

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E RELAÇÕES INTERPESSOAIS: PREPARANDO CONTADORES PARA O MERCADO DE TRABALHO

Anderson Carlos da Silva¹

Artur Ribeiro de Assunção²

Daniel Ferreira Hassel Mendes³

Ieso Costa Marques⁴

José Fernando Muniz Barbosa⁵

Márcio Dourado Rocha⁶

Maysa de Fátima Moreira Rodrigues⁷

Regiane Janaina Silva de Menezes⁸

RESUMO

O Relato de Experiência aborda a comunicação assertiva que é uma competência essencial para o desenvolvimento de relações interpessoais eficazes, sobretudo na atuação dos contadores. No mercado de trabalho contemporâneo, marcado pela competitividade e pela necessidade de integração multidisciplinar, saber comunicar-se de forma clara e respeitosa fortalece o trabalho em equipe e a confiança profissional. Além do domínio técnico, o contador precisa desenvolver habilidades comportamentais que favoreçam a negociação, a liderança e a resolução de conflitos. A assertividade possibilita a expressão de opiniões e limites sem agressividade ou passividade. E diante dos novos cenários, novas tecnologias, a Universidade Evangélica de Goiás (Unievangélica) desenvolveu estratégias para manter e inovar a qualidade de ensino preparando futuros contadores para o mercado exigindo, portanto, alinhar conhecimento técnico à competência interpessoal, garantindo maior eficácia e valorização da profissão.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação assertiva, relações interpessoais, contador, mercado de trabalho

¹Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, anderson.silva@unievangolica.edu.br :

² Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, artur-assuncao@outlook.com

³ Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, danielhmendes@hotmail.com

⁴ Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, iesocosta@unievangolica.edu.br :

⁵ Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, fernandomuniz@hotmail.com :

⁶ Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, marcio.rocha@unievangolica.edu.br :

⁷ Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, maysa.rodrigues@docente.unievangolica.edu.br

⁸ Mestre, UNIEVANGÉLICA - Universidade Evangélica de Goiás, regiane.menezes@unievangolica.edu.br :

INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho exige do contador não apenas domínio técnico, mas também competências comunicacionais e relacionais que favoreçam a interação em ambientes profissionais complexos. A comunicação assertiva, nesse contexto, torna-se um diferencial, pois possibilita expressar ideias de forma clara, objetiva e respeitosa, sem passividade ou agressividade.

Segundo Guimarães e Maciel (2022), “a comunicação assertiva como condição para a aprendizagem significativa” fortalece as relações interpessoais e contribui para a cooperação, sendo igualmente essencial no ambiente de trabalho. Nesse sentido, a formação em Ciências Contábeis deve transcender o ensino técnico, contemplando práticas que desenvolvam habilidades comunicacionais.

Pastor e Anecleto (2023) defendem que a racionalidade comunicativa é essencial à formação continuada, estimulando a autonomia e a capacidade de diálogo. No campo contábil, essa competência é crucial, já que o profissional precisa negociar com clientes, dialogar com gestores e intermediar interesses de diferentes áreas.

Para Silva, Cunha e Neto (2024), as relações interpessoais influenciam diretamente na motivação e no desempenho. Contadores que dominam a comunicação assertiva constroem vínculos sólidos e consolidam sua imagem profissional. Assim, preparar contadores para o mercado de trabalho requer unir conhecimento técnico à competência interpessoal, tornando a assertividade um elemento estratégico para o exercício da profissão.

Além disso, é necessário compreender que a comunicação assertiva não é apenas uma habilidade desejável, mas uma exigência das organizações modernas, que valorizam profissionais capazes de articular conhecimento técnico e relações humanas. Ambientes de trabalho pautados pelo diálogo favorecem a inovação, a cooperação e a tomada de decisão ética. Desse modo, a educação superior tem o desafio de proporcionar metodologias que estimulem a prática comunicativa, promovendo experiências de liderança, negociação e resolução de conflitos. Preparar contadores para o futuro significa,

portanto, integrar teoria, técnica e habilidades interpessoais, consolidando a profissão em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo.

Este trabalho tem a motivação central socializar um relato de experiência voltado para a inovação dentro da sala de aula, visto que a educação precisa constantemente reinventar-se diante das transformações sociais e profissionais. Para Freire (1996), “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua produção ou a sua construção”, o que reforça a importância de metodologias que estimulem a prática e a participação ativa dos estudantes. Na mesma direção, Moran (2015) defende que a aprendizagem significativa depende da integração entre teoria, prática e vivências, tornando o processo educativo mais dinâmico e conectado às demandas do mundo real.

