

COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL: RELEVÂNCIA NA ATUAÇÃO PROFISSIONAL

Rosa Maria MESQUITA

RESUMO

A comunicação humana é uma área de investigação e de estudos muito complexa, é tanto um fenômeno quanto uma função social e profissional. Ela é processada através de dois níveis: o verbal e o não verbal. A comunicação não-verbal é a forma não discursiva que pode ser transmitida através de três suportes: o corpo, os objetos associados ao corpo e os produtos da habilidade humana. Investigações científicas têm evidenciado que a importância das palavras, em uma interação entre pessoas é apenas indireta. Resultados de diversos estudos demonstram que as relações interpessoais são mais influenciadas por canais de comunicação não-verbais do que verbais. Isto é indicativo que o discurso não-verbal assume relevância nos processos de comunicação humana. Fica, então, evidente que em determinadas profissões os sinais não-verbais são de capital importância, principalmente, para aqueles profissionais cuja ação está mais diretamente relacionada ao corpo e ao movimento, na medida em que contribuem de forma relevante para melhor percepção de outras pessoas os clientes.

UNITERMOS: Comunicação não-verbal; Comunicação corporal; Linguagem corporal.

INTRODUÇÃO

Respondemos aos gestos com uma extrema vivacidade e, quase se poderia dizer, segundo um código elaborado e secreto que não está escrito em parte alguma, não é conhecido por ninguém mas compreendido por todos. (Sapir citado por Corraze, 1982, p.9).

É fato que um gesto vale mais que 1000 palavras, mas são necessárias mais que 1000 palavras para abordar um assunto tão amplo que contemple o gesto e seu possível significado; este assunto é denominado comunicação não-verbal, na verdade, para alguns estudiosos como Corraze (1982), esta área de estudos também é definida como a área das comunicações não-verbais.

Esta área das comunicações não-verbais ou da comunicação não-verbal, como é mais abordada, constitui um vasto campo de estudos e de investigação que contempla dois aspectos importantes, o aspecto da comunicação e o aspecto do conjunto de meios não-verbais que os indivíduos vivos utilizam para se comunicarem.

COMUNICAÇÃO HUMANA

Segundo Rector & Trinta (1985), a comunicação humana é tanto um fenômeno quanto uma função social. Comunicar envolve a idéia de partilhar, de compartilhar e de transferir a informação entre

Escola de Educação Física e Esporte da Universidade de São Paulo.

dois ou mais sistemas. Estas informações podem ser simples ou complexas, tanto em nível biológico quanto em nível das relações sociais. A mensagem é a unidade de comunicação e a interação entre indivíduos ocorre quando uma série de mensagens é intercambiada.

A comunicação se efetua através da transferência de informação, sob duas condições principais. A primeira condição é a presença de dois sistemas: um emissor e um receptor; a segunda é a transmissão de mensagens (Corraze, 1982).

Bitti (1984) considera que a mensagem é o ato final, é a exteriorização do material expresso, de acordo com uma forma de codificação. A produção da mensagem tem início em organizações interiores (conscientes ou não), até atingir a exteriorização; pode atravessar uma série complexa de operações em nível cognitivo, afetivo, social e motor.

A intencionalidade das mensagens é um problema teórico complexo nas interações entre indivíduos. Existem dois posicionamentos distintos entre os especialistas. Para alguns, só há comunicação quando houver informação passada com a intenção de comunicar, devendo ocorrer também a decodificação da mensagem de maneira eficaz e bem sucedida; para outros, esta posição rígida está ultrapassada (Bitti, 1984; Corraze, 1982).

Von Cranach (citado por Moscovici, 1973) ao analisar a comunicação enquanto sistema, entende que a interação é a influência que os indivíduos exercem uns sobre os outros. É uma realidade social que pode ser evidenciada quando um indivíduo age sobre um segundo e este segundo age sobre o primeiro, de forma perceptível. O autor apresenta três tipos de comportamentos que podem ocorrer distintamente em uma interação: a) o comportamento interativo; b) o comunicativo e c) o informativo.

O comportamento interativo implica em enviar uma mensagem a um parceiro, o qual se manifesta de maneira típica na relação; o comunicativo está vinculado ao emprego de um código e envolve elementos comportamentais e o informativo apenas informa ou esclarece determinados aspectos de alguém que está sendo observado por outra pessoa.

Corraze (1982) observa que estas interações se processam através de distintos canais e informações são veiculadas de um sistema para outro. A informação $\frac{3}{4}$ que é o ato final, a mensagem $\frac{3}{4}$ já vem em código que remete, desde o momento de sua emissão, a signos.

