



A Voz do Corpo: A Comunicação Não-Verbal e as Relações Interpessoais¹

Vera Regina Birck²

Prof. Dr. Humberto Ivan Keske³

Centro Universitário FEEVALE, Novo Hamburgo, RS

RESUMO

Buscamos, com esta pesquisa, refletir sobre a importância da comunicação não-verbal nas relações interpessoais, aprofundando o conhecimento científico desenvolvido na interface que se dá entre a Comunicação Social e as Relações Públicas. Para tanto, refletimos sobre o processo de construção dos discursos políticos exemplificado pelo caso “Renan Calheiros”, personagem capaz de trazer elementos das relações interpessoais para a comunicação não-verbal. Como objetivo deste estudo, temos como referência identificar se trocas entre emissores e receptores podem ser auxiliadas mediante o diálogo do verbal com o não-verbal; bem como investigar, através do estudo de caso, se a comunicação expressa verbalmente condiz com a comunicação não-verbal. Tais indicativos reforçam a idéia de que a linguagem corporal assume relevância cada vez maior nos processos de comunicação humana.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação interpessoal; Relações Públicas; linguagem verbal; linguagem não-verbal; Renan Calheiros.

Introdução

Nosso corpo fala e, conjuntamente com os signos da comunicação verbal, transmite uma multiplicidade de mensagens através de expressões faciais, principalmente olhos e lábios, gestos com as mãos, postura física, ritmo do corpo e voz, nos repassando muitas informações através de sua tonalidade, ritmo e inflexão.

¹ Trabalho apresentado na Sessão Teoria da Comunicação, da Altercom – Jornada de Inovações Midiáticas e Alternativas Experimentais, evento componente do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Obs.: Monografia apresentada para Conclusão do Curso de Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas, em 2007/2, sendo indicada, por unanimidade pela Banca Examinadora, para ser publicado e apresentado ao Intercom-2008.

² Bacharel do Curso de Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas – FEEVALE – Novo Hamburgo/RS, concluído em 2007/2 - email: vera.ck@brturbo.com.br

³ Orientador da pesquisa. Professor do Curso de Comunicação Social – FEEVALE – Novo Hamburgo/RS, email: humberto@feevale.br



Comunicamo-nos, inclusive, através da escolha de cores que usamos nas roupas, nos meios de transporte adotados, nos sorrisos espontâneos ou forçados, etc. Tais formas do comunicar não se expressam por palavras, porém, constituem-se em uma comunicação não-verbal que nos revela situação econômica, cultural, gostos, experiências de vida, etc., e, como afirma Ferrara (1986, p. 6), “sobretudo revela o que queremos que pensem de nós”. Essas escolhas representam signos comunicacionais da ordem do não-dito, isto é, se constituem como formas de linguagem não-verbal altamente eficientes no mundo da comunicação humana.

Deste modo, este estudo é conduzido por uma pesquisa exploratória, tendo como suporte a pesquisa bibliográfica para elaboração do referencial teórico, que constituiu a base para o desenvolvimento, também, do estudo de caso proposto: “Renan Calheiros”. Segundo Gil (1987), este tipo de pesquisa proporciona uma visão geral e aproximativa acerca do fato a ser estudado. Dentre suas características está o fato de envolver habitualmente pesquisa bibliográfica e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Este tipo de pesquisa tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias sobre um determinado tema.

Como complementação das teorias estudadas no decorrer do trabalho, realizamos um estudo de caso, através da técnica de observação simples, da gestualidade do Excelentíssimo Senhor Presidente do Senado Federal, Senador Renan Calheiros, numa tentativa de aplicação do referencial teórico a um objeto empírico e, especialmente, midiático, atual e extremamente questionador. Segundo o autor, este tipo de técnica se caracteriza por ser um estudo amplo e exaustivo de um determinado objeto. A partir dos referenciais teóricos pesquisados, analisamos e interpretamos a comunicação não-verbal através de gestos, posturas e expressões faciais de Renan Calheiros durante parte de alguns de seus pronunciamentos.