Nesse sentido, durante um projeto de extensão a Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA), os alunos de Ciências Contábeis foram desafiados a apresentar relatórios gerenciais a pequenos empresários locais. Embora dominassem os cálculos e a legislação, muitos tiveram dificuldade em transmitir as informações de forma clara e assertiva, o que limitou a compreensão dos gestores e a aplicação prática dos dados. A experiência evidenciou que a comunicação assertiva e as relações interpessoais são competências tão relevantes quanto o domínio técnico. Para superar essa lacuna, foi implementada uma oficina de comunicação e técnicas de argumentação, possibilitando aos alunos exercitar postura, clareza e assertividade. O resultado foi perceptível: os relatórios passaram a ser melhor compreendidos e os estudantes reconheceram a importância de integrar habilidades interpessoais ao conhecimento técnico.

Assim, o relato confirma que preparar contadores para o mercado de trabalho requer não apenas a formação técnica, mas também experiências inovadoras em sala de aula que desenvolvam competências relacionais, indispensáveis para o exercício profissional no contexto atual.

RELATO DE EXPERIÊNCIA

A experiência aqui relatada surge da observação cotidiana da prática docente no curso de Ciências Contábeis da Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA), onde

se identificou uma lacuna significativa entre o domínio técnico dos estudantes e sua capacidade de comunicar-se de forma assertiva com diferentes públicos. Conforme destacam Lopes, Pinho e Barbosa (2021), "as competências técnicas, embora essenciais, não são suficientes para o pleno exercício da profissão contábil, sendo necessário desenvolver habilidades de relacionamento interpessoal e comunicação eficaz".

Durante o projeto de extensão mencionado na introdução, ficou evidente que os alunos dominavam cálculos, legislação e elaboração técnica de relatórios, mas apresentavam dificuldades em traduzir essas informações para linguagem acessível aos gestores. Esta constatação alinha-se ao que afirma Marion (2012, p. 28): "o contador moderno precisa ser um comunicador por excelência, capaz de transformar dados numéricos em informações compreensíveis para a tomada de decisão". Essa realidade motivou a implementação de práticas pedagógicas específicas voltadas ao desenvolvimento de competências comportamentais integradas à formação técnica.

Diagnóstico das Dificuldades Comunicacionais

As principais dificuldades observadas incluíam o uso excessivo de jargão técnico, com estudantes utilizando termos como "competência", "fato gerador" e "regime de caixa" sem contextualização adequada para empresários sem formação contábil. A insegurança na comunicação oral manifestava-se através de nervosismo excessivo, contato visual deficiente e velocidade de fala acelerada durante apresentações. Também se observou dificuldade em hierarquizar informações, com tendência a apresentar todos os dados disponíveis sem distinguir o essencial do acessório, além da gestão inadequada de questionamentos, percebidos como críticas pessoais. Para Oliveira e Silva (2018), essas dificuldades são comuns na formação contábil tradicional, que historicamente priorizou aspectos técnicos em detrimento das habilidades comportamentais.

Estratégias Pedagógicas Implementadas

Diante desse cenário, foram implementadas práticas pedagógicas voltadas ao

desenvolvimento da comunicação assertiva, integradas às disciplinas de Contabilidade Gerencial, Controladoria e Auditoria. Seguindo Berbel (2011), que destaca a importância das metodologias ativas, privilegiou-se a prática em detrimento de exposições teóricas extensas. Os alunos passaram a apresentar oralmente as análises e relatórios elaborados, sendo avaliados pelo conteúdo técnico e pela clareza comunicacional. Conforme Del Prette e Del Prette (2017, p. 54), "assertividade é a habilidade de expressar sentimentos, desejos e opiniões de modo direto, honesto e apropriado ao contexto, respeitando a si mesmo e ao outro".

Exercícios regulares de tradução de linguagem técnica foram incorporados, desafiando os estudantes a reformular termos contábeis em linguagem acessível. Simulações de atendimento a clientes foram realizadas em duplas, com situações cotidianas como orientação tributária e apresentação de resultados financeiros. O feedback estruturado tornou-se componente fundamental, com colegas e professor fornecendo devolutiva após cada apresentação. Conforme Hattie e Timperley (2007), feedback efetivo deve indicar onde o aluno está, para onde precisa ir e como chegar lá. Foi introduzida também a prática de registros reflexivos após atividades comunicacionais relevantes, inspirados na pedagogia de Freire (1996), onde alunos documentam a situação vivenciada, autopercepção de desempenho, dificuldades e aprendizados.