A semiótica é a ciência dos signos, é a ciência de toda e qualquer linguagem; tem por objetivo analisar como se estrutura a linguagem de todo e qualquer fenômeno como fenômeno de produção de significação e de sentido. Impostada por Peirce, nos últimos decênios do século passado, foi objeto de estudo e análise Saussure, no início deste século, sendo denominado de semiologia - o estudo de todos os sistemas de signos (Eco, 1987; Santaella, 1983).

A semiologia pode ser definida, segundo Buysens (1972), como o estudo dos processos de comunicação; esses processos envolvem a utilização de meios para influenciar outrem que devem ser reconhecidos por aqueles a quem se quer influenciar. O signo, por definição, é algo ou alguma coisa que está no lugar de outra coisa. Este algo é a representação de algum aspecto ou capacidade segundo o ponto de vista, a partir do qual, o objeto é recortado de um determinado contexto.

De acordo com a análise que Coelho Netto (1980) faz a partir de Pierce, a relação do signo com o seu objeto pode se dar através de três tipos de representação: o ícone, que tem uma relação de semelhança com seu objeto; o índice, que apresenta uma relação existencial de causa e efeito e o símbolo, cuja ligação é arbitrária, porém, quando se constitui, tem uma força coercitiva e se torna uma convenção.

Beltrão & Quirino (1986, p.50), ao se referirem ao emprego do termo signo, no sentido proposto por Saussure, fazem uma analogia do signo como "duas páginas de uma mesma folha ou os dois lados de uma moeda" Uma dessas faces seria o significante, a outra o significado" Assim, a partir de Saussure, o signo é composto de um significante, que constitui o plano da expressão, e de um significado, que é o plano do conteúdo; o significado "não é uma coisa, mas uma representação psíquica da coisa" (Barthes, 1971, p.46).

Santaella (1983) afirma que em todos os tempos, passado e presente, os grupos humanos constituídos recorreram e recorrem a modos de expressão verbais e não-verbais que contemplam uma enorme variedade de linguagens que se constituem em sistemas sociais e históricos de representação do mundo. Esta gama de linguagens pode ser ilustrada desde os desenhos nas grutas de Lascaux; os rituais de tribos primitivas; das danças, músicas, jogos e cerimoniais até a codificação alfabética, criada e estabelecida no ocidente a partir dos gregos, ou mesmo os hieróglifos, pictogramas que são formas diferentes da linguagem alfabética articulada que se assemelham mais ao desenho. Por outro lado, também podem se

constituir como linguagens as produções de arquitetura se consideradas como fato de comunicação, mesmo sem delas serem excluídas a funcionalidade assim como os objetos relativos às formas de criação da Arte: pintura, escultura, poética, etc. O período pós-revolução industrial amplia ainda mais essas possibilidades de expressão e linguagem do ser humano através de invenções de máquinas capazes de produzir, armazenar e difundir linguagens como: a fotografia, o rádio, o cinema, os meios de impressões gráficas, entre outras, que permeiam nosso cotidiano e fazem parte desta intrincada gama de linguagens, de formas sociais de comunicação e significação.

Assim, a semiologia permite analisar todos os fenômenos culturais, sejam estes linguagens verbais ou não-verbais; este estudo é possível pois parte-se do pressuposto que todos estes fenômenos são sistemas de signos e, portanto, fenômenos de comunicação. Fazem parte deste universo as línguas escritas, os alfabetos desconhecidos, as línguas naturais, as linguagens formalizadas, as comunicações virtuais, os códigos culturais e de mensagens estéticas bem como a paralinguística, a proxêmica e a cinésica entre outros.

A literatura permite constatar que a semiologia apresenta duas tendências distintas a semiologia da significação e a semiologia da intencionalidade. De acordo com a análise de Buysens, na semiologia da intencionalidade qualquer manifestação só pode ser considerada como comunicação se tiver uma significação premeditada ou intencional, portanto, o critério da comunicação é a intencionalidade e é encarada como ato social. Por outro lado, na semiologia da significação proposta e assim denominada por Barthes (1971), o importante é o processo de semiose, ou seja, o ato sêmico que é a atribuição de significação tanto do lado do emissor (codificação) quanto do receptor (decodificação), independente da intenção ou não de comunicar.

Embora Buysens (1972) delimite a matéria-prima da semiologia ao ato comunicativo (ato sêmico $\frac{3}{4}$ intencional) apresenta, em sua obra, um aspecto interessante no que diz respeito à interpretação da maioria dos comportamentos dos seres humanos e dos animais. Afirma que a questão da interpretação destes comportamentos deu origem à idéia de uma pretensa linguagem natural pois através desta linguagem pode-se identificar o estado psicológico de certo indivíduo segundo as manifestações desse estado, isto porque, determinados comportamentos “tanto dos homens quanto dos animais podem estar associados a estados psicológicos de um modo suficientemente natural ou regular para que o fato sensível $\frac{3}{4}$ gesto, mímica, atitude $\frac{3}{4}$ permita à testemunha reconhecer aí a manifestação de um estado psicológico” (p.28). Para este autor, esse processo de interpretar ou compreender o comportamento é voltar à origem, ou seja, à causa daquilo que se observa; semelhante método é utilizado na Medicina porque esse processo $\frac{3}{4}$ de voltar à causa do que se observa $\frac{3}{4}$ é a base do diagnóstico médico. Porém esta questão da interpretação não diz respeito à semiologia da intenção uma vez que não é objetivo de estudo semiológico.

