

COMUNICAÇÃO

ASSERTIVA



|  |    |
|--|----|
| Os fatores que influenciam a comunicação | 3  |
| Canais sensoriais                        | 5  |
| Estilos de comunicadores                 | 8  |
| Treino da assertividade                  | 12 |
| Inventários de autodiagnóstico           | 14 |
| Quer saber mais?                         | 22 |



SU  
MÁ  
RIO

# OS FATORES QUE INFLUENCIAM A COMUNICAÇÃO



Nossa **educação**, **estímulos familiares** e **religiosos**, além de alguns **aspectos genéticos** podem influenciar nossa forma de comunicar. Chamamos a isso de **bases psicológicas da assertividade**.

## AUTOESTIMA

O comportamento assertivo pressupõe a existência de **autoafirmação**, uma forma de “*espelho*” onde nossa imagem se reflete. Quanto mais a pessoa desenvolve mecanismos que **elevem sua autoimagem**, haverá um aumento gradativo de sua autoestima.

## EMPATIA

Consiste na **capacidade de nos colocarmos no lugar do outro**, procurando compreendê-lo, e pressupõe uma boa **capacidade de escuta**, bem como uma capacidade de **entendimento de si mesmo e do outro**.

## FACILIDADE DE ADAPTAÇÃO

Pressupõe que a pessoa assertiva é aquela que é capaz de **se colocar à altura da outra pessoa**, adaptando sua linguagem ao ambiente e às situações.



## AUTOANÁLISE

Capacidade de verificar constantemente as **possibilidades de melhorias** em sua forma de se comunicar.

Saber que **o bom comunicador não nasce pronto** e que está sempre aprendendo.

## LÓCUS DE CONTROLE INTERNO

Capacidade de se colocar no **comando de sua própria vida**. Assumir reponsabilidade por suas realizações positivas e negativas. Não atribuir aos outros a responsabilidade por seus próprios atos.

## AUTOCONTROLE

Refere-se em a pessoa manter o **equilíbrio emocional em seus contatos com os outros**. Requer inteligência emocional para manter-se íntegro em situações que assim o exigem.

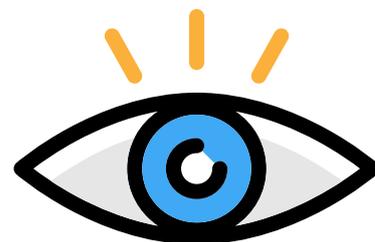


# 2 CANAIS SENSORIAIS

O que são e como o conhecimento dos canais sensoriais pode melhorar a comunicação?

São conjuntos de **aparelhos sensoriais** ou **filtros mentais**, utilizados *inconscientemente* pelo cérebro para **interpretar o que sentimos por meio dos cinco órgãos do sentido**. Conhecê-los possibilita uma maior compreensão de si mesmo e facilita a comunicação com os demais.

## CANAL VISUAL



São pessoas que **compreendem melhor quando formam imagens mentais**.

Podemos identificar essa tendência pelo **comportamento do indivíduo** e seus **movimentos de olhos**, bem como pelo uso de **palavras associadas a descrições visuais**, como: *bonito, forma, colorido, brilho, aparência, “eu vejo que você”, etc.*

### SINAIS

- Voz normalmente alta e rápida;
- Respiração curta e superficial;
- Olhos buscando imagens mentais, normalmente olhando para cima;
- Gestos autoritários e postura ereta.

