

Comunicação Não-verbal

CNG

2013/14



100 ANOS A PENSAR NO FUTURO



Comunicação não-verbal

- “mensagens silenciosas”
 - ↳ expressões faciais
 - ↳ Postura corporal
 - ↳ paralinguagem
 - ↳ gestual (cinésica)
 - ↳ signos proxémicos (espaço) e cronémicos (tempo)
 - ... (ver categorias mais adiante)
- as mensagens não-verbais podem ser intencionais ou não
- Podem estar fora do controlo da pessoa – mensagens verbais e não-verbais podem não coincidir

Funções da comunicação não-verbal

- veiculam indícios acerca do comunicador, da sua situação e da relação (emoções, atitudes, posição social...
- permitem gerir o tipo de relacionamento que um interlocutor deseja ter com o outro (domínio, conciliação, desligamento)
- contribuem para que emissor e receptor troquem sinais acerca das suas emoções, pensamentos, pontos de vista
- podem ser usadas para “gerir impressões”
- em relação à comunicação verbal, as mensagens não-verbais podem ter a função de (a) reforço, (b) contradição, (c) substituição, (d) regulação

Categorias de códigos da com. não-verbal

Categorias	Explicação	Exemplos
Contacto físico	Quem se toca, onde e quando... veicula mensagens importantes sobre o relacionamento	* Tocar a outra pessoa no braço ou nas costas tende a significar sinceridade/apoio * Mas é possível divisar diferenças culturais (ex ^o os ingleses tocam-se menos frequência do que os membros de outras culturas)
Proximidade	O grau de proximidade física entre as pessoas pode transmitir mensagens acerca do relacionamento entre elas	* As distâncias entre pessoas da classe média tendem a ser superiores às das classes trabalhadoras.

Categorias de códigos da com. não-verbal

Orientação	O ângulo com que uma pessoa se coloca relativamente a outra emite mensagens acerca do seu relacionamento	* Olhar alguém de frente pode significar intimidade, frontalidade, profissionalismo... mas também postura agressiva
Aparência	Tem duas parcelas: a que está sob controlo do indivíduo (ex ^o penteado, vestuário) e a que não está (ex ^o altura, peso). Pode ser usada para enviar mensagens sobre a personalidade, estatuto social e conformismo	* Cabelo desalinhado pode ser interpretado como reflexo de um espírito rebelde, inconformista, “lunático” * Um candidato a emprego numa instituição bancária não “deve” apresentar-se com jeans e sapatilhas

Categorias de códigos da com. não-verbal

Movimentos de cabeça	Reportam, sobretudo, à gestão da interacção entre as pessoas	<ul style="list-style-type: none">* Um aceno de cabeça para cima ou para baixo tende a significar concordância.* Quando se escuta alguém, a inclinação lateral da cabeça tende a revelar abertura/atenção
Expressão facial	Aspectos como a posição das sobrancelhas, formato dos olhos e boca, tamanho das narinas determinam a expressão do rosto	<ul style="list-style-type: none">* Faces rosadas podem sugerir vergonha, timidez... mas também ira.* O sorriso tende a expressar felicidade, prazer, divertimento, amizade. Mas também pode significar ironia, desgosto e embaraço

Categorias de códigos da com.não-verbal

Gestos	A mão e o braço são os principais transmissores de gestos, mas os pés e a cabeça também são importantes. Os gestos estão intimamente coordenados com a fala e complementam a comunicação verbal	<ul style="list-style-type: none">• Gestos intermitentes, enfáticos, para cima e para baixo, tendem a indicar uma tentativa de domínio. Gestos fluidos, contínuos e circulares sugerem um desejo de explicar ou de conquistar simpatia• * O indicador costuma ser usado para apontar, indicar algo. Mas, em algumas culturas, é considerado obsceno – pelo que essa função é exercida pelo polegar
---------------	---	---

Categorias de códigos da com. não-verbal

Categorias	Explicação	Exemplos
Postura	A forma como as pessoas se sentam, levantam... pode comunicar vários significados (ex ^o amistosidade, hostilidade, superioridade ou inferioridade)	* Um chefe que se mantém sentado quando um colaborador entra no seu gabinete pode transmitir mensagens de desrespeito ou superioridade * Um gestor de pé, com as mãos atrás das costas, ombros direitos pode transmitir a imagem de confiante-desinteressado (“já vi tudo isto”)

Categorias de códigos da com. não-verbal

<p>Aspectos não-verbais do discurso</p>	<p>Incluem os códigos métricos, que afectam o significado das palavras (ex^o entoação, acentuação), e os paralinguísticos, que comunicam informação sobre o orador (ex^o tom de voz, volume, ritmo, silêncios)</p>	<p>*A frase “estás despedido” pode significar uma afirmação, interrogação, surpresa... consoante a entoação que lhe é conferida</p> <p>* Um tom de voz grave, firme e calmo pode mais facilmente captar a atenção e interesse de uma audiência. Transmite, igualmente, uma ambiência de solenidade.</p>
--	--	---

categorias de códigos da com. não-verbal

Tempo	O modo como é usado reflecte as relações de poder. Pode ser usado para exprimir e aumentar o próprio poder e notoriedade	* Fazer alguém esperar pode significar atraso provocado pelo trânsito, demora numa reunião, etc. Mas também pode ser usado para demonstrar poder, influencia e notoriedade * Os atrasos são permitidos em certas culturas, mas não noutras. Os tempos de atraso também podem variar.
--------------	--	---

Categorias de códigos da com. não-verbal

Movimento dos olhos e contacto visual	A ocasião, frequência e duração de um olhar representam formas de enviar mensagens importantes sobre o relacionamento	* Fitar outrem olhos-nos-olhos tende a ser conotado com sinceridade. Mas, se o olhar for fixo, pode simbolizar desafio, agressividade. E, em algumas culturas (ex ^o africanas), o contacto olhos-nos-olhos é considerado descortês, especialmente quando provindo de alguém com status inferior relativamente a outra com status superior.
--	---	---

categorias de códigos da com. não-verbal

Ícones e outros objectos	Podem revelar gostos e tendências, e ser usados para transmitir sinais de status e poder	<ul style="list-style-type: none">* A gama dos automóveis concedidos aos gestores pode relacionar-se com o lugar de cada um na hierarquia de poderes* O uso ostensivo dos telemóveis pode ser considerado descortês ou “mau-gosto”
Local e arranjos espaciais	Transmitem mensagens sobre poder e status. Interferem nos padrões e redes de comunicação. Podem ser usados como instrumentos ao serviço da comunicação da organização com o exterior.	<ul style="list-style-type: none">* Alguns funcionários europeus gostam de insinuar a diferença hierárquica através da quantidade de janelas do seu gabinete.• A arquitectura e decoração de uma empresa suscitam imagens nos clientes, fornecedores, público em geral.