Blikstein (citado por Buysens, 1972), ao comparar os dois posicionamentos $\frac{3}{4}$ o de Barthes e o de Buysens $\frac{3}{4}$ afirma que o projeto de Barthes é mais ousado, porque busca encontrar a estrutura de significação de todas as manifestações sociais como, por exemplo, a moda, a arte, enquanto Buysens é mais objetivo, pois prende-se ao ato puramente comunicativo. Nesse sentido, faz uma clara distinção entre signo e índice.

O signo é a base do sistema comunicativo, não é arbitrário, é intencional enquanto o índice é somente um efeito de um estado psicológico. O primeiro está no nível da comunicação, porém o segundo no nível da expressão; o que é índice para Buysens, entretanto, também é signo para Barthes, ou seja, para a corrente da semiologia da significação. Dessa maneira, a semiologia da significação permite o estudo de qualquer sistema de signos, independente de suas substâncias, ou quais sejam seus limites: imagens, gestos, objetos, ritos, protocolos, espetáculos ou uso do espaço, de tal modo que poderão ou não constituir uma linguagem, dependendo das relações que unam os dois eixos que estruturam a linguagem: o eixo paradigmático e o eixo sintagmático (Barthes, 1971).

A comunicação humana é um fenômeno interindividual, interno-externo e individual-coletivo. É compreensível quando a codificação e a decodificação da linguagem simbólica ocorrem, e sensível quando a interpretação dos códigos possibilita inúmeras significações.

COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL

A conceituação do que é comunicação não-verbal é um dos assuntos muito enfocados e discutidos na literatura por diversos autores. Segundo Rector & Trinta (1985), alguns fazem objeção ao termo não-verbal por ser abrangente e pela oposição que faz ao componente verbal da comunicação humana. Outros utilizam o termo integração comunicativa cara a cara ou ainda consideram a comunicação não-verbal como atividade expressiva aquém das palavras.

De acordo com Corraze (1982), a comunicação não-verbal é um meio, dentre outros, de transmitir informação; o autor se refere a este tipo de comunicação como “as comunicações não-verbais”. Estas são definidas como os diferentes meios existentes de comunicação entre seres vivos que não utilizam a linguagem escrita, falada ou seus derivados não-sonoros (linguagem dos surdos-mudos, por exemplo). É um conceito que evidencia um extenso campo de comunicações, pois este não se restringe apenas à espécie humana. A dança das abelhas, o ruído dos golfinhos, a expressividade das artes: Dança, Música, Teatro, Pintura, Escultura etc, são também consideradas como formas de comunicação não-verbal.

De acordo com Corraze (1982) para o ser humano as comunicações não-verbais se processam através de três suportes. O primeiro, o corpo, nas suas qualidades físicas, fisiológicas e nos seus movimentos. O segundo, no homem, ou seja, objetos associados ao corpo como os adornos, as roupas, ou mesmo as mutilações $\frac{3}{4}$ marcas ou cicatrizes de tatuagens, de rituais ou não; neste suporte ainda podem ser relacionados os produtos da habilidade humana que podem servir à comunicação. Finalmente, o terceiro suporte se refere a dispersão dos indivíduos no espaço, este espaço engloba desde o espaço físico que cerca o corpo até o espaço que a ele se relacione, o espaço territorial.

Argyle (1978), estudioso e pesquisador dos comportamentos não-verbais, ao abordar o sistema não-verbal, não apresenta a categorização de suportes e sim distingue os seguintes canais: expressão facial; olhar; gestos e movimentos posturais; contato corporal; comportamento espacial; roupas, aspecto físico e outros aspectos da aparência. Estes canais fazem parte de uma categorização denominada “os diferentes sinais corporais”

Knapp (1982), especialista neste campo das comunicações não-verbais, apresenta um esquema de classificação bem mais detalhado da conduta não-verbal. Esta classificação é dividida em sete áreas de acordo com a literatura ou com as investigações científicas. As áreas são: a) movimento corporal ou cinésica (emblemas, ilustradores, expressões de afeto, reguladores e adaptadores); b) características físicas; c) comportamentos táteis; d) paralinguagem (qualidades vocais e vocalização); e) proxêmica; f) artefatos e g) o meio ambiente.