# CANAL AUDITIVO



**Percebem por sensações predominantemente sonoras.**

Sente-se mais confortáveis quando **estimuladas através de sons agradáveis** ou que despertem lembranças positivas. Podem ser identificadas pela forma que **descrevem preferências e necessidades**, utilizando bastante palavras como: “ouvi dizer”, “estão falando”, *harmonia, barulho, som, etc.*

## SINAIS

- Voz modulada, cadenciada e musical;
- Respiração intermediária, pouco perceptível;
- Olhos tendendo à horizontal e para os lados;
- Gestos calmos, cabeça inclinada, queixo apoiado;

# CANAL CINESTÉSICO

Representado pelos **estímulos táteis e sensações emocionais**. As pessoas mais **sensíveis ao canal cinestésico** frequentemente usam expressões como: “eu sinto”, “eu percebi”, *macio, áspero, duro, confortável, simpático, etc.*



## SINAIS

- Voz lenta, procurando palavras que descrevam sensações;
- Respiração lenta, profunda e com pausas;
- Olhos voltados para o chão, pensativos;
- Gestos contidos, protegendo o plexo ou debruçado sobre a mesa;

## Exemplos de expressões de cada canal:

| GERAL  | VISUAL  | AUDITIVO                                       | CINESTÉSICO   |
|--|---|--|---|
| Eu compreendo você.                          | Eu vejo seu ponto de vista.                           | Eu ouvi o que você estava dizendo.             | Eu senti que fiquei tocado com o que você estava dizendo. |
| Eu quero comunicar alguma coisa a você.      | Eu quero que dê uma olhada nisso.                     | Eu quero fazer isto alto e nítido.             | Eu quero que você agarre isso.                            |
| Você entende o que estou tentando comunicar? | Estou pintando um quadro claro?                       | O que estou dizendo soa certo para você?       | Você é capaz de apreender?                                |
| Eu sei que isso é verdade.                   | Eu sei, sem sombra de dúvida, que isso é verdade.     | Esta informação é correta palavra por palavra. | Esta informação é sólida como uma rocha.                  |
| Eu não estou certo sobre isso.               | Isto é bastante obscuro para mim.                     | Isto realmente não soa compreensível.          | Não estou certo de o estar acompanhando.                  |
| Eu não gosto do que você está dizendo.       | Tenho uma visão sombria de sua perspectiva.           | Isto não encontra eco em mim.                  | O que você está maquinando não me parece certo.           |
| A vida é boa.                                | Minha imagem mental da vida é brilhante e cristalina. | A vida está em perfeita harmonia.              | A vida parece quente e linda.                             |



# ESTILOS DE COMUNICADORES 3

## O estilo de comunicador pode influenciar o processo de comunicação?

Como vimos até aqui, **vários fatores influenciam o processo de comunicação**. Portanto, uma **forma de falar mais agressiva** ou a **ausência de posicionamento** são altamente prejudiciais para uma **comunicação efetiva**.

Um dos objetivos de qualquer interação entre pessoas é a **fluidez da comunicação** a tal ponto que a **mensagem seja entendida pelos envolvidos**.

Sabe-se, no entanto, que **a forma como a mensagem é comunicada pode gerar sentimentos positivos ou não**, o que por consequência facilita ou dificulta a eficácia do processo de comunicação.

Vejamos a relação:

### COMUNICAÇÃO AGRESSIVA

Gera medo, insegurança, revolta contida ou explícita, entre outras.

### COMUNICAÇÃO PASSIVA

Gera dúvidas, insegurança, acomodação, etc.

### COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Gera segurança, autonomia, liberdade de expressão, etc.

Vamos conhecer um pouco cada um dos estilos?

# ESTILO AGRESSIVO

## CARACTERÍSTICAS

**O objetivo principal é dominar os outros.** Sentem-se **superiores** aos outros. Tendem a **não respeitar** os direitos e desejos do outro. Gostam de **exercer controle sobre as pessoas**.

São pessoas tidas como "**não desejáveis**" pelos outros. Procuram atingir os seus objetivos "*passando por cima*" dos outros. Gostam de **se impor**, recorrem ao **autoritarismo**.

Gostam de **falar alto** para mostrar superioridade. **Interrompe** os outros, não os deixando falar. **Intimida com o olhar**. Utiliza a **ironia**, **intolerância**, às vezes recorre à **brutalidade**.



