



8º Simposio de Ensino de Graduação

A IMPORTANCIA DA LINGUAGEM CORPORAL COM ENFASE NAS NEGOCIAÇÕES

Autor(es)

WILSON MOREIRA DA SILVA

Orientador(es)

ACÁCIA DE FÁTIMA VENTURA

1. Introdução

No século XXI a empresa tem sentido uma preocupação maior em interpretar a linguagem corporal nas negociações, pois vamos perceber que comunicamos muito mais com nosso corpo, gestos, olhares, do que com as próprias voz ou palavras. O importante é saber como usufruir deste artifício que é a linguagem corporal com ênfase nas negociações.

As culturas de países diferentes influenciam muito na questão da linguagem verbal e não-verbal, uma vez que, uma atitude pode ser considerada normal em um determinado país em outro essa mesma atitude poderá ser interpretada de maneira extremamente diferente, podendo ser uma interpretação positiva, ou até mesmo negativa.

2. Objetivos

Apresentar o lado positivo e o negativo da linguagem corporal com ênfase nas negociações, mostrar aos negociadores a importância da busca pelo desenvolvimento de sua postura corporal e não somente de seu conhecimento de causa, pois ao ler esse artigo, se dará conta de que conhecer a fundo o produto/serviço ou o ramo a que se propõe a trabalhar, não lhe é suficiente, é preciso que ele conheça seu corpo, gestos e suas representações para assim obter melhores resultados, além de evitar problemas ao se relacionar com outras culturas nas negociações que participam.

3. Desenvolvimento

Para entender a linguagem corporal é necessário conhecer a linguagem emocional. Freud (1901) chamou a linguagem emocional de “Processo Primário de Pensar” porque é a primeira a se desenvolver no ser humano. Ela começa a se desenvolver a partir das relações que as pessoas estabelecem com o bebê e é formada pelas representações do objeto que são geradas pelos estímulos biológicos e pelos estímulos corporais que o bebê recebe desde os primeiros cuidados. Parece que a linguagem emocional se expressa utilizando as representações de cenas com os objetos que foram relacionados pela pessoa ao estímulo. Essas cenas mentais são sempre geradas inconscientemente e receberam o nome de “fantasias”. (TENENBAUM, acesso em 16 março 2009)

A linguagem corporal corresponde a todos os movimentos gestuais e de postura que fazem com que a comunicação seja mais efetiva. A gesticulação foi a primeira forma de comunicação que o homem conheceu, com o aparecimento da palavra falada os gestos foram tornando-se secundários, contudo eles constituem o complemento da expressão, devendo ser coerentes com o conteúdo da mensagem. O corpo do ser humano é o fator mais importante para a sua comunicação. Em um diálogo frente a frente é necessário saber usar corretamente a postura como ferramenta de comunicação, pois pode acontecer de você transmitir a idéia errada para seus ouvintes, e conseqüentemente receber reações diferentes daquelas que gostaria. Ao falar com alguém você pode reforçar sua mensagem usando gestos, fatores esses que influenciaram em sua postura.

A expressão corporal é fortemente ligada ao psicológico, traços comportamentais são secundários e auxiliares. Geralmente é utilizada

para auxiliar a comunicação verbal, porém, deve-se tomar cuidado, pois muitas vezes a boca diz uma coisa, mas o corpo fala outra completamente diferente.

Um fator preocupante está relacionado à análise da linguagem corporal, pois existe a possibilidade da pessoa conhecer todas as posturas e usá-las para confundir, isso ocorre muito com vendedores, onde o objetivo destes é convencer o consumidor a adquirir um produto, ele conhece as técnicas para dispersá-lo no momento certo e ao mesmo tempo sabe usar as técnicas para um resultado contrário, podemos dizer assim que um vendedor tem a capacidade de manipular o consumidor. Caso o consumidor também conheça essas técnicas ficará mais complicado para o vendedor cumprir com seu objetivo. A leitura corporal está relacionada ao ambiente de vendas, negociações e principalmente em determinados momentos que exigem habilidades para o fechamento dos negócios. É importante nesses momentos saber identificar o que a pessoa do outro lado está dizendo pelos seus gestos e pela sua postura naquele exato momento. É necessário um bom trabalho em equipe, o gerente de projetos e o líder devem estar atentos aos gestos e posturas de seus funcionários. Uma postura incorreta ou mal colocada diante de um cliente para a negociação de um contrato pode levá-lo ao não fechamento, pois se o cliente faz uma análise da postura apresentada e usa isso contra o negociador, ele certamente estará em grande desvantagem. (GONZATTO, acesso em 14 março 2009).