As denúncias públicas a respeito de Renan Calheiros, um escândalo de atos políticos ilícitos, que abalou e indignou todo o país, iniciaram-se no dia 26 de maio de 2007, perdurando por cinco meses, até o dia 11 de outubro de 2007, quando o Senador anuncia seu licenciamento do cargo por 45 dias. Por tais razões, analisamos diversos trechos de seus pronunciamentos no decorrer desses cinco meses, fazendo pesquisas por internet, através da TV Senado, bem como encaminhamento de e-mail ao Senado, a fim de obtermos maiores informações. Enfim, procuramos trazer para o nosso objeto de análise um número máximo de informações que julgamos necessárias na tentativa de aplicação teórica nesta pesquisa. Inclusive, este tipo de técnica se caracteriza por ser um estudo amplo e rigoroso de um determinado objeto.

Destacamos que a metodologia utilizada para o estudo do “caso Renan Calheiros”, foi a técnica da observação simples, conforme já referida, que é dada ao pesquisador a possibilidade de observar de maneira espontânea os fatos a serem pesquisados, pois ele é colocado, quase que exclusivamente, no papel de observador. Destaca-se que “embora se caracterize por ser espontânea, informal e não-planificada, é considerada científica por que vai além da simples constatação dos fatos” (GIL, 1987, p. 105). Marconi, complementando a afirmação de Gil, nos diz que

[...] a observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar. [...] A observação ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento (MARCONI, 1996, p. 79).

Optou-se por esse tipo de técnica de coleta para podermos aplicar a teoria estudada, buscando identificar e analisar a



comunicação não-verbal durante um discurso, cujo impacto e poder de penetração podem influenciar toda uma sociedade. Cabe enfatizar que a coleta dos dados por observação é seguida de um processo de análise e interpretação, o que lhe confere a sistematização e o controle requeridos pelos procedimentos científicos.

1 O Comunicar: A Relação Verbal Versus Não-Verbal

Maurício (1995), em seu Livro “A Importância de Falar em Público”, defende a necessidade da comunicação verbal e o poder da oratória em discursos, porém, concorda com a comunicação não-verbal quando enfatiza que “o homem é a metade de si mesmo; a outra metade é a sua expressão”. Se o orador não estiver ciente de suas atitudes, movimentos e gestos; ao contar uma história, poderá a sua voz, movimentos e gestos estarem contando outra. E quando a linguagem do corpo não está de acordo com a linguagem verbal, temos a percepção da mentira. O verbal é imperioso, porém, não é o único.

Segundo Albert Mehrabian (PEASE, 2005, p. 17), pioneiro da pesquisa da linguagem corporal, “na década de 1950, apurou que em toda comunicação interpessoal cerca de 7% da mensagem é verbal (somente palavras), 38% é vocal incluindo tom de voz, inflexão e outros sons” e 55% é não-verbal”. Antigamente, podia-se dizer que a imagem ilustrava um texto, tornando-o mais claro; hoje, o texto sobrecarrega a imagem, confere-lhe uma cultura, uma moral, uma imaginação; ou seja, havia redução do texto à imagem; hoje há amplificação da imagem ao texto. Quanto mais a palavra está próxima da imagem, menos parece conotá-la (BARTHES, 1982, p. 21).

Conforme Martino (2001, p. 21), “Pode-se dizer que é no âmbito do reino dos Seres brutos que a comunicação assume sua acepção mais geral, justamente aquela indicada em sua etimologia: a comunicação é relação”. E acrescenta,



[...] o ser vivo interpõe o organismo entre a ação e a reação, alterando assim a dinâmica do processo. [...] neste domínio, sob pena de perder de vista sua especificidade, as reações não podem mais ser descritas como processos mecânicos visto que o organismo, em sua idiosincrasia, seleciona as respostas (MARTINO, 2001, p. 21).

Portanto, podemos dizer que, se é relação, obrigatoriamente é signo. Desta forma, observamos que a comunicação não-verbal é uma das facetas mais interessantes da comunicação. Para Zecchetto, ela incorpora elementos como o modo que usamos o nosso corpo, os nossos gestos e nossa voz para transmitir certas mensagens que reforçam, completam ou negam as palavras. Birdwhistell 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.