ESTRUTURA METODOLÓGICA

A experiência consolidou-se em estrutura metodológica permanente, baseada no modelo de ensino híbrido. Segundo Bacich e Moran (2018, p. 45), "o ensino híbrido combina atividades presenciais e online, promovendo personalização da aprendizagem e protagonismo do estudante". A estrutura articula três momentos complementares: pré-aula, aula e pós-aula, permitindo maior aproveitamento do tempo presencial para atividades práticas.

Pré-Aula: Preparação

ANAIS DO 49º SEMINÁRIO DE ATUALIZAÇÃO DE PRÁTICAS DOCENTES

Antes das aulas, os estudantes acessam materiais no ambiente virtual, incluindo textos sobre comunicação assertiva aplicada à contabilidade, vídeos demonstrativos de apresentações eficazes e casos práticos para análise prévia. Conforme Bergmann e Sams (2016), a sala de aula invertida permite que o tempo presencial seja dedicado à prática, não à transmissão de informações básicas. Os alunos são incentivados a registrar dúvidas para discussão nos encontros presenciais.

Aula: Prática Supervisionada

Os encontros presenciais privilegiam atividades práticas. Inicia-se com retomada de conceitos e esclarecimento de dúvidas, seguida de demonstração pelo professor de técnicas comunicacionais aplicadas a situações contábeis reais. O núcleo da aula concentra-se em simulações progressivamente mais complexas, onde alunos apresentam relatórios, orientam gestores e mediam situações de conflito. Conforme Vygotsky (1991), a aprendizagem colaborativa potencializa o desenvolvimento de competências. Encerra-se com feedback coletivo, discussão sobre padrões observados e sistematização de aprendizados.

Pós-Aula: Aplicação

Após os encontros, os estudantes realizam aplicação prática das técnicas em contextos reais (apresentação em outra disciplina, atendimento no Núcleo de Práticas Contábeis, explicação de conceito para não-especialista). O registro reflexivo é obrigatório, incluindo descrição da situação, estratégias utilizadas, autopercepção de desempenho e aprendizados. A avaliação entre pares complementa as atividades, desenvolvendo capacidade crítica e construtiva. Para Schön (2000), a reflexão sobre a ação permite ao profissional desenvolver conhecimento prático sistematicamente.

RESULTADOS OBSERVADOS

A implementação dessa metodologia demonstrou impactos significativos no cotidiano do curso. Observou-se melhoria na qualidade das apresentações acadêmicas, com trabalhos em diferentes disciplinas demonstrando maior clareza, melhor estruturação e adequação de linguagem ao público. O aumento da confiança dos estudantes manifestou-se na participação mais ativa em debates e apresentações voluntárias. O feedback positivo de empresários atendidos em projetos confirmou melhor compreensão dos relatórios e maior aplicabilidade das orientações recebidas. O desenvolvimento integral também foi observado, com impacto positivo em competências como trabalho em equipe e gestão de conflitos. Esses resultados corroboram Santos (2019), que identificou correlação positiva entre habilidades comunicacionais e desempenho profissional de contadores.

Desafios Enfrentados e Conexão com o Mercado

A experiência evidenciou desafios como resistência inicial de alguns alunos, superada através da criação de ambiente onde erros são tratados como oportunidades de aprendizado. O tempo de dedicação docente mostrou-se significativo, mas os resultados justificam o investimento. Foram desenvolvidas rubricas com critérios observáveis para avaliação mais objetiva. Para Perrenoud (2000), ensinar exige disposição para ajustar estratégias conforme necessidades identificadas. Parcerias com escritórios contábeis e profissionais proporcionam contato com expectativas reais do mercado. Segundo Cardoso, Riccio e Albuquerque (2009), empregadores valorizam em contadores, além do conhecimento técnico, comunicação eficaz, trabalho em equipe e capacidade de relacionamento interpessoal, validando a relevância desta experiência pedagógica.

CONCLUSÃO

O relato de experiência apresentado evidencia que a comunicação assertiva é uma competência essencial para o desenvolvimento profissional de contadores no contexto contemporâneo. Embora o domínio técnico ainda seja fundamental, as demandas do mercado de trabalho atual destacam a importância de habilidades interpessoais que

possibilitem ao profissional estabelecer diálogos claros, fortalecer relações interpessoais e atender às exigências de diversos públicos.

