



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

MILENA ESPINDOLA TIMOTEO

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL:

**UM ESTUDO SOBRE A LINGUAGEM CORPORAL E SUA IMPORTÂNCIA NAS
ORGANIZAÇÕES**

Assis

2019



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

MILENA ESPINDOLA TIMOTEO

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL:

**UM ESTUDO SOBRE A LINGUAGEM CORPORAL E SUA IMPORTÂNCIA NAS
ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito à obtenção do Certificado de Conclusão.

Orientador(a): Prof.^a Dra. Márcia Valéria Seródio Carbone

Assis

2019

FICHA CATALOGRÁFICA

T585c TIMOTEO, Milena Espindola
**Comunicação não verbal: Um estudo sobre a comunicação
linguagem corporal e sua importância nas organizações** / Milena
Espindola Timoteo. Assis, 2019.

47p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – Fundação
Educativa do Município de Assis – FEMA

Orientador(a): Prof.^a Dra. Márcia Valéria Seródio Carbone

1. Comunicação não verbal. 2. Linguagem corporal. 3. Organizações.

CDD: 158

Biblioteca da FEMA

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL:

UM ESTUDO SOBRE A LINGUAGEM CORPORAL E SUA IMPORTÂNCIA NAS
ORGANIZAÇÕES

MILENA ESPINDOLA TIMOTEO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, avaliado pela seguinte comissão examinadora:

Orientador(a): _____
Prof.^a Dra. Márcia Valéria Seródio Carbone

Examinador(a): _____
Prof. Ms. Hilário Vetore Neto

Assis
2019

*Dedico este trabalho à minha mãe,
Adriana, que muito me apoiou e me
incentivou a chegar até aqui.*

AGRADECIMENTOS

A todos os professores do curso de Administração da FEMA – IMESA que, de uma forma ou de outra, direta ou indiretamente, contribuíram para minha formação.

A Professora Doutora Márcia Valéria Seródio Carbone, pela confiança, paciência e orientação.

Ao curso de Administração da FEMA em geral, pelas oportunidades, experiências e aprendizado.

“O mais importante na comunicação é ouvir o que não foi dito.”

Peter Drucker

RESUMO

Buscamos, neste trabalho, refletir sobre a importância da comunicação não verbal e linguagem corporal, observando como ela impacta nas relações interpessoais dentro do ambiente organizacional. O objetivo desta pesquisa é investigar o modo como a comunicação não verbal ocorre e analisar como o conhecimento sobre a linguagem corporal pode auxiliar de forma positiva no desenvolvimento das atividades nas empresas. Este estudo é uma pesquisa exploratória, tendo como apoio a pesquisa bibliográfica para elaboração da fundamentação teórica, que estabeleceu a base para seu desenvolvimento. Este tipo de pesquisa tem como propósito desenvolver, esclarecer e modificar conceitos, ideias e pensamentos sobre o tema.

Palavras-chave: comunicação não verbal; linguagem corporal; organizações.

ABSTRACT

This piece of work reflects on the importance of non verbal communication and body language, taking into consideration how it impacts on the interpersonal relationships in organizational environment. The objective of this research is to investigate how non verbal communication happens and analyse how the body language knowledge can help on business development. This research is an explanatory research, being supported by bibliografic research to teoric fundamentation development. This research has the purpose to develop, clarify and modify concepts, ideas and thoughts about the theme.

Keywords: non verbal comunication; body language; organizations.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Tipos de linguagem.....	15
Figura 2: Processo de comunicação.....	16
Figura 3: Exemplos de comunicação verbal.....	19
Figura 4: A regra de comunicação pessoal 7-38-55 de Albert Mehrabian.....	20
Figura 5: Cena do filme “Tempos Modernos” 1936.....	21
Figura 6: Exemplos de expressões faciais.....	22
Figura 7: Exemplos de posturas.....	24
Figura 8: Posicionamento do tórax.....	31
Figura 9: Olhar para cima.....	38
Figura 10: Lábios comprimidos.....	38
Figura 11: Gesto de afirmação autoritário.....	39
Figura 12: Gesto de interligar os pontos.....	39
Figura 13: Palma da mão para cima.....	40
Figura 14: Gestos de dificuldade em argumentar.....	40
Figura 15: Gesto de amezinhar conflitos.....	41
Figura 16: Palmas juntas, com os dedos apontados para cima.....	41
Figura 17: Gesto de questionamento.....	42
Figura 18: Apontar com o dedo indicador.....	42
Figura 19: Gesto de cima para baixo com o dedo indicador.....	43
Figura 20: Esfregar o nariz.....	43

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES	14
3. A COMUNICAÇÃO HUMANA.....	17
3.1. COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL	18
3.2. FORMAS NÃO VERBAIS DE COMUNICAÇÃO	22
4. LINGUAGEM DO CORPO NA COMUNICAÇÃO	27
4.1. AS DIMENSÕES DA LINGUAGEM CORPORAL.....	28
5. LINGUAGEM CORPORAL NAS EMPRESAS	33
5.1. A IMPORTÂNCIA DO NÃO VERBAL NAS ORGANIZAÇÕES	35
6. ANÁLISE DE LINGUAGEM CORPORAL EM UMA ENTREVISTA	37
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
8. REFERÊNCIAS.....	46

1. INTRODUÇÃO

A comunicação está presente desde o início da história do homem sobre a terra, isto porque, somente através dela nós conseguimos trocar informações, ideias, experiências, e sobreviver. O homem não seria o que é hoje se não pudesse trocar informações, com isso, torna-se necessário um estudo aprofundado dessa ciência social da qual chamamos de “comunicação”, sendo ela verbal ou não verbal, ela tem sua importância por ser indispensável na vida de qualquer ser humano, é uma das principais competências necessárias para todos. Comunicar envolve a ideia de partilhar, de compartilhar e de transferir a informação entre dois ou mais sistemas.

Existem dois tipos de comunicação, a verbal e a não verbal. A comunicação verbal exterioriza o ser social e é realizada através da linguagem falada ou escrita. E a comunicação não verbal exterioriza o ser psicológico, pois tem a função de demonstrar sentimentos, involuntariamente, essa comunicação se dá a partir de gestos, postura, tom de voz, expressões faciais, movimentos dos olhos, proximidade entre emissor e receptor, posição da cabeça, aparência física, símbolos, objetos, cores e figuras.

A presente pesquisa visa explorar, conhecer e aprender sobre as diferentes formas de comunicação e linguagem não verbal, analisar como esse tipo de comunicação influencia na maneira como as pessoas se comunicam no meio corporativo, e como é importante para as relações no ambiente de trabalho, pois a linguagem não verbal costuma ser complexa, e facilmente mal interpretada, podendo causar conflitos e gerar desentendimentos.

A linguagem não verbal corresponde a maior parte no processo de comunicação, pois muito do que comunicamos não é dito em palavras, mas é comunicado pelo corpo. Nosso corpo fala, mesmo antes de abrirmos a boca, e na maioria das vezes não consegue mentir, portanto, é essencial conhecer e perceber os sinais do não verbal, pois só assim cada um conhecerá genuinamente os sentimentos ou as intenções do outro.

No ambiente organizacional, pouco é o conhecimento do não verbal, fazendo com que a má interpretação deste tipo de comunicação gere discórdias, e/ou situações desagradáveis. Por essa razão, o estudo pretende buscar uma solução para tais problemas através das respostas das seguintes questões: Como a má comunicação não

verbal interfere nos relacionamentos interpessoais? Qual é a importância da comunicação não verbal nas organizações?

