estabelecimento de momentos para feedback e avaliação
 - d) Outras medidas (especificar)
5. Você acredita que o desenvolvimento de habilidades de comunicação interpessoal deve ser uma prioridade na formação de professores e demais funcionários da escola?
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Não tenho certeza

APÊNDICE IV: Guião de análise documental sobre Influencia Comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar: caso específico da Escola Secundaria Comunitária Santa Maria de Namuno, (2022-2023)

Aspecto a análise

1. Identificação da escola:

- Nome da escola: Escola Secundaria Comunitária Santa Maria de Namuno
- Localização: Namuno, Moçambique
- Ano lectivo: 2022-2023

2. Fontes de informação a serem analisadas:

- Registos de frequência e desempenho académico dos alunos
- Relatórios de avaliação da escola
- Entrevistas com membros da comunidade escolar (professores, alunos, pais)
- Comunicações internas da escola (e-mails, circulares, comunicados)
- Registos de reuniões e actividades da comunidade escolar

<p>3. Metodologia de análise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação de padrões de comunicação interpessoal dentro da comunidade escolar - Análise do impacto da comunicação no engajamento dos alunos e na participação dos pais - Avaliação da eficácia da comunicação na resolução de conflitos e na promoção de um ambiente escolar positivo - Identificação de boas práticas de comunicação que contribuam para o bom desempenho da escola
<p>4. Equipe responsável pela análise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisadores da área de comunicação - Professores da escola - Membros da direcção e coordenação da escola
<p>5. Resultados esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação de pontos fortes e áreas de melhoria na comunicação interpessoal da escola - Recomendação para aprimorar a comunicação e melhorar o desempenho da comunidade escolar - Contribuição para a melhoria do ambiente escolar e o sucesso académico dos alunos.

Fonte: *Adaptada pela autora*

APÊNDICE V: Guião de observação de aulas sobre Influencia Comunicação interpessoal no desempenho da comunidade escolar: caso específico da Escola Secundaria Comunitária Santa Maria de Namuno, (2022-2023)

<i>Aspectos a observar</i>	Sim	Não
<p>1. Observação do ambiente escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Infra-estruturas e condições de trabalho; b) Atmosfera geral da escola (relações entre os diferentes membros da comunidade escolar); c) Canais de comunicação existentes (formais e informais); d) Principais problemas de comunicação identificados. 		
<p>2. Observação das interacções interpessoais:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Interacções entre estudantes; b) Interacções entre estudantes e professores; c) Interacções entre professores e funcionários; d) Comportamentos de escuta activa e empatia. 		
<p>3. Observação das práticas de comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Utilização de linguagem apropriada e respeitosa; b) Clareza na transmissão de informações; c) Inclusão da comunidade escolar nas decisões e processos de gestão. 		
<p>4. Observação dos impactos da comunicação interpessoal no desempenho escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Efeito da comunicação positiva nas relações entre colegas e na motivação dos estudantes; b) Influência da comunicação entre professores e alunos no processo de aprendizagem; c) Impacto da comunicação eficaz na resolução de conflitos e na redução da indisciplina. 		
<p>5. Recomendações para melhorar a comunicação interpessoal na Escola Secundária Comunitária Santa Maria de Namuno:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Propostas de acções para promover uma comunicação mais eficaz e inclusiva; b) Sugestões para a implementação de programas de formação em comunicação interpessoal; c) Identificação de recursos e apoios necessários para melhorar a comunicação na escola. 		

Fonte: *Adaptada pela autora*

APÊNDICE VI: Cronograma das Actividades

Os meses necessários para a realização da pesquisa, inserem-se no cronograma a seguir, enquadra as actividades e os respectivos dias de sua realização.

Nº	Actividades	Período 2024			
		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
01	Escolha do tema				
02	Elaboração do projecto				
03	Recolha de dados				
04	Análise e interpretação de dados				
05	Correcção do trabalho				
06	Entrega de trabalho				
07	Defesa				

Fonte: Adaptada pela autora

APÊNDICE VII: Orçamento do projecto

N/O	Item	Quantidade	Preço unit.	Total
Material de trabalho				
01	Digitação do trabalho	1	40,00	1.400,00
02	Impressão	4	5,00	1.200,00
03	Resma de papel	2	300,00	600,00
04	Blocos A5	2	25,00	50,00
05	Esferográficas	5	10,00	50,00
06	Lápis de carvão	2	10,00	20,00
07	Encadernação	3	50,00	5.250,00
08	Pasta de arquivo	1	150,00	150,00
Subtotal 1			8. 720,00 Mts	
Alimentação				
01	Sandes	10	50,00	500,00
02	Refrescos	10	40,00	400,00
03	Garrafas de água (1,5 ltr)	10	50,00	500,00
Subtotal 2				1.400,00
Transporte				
	Distancia	Unidade		
Táxi Mota	(2km)	1 dia	10	100,00
Subtotal 3				1.000,00Mts
Total geral				11.120,00Mt

Fonte: Adaptada pela autora

ANEXOS



Anexo I: Alunos da Escola Secundaria Comunitária Santa Maria de Namuno



Anexo II: Recito escolar