Podemos, ainda, observar que o verbal e o não-verbal se complementam, tornando a comunicação humana mais rica, compreensível e acessível. Para isso, consideramos a importância dos profissionais, principalmente da área da saúde, de estudarem e conhecerem melhor as formas de comunicação não-verbal. Para isso, temos a confirmação através das palavras de Eco (2001, p. 395), que, para a comunidade médica certos sintomas se exprimem através de um sistema de expressões lingüísticas, onde pacientes de grupos ou civilizações diferentes costumam denunciar verbal ou cinesicamente em sintoma. Para Eco (2001, p. 397), “a linguagem gestual teria precedido a linguagem articulada”.

2 A Linguagem Silenciosa da Comunicação Não-Verbal

A revolução da linguagem passa de uma fronteira antiga para uma nova arte que não pode menosprezar o espaço que os signos conquistaram. Em função disso, para Ferrara (1986), passamos de uma arte de significação para uma arte de expressão, repleta de



sentidos a serem revelados através dos mais diversos processos comunicacionais, não diretamente ligados à linguagem verbal. Deste modo, a linguagem é o que diferencia o homem dos outros animais.

Sem ela, a cultura, a história e a maioria das coisas que faz dele o que é, seria impossível. Mas, na conversa cara a cara, a linguagem se desenvolve também e, a estas alturas, deve ter ficado bem clara a importância desse contexto. Alguns cientistas afirmam que sem os elementos não-verbais, a troca de mensagens verbais seria impossível (DAVIS, 1979, p. 178).

Em uma rápida análise sobre a importância da linguagem não-verbal, percebemos que alguns dos diferentes elementos de comunicação se complementam. A comunicação verbal é feita conscientemente, porém, o processo da comunicação não-verbal é silenciosa, transparente. A comunicação não-verbal é usada, em parte, de forma involuntária, embora possamos usá-la também de forma consciente e estratégica. Conforme estudos realizados por Allan & Barbara Pease, por trás de sorrisos, gestos e expressões faciais podemos decifrar a verdadeira intenção do locutor, pois detectamos as contradições entre as palavras e seus gestos.

Na conversa entre duas ou mais pessoas, há necessidade de um canal não-verbal para que o diálogo continue: um olhar relativamente firme e certos comportamentos de retorno, tais como, concordar ocasionalmente com a cabeça ou reações faciais apropriadas. Se não houver absolutamente nenhum sinal, a conversa fatalmente acaba. A linguagem silenciosa do corpo, que muitas vezes contradiz as palavras, é a expressão do inconsciente e reflete algo importante sobre nós mesmos. Normalmente, as pessoas não têm consciência de suas posturas. Um gesto pode pertencer a várias categorias e seu significado é determinado pelo contexto. Assim como uma palavra ou frase, um gesto faz parte dos recursos de



comunicação que o ser humano utiliza para expressar suas emoções. Conforme afirma Pease (2005, p. 19), “a linguagem do corpo é o reflexo do estado emocional da pessoa. Cada gesto ou movimento pode ser uma valiosa fonte de informação sobre a emoção que ela está sentindo num dado momento”.

Por isso, defendemos, sempre, que para o bom relacionamento interpessoal, um dos grandes segredos está na capacidade da leitura da comunicação não-verbal, a capacidade de captar o estado emocional de uma pessoa em escutar o que ela diz e observar seus gestos e atitudes. É a importância desta ação perceptiva que pretendemos passar para as pessoas, a capacidade de identificar as contradições entre a comunicação verbal de alguém e a sua comunicação não-verbal, pois acreditamos que, desta forma, melhoraremos nossas relações interpessoais. Segundo definição do autor, “a pessoa ‘perceptiva’ é aquela capaz de ler as frases da linguagem corporal e compará-las com o que a pessoa diz verbalmente” (PEASE, 2005, p. 26).

Após tantas vantagens encontradas na leitura da comunicação não-verbal, poderíamos nos perguntar se é possível simularmos a comunicação não-verbal? Segundo estudos de Pease (2005, p. 30), a resposta é “não, devido à falta de coerência que tende a ocorrer entre os gestos principais, os microssinais do corpo e o discurso oral”. As mãos espalmadas, por exemplo, são associadas à sinceridade, mas se o enganador abre as mãos e sorri para você no momento em que diz uma mentira, seus microgestos podem entregá-lo. “A contração das pupilas, a sobrancelha erguida ou um leve tremor no canto da boca são sinais que contradizem o gesto da mão espalmada e o sorriso sincero.” O resultado é que os interlocutores tendem a não acreditar no que estão ouvindo. Na verdade, “os mentirosos só conseguem simular por pouco tempo” (PEASE, 2005, p. 31). Podemos dizer que as palavras transmitem o que está ao alcance dos nossos sentidos, e sempre que as pronunciamos, as pessoas sabem o que estamos dizendo. Por outro lado, nossas



expressões precisam confirmar o que essas palavras estão querendo transmitir, a fim de que haja coerência no significado da mensagem.