## CONSEQUÊNCIAS

**Estimula as respostas igualmente agressivas.** **Afasta as pessoas** do seu convívio. **Perde a confiança** dos outros. Em médio prazo contribui para o **desgaste das relações**, uma vez que os outros se sentem agredidos. Dependendo do grau hierárquico **gera medo e baixa criatividade**.

# ESTILO PASSIVO

## CARACTERÍSTICAS

**Não gosta de incomodar** os outros. **Nunca manifesta** os seus sentimentos, pensamentos e desejos. Prefere fazer o que não gosta, a ter que dizer **não** a alguém. **Evita o confronto.** Procura sempre **agradar**.

**Desiste** muitas vezes, por achar que não vale a pena. Possui um elevado respeito pelos outros, em detrimento do respeito por si próprio. Manifesta sinais não verbais de **ansiedade**, como **desviar o olhar**.

## CONSEQUÊNCIAS

**Perde o respeito por si próprio.** Fica **ressentido**, devido às manipulações e agressões a que é submetido. **Passa despercebido**, assim como as suas qualidades. **Perde oportunidades.** Ao fugir das situações conflituvas, **não amadurecem**.

# ESTILO PASSIVO AGRESSIVO

## CARACTERÍSTICAS

Utiliza os demais como **válvula de escape**. Algumas vezes **distorce a informação** que lhe é dada, **manipulando-a**, aumentando ou diminuindo conforme os seus interesses. **Reclama** da situação sempre para os outros e não para o foco do problema.

## CONSEQUÊNCIAS

Pessoas evitam o convívio com alguém que só reclama. Com o passar do tempo, este estilo de comunicador acaba **perdendo a credibilidade e confiança dos outros**. Quando é descoberto, procura **desacreditar quem o descobriu**.





## ESTILO ASSERTIVO

### CARACTERÍSTICAS

**Sempre analisa e pondera** todos os fatos antes de falar. É um **bom ouvinte**, mas **sabe se posicionar no momento certo** apresentando suas ideias, sugestões ou posicionamentos. É **franco, honesto e equilibrado** ao falar com o outro sabendo dosar o tom de voz, o olhar e os gestos.

### CONSEQUÊNCIAS

**Gera confiança e credibilidade.** É **respeitado** e sempre **consultado** pelos demais em situações críticas. Cria uma atmosfera positiva em todas as situações em que estiver envolvido.

# 4 TREINO DA ASSERTIVIDADE

É possível desenvolver a assertividade através da prática de uma técnica, o **D.E.E.C.**, desenvolvida por um estudioso chamado **Anthony Bower**.

O objetivo desta técnica é **ajudar a exercitar nossa capacidade de autoafirmação (assertividade) de forma positiva e construtiva nas relações interpessoais.** Veja o **significado do DEEC** logo abaixo:



## DESCREVER

Descreva de forma **clara** o comportamento (**FATOS**) do outro que tenha lhe afetado de alguma forma.



## EXPRESSAR

Expresse os **sentimentos** e/ou **impactos** que o comportamento do outro trouxe à você ou à situação.



## ESPECIFICAR

Especifique **alternativas** ou formas de modificar o comportamento ou situação e deixe que ele **escolha** a melhor.



## CONSEQUÊNCIA

Apresente as possíveis **consequências positivas** da **mudança** para motivá-lo a agir de outra forma.