A experiência conduzida no curso de Ciências Contábeis da Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA) reafirmou que a integração entre conhecimento técnico e competências comportamentais é indispensável para formar profissionais completos. Os resultados obtidos, como a evolução na qualidade das apresentações acadêmicas, a maior confiança dos alunos e o feedback positivo de empresários locais, corroboram a relevância de estratégias pedagógicas inovadoras que valorizem a prática, o feedback estruturado e a reflexão contínua.

Apesar dos desafios enfrentados, como a resistência inicial dos alunos e o tempo demandado para implementar as metodologias, a experiência demonstrou que preparar contadores para o mercado de trabalho envolve ir além das práticas tradicionais de ensino. A integração de metodologias ativas, como o ensino híbrido e as simulações de situações reais, favorece o desenvolvimento de competências abrangentes, alinhadas às expectativas das organizações modernas.

Conclui-se que a comunicação assertiva não é apenas uma habilidade complementar, mas uma exigência cada vez mais valorizada pelas organizações e indispensável para o sucesso no exercício da profissão contábil. Assim, experiências como esta são essenciais para formar profissionais capazes de atender às complexas demandas do mercado, contribuindo para a valorização e consolidação da contabilidade como uma área estratégica e indispensável no mundo corporativo.

REFERÊNCIAS

BACICH, L.; MORAN, J. **Metodologias ativas para uma educação inovadora: uma abordagem teórico-prática**. Porto Alegre: Penso, 2018.

BERBEL, N. A. N. **As metodologias ativas e a promoção da autonomia de estudantes**.

Semina: Ciências Sociais e Humanas, Londrina, v. 32, n. 1, p. 25-40, jan./jun. 2011.

BERGMANN, J.; SAMS, A. **Sala de aula invertida: uma metodologia ativa de aprendizagem.** Rio de Janeiro: LTC, 2016.

CARDOSO, R. L.; RICCIO, E. L.; ALBUQUERQUE, L. G. **Competências do contador: um estudo sobre a existência de uma estrutura de interdependência.** Revista de Administração, São Paulo, v. 44, n. 4, p. 365-379, out./dez. 2009.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Competência social e habilidades sociais: manual teórico-prático.** Petrópolis: Vozes, 2017.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GUIMARÃES, E.; MACIEL, A. **Comunicação assertiva como condição para a aprendizagem significativa.** *Research, Society and Development*, v. 11, n. 16, p. 1-12, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/34212>. Acesso em: 25 de set. 2025.

HATTIE, J.; TIMPERLEY, H. **The power of feedback.** *Review of Educational Research*, v. 77, n. 1, p. 81-112, 2007.

LOPES, J. E. G.; PINHO, J. C. C.; BARBOSA, M. A. G. **Competências comportamentais na formação do contador: percepção de docentes e discentes.** *Advances in Scientific and Applied Accounting*, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 123-140, jan./abr. 2021.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial.** 16. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MORAN, José Manuel. **Metodologias ativas para uma aprendizagem mais profunda.** São Paulo: ECA/USP, 2015. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/moran/>. Acesso em: 30 de set. 2025.

OLIVEIRA, A. B. S.; SILVA, E. C. **Competências comunicacionais na formação do contador.** *Revista Brasileira de Contabilidade*, Brasília, n. 234, p. 68-79, nov./dez. 2018.

PASTOR, A.; ANECLETO, M. **Racionalidade comunicativa e formação continuada: reflexões sobre a prática docente.** *Revista de Educação e Saberes*, v. 12, n. 2, p. 44-59, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/revs/article/view/3148>. Acesso em: 20 de set. 2025.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar.** Porto Alegre: Artmed, 2000.

SANTOS, V. dos. **Habilidades de comunicação e desempenho profissional de contadores: um estudo empírico.** *Revista Contabilidade & Finanças*, São Paulo, v. 30, n.

81, p. 371-386, set./dez. 2019.

SCHÖN, D. A. **Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e a aprendizagem.** Porto Alegre: Artmed, 2000.

SILVA, R.; CUNHA, J.; NETO, F. **Relações interpessoais e motivação no ensino de Ciências Contábeis: percepções de orientandos.** *SciELO Preprints*, p. 1-15, 2024. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/2758>. Acesso em: 30 de set. 2025.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores.** 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.