

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL : LINGUAGEM CORPORAL

por

Ana Raquel de Brito Prata
Departamento de Engenharia Informática
Universidade de Coimbra
3030 Coimbra, Portugal
aprata@student.dei.uc.pt

Resumo: Apresentam-se, de uma forma simples e directa, os principais cuidados a ter no uso da linguagem corporal, quer em apresentações orais, quer na vida quotidiana. Para esse efeito, descrevem-se e ilustram-se os principais pontos a ter em conta no uso desta linguagem. Pensa-se que esta abordagem constituirá um bom incentivo para todos aqueles que pretendem comunicar bem, utilizando para isso, além da linguagem oral e escrita, a linguagem corporal.

Palavras Chave: Comunicação não verbal, Linguagem Corporal

Introdução

Hoje em dia, um engenheiro (ou outro profissional) tem que estar preparado para comunicar de forma positiva com outras pessoas, quer elas sejam seus funcionários, seus superiores ou mesmo ilustres desconhecidos. É neste contexto que se pretende sensibilizar o engenheiro para os aspectos mais relevantes da comunicação, neste caso, da comunicação não verbal. Existem alguns livros bastante simples e interessantes acerca deste tema, que o leitor terá todo o proveito em consultar, tais como Como Comunicar com Clareza, de Robert Heller e Como Falar em Público, de Gregório Garcia Maestro. O presente texto procura esclarecer, de forma sintética, como se deve utilizar a linguagem corporal. A abordagem seguida centra-se na descrição de cada um dos pontos mais importantes na linguagem corporal.

Uma boa comunicação é o fluido vital das organizações. Ela assume muitas formas, como por exemplo falar, escrever, escutar, muito embora o seu objectivo seja sempre transmitir uma mensagem aos receptores. A Linguagem Corporal - movimentos físicos inconscientes - pode reforçar a comunicação ou então prejudicá-la. Devido à sua subtilidade e vastidão, a linguagem corporal é difícil de interpretar e controlar. No entanto, uma ampla compreensão da linguagem corporal é meio caminho andado para a compreensão das verdadeiras opiniões dos outros.

DISTÂNCIA

Deixar uma distância aceitável entre duas pessoas faz parte da linguagem corporal e essa distância muda consoante a situação. Por exemplo, os convidados de uma reunião social aproximam-se mais do que os estranhos numa situação não social. Há ainda a ter em conta questões culturais, isto é, numa determinada cultura uma distância pode ser aceitável enquanto que noutra não é. Por exemplo, os britânicos e os americanos tendem a deixar mais espaço pessoal à sua volta do que os outros povos e tendem a afastar-se se acham que o seu espaço está a ser invadido. As pessoas que vivem em áreas rurais também podem afastar-se mais do que os habitantes das cidades.

As distâncias interpessoais dividem-se em 4 categorias:

Distância Íntima

Distância Pessoal

Distância social

Distância Pública

Distância Íntima

- Distância íntima próxima: contacto

Esta distância é muito natural entre pessoas com relações íntimas, em que há uma grande consciência da proximidade. É natural entre crianças e pais, casais, namorados, entre duas mulheres, na nossa sociedade, e entre dois homens, na cultura árabe.

- Distância íntima afastada: 15 - 50 cm

É a distância aceitável para cumprimentos formais (apertos de mão, ...). É considerada uma distância muito próxima entre dois homens, na nossa sociedade. Normalmente, a esta distância não se deve olhar nos olhos.

Distância Pessoal

- Distância pessoal próxima: 50 - 80 cm

É a distância normal para cumprimentos formais e entre casais. É uma distância confortável em reuniões sociais.

- Distância pessoal afastada: 80 - 120 cm

Distância normal para uma discussão pessoal, pois confere privacidade à comunicação.

Não é aconselhável reduzir esta distância, caso a relação entre os intervenientes na discussão não for de moldes a sugeri-lo. Quando a conversa convivia à intimidade, então sim, a distância pode ser reduzida, mas tendo o cuidado de utilizar uma linguagem adequada a esse grau de intimidade.

Distância Social

- Distância social próxima: 1,2 - 2 m

Distância adequada a negócios interpessoais. É a distância normal entre cliente - vendedor e patrão - empregado, pois evita familiaridades.

- Distância social afastada: 2 - 3 m

É a distância considerada normal para relações formais. É a esta distância que podemos colocar-nos de uma pessoa que esteja a trabalhar, sem a obrigarmos a interromper para comunicar connosco. Caso aconteça a comunicação a esta distância, devemos olhar a outra pessoa, caso contrário poderá ser entendido como uma desconsideração.