Davis (1979), jornalista, ao apresentar em seu livro uma visão sintética sobre a área da comunicação não-verbal, relata a temática das pesquisas sob os seguintes subtítulos: índices de sexo; comportamentos de namoro; o mundo silencioso da cinética; o corpo é a mensagem; o rosto humano; o que dizem os olhos; a dança das mãos; mensagens próximas e distantes; interpretando posturas físicas; o ritmo do corpo; os ritmos do encontro humano; comunicação pelo olfato; comunicação pelo tato, entre outros tópicos.

Assim, os canais de comunicação do nível não-verbal podem ser classificados em dois grupos: o primeiro, que se refere ao corpo e ao movimento do ser humano e o segundo, relativo ao produto das ações humanas. O primeiro apresenta diferentes unidades expressivas como a face, o olhar, o odor, a paralinguagem, os gestos, as ações e a postura. O segundo também apresenta várias unidades de expressão como a moda, os objetos do cotidiano e da arte, até a própria organização dos espaços: físico (pessoal e grupal) e ambiental (doméstico, urbano e rural).

Esta diversidade na categorização das condutas não-verbais é reflexo da difícil tarefa de conceituar ou classificar um determinado fenômeno. No entanto, a diversidade de posicionamento permite verificar diferentes aspectos de uma mesma temática e possibilita um leque maior de enfoques e reflexões.

Segundo Davis (1979), a espécie humana, antes da evolução da linguagem, comunicava-se através de seus corpos, gestos e grunhidos, que eram os meios de que dispunham para a compreensão mútua, ou seja, a comunicação efetuava-se através de canais não-verbais. A espécie humana, como decorrência de seu processo evolutivo, elaborou e dominou códigos, articulados entre si, que foram e são utilizados tanto para a comunicação oral quanto para a escrita.

Na sociedade atual, o ser humano se relaciona através de dois níveis de comunicação: o verbal e o não-verbal. A comunicação verbal é a forma discursiva, falada ou escrita, na qual mensagens, idéias ou

estados emocionais são expressos. A comunicação humana não-verbal é a forma não discursiva, efetuada através de vários canais de comunicação (Langer, 1971).

Os gestos e os movimentos fazem parte dos inúmeros canais de comunicação que o ser humano utiliza para expressar suas emoções e sua personalidade, comunicar atitudes interpessoais, transmitir informações nas cerimônias, nos rituais, nas propagandas, nos encontros sociais e políticos e demonstrações de arte (Argyle, 1978).

A fascinação de leigos pela comunicação não-verbal data de tempos imemoriais. Os chineses, desde muitos séculos, acreditavam na possibilidade de avaliar a personalidade de indivíduos através da face. Pintores e escultores sempre procuraram imprimir em suas obras o quanto de expressividade um gesto ou uma pose pode conter. Todavia, foi apenas no começo deste século, entre 1914 e 1940, que os cientistas demonstraram considerável interesse pela área, influenciados talvez pelo estudo de Charles Darwin, "The expression of emotion in the man and animal", publicado em 1872 (Davis, 1979; Silva, 1987).

Pesquisadores de diferentes áreas da ciência preocupam-se com e dedicam-se ao estudo da comunicação não-verbal humana. Birdwhistell (1970), um dos grandes especialistas neste campo de investigação, afirma que a comunicação entre pessoas não se restringe à capacidade de codificar e decodificar sinais como um aparelho emissor e receptor. Ela é, antes de tudo, uma negociação, um ato criativo.

A comunicação não-verbal, como um meio de transmissão e recepção de uma mensagem, como um meio de interação e entendimento entre os seres humanos, não pode ser desvinculada do contexto individual ou de natureza social ao qual pertence a informação. Grande parte das informações que são geradas e emitidas por esses canais não-verbais situa-se abaixo do nível da consciência (Davis, 1979).

Birdwhistell (citado por Davis, 1979) concluiu, através de seus estudos, que a relevância das palavras em uma interação entre pessoas é apenas indireta, pois grande parte da comunicação se processa num nível abaixo da consciência. Segundo este autor, apenas 35% do significado social de uma conversa corresponde às palavras pronunciadas, os outros 65% seriam correspondentes aos canais de comunicação não-verbal.

Segundo Rector & Trinta (1985), os trabalhos de Mehrabian e, mais recentemente, os de Appbaum e colaboradores mostraram que a porcentagem de comunicação não-verbal na transmissão de qualquer mensagem, em uma interação entre indivíduos, é muito elevada. Os estudos de Mehrabian demonstram que 55% da comunicação face a face se dá através do corpo, gesto e expressão facial; 38% é tributável à tonalidade, intensidade e outras características da voz e apenas 7% é realizada através das palavras.