Assim, a atual pesquisa tem como principal objetivo decifrar as formas de comunicação não verbal e conhecer os tipos de linguagem corporal a fim de melhorar as relações interpessoais, tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho fazendo com que um saiba decifrar com clareza a mensagem do outro, trazendo harmonia nas relações e melhorando a qualidade no trabalho.

Se pararmos para analisar, veremos que ainda existem muitas dificuldades em fazer a mensagem transmitida ser compreendida ou aceita com sinceridade nas relações de trabalho, tal dificuldade se deve, na maioria das vezes, pela dissociação entre a comunicação verbal e não verbal, quando uma não reforça a outra, e com isso os empregados muitas vezes não aceitam como verdadeiras as mensagens transmitidas.

Nós, seres humanos, muitas vezes nos expressamos mal, transmitindo sem perceber uma mensagem verbal diferente da mensagem corporal, o que pode dificultar a compreensão da mensagem que queremos passar, fazendo com que gere desconfiança naquilo que dizemos por parte de quem nos ouve, portanto há uma necessidade em compreender e valorizar o não verbal e a linguagem corporal, pois ela proporciona evolução nas relações.

Outro elemento fundamental que justifica essa pesquisa é o fato de que, na área de Administração não existem muitos estudos sobre a linguagem não verbal de forma tão específica, o que faz-se necessário a averiguação de tal tema, visto que é de grande interesse, importância e contribuição para a área.

O interesse pelo tema surgiu após a reflexão de leituras e vídeos sobre linguagem corporal, despertando curiosidade de investigar e compreender como ocorre, além de esclarecer ideias acerca deste tipo de comunicação voltada à linguagem do corpo e as diferentes formas de comunicação não verbal.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

É importante destacar que comunicação e linguagem não são sinônimos, pois possuem significados diferentes.

Linguagem é um sistema de símbolos ou sinais do qual o homem se utiliza para se comunicar com os demais, expressar suas ideias e suas emoções. É o código que possibilita a comunicação, isto é, somente é possível se comunicar quando todos conhecem o código usado, por exemplo, o mesmo idioma. Portanto, linguagem é um sistema de comunicação, e com isso, andam sempre juntas no processo de comunicação.

Penteado (2001) considera “Linguagem” como:

[...] toda Comunicação compreensiva, de pessoa a pessoa. A aquisição de conhecimento sobre Linguagem é parte integrante da Comunicação humana, *porque Linguagem é Comunicação e porque os limites da Linguagem constituem os limites do conhecimento.*

Qualquer conhecimento será incompleto, até ser comunicável e só será comunicável, através da Linguagem.

A linguagem divide-se em três vertentes: **1 - linguagem verbal**, que utiliza a palavra, seja na oralidade ou na escrita; **2 - linguagem não verbal**, que engloba todos os recursos que servem para se comunicar, exceto a fala e a escrita, como por exemplo, imagens, símbolos, gestos, expressão facial e corporal, tom de voz, postura, códigos, dentre outros já citados anteriormente; **3 - linguagem mista**, também conhecida como linguagem híbrida, que agrega as duas modalidades, ou seja, que utiliza a linguagem verbal e não verbal para produzir a mensagem.



Figura 1: Tipos de linguagem

Fonte: <https://www.linguaportuguesa.blog.br/linguaportuguesa> (acesso em 21/06/2019)

Já a comunicação, segundo o **Dicionário Aurélio** (1999) significa, dentre outras acepções:

- a) Ato ou efeito de comunicar (-se).
- b) Ato ou efeito de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados, quer através da linguagem falada ou escrita, quer de outros sinais, signos ou símbolos, quer de aparelhamento técnico especializado, sonoro e/ou visual.
- c) A capacidade de trocar ou discutir ideias, de dialogar, de conversar, com vista ao bom entendimento entre pessoas.

Etimologicamente, o termo “comunicação” é derivado do latim *communicare*, que significa partilhar, tornar comum. Portanto, de acordo com a etimologia e a definição do dicionário dito acima, podemos dizer que a comunicação é o processo no qual um indivíduo pode partilhar informações, pensamentos, histórias, sensações, ideias ou qualquer outra coisa.

O processo de comunicação envolve os seguintes elementos:

- Emissor: quem transmite a mensagem ao receptor; codificador; quem inicia o processo de conversação.
- Receptor: quem recebe a mensagem; decodificador; quem interpreta a mensagem enviada pelo emissor.

- Mensagem: é o objeto da comunicação; conjunto de sinais; aquilo que se quer comunicar.
- Ambiente: é o contexto no qual as mensagens são transmitidas e recebidas; local.
- Canal: é o meio pelo qual a mensagem foi transmitida (oral, escrito, visual ou corporal).
- Código: é o conjunto de sinais ou signos, linguísticos ou não, comuns ao emissor e receptor.
- Ruído: é tudo aquilo que interfere na comunicação (barulho, falta de iluminação, velocidade da fala, interferência no rádio, etc.)
- Resposta ou *feedback*: é a resposta do receptor ao emissor que permite saber se a mensagem foi ou não compreendida.

De fato, emissor, receptor e mensagem são os elementos principais, faltando qualquer um deles, não se completa o processo de comunicação humana.

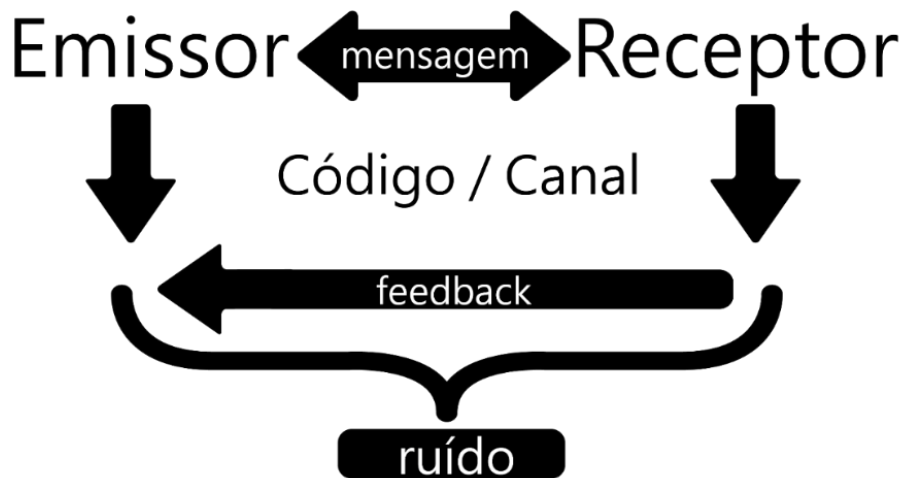


Figura 2: Processo de comunicação

Fonte: <http://www.metodista.br/ead/rea/processo-de-comunicacao/> (acesso em 20/06/2019)

Nos explica a imagem, que a comunicação ocorre quando o emissor transmite uma mensagem para o receptor, por meio de um canal. O receptor interpretará a mensagem, que pode ou não ter chegado até ele com algum tipo de ruído/barreira, e então, dará o *feedback*/resposta ao emissor, invertendo o processo, completando assim o processo de comunicação.

3. A COMUNICAÇÃO HUMANA

A comunicação humana surgiu, muito provavelmente, de uma necessidade de sobrevivência desde os mais primitivos estágios de civilização. Antes mesmo da fala ser criada, nossos ancestrais mais primitivos já se comunicavam por meio da linguagem rudimentar desenvolvida por meio de gesticulações, sons e expressões.