Podemos perceber que comunicamos muito mais com o nosso corpo do que com o tom da nossa voz ou palavra, resta saber como tirar o melhor proveito desse círculo de comunicação. O que pode ajudar muito é colocarmo-nos no lugar do outro, Isso pode facilitar demais a comunicação e gerar assim a base para a confiança.

Como é que o corpo pode representar e expressar? Através de alterações fisiológicas transitórias, como hiperemia fácil, taquicardia e outras tantas, o corpo pode expressar desde as emoções básicas, até os sentimentos mais complexos como vergonha, amor, ódio e etc. Algumas experiências psicológicas mais complexas como perdas e rejeições podem se expressar sem que a pessoa tenha consciência, através de alterações de alguns sistemas biológicos como o digestivo, o hormonal e outros, podem ainda servir para a expressão de conflitos existenciais bastante sérios ligados à sexualidade. Também não se pode esquecer a íntima relação entre as diversas demandas psicológicas e os mecanismos fisiopatológicos do stress (TENENBAUM, acesso em 16 março 2009).

Segundo Ralph Wando Emerson “os olhos conversam tanto quanto as línguas que utilizamos, com a vantagem de que o dialeto ocular, embora não precise de dicionário é entendido no mundo todo”. De acordo com o escritor, não precisamos necessariamente falar a mesma língua para podermos nos comunicar com pessoas de outros países; por exemplo, com os olhares, e expressões é possível que duas pessoas de países diferentes se comuniquem umas com as outras. É necessário saber que pode existir conflito se o corpo expressa uma atitude e as palavras tentam contradizer, é possível diagnosticar se uma pessoa está falando a verdade ou não através de sua expressão corporal. (Trecho retirado do site Sua Mente.com.br, acessado em 14 março 2009).

A fala, um componente da oralidade é um dos instrumentos mais usados na linguagem corporal, é determinada pela sua frequência, intensidade, ritmo e velocidade, ressonância e articulação. Esses elementos são decisivos para se obter credibilidade no processo de transmissão de informações. A forma como os elementos da fala são usados afetará a interpretação e a percepção formuladas pelo ouvinte a respeito da mensagem e do comunicador. Um comunicador cuja fala tem intensidade reduzida sugere sensações como medo, insegurança ou timidez, características que poderão ser encaradas de forma negativa pelo cliente. O comunicador com intensidade adequada e boa articulação conduzirá a uma idéia de domínio, clareza de idéias e de pensamentos, o que ajudará na conquista de credibilidade perante os grupos de interesse. (MARTINS e FORTES, acessado em: 16 março 2009).

Quando a comunicação flui naturalmente, as palavras, os gestos e o tom estão em perfeita harmonia, podemos chamar isso de sintonia (empatia), assemelhando-se a uma dança bem sincronizada. Quando se está envolvido em uma conversa interessante e agradável a tendência é de um adotar a mesma postura, o mesmo tom de voz e até as mesmas palavras do outro, esta é uma empatia natural e normalmente não se percebe que um entrou no universo do outro, pois se torna uma reação instantânea. (Trecho retirado do site Sua Mente.com.br, acessado em 14 março 2009).

Para ACUFF, a linguagem corporal ou comunicação não-verbal é importante por duas razões, ela ajuda no entendimento em relação ao que o outro lado está querendo dizer e também ajuda na transmissão da sua mensagem de forma eficaz. Nas negociações internacionais esse processo é ainda mais complicado devido às diferenças culturais. Uma expressão, um gesto de mão, entre outros sinais não – verbais podem ser considerados normais em um determinado país, porém em outro pode ser considerado até como ofensa aos seus costumes e tradições, podendo gerar assim um conflito entre as organizações envolvidas.

ACUFF, dá um exemplo muito claro da diferença na percepção de cada cultura para um simples aperto de mão - um importador da Califórnia em sua primeira viagem a Beijing chegou a pensar que os chineses não seriam muito difíceis de convencer, já que seu aperto de mão não era tão forte quanto ele esperava, logo, ele descobriu que eram silenciosamente competentes, e que o fato de seu aperto de mão ser fraco não tinha nada a ver com a firmeza das suas posições em uma negociação.

Um simples aperto de mão forte pode ser “lido” como uma forma de afirmação, mostrando quem dará as cartas na negociação em determinada cultura, a norte-americana, por exemplo; porém um aperto de mão menos firme que para essa cultura seria sinal de servidão, em outra cultura pode representar absolutamente nada. Essa interpretação errada cria uma falsa sensação de domínio por parte dos negociadores que se julgam com maiores possibilidades de conduzirem as negociações devido a isso, porém depois eles percebem que o aperto de mão não tem nada a ver com o modo com que seus interlocutores estrangeiros negociam.