Como podemos observar, na maioria das nossas relações comunicacionais, as várias funções, dominadas pela emotiva, tendem a realizar uma mensagem persuasiva (ECO 2001, p. 72). Através de nossas emoções, geralmente inconscientes, damos mais clareza à mensagem que queremos transmitir. É importante lembrar, também, que o gesto raramente deve ser observado de forma isolada, deve sim ser considerado dentro de um contexto mais abrangente.

Percebemos, ainda, no nosso dia-a-dia que algumas empresas utilizam, para a admissão de funcionários, critérios cada vez mais relacionados aos canais de comunicação não-verbal como aparência, vestuário, aspecto físico e carisma. Os políticos, então, compreendem perfeitamente que “a política é uma questão de aparência, razão pela qual a maioria deles recorre a consultores de linguagem corporal para ajudá-los a criar a imagem de sinceros, honestos e responsáveis, principalmente quando não são” (PEASE, 2005, p. 16). 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.

Na área de psicologia, por exemplo, autores discutem e defendem a necessidade dos profissionais de psicologia compreenderem a comunicação do corpo em movimento, a fim de serem mais eficientes no desenvolvimento de suas atividades.

Sigmund Freud relatou o caso de uma paciente que expressava verbalmente a felicidade do seu casamento fazendo repetidamente o gesto de tirar e recolocar a aliança no dedo. Como compreendia o significado desse gesto inconsciente, Freud não se surpreendeu quando os problemas do casamento de sua paciente vieram à tona (PEASE, 2005, p. 27).



Davis (1979) cita em seu livro que um psiquiatra registrou, durante anos, a postura dos pacientes que tratava, descobrindo que algumas delas eram quase previsíveis em determinadas situações. Citou, como exemplo, que “um paciente, quando falava da mãe, mantinha o corpo de um jeito diferente de quando falava do pai. Toda a vez que ele se sentia defensivo, ele cruzava os braços de forma a proteger o peito ou o abdome; quando agressivo ou masculino, ele enfiava as mãos no bolso”.

Podemos sugerir que as habilidades profissionais podem ser ampliadas através da análise do silencioso mundo da comunicação não-verbal, enriquecendo, desta forma, a compreensão do profissional sobre aspectos internos do ser humano. O exemplo acima mostra que, se o terapeuta possui conhecimento da comunicação não-verbal, terá maiores condições de fazer a leitura correta das emoções internas liberadas pelo paciente. Quando falamos da importância dos profissionais, principalmente da área da saúde, de estudarem e conhecerem melhor as formas de comunicação não-verbal, temos a confirmação através das palavras de Eco (2001, p. 395), que, para a comunidade médica certos sintomas se exprimem através de um sistema de expressões lingüísticas, onde pacientes de grupos ou civilizações diferentes costumam denunciar verbal ou cinesicamente em sintoma. Para Eco (2001, p. 397), “a linguagem gestual teria precedido a linguagem articulada”.

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.

3 Expressão Corporal: A Descoberta de um Novo Mundo

Como William Shakespeare observou sabiamente “o mundo inteiro é um palco, e todos os homens e mulheres são apenas atores... Um homem representa muitos papéis em sua vida” (DIMITRIUS, 2003, p. 29 apud SHAKESPEARE). Ou seja, as expressões corporais revelam, evidentemente, muitas coisas diferentes. Pode tanto caracterizar um estado de espírito e uma reação, como atributos mais constantes da personalidade. As expressões podem ser influenciadas pelo meio-ambiente do ser que se move.