Segundo Davis (1979), a espécie humana começou a se comunicar através de seus corpos, com gestos, posturas, gritos e grunhidos, que eram os meios que possuíam para se compreenderem, ou seja, a comunicação se desenvolvia por meio de canais não verbais.

Nos primórdios da raça humana, antes da evolução da linguagem, o homem se comunicava através do único meio de que dispunha: o não-verbal. Os animais ainda se comunicam desse jeito e muitos deles conseguem trocar informações com um alcance bem mais amplo do que era possível imaginar até há bem pouco tempo atrás (DAVIS, 1979, p. 50).

Historiadores relatam que na Pré-História o homem buscou se comunicar posteriormente através de desenhos feitos em paredes de cavernas, e com este tipo de representação, conhecida como “pintura rupestre”, eles trocavam mensagens, passavam ideias, transmitiam desejos e necessidades.

Sem dúvidas, em um determinado momento desse passado, o homem aprendeu a relacionar objetos e a criar utensílios para poder sobreviver, ensinando isso aos demais, através de gestos e repetição do processo, criando assim uma forma primitiva e simples de comunicação.

A espécie humana, com o processo evolutivo, elaborou e dominou, no decorrer da evolução da linguagem, códigos que viriam a ser utilizados na comunicação tanto oral quanto escrita. Com o tempo, a comunicação foi adquirindo formas mais claras e evoluídas, facilitando a comunicação não só entre os povos de uma mesma tribo, como também entre diferentes tribos.

Os seres humanos carregam dentro de si a necessidade de se comunicar, já que se trata de um ser que não nasceu para viver sozinho, mas sim em grupos e comunidades,

trocando ideias e interagindo, adquirindo conhecimento e sabedoria. Seja ela verbal ou não verbal, a comunicação tem sua importância por ser essencial na vida de qualquer ser humano.

3.1. Comunicação Verbal e Não Verbal

Como já mencionado anteriormente, existem dois tipos de comunicação, a verbal e a não verbal. Ambas devem caminhar sempre juntas, pois uma complementa a outra.

Comunicação verbal é todo tipo de troca de informações por meio de linguagem escrita ou oral. É a forma de comunicação mais utilizada devido à sua capacidade de transmitir ideias de grande complexidade, e para que haja êxito neste tipo de comunicação, é necessário que as mensagens passadas sejam claras, isso significa que o receptor da mensagem precisa compreender o que lê ou ouve.

A comunicação verbal oral é a mais comum, principalmente nas relações interpessoais, refere-se à emissão de palavras e sons que utilizamos para nos comunicar. Ela possibilita a interação entre pessoas ou grupos, que é um portal para aquisição de conhecimentos.

Já a comunicação verbal escrita é o registo de observações, como pensamentos, interrogações, informações e sentimentos. Foi um grande marco evolutivo na transmissão do conhecimento humano, pois antigamente a informação era passada de forma oral, o que impedia a evolução devido a impossibilidade de acúmulo de conhecimento na memória humana. Com o desenvolvimento da escrita, o homem passou a contar com uma memória extra, o que possibilitou a evolução intelectual, e a partir daí, a memória humana passou a ser livre para buscar novos conhecimentos (PORTO).

A seguir, alguns exemplos de comunicação verbal escrita e oral:

Verbal escrita	Verbal oral
<ul style="list-style-type: none"> • Livros. • Cartazes. • Jornais. • Cartas. • Telegramas, etc... 	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo entre duas pessoas. • Rádio. • TV. • Telefone, etc...

Figura 3: Exemplos de comunicação verbal

Fonte: <https://pt.slideshare.net/comunicacaonee/comunicacao-verbal-10591976> (acesso em 01/07/2019)

Comunicação não verbal contempla todas as formas de se comunicar exceto fala ou escrita, ela está relacionada ao nosso psicológico e por conta disso demonstra sentimentos involuntariamente durante um processo de comunicação.

Essa comunicação fascina a humanidade desde seus primórdios, pois envolve todas as manifestações de comportamento não expressas por palavras, tais como os gestos, as expressões faciais, as posturas, os olhares, o toque, orientações do corpo, a distância entre os indivíduos e, ainda, organização dos objetos no espaço. Pode ser observada também na pintura, escultura, entre outras formas de expressão humana. Está presente na nossa rotina mas, muitas vezes, não temos consciência de sua ocorrência e nem de como acontece.

A comunicação não verbal está ligada indiretamente as nossas emoções, por esta razão, através dela conseguimos identificar se uma pessoa está mentindo, se está ansiosa, se está irritada, tudo isso porque a o corpo não consegue esconder tais sentimentos com facilidade. “Para os estudiosos das ciências humanas, é importante conhecer e perceber os sinais da comunicação não verbal, pois só assim cada um conhecerá verdadeiramente os sentimentos do outro.” (TERCIOTTI; MACARENCO, 2013, p. 205).

Albert Mehrabian (apud MORETTO), psicólogo e grande estudioso das comunicações, principalmente em relação ao ser humano, em um de seus estudos nos anos 60 afirmou que apenas 7% da comunicação é feita com as palavras, os 93% restante são feitas de maneira não verbal, sendo 38% tom de voz e 55% corporal, ou seja, no processo de

comunicação, a relevância das palavras em uma interação entre pessoas é apenas indireta. Com isso fica evidente que a comunicação não verbal é responsável por uma parte imensa da nossa comunicação.

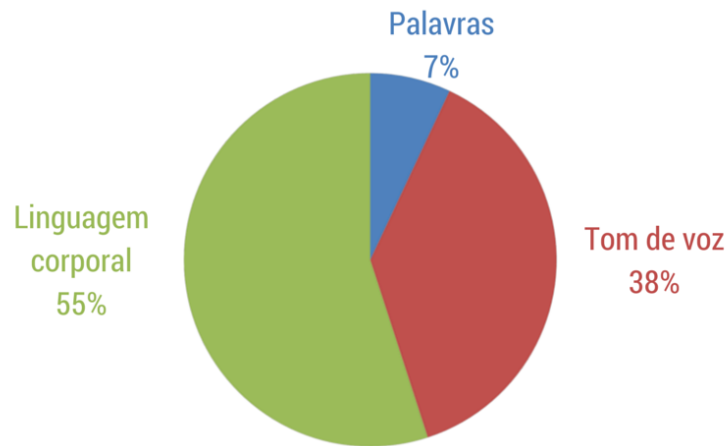


Figura 4: A regra de comunicação pessoal 7-38-55 de Albert Mehrabian

Fonte: (RELVAS, p. 1)

Silva (2012) diz que devemos ter o cuidado e o conhecimento necessário para decodificar os sinais não verbais, considerando que muitas vezes a boca diz uma coisa, enquanto o corpo fala outra completamente diferente.

O não verbal é tão importante, que mesmo estando entre povos, culturas e países diferentes, há uma compreensão da mensagem através das expressões não verbais, pois um sorriso é sempre um sorriso, o choro é sempre choro, o desespero é sempre aparente, enfim, é possível decifrar as mensagens que são passadas somente pelos sinais não verbais. Por exemplo, ao assistir um filme num idioma que o telespectador desconhece, mesmo nessas condições, ele é capaz de perceber as emoções e expressões dos personagens.

A maior prova da força da comunicação não verbal foi o cinema mudo, podemos citar um exemplo bem conhecido que é o filme “Tempos Modernos”, de Charles Chaplin lançado em 1936. O filme transmite com nitidez a mensagem da rotina de trabalho, da insatisfação, da mudança dos tempos para um tempo mais voltado à automação.