Vamos a um exemplo:

*Um colega seu ficou de lhe passar algumas informações até o final do dia para que pudesse montar um relatório para apresentar ao seu gestor no dia seguinte pela manhã. Seu colega foi embora e não lhe passou estas informações, esquecendo de avisá-lo onde poderia encontrá-las.*



Veja uma possibilidade utilizando a técnica do DEEC:

**D**

*Você me prometeu repassar as informações que lhe pedi até o final do dia de ontem...*

**E**

*...Estas informações eram muito importantes para montar o relatório para apresentar ao nosso gestor e eu passei por uma situação bastante desconfortável hoje pela manhã. Me senti desrespeitado e frustrado por não entregar ao nosso gestor...*

**E**

*...Peço, por gentileza, que da próxima vez que isso venha a acontecer, você me informe com antecedência para que eu possa buscar outra forma de conseguir as informações e poder montar o relatório com tranquilidade...*

**C**

*...Desta forma seremos mais produtivos e vistos como pessoas responsáveis por nossas tarefas e entregas diárias, sendo mais valorizados por nosso gestor.*

# INVENTÁRIOS DE AUTODIAGNÓSTICO

# 5

Vamos exercitar?

## ESTILO DE COMUNICADOR

Nos quadradinhos **cinza**, em cada pergunta, dê uma nota **a você mesmo**, de **0 a 5**, onde:

- 0 *Nunca ou muito diferente de mim*
- 1 *Moderadamente*
- 2 *Às Vezes*
- 3 *Frequentemente*
- 4 *Muito frequentemente*
- 5 *Sempre ou exatamente como*

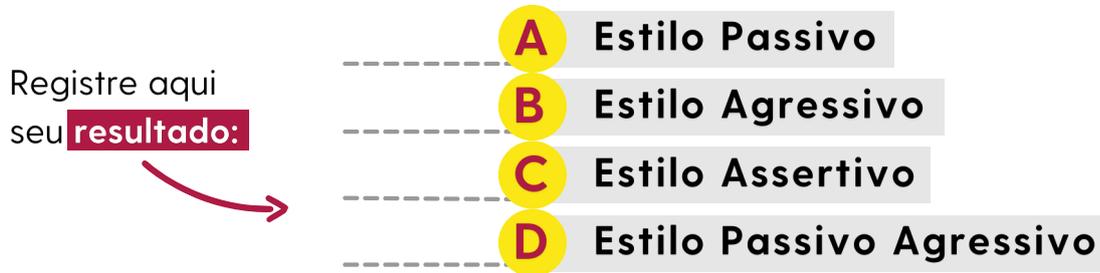
|   |   | A | B | C | D |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Quando enfrento alguém sobre determinado problema, sinto-me bastante constrangido.  |   |   |   |   |
| 2 | Permaneço calmo e confiante ao defrontar-me com sarcasmo, escárnio ou críticas ofensivas.                                     |   |   |   |   |
| 3 | Perco a calma facilmente  |   |   |   |   |
| 4 | Procuro resolver os problemas diretamente, sem culpar ou julgar os outros.  |   |   |   |   |
| 5 | Acho certo pedir o que desejo ou expor meus sentimentos.  |   |   |   |   |
| 6 | Sinto-me à vontade quanto ao grau de contato visual que estabeleço com outras pessoas e creio que elas também sentem o mesmo. |   |   |   |   |
| 7 | Sinto-me facilmente constrangido pelo ridículo ou sarcasmo.   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |

|  |  | A | B | C | D            |
|--|--|---|---|---|--------------|
| 8  | É mais importante obter o que desejo do que conquistar a simpatia das pessoas.   |   |   |   |              |
| 9  | Prefiro mil vezes quando as pessoas adivinham meus desejos.  |   |   |   |              |
| 10   | Confio em minha habilidade de resolver satisfatoriamente a maioria das situações de trabalho que envolve confronto com outras pessoas.                                 |   |   |   |              |
| 11   | Elevarei o tom de voz ou usarei de olhares ofensivos ou sarcasmo para conseguir o que desejo.  |   |   |   |              |
| 12   | Usarei de sarcasmo ou piadas para afirmar meu ponto de vista.  |   |   |   |              |
| 13   | Paciência não é o meu forte.   |   |   |   |              |
| 14   | Conquistar a simpatia das pessoas é o mais importante para mim, ainda que, algumas vezes, precise, para isso, "comprar" sua colaboração.                               |   |   |   |              |
| 15   | Detesto confrontos e farei tudo que estiver ao meu alcance para evitá-los.   |   |   |   |              |
| 16   | Realmente não gosto de confrontos. Usarei, então, de outros meios para manifestar meus sentimentos, tais como observações "cortantes" ou manifestações de impaciência. |   |   |   |              |
| 17   | Posso não ser muito direto com as pessoas, mas elas conseguem perceber o que eu penso a respeito delas só de olhar para mim.   |   |   |   |              |
| 18   | É fácil para mim agredir ou apontar o dedo indicador para as pessoas.  |   |   |   |              |
| 19   | Manifesto impaciência em relação aos outros através de expressão corporal.   |   |   |   |              |
| 20   | Se for solicitado a fazer algo que não queira, ainda assim atenderei o pedido, mas, propositalmente, não o farei bem quanto poderia.                                   |   |   |   |              |
| <b>FONTE:</b> Livro "Seja Assertivo!" - Vera Martins |  |   |   |   |              |
|  |  |   |   |   | <b>TOTAL</b> |

Agora que você preencheu, **some** cada coluna e veja **suas pontuações**.

## Análise de resultados de ESTILO DE COMUNICADOR

As **letras de cada coluna** correspondem aos seguintes estilos de comportamento:



Quanto maior a sua nota em cada uma das colunas, mais propenso você será para apresentar um determinado ESTILO DE COMPORTAMENTO, em que:

### **A** Estilo Passivo

Ansioso por **evitar confronto**. Evita abordagem direta. Abre mão dos seus direitos pelo outro (cede facilmente). Muito **preocupado com aprovação social**. **Justificação excessiva**. Pouco contato visual/atitude defensiva.

### **B** Estilo Agressivo

**Ansioso por vencer**, mesmo à custa do outro. Faz **abordagens diretas**, mas sem tato (habilidade) com o outro. Faz valer apenas os seus direitos e ignora os do outro. **Culpa os outros** e usa **sarcasmo** para “ganhar” a situação. Máximo contato visual/ voz alta/atitude agressiva.

### **C** Estilo Assertivo

Busca **defender seus desejos, sem ignorar os dos outros**. Faz abordagem direta, mas exprimindo **respeito** pela pessoa. **Ouve e procura entender a perspectiva do outro**. Aceita acordos e soluções integradoras. Expõe claramente suas posições, opiniões e sentimentos. Sua **autoestima** está acima de sua preocupação por aprovação social.

### **D** Estilo Passivo Agressivo

Apresenta um **comportamento misto**, com elementos de **agressividade** e **passividade**. Ansioso por acertar as contas sem correr riscos de confronto. Dá **respostas indiretas**. Mínimo contato visual / postura fechada.

Não se esqueça de que **o comportamento é situacional**, ou seja, podemos modificá-lo de acordo com as situações que o ambiente nos apresenta.

No entanto, é natural que tenhamos uma determinada **tendência**, que corresponde ao nosso **padrão mais usual**, influenciada por diversos aspectos da nossa personalidade e do nosso próprio controle sobre as emoções.

Por isso, não encare o resultado como **“rótulo”**, mas como uma **tendência**, que pode ser reforçada ou modificada de acordo com seus **objetivos pessoais!**

## Agora é com você!

➔ Trace seu **plano de ação** para as melhorias que julgar importante.