Estas porcentagens evidenciam que as relações interpessoais estão muito mais sujeitas às comunicações não-verbais que, na verdade, ultrapassam o limiar do corpo (movimento, roupas, ambiente, etc.). Esses meios são mais exatos e fidedignos do que as palavras, pois não estão sujeitos ao controle da consciência.

Estes dois níveis de comunicação, o verbal e o não-verbal, podem se apresentar e atuar concomitantemente nas interações entre indivíduos, complementando-se ou contrapondo-se no discurso. Em determinadas situações sócio-culturais poderá ocorrer uma justaposição de um nível sobre o outro como, por exemplo, nas conversas telefônicas onde a fala está mais presente, embora a paralinguagem, um dos canais não-verbais, esteja também atuando. Por outro lado, quando se assiste a uma peça de teatro ou a um espetáculo de dança, o corpo e o movimento podem ser a forma mais privilegiada de comunicação.

Assim, a linguagem verbal pode ser usada para ampliar a não-verbal e vice-versa. Estas duas formas de comunicação podem ainda corresponder no seu conteúdo expresso ou ser discordantes, criando cisões entre o que o indivíduo está verbalizando e o que seu corpo e movimento estão expressando (Corraze, 1982).

Os estudos sobre a comunicação não-verbal ganharam novo impulso nas últimas décadas. As pesquisas se diversificaram e focalizaram diferentes aspectos a serem estudados, tanto no que diz respeito à diversidade de canais, quanto às modalidades de sinais (Silva, 1987).

Este é um campo de conhecimento e de investigação muito vasto. Para aqueles que têm interesse em conhecê-lo ou mesmo iniciar seus estudos nessa área, autores como Davis (1979), Fast (1970), Knapp (1982), entre outros, publicaram obras que permitem uma visão geral do campo da comunicação não-verbal.

As investigações científicas sobre o fenômeno da comunicação verbal e não-verbal são de grande importância para a compreensão dos relacionamentos interpessoais. Uma das razões do grande interesse pelos estudos da comunicação não-verbal pode estar, provavelmente, relacionada à sua importância e representatividade no processo de relacionamento e compreensão mútua entre seres humanos. Esta importância é evidenciada pelo papel que a comunicação não-verbal “desempenha no sistema total de comunicação, a tremenda quantidade de sinais informativos que proporciona em toda situação particular, e a que se utiliza nas áreas fundamentais da vida cotidiana” (Knapp, 1982, p.42).

COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL E ATUAÇÃO PROFISSIONAL

Algumas profissões reconhecem e enfatizam mais o discurso não-verbal do homem como, por exemplo, bailarinos e atores, cuja função é transmitir, por meio da arte da dança e do teatro, mensagens, idéias e emoções através do virtuosismo da sua técnica e da estética ou da expressividade dos seus gestos. Para estes profissionais o estudo e o aprimoramento da expressão corporal são fundamentais.

Profissionais que atuam na área de “marketing” e recursos humanos de empresas, academias ou outros setores estão utilizando, para a admissão de funcionários, critérios cada vez mais relacionados aos canais de comunicação não-verbal como aparência, vestuário, aspecto físico e carisma (Okuma, 1990).

Atualmente, políticos e executivos também se preocupam com seus gestos, expressões faciais e posturas, para serem mais eficientes ou convincentes em suas comunicações (Argyle, 1978; Silva Neto, 1977).

O reconhecimento da existência e da importância de um modo não-verbal expresso através do corpo e do movimento do ser humano, ao lado do verbal, é de capital importância para profissionais que interagem com pessoas no seu dia a dia, principalmente para aqueles cuja ação está mais diretamente relacionada ao corpo e ao movimento como os psicólogos, médicos e os profissionais de Educação Física.

Na área de Psicologia, autores e pesquisadores como Briganti (1987), Gaiarsa (1986) e M. Chace (citado por Silva Neto, 1977) discutem a necessidade dos profissionais de Psicologia de compreenderem a comunicação do corpo em movimento, a fim de serem mais eficientes no desenvolvimento de suas atividades.

Na Educação Física são escassos os trabalhos que estudam a relação corpo-movimento-comunicação; alguns autores, como Gallahue (1987), abordam este assunto quando tratam da interação professor-aluno; outros desenvolvem estudos sobre canais de comunicação não-verbal, como a aparência física do profissional e sua influência na eficácia do processo ensino-aprendizagem (Melville & Madallozo, 1988), ou como a aparência destes profissionais poderá implicar na determinação de estereótipos e influenciar a categorização e comparação social (Vieira, Okuma & Miranda, 1991).