Um negociador ao estar frente a frente com seu interlocutor estrangeiro passa ao processo de decodificação de seus ritos, gestos, formas de cortesia, silêncio, pausa e o modo como ele se comporta diante das situações, buscando assim descobrir o significado real, porém essa decodificação ou leitura torna-se difícil, já que é feita segundo modelos de reações e hábitos de sua própria cultura. É sempre importante estar atento as reações como um conjunto, ações isoladas muitas vezes não significam nada, como por exemplo, você pergunta ao interlocutor: “esse é o seu melhor preço?” e ele cruza os braços, isso não quer dizer, necessariamente, que está

sendo defensivo ou mentindo. Talvez a sala seja fria, ou ele se sinta mais confortável assim. Porém, se ele cruza os braços de repente, mexe-se na cadeira, limpa a garganta e começa a piscar rapidamente, então examine melhor a situação. (ACUFF, 1998, p. 51-53). O sucesso de uma organização está intimamente ligado ao poder da comunicação, ou seja, tal resultado é a consequência da boa compreensão da comunicação das lideranças com suas respectivas equipes. Tornando as necessidades em realidade, através da comunicação e da transformação da mensagem em fatos. (SCHELLES, acessado em 11 maio 2009).

4. Resultado e Discussão

Podemos concluir que a linguagem corporal é de extrema importância para as negociações de uma empresa. É necessário um bom comunicador/articulador para que as negociações tenham resultados positivos e assim possibilitar ainda mais o crescimento da empresa dentro do mundo dos negócios.

Os seres humanos, em sua complexidade, muitas vezes transmitem sem perceber uma mensagem verbal diferente da mensagem corporal, o que dificulta a compreensão da sua mensagem. O nosso corpo fala todo tempo, nas expressões do rosto, olhares, gestos, posturas, tom e ritmo de voz. Por isso é necessário também entender a linguagem não verbal.

Para o sucesso das organizações em suas negociações, é muito importante que a comunicação esteja atrelada ao planejamento estratégico. Todos dentro de uma organização devem ter conhecimento dos objetivos, missão, valores, código de ética, metas e do planejamento estratégico, pois dessa maneira todos estarão caminhando em direção ao mesmo alvo, ou seja, poderíamos dizer, estão caminhando conjuntamente. Isso integra e fortalece a organização.

5. Considerações Finais

Assim como o discurso está para a prática, a expressão corporal está para a linguagem verbal, quando o objetivo é convencer e influenciar pessoas. Seja nas relações comerciais ou internas nas companhias, entre corpo gerencial e subordinados, a expressão não verbal pode delatar intenções subjacentes ou atrapalhar um bom negócio. Por isso a importância da tomada de consciência desse fator e do desenvolvimento de técnicas de observação e controle pode auxiliar na condução positiva dos processos de negociação.

Fala-se muito em linguagem corporal, pois a palavra pronunciada inicia um método usual de comunicação frente a frente entre as pessoas. Podemos dizer que a comunicação oral sozinha não é o meio mais eficiente de adquirir informações, isto, depende da capacidade do emissor em expressar a real intenção de forma precisa e do receptor em ouvir de maneira eficiente e estar atento as outras reações do interlocutor para assim poder existir uma total compreensão da mensagem.

Referências Bibliográficas

- ACUFF, I. Frank – Como Negociar Qualquer Coisa com Qualquer Pessoa em Qualquer Lugar do Mundo, SP Editora Senac São Paulo, 1998;
- CAMARGO, Paulo Sergio de - A Linguagem Corporal nas Empresas - disponível em - Acesso em 14 de mar de 2009;
- GONZATTO, Jordano – Linguagem Corporal, a Essência do Comportamento, disponível em - Acesso em 14 de mar de 2009;
- MARTINS, Prof.^a Ms. Marta Terezinha Motta Campos, FORTES, Prof. Dr. Waldyr Gutierrez - A Expressividade da Comunicação Oral e sua Influência no Meio Corporativo – disponível em - Acesso em 16 de mar de 2009;
- SCHELLES Suraia - A Importância Da Linguagem Não-Verbal Nas Relações De Liderança Nas Organizações – disponível em - Acessado em 11 de maio de 2009;
- SUA MENTE – Despertando a Mente Poderosa , disponível em - Acesso em 14 de mar de 2009;
- SUA MENTE – Linguagem Corporal, Onde Movimentos Falam Mais que as Palavras, disponível em - Acesso em 14 de mar de 2009.
- TENENBAUM, Decio - A Linguagem Corporal – disponível em - Acesso em 16 de mar de 2009;
- WEIL, Pierre - O Corpo Fala, 17 ed., Petrópolis, Vozes, 1986.