Figura 5: Cena do filme “Tempos Modernos” 1936

Fonte: (PRIEB, 2012, p. 1)

A comunicação não verbal é usada por todos apesar de nem todos saberem usá-la da melhor forma. É fato que ela exerce um papel fundamental nas nossas vidas, influenciando-a de diversas maneiras. Esse meio de comunicação é usado em grande parte de forma inconsciente, embora possamos igualmente usá-lo de forma consciente. Alguns cientistas afirmam que sem os elementos não verbais, a troca de mensagens seria impossível.

Sendo assim, a comunicação não verbal pode ser usada para complementar a verbal e vice-versa. Estas duas formas de comunicação podem corresponder ao seu conteúdo expresso ou ser discordantes, criando divergências entre o que o indivíduo está verbalizando e o que seu corpo está expressando (CORRAZE, 1982).

3.2. Formas Não Verbais de Comunicação

A comunicação não verbal é dividida em algumas formas para que melhor pudéssemos entender o que cada uma se representa e distingui-las. Para se fazer uma leitura dinâmica dos sinais não verbais transmitidos por uma pessoa precisamos conhecer e saber interpretar essas formas, que são denominadas de: cinésica, paralinguagem, aparência física, proxêmica e tacêsica.

A **Cinésica** é a ciência que estuda todos os movimentos corporais, ou seja, a linguagem corporal. Ela se subdivide em expressões faciais, gestos, postura corporal, olhares, e quaisquer outros gestos que acompanhem atos linguísticos se enquadram nessa categoria.

1) Expressões faciais: O rosto é o canal responsável por transmitir as emoções que sentimos, que, por sua vez, podem revelar os mais diversos sentimentos, bem como tristeza, medo, felicidade, surpresa, raiva, nojo, etc., e por mais que uma pessoa tente disfarçar, é quase impossível ocultar seu estado emocional. É um potencial em comunicação, ocupando um lugar significativo na transmissão dos nossos estados emocionais. Saber analisar as expressões faciais permite verificar a coerência entre o que foi dito e o que é mostrado, e também revela as atitudes interpessoais do indivíduo.



Figura 6: Exemplos de expressões faciais

Fonte: (TAVARES, 2017)

Furnham e Petrova (2011) fazem uma ressalva importante no que diz respeito às expressões faciais:

[...] as expressões faciais podem ser facilmente mal-interpretadas ou mal-atribuídas, visto que os sentimentos e até mesmo a percepção cognitiva das emoções podem ser experimentados de modos distintos por diferentes indivíduos. O que é assustados para uma pessoa pode ser apenas enervante para outra. Interpretamos o que está diante de nós de acordo com nosso conhecimento preexistente [...]

Esta afirmação serve também para quaisquer outras formas não verbais de se expressar, pois como dito, cada indivíduo tem sua própria percepção e interpretará de uma maneira.

2) Gesto: A gesticulação é uma série de movimentos que usamos para nos comunicar ou passar uma mensagem específica. É um aspecto relevante da linguagem corporal. Desde pequenos, somos estimulados a fazer gestos com as mãos até que aprendermos a falar. Psicólogos da área de linguagem dizem que gestos corporais são ações que transmitem um sentimento ou ideia e ocorrem sincronicamente ao gesto vocal, ou seja, sendo reproduções do pensamento.

Na maioria das vezes gestos são orgânicos e espontâneos. Embora os gestos manuais sejam os mais comuns, qualquer movimento corporal pode significar um gesto. Podendo ser de forma voluntária como acenar para alguém, por exemplo, ou de forma involuntária como balançar as pernas sem parar, o que caracteriza um possível nervosismo ou ansiedade. A análise dos gestos permite que saibamos muita coisa sobre os outros, como saber se uma pessoa está mentindo ou não, se está tímida, se está com raiva, etc.

3) Postura Corporal: Corresponde às posições que nosso corpo assume, quase sempre tem relação ao subconsciente transmitindo uma mensagem. A postura é, em grande parte, involuntária porém muito importante no processo de comunicação. Existem posturas variadas, que correspondem tanto a situações de amizade quanto indicando uma condição social. A postura também pode demonstrar o estado emocional de quem se comunica. Uma pessoa insegura, por exemplo, tende a se comunicar com as costas curvadas e a cabeça baixa, buscando não aparecer.



Figura 7: Exemplos de posturas

Fonte: (TAVARES, 2017) ; (CUSTÓDIO)

Terciotti e Macarenco (2013) apontam que a postura divide-se em dois modos: congruentes e incongruentes. No qual a postura congruente demonstra empatia e disposição verbal, já a postura incongruente indica falta de interesse, falta de empatia e discórdia.

4) Oculésia : É a forma de se comunicar através dos olhares. A frequência, a duração e a ocasião de um olhar são fatores que afetam o processo de comunicação. Manter o contato visual, não significa fixar visualmente o outro de uma forma contínua, uma vez que isso poderá tornar-se um incômodo. O olhar transmite uma série de comportamentos, desde demonstrar interesse através de um olhar fixo, ou desviar o olhar podendo indicar desinteresse ou sentimento de inferioridade, por exemplo.

A **Paralinguagem** é um conceito que se aplica às características da expressão vocal, que podem fornecer informações sobre o estado afetivo do locutor, e ainda outras emissões vocais como o bocejo, o riso, o grito, a tosse, etc. Paralinguagem são os sons que não integram o vocabulário da língua utilizada, é maneira de falar, a entonação de voz utilizada durante a comunicação, eventuais pausas nas falas, volume e velocidade da fala.

Para atrair a atenção do interlocutor, a voz deve apresentar tonalidade agradável e velocidade alternada. É importante lembrar ainda que o silêncio, tal como a voz, constitui uma importante forma de comunicação não verbal. Aliás, às vezes, o silêncio vale mais do que a fala (TERCIOTTI; MACARENCO, 2013, p. 210).

As vocalizações que emitimos durante a fala se ramificam em quatro índices paralinguísticos:

- 1) Qualidade da voz, que inclui a altura do tom de voz e o ritmo.
- 2) Caracterizadores vocais, que são sons reconhecíveis como o riso, o suspiro, o bocejo, o grito.
- 3) Qualificadores vocais, que diz respeito a maneira como as palavras são faladas, como a intensidade, o timbre e a extensão.
- 4) Sons que contribuem para o fluxo da fala, mesmo não sendo considerados palavras, comunicam alguma coisa, por exemplo: “hum”, “ahn”, “hem”, pausas, e outras interrupções de ritmo.

A “**Aparência Física** é a primeira mensagem não verbal passada na comunicação face a face. Os aspectos externos de uma pessoa traduzem a forma como ela quer ser vista, como quer ser tratada ou como se sente.” (TERCIOTTI; MACARENCO, 2013, p. 210). Aparência e forma de se vestir são essenciais para construir uma primeira impressão de alguém, além de, transmitir mensagens não verbais, normalmente relacionados ao estado emocional e à personalidade do indivíduo. Roupas e acessórios, por exemplo, são capazes de revelar gênero, idade, profissão, ocasião, religião, personalidade, estado emocional, estado socioeconômico, etc.

Proxêmica é a ciência que estuda a relação de proximidade entre pessoas durante o processo de comunicação. É a forma de interação que considera a distância interpessoal como comunicação não verbal, e está ligada ao uso que o homem faz do espaço a seu redor para se comunicar. Trata-se da influência do ambiente em que ocorre a comunicação e de outros aspectos ligados ao espaço físico. É importante ressaltar que para cada grupo cultural, existe um padrão de espaço diferente.