Na área médica o discurso verbal é importante para a anamnese do paciente, porém o médico sempre está atento para os sinais não-verbais do corpo e do movimento do paciente, procurando interpretar e compreender a origem ou a causa daquilo que observa (Buysens, 1972). Em algumas especialidades médicas, como a pediatria e a psiquiatria, nas quais o discurso verbal fica comprometido ou porque a criança não domina a linguagem ou porque o paciente apresenta, em função de sua patologia, idéias incoerentes, o médico necessita ainda mais recorrer às suas habilidades de interpretar os sinais não-verbais para decidir o que está ocorrendo com seu paciente (Cook, 1971).

Knapp (1982), ao discutir os trabalhos sobre a habilidade de profissionais como médicos, professores, psicólogos e estudantes de Belas Artes, Biologia, Química, Matemática e Física de perceberem sinais não-verbais, comenta que os profissionais e os estudantes que se ocupam de condutas não-verbais obtiveram maior pontuação nesta habilidade do que os demais.

Assim, estudos e pesquisas desenvolvidos por estudiosos de diferentes áreas colocam em evidência a importância e o interesse com que a expressividade humana vem sendo estudada. Emitir, receber e perceber sinais não-verbais são processos independentes, que ocorrem sem que se tenha, na maioria destes comportamentos, consciência do que está acontecendo ou de sua causa. Estes processos são naturais, mas podem se tornar habilidades.

Conhecimentos teóricos sobre a comunicação não-verbal, bem como a habilidade de emitir ou receber sinais não-verbais, podem estar intimamente relacionados à atuação profissional do indivíduo na sociedade.

Estas habilidades associadas ao conhecimento de assuntos da área de comunicação não-verbal são importantes para o desenvolvimento da competência social dos indivíduos, quer na sua atuação profissional, quer na sua vida diária.

Todos os indivíduos têm capacidade de emitir e receber sinais não-verbais, porém esta capacidade sofre influência de múltiplas variáveis.

Segundo Knapp (1982), a habilidade de emitir e receber sinais não-verbais é decorrente da aprendizagem e da prática no decorrer da vida cotidiana. Esta aprendizagem pode ocorrer por imitação, auto-modelação, adaptação às instruções e retroalimentação a partir das reações de outros indivíduos. Alguns fatores têm sido considerados no desenvolvimento das habilidades não-verbais. São eles: a) motivação; b) atitude; c) experiência e d) conhecimento.

A motivação é um fator importante, pois permite que o indivíduo busque formas de desenvolver estas habilidades. Está intrinsecamente relacionada às necessidades da pessoa, tanto para melhorar sua atuação profissional, quanto sua atuação na vida pessoal.

A atitude refere-se ao posicionamento positivo ou negativo do indivíduo frente às suas experiências de aprendizagem. Por maior que seja a motivação para a aprendizagem, seu resultado também dependerá das atitudes frente a situações vivenciadas.

A experiência é fundamental: quanto maior a variedade das próprias experiências, maiores serão também as oportunidades de aprendizagem. Porém, quando o objetivo é desenvolver habilidade, uma prática adequada (que permita diversidade e especificidade de tarefas e processos bem como uma boa orientação e "feedback" das informações), auxiliará, sem dúvida, o desenvolvimento das capacidades inatas do indivíduo.

O conhecimento pode ser adquirido de duas maneiras: inconsciente e conscientemente. O primeiro, no próprio transcorrer do ciclo de vida do indivíduo, nas suas interações sociais, nas suas observações e adaptações; é um conhecimento empírico não-sistematizado. O segundo é um processo de aquisição de informações através de distintos sistemas como leituras, palestras e cursos. Os dois processos são extremamente importantes, porém, quanto maior for a informação sistematizada, melhor compreensão o indivíduo terá desta área de conhecimento.

Embora o conhecimento, a motivação e a atitude sejam fundamentais para o desenvolvimento das habilidades de emitir e receber sinais não-verbais, se não ocorrer uma prática adequada as potencialidades inatas dos indivíduos não se desenvolverão eficientemente.

Nesta breve abordagem da literatura sobre emissão e recepção de sinais não-verbais, o que se pode evidenciar é que:

a) fatores como a motivação, a atitude, a experiência e o conhecimento podem influenciar o desenvolvimento destas habilidades de codificação e decodificação de sinais não-verbais;

b) o conhecimento das teorias e pesquisas desta área (comunicação não-verbal) pode permitir ao indivíduo uma melhor compreensão das comunicações interpessoais, bem como melhor auto-conhecimento;

c) a experiência e o treinamento das habilidades de emitir e receber sinais não-verbais podem tornar o indivíduo ainda mais habilidoso, mais sensível para codificar e/ou decodificar sinais não-verbais.