Para identificarmos, de modo preciso, os padrões nos traços e no comportamento do ser humano, precisamos considerar o palco em que estes aparecem. Exemplificamos esta afirmação com o seguinte: se um jovem usa um grande brinco de argola, com certeza não sabemos o que isso, na verdade, significa. Se este jovem for de uma cultura onde a maioria usa grandes brincos de argola, isso pode significar que ele é um *conformista*. Se, por outro lado, ele for o filho de um advogado da Filadélfia, ele pode ser *rebelde*. Se toca em uma banda de rock, talvez seja a moda. Se for Halloween, talvez esteja indo a uma festa. Em outras palavras, um gesto pode pertencer a várias categorias e seu significado é determinado pelo contexto. Assim como uma palavra ou frase, um gesto faz parte dos recursos de comunicação que o ser humano utiliza para expressar suas emoções.

A linguagem corporal tende a revelar nossa personalidade interior e nossas emoções, como medo, honestidade, nervosismo,



alegria, indecisão e frustração, independente da nossa aparência por meio das roupas. A aparência e a linguagem corporal trazem tipos diferentes de informação, porém, ambas são igualmente importantes. Nem sempre existe uma distinção clara entre a aparência e a linguagem corporal. Por exemplo, olhando para uma pessoa, notamos: o tipo de se vestir e maquiagem usada; a expressão dos olhos e o contato de seus olhos com o nosso. Podemos considerar, então, que a maneira de se vestir e a maquiagem é a “aparência”; a expressão dos olhos classificamos como “linguagem corporal”; e o contato dos olhos pertence à categoria de “linguagem corporal” (DIMITRIUS, 2003, p. 48).

4 A Significação dos Gestos: Um Quebra-Cabeças a ser Desvendado

A investigação sobre os estilos gestuais começou em princípios de 1940, através de um estudo realmente notável levado a efeito por David Efron (em seu Livro *Gesture and Environment*, em 1941)” (DAVID, 1979, p. 84). Para ele, na comunicação, a verdade pode ser transmitida através da expressão corporal, quando os detalhes dos gestos, da postura, movimentos de mãos e dedos, olhares ou tom de voz fazem a diferença. Um rosto carrancudo, por exemplo, não esconde a mágoa ou mau humor de quem não está muito bem naquele momento. Ou seja, “o verbal e o visível – o que o homem diz e como ele mexe seu corpo – são apenas duas das formas mais óbvias de comunicação”. (DAVIS, 1979, p. 128). Para o autor, estes sentidos podem ser parte importante da mensagem global, embora muito pouco se saiba a respeito deles.

Podemos perceber que o significado do recurso não-verbal são os mais diversos. Porém, concluímos, ainda, que o mais praticado pelo homem é o gesto. O corpo ganha força e vida aliado ao que falamos. Os gestos produzidos conscientemente ou de forma involuntária, sem que percebamos, terão o poder de potencializar suas idéias e pensamentos de forma positiva ou negativa. Este tipo



de recurso surge como forma de reforçar o que está sendo pronunciado através da linguagem oral, oferecendo a expressividade, compreensão e emoção.

Através desses indícios, percebemos a possível comunicação do corpo, porém, a análise deverá ser feita considerando-se todo o contexto dos demais movimentos e meio ambiente, a fim de se evitar erros de interpretação. Pois para Birdwhistell, “o significado da mensagem está sempre inserido num contexto e jamais em algum movimento isolado do corpo”, conforme já nos referimos anteriormente.

5 Caso Renan Calheiros: Atos Políticos Contraditórios

Por considerarmos o Presidente do Senado Federal um homem público, cujos pronunciamentos qualquer cidadão tem direito ao acesso, não estamos opinando acerca da pessoa de Renan Calheiros, mas sim, levando à cabo a análise da gestualidade desse político. Cabe-nos informar que o conteúdo ideológico dos discursos tem importância secundária para esta análise. Os pontos principais a serem observados são as gestualidades utilizadas como contraponto da linguagem verbal, percebendo se há coerência entre as duas formas de comunicação.

O tema escolhido para análise é atual, tendo em vista que as denúncias contra Renan Calheiros; assunto explorado, discutido e transmitido pela mídia, iniciaram em 26 de maio de 2007, e Renan solicita sua licença por 45 dias no dia 11 de outubro de 2007. E as investigações continuam. Com esta aplicação teórica no caso Renan Calheiros, queremos verificar que a comunicação não-verbal pode enfatizar ou desmentir o código verbal adotado. Tanto Goffmann, quanto Birdwhistell, citados por Davis (1979), em suas análises, identificaram que a comunicação não-verbal faz parte de qualquer discurso, o que serve de parâmetro para a sua avaliação e



veracidade. Esta afirmação torna-se importante para a análise dos pronunciamentos anunciados nesta pesquisa.