O homem, assim como os animais, usa seus sentidos para diferenciar as distâncias e os espaços. A distância escolhida depende da relação entre os indivíduos, dos sentimentos e atividades dos envolvidos no caso. Portanto, existe a necessidade de estarmos atentos a estas situações, visto que a forma como utilizamos o nosso espaço e o dos outros transmite diferentes significados e o modo de relação que pretendemos estabelecer.

A **Tacêsica** é um meio de comunicação não verbal que acontece a partir do ato de tocar nas pessoas ou de tocar a si mesmo. As pessoas usam o toque em geral para transmitir diversos sentimentos, através do toque é demonstrado afeto, atração, empatia ou

sedução. O ato de tocar a si próprio pode expressar tensão, nervosismo ou baixa autoestima, por exemplo. É importante destacar que, assim como a Proxêmica, a comunicação tátil também está relacionada à cultura dos comunicadores. Existem culturas que não permitem certas aproximações ou toques pois significa falta de respeito, ou até violação.

4. LINGUAGEM DO CORPO NA COMUNICAÇÃO

A comunicação não verbal envolve a linguagem corporal, uma vez que o indivíduo se expressa utilizando seu próprio corpo, através de expressões faciais, posturas corporais, distâncias físicas e gestos que são de caráter inconsciente do comunicador.

Weil e Tompakow (2013) apresentam que através da linguagem corporal, dizemos muitas coisas aos outros, e os outros também dizem muitas coisas a nós. Nosso corpo é, antes de mais nada um centro de informações para nós mesmos, é uma linguagem que não mente. Ressaltam ainda, que o estudo da linguagem do corpo permite lidar melhor consigo mesmo e com os demais.

Por esta razão, cada um precisa se autoconhecer, pois quanto mais o indivíduo se conhece, mais facilidade ele tem para decodificar a linguagem do outro e fazer com que o outro também consiga perceber sua mensagem.

Segundo Silva (2012, p. 12),

A linguagem corporal é uma importante ferramenta de comunicação. Assim, se você conseguir decifrar o que o corpo está dizendo através de seus sinais, compreenderá melhor o que os outros estão lhe transmitindo, assim como poderá se comunicar de forma mais proveitosa.

Estudos sobre a linguagem corporal vem ganhando mais destaque nos últimos tempos, visto que revelam grande importância para as comunicações em todas as áreas. Estudar as diferentes representações que o corpo assume é compreender também como o sujeito se relaciona consigo mesmo. O corpo possui inúmeras significações, tornando-se um meio de comunicação e um suporte para a identidade e para as relações sociais do indivíduo.

Conforme diz Guglielmi (2013),

Conhecer a linguagem secreta do corpo significa, também, descobrir quando recorremos a gestos de introversão ou conseguimos exprimir segurança e decisão. E pode nos ajudar a encontrar instrumentos e maneiras de tornar nossa comunicação mais verdadeira e eficaz.

Praticar a leitura da linguagem corporal nas relações interpessoais facilita o entendimento das mensagens transmitidas, pois através dela, é possível visualizar aspectos inconscientes, embutidos e não verbalizados.

A linguagem corporal tende a revelar nossa personalidade interior e nossas emoções. Ela transmite diversos tipos de informação. O modo como nosso corpo fala, molda a imagem que passamos para o mundo, a forma como as pessoas nos enxergam, o respeito, confiança e atratividade que transmitimos.

Davis (1979, p. 178) ressalta que “a linguagem, acima, de tudo, é o que diferencia o homem dos animais. Sem ela, a cultura, a história e a maioria das coisas que faz dele o que ele é, seria impossível”.

4.1. As Dimensões da Linguagem Corporal

O estudo sobre as formas de linguagem corporal é extenso e complexo, pois nosso corpo é uma caixa de surpresas. O ser humano evolui a cada dia, e com isso as formas de comunicar-se através do corpo também ganham novas percepções.

Nesta parte iremos elencar alguns dos mais conhecidos gestos, expressões, ações, tipos de linguagem que nosso corpo usa para se comunicar, com o intuito demonstrar como ocorre e o que cada um deles significa.

A seguir, alguns gestos mais comuns e seus significados retirados do livro *Comunicação Empresarial na Prática* de Sandra Terciotti e Isabel Macarenco (2013), páginas 208 e 209:

GESTOS	SIGNIFICADOS
Ausência de gesticulação	Comunicação desprazerosa
Ausência de contato físico	Falta de identificação/Submissão/Timidez
Autoagressão	Tensão/Baixa autoestima
Bocejo	Desinteresse/Sono
Braços cruzados na frente do corpo	Autodefesa
Cabeça inclinada para um dos lados	Afinidade/Timidez/Sedução

Cabeça e peito erguidos	Dominação/Segurança
Coçar a cabeça	Dúvida/Insegurança
Corpo em direção oposta ao olhar	Desinteresse/Vontade de se evadir
Corpo inclinado para frente	Aceitação/Interesse/Desinibição
Corpo inclinado para trás	Desinteresse/Rejeição
Cumprimentar abaixando a cabeça	Respeito/Submissão
As duas mãos atrás da cabeça	Dominação/Superioridade
Esfregar o nariz	Desaprovação
Forte aperto de mão	Franqueza/Interesse/Vigor físico e psicológico
Fraco aperto de mão	Desinteresse/Medo/Timidez
Homem alisando barba ou orelha	Interesse/Sedução
Imitação dos gestos do interlocutor	Identificação
Lábios presos entre os dentes	Ansiedade/Falta de vontade de falar
Manipulação contínua de objetos (canetas, chaveiros, anéis etc.)	Ansiedade
Mãos cruzadas atrás do corpo, com o queixo para cima	Autoconfiança
Mostrar as palmas das mãos	Carência/Concordância
Mulher alisando os cabelos	Carência/Sedução
Olhar fixo	Ameaça/Interesse/Ironia/Tristeza
Olhar para baixo	Insegurança/Submissão/Vergonha/Timidez
Olhar para cima	Intensa atividade intelectual
Palmas juntas, com os dedos apontados para cima	Autoconfiança/Intensa atividade intelectual
Rejeição visual	Comunicação desprazerosa
Rigidez corporal	Comunicação desprazerosa
Sentar-se na beirada da cadeira (com ou sem a bolsa no colo)	Vontade de se levantar e de se evadir o mais rápido possível
Sobrancelhas levantadas	Espanto/Surpresa

Tabela 1: Gestos e significados (TERCIOTTI; MACARENCO, 2013, p. 208-209)

É importante ressaltar que não devemos generalizar a linguagem corporal, uma vez que cada ser humano tem seu próprio e único comportamento, para saber realmente se uma pessoa está transmitindo aquilo que ela fala ou sente, devemos prestar a atenção nestes detalhes: contexto, coerência, frequência e combinações, ou seja, é necessário que haja pelo menos 3 destes sinais que indiquem que uma pessoa está ou desinteressada, ou insegura, ou interessada por exemplo.

Gestos com o olhar costumam mostrar mais emoções do que qualquer palavra ou movimento corporal. Conforme consta na tabela, olhar para baixo pode indicar tristeza, vergonha, submissão, ou também desconforto. Encarar alguém pode significar tanto atração quanto dominância, ou segundo a tabela, ameaça, ironia, interesse, etc.