## CANAIS SENSORIAIS

Escolha 20 palavras na lista abaixo que, por qualquer razão, mais o impressionam ou se destacam na sua percepção:

|                  |                  |               |
|------------------|------------------|---------------|
| 01. Trovejar     | 23. Timbre       | 45. Aroma     |
| 02. Retrato      | 24. Focalizar    | 46. Ritmo     |
| 03. Mordida      | 25. Perfume      | 47. Úmido     |
| 04. Desafinado   | 26. Ofuscar      | 48. Retórica  |
| 05. Auréola      | 27. Barulho      | 49. Gorjeio   |
| 06. Mexer        | 28. Panorama     | 50. Áspero    |
| 07. Emoção       | 29. Eloquência   | 51. Pálido    |
| 08. Trombeta     | 30. Periscópio   | 52. Vozerio   |
| 09. Aparência    | 31. Assobio      | 53. Veludo    |
| 10. Miragem      | 32. Colorir      | 54. Claridade |
| 11. Grunhido     | 33. Campainha    | 55. Observar  |
| 12. Ventania     | 34. Mergulhar    | 56. Silêncio  |
| 13. Conforto     | 35. Discurso     | 57. Arrancar  |
| 14. Audiência    | 36. Queimadura   | 58. Brilhante |
| 15. Desbotado    | 37. Murmurar     | 59. Orquestra |
| 16. Coceira      | 38. Saboroso     | 60. Paisagem  |
| 17. Ruborizar    | 39. Gesticular   | 61. Textura   |
| 18. Palpável     | 40. Espinho      | 62. Acústico  |
| 19. Iluminação   | 41. Estampa      | 63. Segurar   |
| 20. Doçura       | 42. Sensação     | 64. Espelho   |
| 21. Eco          | 43. Sotaque      | 65. Sinfonia  |
| 22. Transparecer | 44. Visualização | 66. Cenário   |

**Transfira suas respostas para o quadro abaixo**, marcando somente os números das palavras que você escolheu e depois anotando abaixo, na **linha dos totais**, quantas palavras foram marcadas em cada grupo (A, B ou C):

|              | A     | B     | C     |
|--------------|-------|-------|-------|
|              | 02    | 01    | 03    |
|              | 05    | 04    | 06    |
|              | 09    | 08    | 07    |
|              | 10    | 11    | 12    |
|              | 15    | 14    | 13    |
|              | 17    | 21    | 16    |
|              | 19    | 23    | 18    |
|              | 22    | 27    | 20    |
|              | 24    | 29    | 25    |
|              | 26    | 31    | 34    |
|              | 28    | 33    | 36    |
|              | 30    | 35    | 38    |
|              | 32    | 37    | 39    |
|              | 41    | 43    | 40    |
|              | 44    | 46    | 42    |
|              | 51    | 48    | 45    |
|              | 54    | 49    | 47    |
|              | 55    | 52    | 50    |
|              | 58    | 56    | 53    |
|              | 60    | 59    | 57    |
|              | 64    | 62    | 61    |
|              | 66    | 65    | 63    |
| <b>TOTAL</b> | ----- | ----- | ----- |

## Análise de resultados de **CANAIS SENSORIAIS**

As letras de cada coluna correspondem aos seguintes canais:

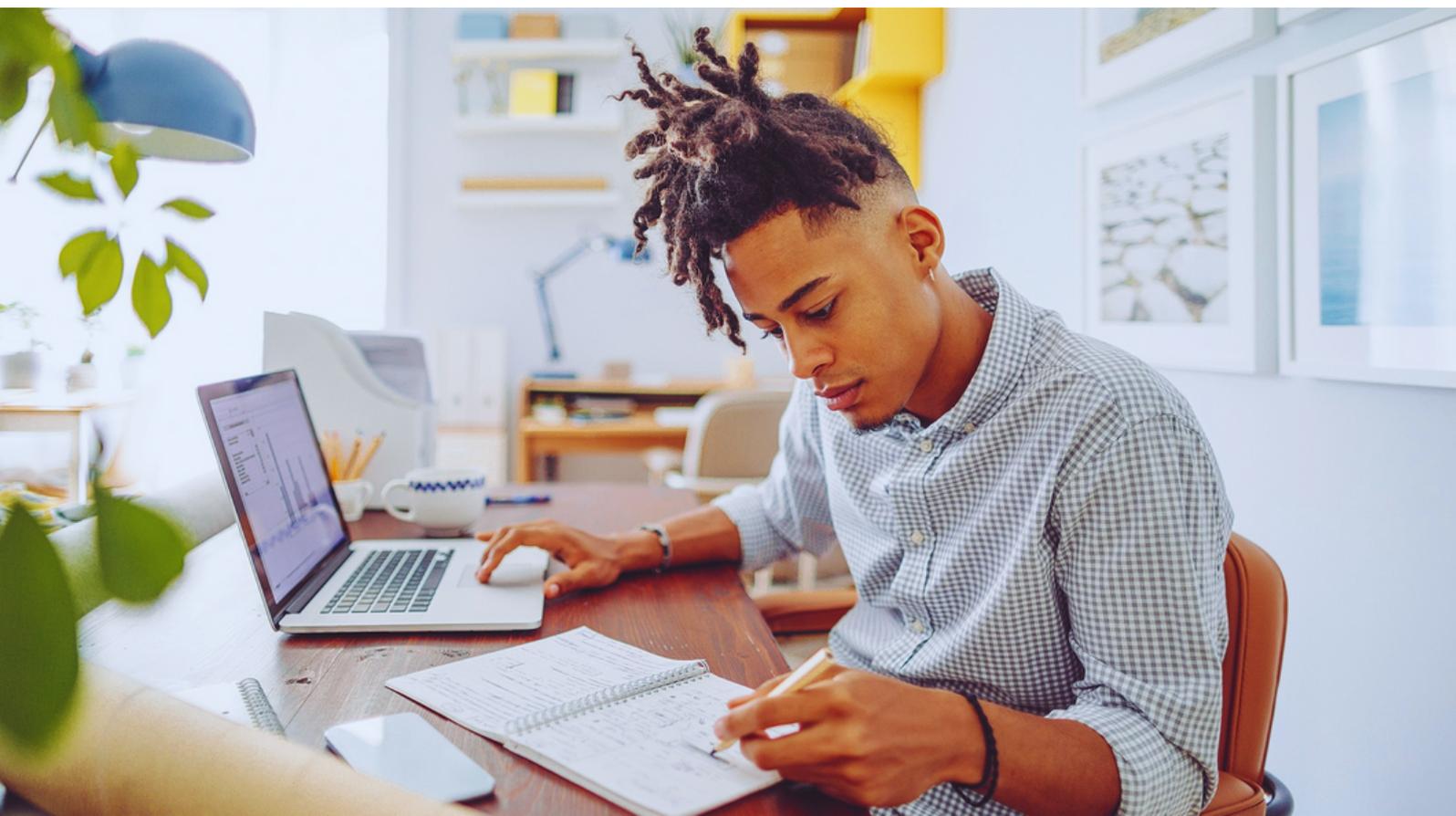
|   |             |
|---|-------------|
| A | VISUAL      |
| B | AUDITIVO    |
| C | CINESTÉSICO |

*E aí?! Qual foi a sua maior pontuação?*

Lembre-se de que **transitamos por todos os canais**. Um deles pode aparecer como sendo o mais **predominante** sobre os demais.

Pode ocorrer também que seu resultado seja bem **equilibrado em termos numéricos**. Isso pode indicar que você esteja conseguindo equilibrar bem os canais sensoriais.

Agora que você identificou seu canal predominante e aquele que necessita de mais atenção, que tal **fazer um plano de ação para melhorias?**