O presente estudo foi realizado através dos pronunciamentos disponíveis em vídeo, na TV Senado (www.senado.gov.br/tv/programas/plenário/plenário.asp. - acesso em 20/10/2007).

6 Relações Públicas: As Estratégias de Imagem diante do Não-Verbal

Em função de tudo o que vem se discutindo, resta-nos, ainda, refletir acerca da importância que o profissional de Relações Públicas adquiriu no contexto de uma comunicação não-verbal, sendo capaz de construir e manter uma imagem positiva, ou até mesmo negativa, de uma instituição ou pessoa pública. Tendo como enfoque o Caso Renan Calheiros, a atuação do Relações Públicas torna-se fundamental para trabalhar um dos maiores ativos de qualquer pessoa ou instituição, que é justamente a imagem. Sabemos que a imagem de uma instituição é formada a partir das informações e percepções que a sociedade recebe através do contato pessoal ou por intermédio da mídia. Se a comunicação não for eficiente, clara e coerente entre o verbal e o não-verbal, a imagem será difusa ou ruim, pois, será formada com base em informações inconsistentes, resultando em boatos.

Para Neves, (1998, p. 64), “[...] imagem de uma entidade (empresa, pessoa, projeto, país, cidade, etc.) é o resultado do balanço entre as percepções positivas e negativas que esta organização passa para um determinado público [...]”. Neste caso, a pessoa faz uma relação da imagem-conceito do indivíduo ou da instituição, isto porque ela já possui em seu inconsciente que certas atitudes, gestos e expressões são negativas ou positivas. São as marcas que nos ficam desde a infância, e que no momento que presenciamos alguém refazê-las, nos lembramos que tais percepções são boas ou más. Segundo Baldissera (2004, p. 172), a imagem-



conceito é construída a partir das diversas mensagens que são emitidas para os indivíduos, essas mensagens vão gerar uma resposta que significa as formas com que foram compreendidas e assimiladas.

Às Relações Públicas cabe desenvolver estratégias com a criação de mensagens e a execução de ações planejadas que auxiliam na fixação, junto ao público, da imagem de uma nova instituição. Atitudes coerentes entre o verbal e o não-verbal ajudam fortalecer a credibilidade e posição junto à sociedade. Posturas incoerentes podem comprometer a organização. Percebemos que a imagem de uma pessoa ou instituição se dá por vários fatores e nem todos podem ser controlados. A cultura, a vivência e os valores de cada indivíduo são elementos incontrolláveis, e a imagem que se faz depende do conjunto desses fatores.

Portanto, a percepção positiva é o grande aliado da compreensão da imagem. Sem ela, a reprodução e a construção de um juízo de valor não acontece. Neves (1998, p. 64) descreve que a percepção é “a captação de atributos, existentes ou não, reais ou imaginários, obtidos na entidade [...] percepção é realidade”.

Considerações Finais

Cumpre-nos salientar que a exclusividade da comunicação, como forma de linguagem e meio de expressão privilegiados, se dá devido a um condicionamento histórico que nos levou à crença de que as únicas formas de conhecimento e interpretação são as veiculadas pela comunicação verbal ou escrita. Atualmente, não podemos mais relegar a um segundo plano a importância que a comunicação não-verbal nos possibilita em termos de conhecimento e interpretação dos sentimentos dos seres humanos. Podemos perceber, ainda, que, quando fizemos uso da comunicação verbal, usamos o raciocínio, a compreensão e o conhecimento. Quando nos expressamos pela comunicação não-verbal, estamos deixando a



mostra os nossos reflexos involuntários, os nossos sentimentos mais profundos.

Não se pode pensar apenas nas palavras transmitidas, soltas, autônomas, é necessário levarmos em consideração todo o corpo como um conjunto dos movimentos, desta forma, chegaremos à verdadeira interpretação do contexto, seja ele social, cultural ou político. Todo o contexto dos movimentos, durante um diálogo deve ser considerado, pois esta observação nos permite uma interpretação clara da mensagem. Entretanto, o elemento que aciona essa concepção global da verdadeira interpretação da mensagem, é a comunicação não-verbal, uma vez que ela deve estar em sincronia com a nossa linguagem verbal.