O ato de fechar os olhos por um momento pode demonstrar frustração, irritação, impaciência, ou simplesmente que a pessoa está analisando seus pensamentos, refletindo ou pensando em como agir.

Mãos e pernas que ficam o tempo todo se mexendo, agitados, movendo-se de um lado para o outro são sinais que podem demonstrar impaciência ou ansiedade.

Manter a mão na cintura sugere que a pessoa está muito brava ou perdeu toda a paciência, como também pode significar um estado de ânimo agressivo ou negativo (GIVENS, p. 27).

O gesto de coçar a cabeça pode significar que o indivíduo está em dúvida ou confuso. Sugere também um estado de ânimo conflituoso.

Esfregar os olhos é um gesto que pode ser decifrado de diversas maneiras, em geral essa linguagem corporal demonstra cansaço, mas dependendo de como é utilizada, pode também demonstrar desconforto com algo que foi dito, como um sinal de desgosto.

O modo como nos sentamos também diz muita coisa sobre nós, por exemplo, uma pessoa sentada na borda da cadeira, com sua postura curvada para frente, cabeça baixa, braços apoiados no joelho, provavelmente não está interessado em ficar ali e quer sair o quanto antes. Diferente de uma pessoa interessada, que certamente se sentaria com a postura ereta, confortavelmente, cabeça para cima e prestando a atenção.

Segurar as mãos atrás das costas é um dos sinais mais confusos presentes nesta lista, pois tem vários significados. Pode ser um sinal de respeito, como as pessoas são ensinadas no exército, ou um sinal de poder, como na máfia. É preciso prestar atenção

em outros sinais e no contexto para conseguir diferenciar o significado deste em específico.

O gesto das mãos fechadas como punhos podem indicar frustração, ou sinais de que a pessoa está nervosa.

Braços cruzados normalmente é visto como uma maneira de demonstrar irritação. Porém, esse gesto também indica uma posição defensiva, ou demonstra desconforto e é uma forma de confortar a si mesmo.

Ao levantar os olhos e as sobrancelhas, a pessoa demonstra claramente surpresa/espanto ou estado de choque com alguma situação. É uma linguagem corporal popular, e de fácil identificação.

Projetar o peito para frente é um gesto que significa transparecer autoconfiança, e serve como uma maneira de intimidar o outro ou parecer mais forte. Esse sinal também é demonstrado quando encontram uma pessoa que se sintam atraídos. Segue um exemplo retirado do livro *O Corpo Fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal* de Pierre Weil e Roland Tompakow (2013):



Figura 8: Posicionamento do tórax

Fonte: (WEIL; TOMPAKOW, 2013, p. 135)

Como mostra o exemplo da imagem, cada uma das 3 formas de projetar seu peitoral passa uma visão diferente, resumidamente o primeiro significa superioridade, o segundo igualdade e o terceiro inferioridade, no que diz respeito a própria imagem de si.

O gesto dos lábios contraídos pode indicar raiva, discordância ou desgosto, como também pode indicar sinais de resistência às ideias desinteressantes que foram sugeridas em uma reunião, por exemplo.

O ato de encolher os ombros pode ser um sinal de medo e incerteza, ou uma reação de susto. O principal significado do ato de encolhimento é a fuga física de acordo com Givens (2011, p. 97), dobrando-se ou encurvando-se.

Sinais com a palma da mão para cima sugerem abertura, ou seja, “estou aberto à você”. No geral, os gestos com a palma da mão voltada para cima refletem modos de acomodação, confiança e humildade.

Gestos com a palma da mão para baixo demonstram assertividade, dominação e superioridade. Estes movimentos fazem as suas ideias parecerem mais convincentes ou demonstram um caráter mais autoritário, desigual.

Enfim, a linguagem corporal é um estudo bastante amplo e que nos últimos anos vem ganhando grande importância, novas descobertas, número de pessoas interessadas em estudar aumentando, realmente é uma ciência muito curiosa e interessante. O nosso corpo transmite milhares de expressões e micro expressões que seria preciso mais que apenas um livro para se abordar este tema de tamanha dimensão.

5. LINGUAGEM CORPORAL NAS EMPRESAS

Uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para se relacionar com as pessoas e é o que as empresas mais valorizam em um profissional, é a habilidade de comunicação. Saber se comunicar seja com quem e onde for contribui para um bom desenvolvimento pessoal e profissional.

A comunicabilidade pode causar grandes efeitos na vida de uma pessoa, através dela é possível conseguir um bom emprego, uma promoção de cargo, ter uma boa produtividade na empresa, construir um *networking*, e além disso, propiciar a satisfação e autorrealização em todos os âmbitos.

As empresas buscam no atual momento pessoas com maior capacidade de relacionamento interpessoal. Na maioria das entrevistas de seleção torna-se mais frequente e necessária a utilização de dinâmicas e técnicas que envolvam a interação entre indivíduos, pois o mais importante não é somente observar o que se fala, mas sim como se fala, ou seja, as expressões não verbais.

Porém, como vimos no decorrer da pesquisa, para se comunicar bem é necessário saber ler e analisar a linguagem não verbal das pessoas com quem se comunica, principalmente para quem exerce cargos superiores como líderes, chefes, coordenadores e diretores, por exemplo, e também cargos que lidam diretamente com pessoas como vendedores, consultores, profissional de relações públicas, etc.

A linguagem corporal é um instrumento de grande utilidade e de fácil aprendizado. Trata-se de uma competência que torna-se obrigatória para todos que lidam com o público ou desejam aperfeiçoar seus relacionamentos interpessoais.

Terciotti e Macarenco (2013) nos dizem que,

Sabendo que o corpo tem uma linguagem própria, a interpretação e o uso adequados da comunicação não verbal no ambiente de trabalho são fundamentais para um futuro profissional bem-sucedido. Como as palavras nem sempre são suficientes para expressar ideias ou sentimentos, os sinais não verbais de comunicação, aos quais recorremos todos os dias sem nos darmos conta, são imprescindíveis no processo de codificação e decodificação da mensagem em uma comunicação face a face.

É de suma importância saber decifrar a linguagem do corpo no ambiente de trabalho, pois é um local onde se lidam com pessoas, e onde há pessoas há comunicação. Conseguir compreender os motivos, os medos, pontos fortes e fracos de concorrentes ou em disputas profissionais é uma vantagem no mundo corporativo (FURNHAM; PETROVA, 2011).

De acordo com Givens (2011, p.18),

Aprender a decodificar os sinais no trabalho será útil não apenas para você se tornar um melhor ouvinte, mas também um melhor funcionário e supervisor. Observar a linguagem corporal enquanto escuta revelará as emoções por trás das palavras. Ao observar ativamente você será mais empático, persuasivo e colaborativo no trabalho. Ademais, enxergar além das palavras faladas ajudará a medir o nível de confiança ou desconfiança entre colegas. A confiança, por exemplo, pode ser afirmada por atos tão simples como olhar imperturbável, e negada por um sutil piscar de olhos.

Conforme dito acima, saber decodificar a linguagem silenciosa do não verbal se torna uma ferramenta imprescindível no meio de trabalho, pois influenciará de forma positiva praticamente em todas as relações e atividades presentes no local.

Pessoas costumam ir para o trabalho todos os dias sem se dar conta da importância da sua linguagem corporal. Todavia, a capacidade de ler e interpretar as mensagens não verbais de seus colegas, chefes e parceiros de negócios, e usá-las a seu favor, é fundamental para o sucesso de uma organização e está diretamente ligado ao poder da comunicação, ou seja, tal resultado é consequência de uma boa compreensão da comunicação.