Assim, segundo Knapp (1982), estes conhecimentos e habilidades podem ser essenciais para o desenvolvimento da competência social, seja essa no escritório, no tribunal, na sala de aula ou no bar. É também importante quando se quer entender diferenças sociais e culturais.

Silva & Caramaschi (1991) realizaram uma pesquisa cujos objetivos eram: a) mensurar diferentes habilidades para falar dos sinais de expressão faciais e b) julgar estas expressões de uma forma holística. Concluíram que as pessoas julgam razoavelmente bem as expressões globais das sete emoções básicas (alegria, medo, surpresa, tristeza, raiva, desprezo e nojo), mas não conseguem descrever satisfatoriamente os componentes de cada uma destas expressões. Este estudo pontua que perceber não significa compreender, ter consciência ou deter conhecimentos sobre os processos de percepção da comunicação não-verbal.

De acordo com Silva (1994), muitas das nossas capacidades para desempenhar tarefas são em grande parte inconscientes. Resultados de diversos estudos demonstram que aprendemos muita coisa e realizamos muitas tarefas sem necessidade de consciência; na verdade, muitas vezes esta até atrapalha ou só é útil numa certa fase do aprendizado ou da realização da tarefa.

Serra (1990), em sua tese de doutoramento "Empatia: um estudo da comunicação não-verbal terapeuta-cliente", propõe um instrumento de análise da comunicação não-verbal na relação interpessoal. Discute e conclui que as habilidades profissionais podem ser ampliadas através desta análise e que o silencioso mundo do corpo em movimento enriquece a compreensão do profissional sobre aspectos internos do indivíduo, além de permitir estar atento às mensagens que o movimento do próprio corpo envia e quanto estas mensagens interferem na relação, freando ou possibilitando a expressão de determinados sentimentos do cliente. Desta forma, suas conclusões denotam que o profissional está melhor preparado: a) quando está consciente de suas habilidades profissionais; b) quando possui instrumentos para análise do discurso não-verbal; c) quando detém conhecimento do quanto este discurso pode interferir nas relações interpessoais ou influenciá-las.

Mesquita (1997) desenvolveu uma pesquisa sobre a percepção da psicodinâmica do movimento expressivo e a atuação de profissionais das áreas da Educação Física, Medicina e Psicologia. Os resultados da análise das entrevistas semi-estruturadas permitiram evidenciar que os profissionais destas áreas acreditam que conhecimento, experiência e instrumentos relativos à observação e análise de estados mentais/emocionais através de sinais não-verbais do corpo e movimento podem constituir um instrumental importante para tornar o profissional mais habilidoso em sua percepção e decodificação de estados subjetivos, contribuindo desta forma para melhorar a eficiência e a competência profissionais. A análise dos discursos também permitiu concluir que o conhecimento e experiência poderiam estar mais inter-relacionadas a algum aspecto da atuação profissional, no qual a capacidade inconsciente para desempenhar tarefas teria maiores subsídios a partir deste fatores, por outro lado, os instrumentos para a análise do discurso não-verbal teriam mais propriedade em uma certa etapa do desenvolvimento das tarefas profissionais. Assim, embora as idéias de Silva (1994) e Serra (1990) possam ter parecido, inicialmente, contraditórias, a pesquisa de Mesquita (1997) demonstrou que ambas podem ter sentido e significado em diferentes momentos da atuação profissional.

As afirmações de Knapp (1982) e os estudos de Mesquita (1997), de Serra (1990), de Silva & Caramaschi (1991) e as de Silva (1994) permitem considerar que fatores como o conhecimento e a experiência e instrumentos podem ser elementos importantes para melhorar a eficiência e a competência daqueles profissionais que atuam, através do corpo e do movimento, nas interações com outros indivíduos.

Fica então evidente que, conhecimentos teóricos sobre a comunicação não-verbal, bem como a habilidade de emitir ou receber sinais não-verbais podem estar intimamente relacionados à atuação profissional do indivíduo na sociedade em determinadas profissões, os sinais não-verbais assumem relevância, na medida em que contribuem para uma maior percepção da outra pessoa - o cliente.

ABSTRACT

NON-VERBAL COMMUNICATION: RELEVANCE IN THE PRACTITIONER'S ACTION

Human communication is a very complex investigation field, it is a phenomenon as well as a social and professional function. It is processed through two levels: verbal and non-verbal. Non-verbal communication is the non-discursive way, which can be transmitted through three supports: the body, objects associated to the body, and the products of human skills. Scientific investigation have shown that the importance of words in interpersonal interaction is only indirect. Results from several studies show that interpersonal relationships are more influenced by channels of non-verbal than verbal communication. It is indicative that the non-verbal discourse takes relevance in processes of human communication. Thus, it is evident that in some professions non-verbal signals are particularly important mainly for practitioners whose action is more directly related to the body and human movement, to the extent that they contribute to an improved perception of other people - the clients.