Distância Pública

- Distância pública próxima: 3 - 8 m

Distância natural em reuniões informais, aulas, ...

- Distância pública afastada: > 8 m

Distância adequada para aulas e grandes reuniões. É a distância de excelência para os políticos e para os actores, pois os gestos podem ser mais estilizados e mais simbólicos.

POSTURA

As aparências iludem mas interessam. As primeiras impressões são muito importantes. Julga-se que os cinco segundos iniciais de qualquer primeiro encontro são mais importantes do que os cinco minutos seguintes, por isso a preocupação com a aparência e postura pode fazer uma grande diferença. Uma postura positiva incentiva a comunicação, enquanto que uma postura negativa pode prejudicar bastante a comunicação.



Postura Negativa

Nesta imagem pode ver-se uma postura que não é das mais adequadas. O olhar é indirecto e evasivo, os ombros descaídos demonstram falta de confiança, mexer no pescoço/orelhas indica dúvida e, por fim, o corpo de lado significa rejeição relativamente à opinião de outra pessoa.



Postura Positiva

Esta imagem mostra uma postura que incentiva a comunicação. O olhar franco e directo e o sorriso aberto mostram uma atenção amigável, o corpo virado para a frente e postura aberta revelam confiança e a colocação das mãos indicam determinação e capacidade de assumir o controlo.

Mesmo quando se está sentado sem dizer nada, pode-se estar a transmitir uma mensagem diferente daquela que é suposto transmitir. Além do mais, uma boa postura, mesmo quando se está sentado, pode ajudar à concentração e ao bom entendimento de ambas as partes.

O local mais adequado para uma pessoa se sentar é aquele em que a luz vem de trás. Quando nos sentamos não é conveniente dobrar as pernas e deixar a coluna descair para trás, pois nesta posição infunde-se a sensação de cansaço e falta de entusiasmo. Deve pois, optar-se por uma postura mais direita e formal.



Nas figuras acima podem ver-se algumas posturas correctas para se estar sentado.

GESTOS

Os gestos, juntamente com outros tipos de comunicação não verbal tais como a postura e as expressões faciais, são uma parte importante da linguagem corporal. Os gestos de apoio, tais como o contacto visual e abanar a cabeça enquanto alguém está a falar, criam empatia. Toda a gente pode controlar a sua linguagem corporal até certo ponto, mas não totalmente. Convém também escolher as palavras com cuidado, caso contrário a linguagem corporal pode contradizer essas mesmas palavras.

Gestos simples podem combinar-se para formar complexos-padrões. Por exemplo, numa reunião pode saber-se se uma pessoa está a apreciar a exposição, apenas observando a posição dos seus dedos na cara ou no queixo. Há ainda a considerar as questões culturais. A linguagem não verbal dos gestos varia de país para país. Por exemplo, apontar com um dedo é considerado falta de educação na China, abanar a cabeça para dizer "não", na Índia significa "sim".

As mãos possuem uma poderosa capacidade expressiva. Segundo a sua posição e a velocidade com que são movimentadas podem comunicar coisas diferentes. Por exemplo, quando uma pessoa mostra as palmas para cima, com os dedos estendidos demonstra uma certa dose de vulnerabilidade; quando uma pessoa vira as palmas para si próprio indica que pode e quer receber o interlocutor, tem uma intenção positiva.



Escutar com aprovação



Prestar atenção



Dar ênfase a um ponto



Mostrar incerteza



Necessidade de confiança



Passar por conflitos

Conclusões

Pretendeu-se que este trabalho proporcionasse uma familiarização com os principais cuidados a ter na utilização da linguagem corporal. Para satisfazer este objectivo, optou-se por uma descrição sequencial dos pontos mais relevante na utilização deste tipo de linguagem. Pensa-se que o resultado obtido satisfaz os requisitos de objectividade e pequena/média dimensão que pretendia atingir. Pensa-se também que constituirá um auxiliar útil , para o leitor que pretenda construir a sua competência no uso da linguagem corporal. Há que ter em conta que a arte de bem utilizar a linguagem corporal, constroi-se com a prática do dia-a-dia, através da experiência e da cultura. Assim sendo, as indicações deste texto devem ser entendidas apenas como um primeiro passo para a boa compreensão e utilização do uso desta linguagem.

Referências

- Acetatos da cadeira de Comunicação Técnica e Profissional
- Heller, R. Como Comunicar com clareza, Editora Civilização, Porto, 1999
- Maestro, G. G. Como Falar em Público, Editorial Estampa, Lisboa, 2000