Podemos saber mais sobre uma empresa com os seus sinais símbolos e pistas não verbais do que com seus pronunciamentos oficiais. As palavras escolhidas com cuidado no relatório anual de uma empresa podem dizer menos sobre a firma do que, digamos, o lugar onde seu presidente estaciona o carro (GIVENS, 2011, p. 220).

Givens (2011) faz uma comparação entre o jogo de pôquer e uma reunião de empresa, e ressalta que os movimentos do nosso corpo, assim como os sinais na mesa em um jogo de pôquer, são surpreendentemente reveladores na mesa de reuniões também, pois a observação dos sinais amplia nossa inteligência sobre o indivíduo, fazendo com que saibamos o máximo de cada um dos oponentes à mesa.

Tudo o que é preciso para decifrar e decodificar os sinais num local de trabalho é um olhar corajoso e destemido. Com disciplina nas observações e aplicando o conhecimento sobre as formas não verbais, o local de trabalho será um ambiente facilmente legível, pois como vantagem, verá seus colegas de trabalho toda hora, todos os dias, todas as semanas, desta forma saberá com quem está lidando.

5.1. A Importância do Não Verbal nas Organizações

Peter Drucker, considerado “pai da administração moderna”, diz que 60% de todos os problemas administrativos resultam da ineficácia da comunicação.

A comunicação é necessária em qualquer área, e nas organizações ela é uma peça-chave, pois como vimos no desenvolvimento da pesquisa, através de uma boa comunicação conseguimos grandes coisas, não só para nós mesmos como também para a organização.

E a base para uma boa comunicação é saber observar e interpretar sinais não verbais da comunicação. O conhecimento das formas de comunicação não verbal amplia nossa percepção profissional e é um dos instrumentos essenciais para melhorar a capacidade de nos comunicar.

É de suma importância que a linguagem verbal esteja de acordo com a não verbal, pois com ambas em concordância a mensagem é mais impactante e os resultados serão mais favoráveis. Ganha a empresa que aumenta sua produtividade, evita conflitos e consegue líderes e liderados com uma relação interpessoal tranquila, com índice de satisfação de clima organizacional melhor.

Através da linguagem corporal, que é um dos meios mais importantes da comunicação não verbal, é possível perceber sinais de confiança, sinceridade e empatia, o que é extremamente importante nas relações interpessoais nas empresas. Com isto, há mais segurança para fechar negócios, criar parcerias, conseguir patrocínio, entre outras vantagens.

“Observar as mudanças sutis na linguagem corporal que acompanham a fala pode ser uma das melhores maneiras de se obter vantagens. Além disso, o domínio da linguagem

corporal pode ajudar as pessoas a aprimorar seu desempenho” (FURNHAM; PETROVA, 2011, p. 25).

Outra importância de se ter o conhecimento da linguagem não verbal nas empresas é o fato de conseguir evitar problemas de comunicação, perceber sinais desonestos das pessoas, detectar mentiras, reparar em sinais de desinteresse do funcionário, poupar possíveis desentendimentos causados pela má interpretação da mensagem passada, dentre outros benefícios.

A autora Pamela Meyer, em seu livro intitulado *Liespotting: Proven Techniques to Detect Deception*, conta que a mentira dentro das empresas americanas causa um grande impacto na economia financeira das mesmas, chegando a 400 milhões de dólares de prejuízo anual. Este seria o “preço da mentira” de acordo com a autora.

Isso causa uma reflexão de que é necessário ter um conhecimento da comunicação não verbal e linguagem corporal nas empresas. Investir em palestras, *workshops*, treinamentos, conferências sobre o assunto é vital para evitar problemas e prejuízos, além de contribuir para um bom relacionamento interpessoal dos funcionários trazendo harmonia no ambiente de trabalho.

6. ANÁLISE DE LINGUAGEM CORPORAL EM UMA ENTREVISTA

Para complementar a pesquisa, trouxemos uma análise gestual, por meio de fotos, de uma entrevista pública com o ex-deputado e atual Presidente do Brasil Jair Messias Bolsonaro, que foi realizada no dia 27 de outubro de 2017, às 22h15 no programa “*Mariana Godoy Entrevista*” da RedeTV.

A entrevista está disponível em vídeo no portal da RedeTV através do seguinte *link*: <<https://www.redetv.uol.com.br/jornalismo/marianagodoyentrevista/videos/programas-na-integra/mariana-godoy-recebe-o-presidenciavel-jair-bolsonaro-psc-integra>> – acesso em 05/07/2019. Este site foi escolhido por ser público e fornecer o vídeo que foi útil para esta pesquisa.

Por se tratar do Presidente da República, e uma figura pública, cujos pronunciamentos qualquer cidadão tem direito ao acesso, não iremos opinar acerca da pessoa analisada, mas sim, analisar sua gestualidade, visto que é um personagem bastante conhecido pelas suas expressões e gestos únicos e bem característicos, se tornando um bom objeto de estudo para a linguagem não verbal.

Nesta investigação foi observado o comportamento de Jair Bolsonaro durante toda a entrevista, analisando sua linguagem corporal como meio de exemplificar o tema da pesquisa.

Para obtermos as imagens, foi utilizada a tecla *print screen* para fotografar a imagem do vídeo e logo após, utilizamos o programa *paint* para selecionar a parte da imagem escolhida.

A seguir, seguem as fotos extraídas do vídeo selecionado, obtidas a partir dos procedimentos mencionados, e logo após, sua respectiva análise:



Figura 09: Olhar para cima

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 05/07/2019)

O gesto de olhar para cima, neste contexto, pode significar que a pessoa está mentalizando quais palavras vai selecionar para responder a pergunta. Está buscando na memória uma resposta apropriada para determinado questionamento.



Figura 10: Lábios comprimidos

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 09/07/2019)

Comprimir os lábios é um sinal que pode indicar uma certa ansiedade ao responder uma pergunta, este ato demonstra que a pessoa está tentando evitar dizer o que pensa, ou seja, esconder os lábios revela que o indivíduo não deseja responder tal pergunta, ou está tenso.



Figura 11: Gesto de afirmação autoritário

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 09/07/2019)

Neste momento, Bolsonaro faz um gesto muito popular que é feito com a mão unindo as pontas dos dedos polegar e indicador, mantendo os outros dedos retos. Este gesto tem muitos significados, porém neste contexto ele usa para dar ênfase ao que está dizendo e também demonstra dominância, autoridade e confiança em seu argumento.



Figura 12: Gesto de interligar os pontos

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 09/07/2019)

Este é um gesto inglês que significa interligar os pontos, explicar determinada situação. Pode indicar também abertura, ou seja, o indivíduo está aberto para ouvir aos outros.



Figura 13: Palma da mão para cima

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 09/07/2019)

Este gesto demonstra total autoridade e sugere que toda a atenção seja voltada à ele, com a palma da mão levantada enquanto argumenta, Bolsonaro demonstra dominância e da ênfase ao que fala.



Figura 14: Gestos de dificuldade em argumentar

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 09/07/2019)

Nesta imagem vemos uma expressão de espanto juntamente com gestos manuais de tentar se explicar. Neste momento Bolsonaro demonstra claramente certa dificuldade em argumentar sobre determinado assunto, provavelmente por insegurança.