UNITERMS: Non-verbal communication; Bodily communication; Body language.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARGYLE, M. **Bodily communication**. London, Methuen, 1978.
- BARTHES, R. **Elementos de semiologia**. São Paulo, Cultrix, 1971.
- BELTRÃO, L.; QUIRINO, N.O. **Subsídios para uma teoria da comunicação de massa**. São Paulo, Summus, 1986.
- BIRDWHISTELL, R. **El lenguaje de la expression corporal**. Barcelona, Gustavo Gill, 1970.
- BITTI, P. **Communication et gestualité**. *Bulletin de Psychologie*, v.27, p.559-64, 1984.
- BRIGANTI, C.R. **Corpo virtual: reflexões sobre a clínica psicoterápica**. São Paulo, Summus, 1987.
- BUYSSSENS, E. **Semiologia e comunicação lingüística**. São Paulo, Cultrix, 1972.
- COELHO NETTO, T.J. **Semiótica, informação e comunicação: diagrama da teoria do signo**. São Paulo, Perspectiva, 1980.
- COOK, M. **Interpersonal perception**. Harmondsworth, Penguin Education, 1971.
- CORRAZE, J. **As comunicações não-verbais**. Rio de Janeiro, Zahar, 1982.
- DAVIS, F. **A comunicação não-verbal**. São Paulo, Summus, 1979.
- ECO, U. **A estrutura ausente**. São Paulo, Perspectiva, 1987.
- FAST, J. **A linguagem do corpo**. Trad. de Cristina Rocha. São Paulo, Martins Fontes, 1970.
- GAIARSA, J.A. **O que é corpo**. São Paulo, Brasiliense, 1986.
- GALLAHUE, D. **Developmental physical education for today's elementary school children**. New York, Macmillan, 1987.
- KNAPP, M.L. **La comunicacion non verbal: el cuerpo y el entorno**. Barcelona, Paidós Ibérica, 1982.
- LANGER, S. **Filosofia em nova chave: um estudo do simbolismo da razão, rito e arte**. São Paulo, Perspectiva, 1971.
- MELVILLE, D.S.; MADALLOZO, J. The effects of a physical educator's appearance of body fatness on communicating exercise concepts to high schools students. *Journal of Teaching in Physical Education*, v.7, p.343-52, 1988.
- MESQUITA, R.M. **Comunicação não-verbal: atuação profissional e percepção da psicodinâmica do movimento expressivo**. São Paulo, 1997. 217p. Tese (Doutorado) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.
- MOSCOVICI, S. **Introduction a la psychologie sociale**. Paris, Library Larousse, 1973.
- OKUMA, S.S. **A prática da atividade física e a sua relação com a publicidade de televisão**. São Paulo, 1990. 138p. Dissertação (Mestrado) - Escola de Educação Física, Universidade de São Paulo.
- RECTOR, M.; TRINTA, A. **A comunicação não-verbal: a gestualidade brasileira**. Petrópolis, Vozes, 1985.
- SANTAELLA, L. **O que é semiótica**. São Paulo, Brasiliense, 1983.
- SERRA, S.M.A. **Empatia: um estudo da comunicação não-verbal terapeuta-cliente**. São Paulo, 1990. 491p. Tese (Doutorado) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.
- SILVA, A.A. Expressividade de consciência. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA, 24., Ribeirão Preto, 1994. **Resumos de Comunicação Científica**. Ribeirão Preto, 1994. p.47.
- _____. **Julgamento de expressões faciais de emoção: fidedignidade, erros mais frequentes e treinamento**. São Paulo, 1987. 260p. Tese (Doutorado) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.
- SILVA, A.A.; CARAMASCHI, S. Habilidades para descrever e reconhecer expressões faciais de emoção. **Ciência e Cultura**, v.43, n.7, p.897-8, 1991. Suplemento. /Apresentado à 43. Reunião Anual da SBPC, Rio de Janeiro, 1991 Anais/
- SILVA NETO, N. **A dança: uma arte a serviço da terapia**. São Paulo, 1977. 102p. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.
- VIEIRA, R.M.; OKUMA, S.S.; MIRANDA, M.L. Estereótipo, identidade social e diferenças intergrupais de professores de Educação Física. *Artus*, n.23, p.158-9, 1991. /Apresentado ao 23. Congresso Internacional: Uma Visão das Atividades Físicas na Passagem para o 3o. Milênio, Rio de Janeiro, 1991 - Resumo/

Recebido para publicação em: 26 set. 1997
Aceito em: 17 mar. 1998

ENDEREÇO: Rosa Maria Mesquita
EEFEUSP
Av. Prof. Mello Moraes, 65
05508-900 - São Paulo - SP - BRASIL