## Características de cada canal:

|                                | VISUAL   | AUDITIVO  | CINESTÉSICO  |
|--------------------------------|--|---|--|
| <b>Movimento Respiratório</b>  | Superficial, na porção superior dos pulmões.   | Medianos, movimentos torácicos  | Profundos e lentos, abdominais   |
| <b>Ritmo Respiratório</b>      | Acelerado  | Mediano   | Lento  |
| <b>Tônus Muscular</b>          | Tenso na nuca e ombros   | Normalmente tenso   | Descontraído   |
| <b>Postura</b>                 | Cabeça ligeiramente projetada para a frente  | Cabeça mais inclinada para um dos lados   | Ombros caídos, cabeça disposta medianamente enquadrada nos ombros  |
| <b>Voz</b>                     | Torrentes rápidas de palavras, tom anasalado ou estridente, velocidade rápida de fala  | Equilíbrio entre ritmo e tonalidade clara (voz de locutor de tele jornalismo), boa pronúncia das palavras, voz agradável  | Ritmo mais lento, pausas longas; volume baixo e profundo   |
| <b>Estilo de Aprendizagem</b>  | Aprende por visão; observa demonstrações; gosta de ler e imaginar as cenas descritas no livro; tem boa concentração; rápido na compreensão.  | Aprende por instruções verbais; gosta de diálogos; evita descrições longas; não presta muita atenção nas ilustrações; move os lábios quando lê; subvocaliza.            | Aprende fazendo, por envolvimento direto; prefere ir logo para a ação; não é bom leitor.   |
| <b>Memória</b>                 | Lembra-se bem dos rostos mas se esquece dos nomes; escreve e anota através de esquemas, resumos e simbólicos; lembra bem das imagens.  | Lembra os nomes mas esquece os rostos; decora as coisas por repetição auditiva.   | Lembra-se melhor das coisas que fez e não daquelas que viu ou ouviu.   |
| <b>Para resolver problemas</b> | Delibera e planeja bem; organiza os pensamentos e tem boa visão das soluções e alternativas.   | Fala sobre os problemas; testa as soluções verbalmente.   | Ataca fisicamente o problema; Impulsividade; ação; escolhe soluções que envolvem muitas atividades.  |
| <b>Aparência geral</b>         | Limpo; metucioso; gosta de ordem e de coisas bonitas.  | Combinar roupas não é tão importante; prefere explicar as escolhas.   | Limpo; mas logo se desarruma por causa das atividades. Sem muito senso estético, conforto é essencial.   |
| <b>Comunicação</b>             | Quieto; não fala muito e se o faz fala muito rápido. Impacienta-se quando tem que ouvir explicações longas; uso desajeitado das palavras; descreve coisas com detalhes; usa predicados verbais do tipo “veja bem ..., claro... , brilhante” etc. | Gosta de ouvir mas não consegue esperar para falar, descrições são longas e repetitivas, usa predicados verbas do tipo: “ouça..., escute..., deixe-me explicar...” etc. | Gesticula quando fala; não é bom ouvinte; fica muito perto quando fala ou ouve; perde rápido o interesse por discursos; usa predicados do tipo: “sinto que..., pegue..., firme..., concreto...” etc. |

# QUER SABER MAIS?

# 6



## SEJA ASSERTIVO

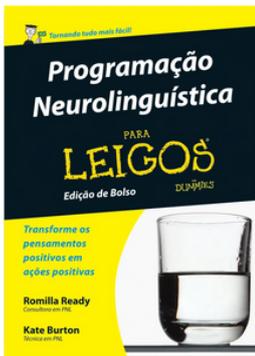
**Vera L. Martins**

Campus, Rio de Janeiro. 2005

## COMUNICAÇÃO ASSERTIVA: aprenda a arte de falar e influenciar

**Débora Brum**

Literare Books, 2021



## PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA PARA LEIGOS

**Romilla Ready**

Alta Books. 2009

FILME

## O DISCURSO DO REI



FILME

## O DIABO VESTE PRADA

## NOSSOS CONTATOS



(41) 99643-5995 / (41) 99245-4384



claudia@exodustreinamentos.com.br  
vera@exodustreinamentos.com.br



[www.exodustreinamentos.com.br](http://www.exodustreinamentos.com.br)



@exodustreinamentos



@exodustreinamentosbrasil



@exodustreinamentos