Figura 15: Gesto de amezinhar conflitos

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 10/07/2019)

O gesto da mão esticada com a palma virada para baixo significa “tenha calma”, no caso, este gesto demonstra uma forma de amenizar a situação, ou seja, Bolsonaro está se preparando para explicar sua ideia e suavizar o conflito. Também pode indicar que Bolsonaro está pedindo uma pausa para poder argumentar.



Figura 16: Palmas juntas, com os dedos apontados para cima

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 10/07/2019)

Como citado no item 4.1, este gesto tem o significado de autoconfiança ou intensa atividade intelectual. No contexto da entrevista, neste momento Bolsonaro contraria a ideia de Mariana, se desculpa e faz uma afirmação usando este gesto.



Figura 17: Gesto de questionamento

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 10/07/2019)

Este gesto é uma expressão italiana que significa “*o que você está dizendo?*”, é um gesto de questionamento, que no caso demonstra certa irritação com a pergunta, como se representasse uma pergunta que não tem cabimento.



Figura 18: Apontar com o dedo indicador

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 10/07/2019)

Apontar com o dedo indicador tem uma visão totalmente negativa ou até agressiva, trata-se de um gesto autoritário, utilizado quando quer se impor. É uma maneira de se expressar, geralmente interpretada como irritação e agressividade. Apontar para alguém enquanto fala é invasivo e ofensivo.



Figura 19: Gesto de cima para baixo com o dedo indicador

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 10/07/2019)

Esse tipo de gesto é considerado um gesto autoritário e/ou dominador, pois gestos que acontecem de cima para baixo tem essa característica, e normalmente quem usa são pessoas que se consideram em um nível superior, geralmente ocorrem de forma involuntária.



Figura 20: Esfregar o nariz

Fonte: <https://www.redetv.uol.com.br> (acesso em 10/07/2019)

Assim como conta no item 4.1, esfregar o nariz indica desaprovação, ou seja, Bolsonaro pode estar rejeitando o argumento ou pergunta no caso.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Quanto mais observar os corpos das pessoas enquanto falam, melhor ficará em todas as facetas do seu trabalho”.

David Givens

Este trabalho acadêmico proporcionou o conhecimento acerca do processo da comunicação não verbal com enfoque na linguagem corporal nas relações interpessoais. Foi possível comprovar que a linguagem corporal é uma forma complexa de interação entre pessoas, da qual temos pouca consciência, ocorrendo por vezes à margem do nosso controle.

Vimos que a comunicação não verbal tem por função expressar sentimentos, emoções, reações e transmitir mensagens. Ela se manifesta de forma natural, intuitiva e constantemente, porém é influenciada pelo contexto e pelas diferentes culturas.

Através do desenvolvimento do conteúdo estudado, tornou-se evidente a importância e necessidade de aprender a decifrar esse tipo de comunicação gestual e expressiva, visto que na comunicação verbal se transmite a informação, mas é por meio da comunicação não verbal que conseguimos manter uma boa relação interpessoal.

A comunicação no mundo dos negócios é extremamente importante. Fazê-lo de modo eficiente é altamente valorizado. Ser um “bom comunicador”, em geral, significa ser carismático e inspirador. Embora a linguagem corporal seja particularmente importante em algumas situações, também é possível supervalorizar o poder dos meios de comunicação, atribuindo-lhes mais significados do que, de fato, têm a capacidade de transmitir (FURNHAM; PETROVA, 2011, p. 36).

Deste modo, é possível afirmar que gestores, líderes e colaboradores não podem se esquivar da importância da linguagem corporal e de seus efeitos sobre as pessoas com as quais mantêm contato. A linguagem do corpo revela muito do que pensamos, do que sentimos, do que idealizamos e de nossas expectativas. Sendo assim, o corpo é antes de mais nada um centro de informações.

Portanto, o conhecimento sobre a linguagem do corpo é indispensável na vida profissional. As organizações necessitam valorizar a aplicação dos conhecimentos vindos dos estudos da comunicação não verbal, o que certamente constituirá em um diferencial que pode favorecê-las no melhoramento das relações interpessoais e trazer, conseqüentemente, benefícios nas relações entre os indivíduos.

Conclui-se então, que saber as formas de comunicação não verbal e conhecer a linguagem corporal é um meio extremamente eficaz que as organizações têm e que, se usada adequadamente, contribuirá para alcançar os objetivos estratégicos da empresa de forma mais coesa e produtiva.

8. REFERÊNCIAS

CORRAZE, J. **As comunicações não-verbais**. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

CUSTÓDIO, E. **Exemplos de posturas**. Disponível em:
<<http://sentimentocalmo.com/linguagem-corporal-todos-os-seus-segredos>> Acesso em:
04/07/2019.

DAVIS, F. **A comunicação não-verbal**. vol. 5. São Paulo: Summus, 1979.

ENTREVISTA. **Mariana Godoy Entrevista – RedeTV**. Disponível em:
<<https://www.redetv.uol.com.br/jornalismo/marianagodoyentrevista/videos/programas-na-integra/mariana-godoy-recebe-o-presidenciaavel-jair-bolsonaro-psc-integra>> Acesso em:
05/07/2019.

FERREIRA, A. B. H. **Dicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FURNHAM, A.; PETROVA, E. **O corpo fala nos negócios: como decifrar as pessoas e transmitir mensagens eficazes com os segredos da linguagem corporal**. 4. ed. São Paulo: Gente, 2011.

GIVENS, D. **A linguagem corporal no trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2011.

GUGLIELMI, A. **A linguagem secreta do corpo: a comunicação não verbal**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

MORETTO, A. **A importância da comunicação não verbal**. Disponível em:
<https://www.youtube.com/watch?v=_CJBvkk69sU> Acesso em: 30 de março de 2019.

PENTEADO, J. R. W. **A técnica da comunicação humana**. São Paulo: Pioneira, 2001.

PORTO, G. **Comunicação verbal**. Disponível em:
<<https://www.infoescola.com/comunicacao/comunicacao-verbal/>> Acesso em:
02/07/2019.

PRIEB, S. A. M. **Cena do filme “Tempos Modernos” 1936**. 05/02/2012. Disponível em:
<<https://www.sul21.com.br/noticias/2012/02/os-tempos-modernos-de-chaplin-trabalho-e-alienacao-na-revolucao-industrial/>> Acesso em: 02/07/2019.

RELVAS, A. **A regra de comunicação pessoal 7-38-55 de Albert Mehrabian.** Disponível em: <<https://www.objetivolua.com/mito-mehrabian-comunicacao/>> Acesso em: 22/06/2019.

SILVA, C. A. **O sucesso está em você.** 1. ed. Clube de Autores, 2012.

SITE LINGUAPORTUGUESA.BLOG.BR. **Tipos de linguagem.** Disponível em: <<https://www.linguaportuguesa.blog.br/linguaportuguesa>> Acesso em: 21/06/2019.

SITE METODISTA.BR. **Processo de comunicação.** Disponível em: <<http://www.metodista.br/ead/rea/processo-de-comunicacao/>> Acesso em 20/06/2019.

SITE PT.SLIDESHARE.NET. **Exemplos de comunicação verbal.** 14/12/2011. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/comunicacaonee/comunicacao-verbal-10591976>> Acesso em: 01/07/2019.

TAVARES, M. **Exemplos de expressões faciais.** 15/01/2017. Disponível em: <https://prezi.com/tx0z_9tqsh_2/comunicacao-nao-verbal/> Acesso em: 02/07/2019.

TERCIOTTI, S. H.; MACARENCO, I. **Comunicação empresarial na prática.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

WEIL, P.; TOMPAKOW, R. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal.** 72. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.