Usamos o princípio de que o discurso não-verbal pode ser dividido em sons, palavras, sentenças, parágrafos, pontos e vírgulas, formando um grande texto “tatuado” em nosso corpo, transmitindo mensagens fiéis e verdadeiras, muitas vezes, muito mais fáceis de serem interpretadas do que as palavras propriamente ditas. Esse texto se comunica através das mais variadas linguagens de que dispõe. O conceito de texto deve ser entendido como um “todo de sentido”, cujas propriedades internas constituem uma unidade significante singular que combina coesão e coerência. “A ‘coesão’ refere-se à interdependência e a interconectividade dos elementos. A ‘coerência’ é aquilo que permite ao texto fazer sentido para um intérprete” (SANTAELLA, 1992, p. 395 apud BARTHES, 1988).

Finalizando, com o estudo das relações interpessoais, percebemos que a distância entre a comunicação verbal e a linguagem silenciosa do corpo está diminuindo. Cabe, então, ao profissional de Relações Públicas a função de orientar a maneira mais eficiente da comunicação, como forma de desempenhar um papel adequado entre essas duas formas de comunicar.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AGUIAR, Vera Teixeira de. **O Verbal e o Não Verbal**. São Paulo: UNESP, 2004. 112p.

ALCURE, Lenira; FERRAZ, Maria N. S. CARNEIRO, Rosane. **Comunicação Verbal e Não-Verbal**. Rio de Janeiro: Senac/DN, 1996. 80p.

AMPLIANDO o entendimento dos problemas de aprendizagem. Disponível em: <http://www.neaad.ufes.br/subsite/psicologia/obs10ampliando.htm>. Acesso em: 25/out/2007.

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Curso de Relações Públicas**. São Paulo: Atlas, 1970.

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Psicossociologia das Relações Públicas**. 2 ed. São Paulo: Loyola, 1989.

BALDISSERA, Rudimar. **Imagem-Conceito. Anterior a comunicação, um lugar de significação**. Porto Alegre: jun. 2004. Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós Graduação em comunicação, PUCRS.

BERGE, Yvonne. **Viver o Seu Corpo**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1988. 162p.

BORDENAVE, Juan E. Díaz. **O Que é Comunicação**. 18 ed. São Paulo: Brasiliense, 1982. 105p.

CAMPELO, Cleide Riva. **Cal(E)Idoscorpos – Um Estudo Semiótico do Corpo e seus Códigos**. São Paulo: Anna Blume, 1997. 138p.

CORRAZE, J. **As comunicações Não-Verbais**. Rio de Janeiro, Zahar, 1982.

DAVIS, Flora. **A Comunicação Não-Verbal**. 7. ed. São Paulo: Summus, 1979. 198p.

DIMITRIUS, Jô-Ellan; MAZZARELLA, Mark. **Decifrar Pessoas – Como entender e prever o comportamento humano**. 30. ed. São Paulo, Alegro, 2003. 321p.

Disponível em: www.senado.gov.br/tv/programas/plenario/plenario.asp. Acesso em: 20/10/2007.

ECO, Umberto. **A Estrutura Ausente**. 7 ed. São Paulo: Perspectiva, 2001. 419p.

_____. **Lector In Fabula**. 2 ed. São Paulo: Perspectiva, 2002. 212p.

_____. **Tratado Geral de Semiótica**. 3 ed. São Paulo: Perspectiva, 2000. 258p.

FERRARA, Lucrécia D'Aléssio. **A Estratégia dos Signos**. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 1986. 197p.

_____. **Leitura Sem Palavras**. São Paulo: Ática, 1986. 72p.

FRANÇA, Fábio; FREITAS, Sidinéia Gomes. **Públicos**: como identificá-los em uma nova visão estratégica. São Paulo: Difusão, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1987.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento das Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

HOHLFELDT, Antonio. MARTINO, Luiz C. FRANÇA, Vera Veiga. **Teorias da Comunicação** – Conceitos, escolas e tendências. Petrópolis: Vozes, 2001. 277p.

LEEDS, Dorothy. **O Poder da Fala**. Rio de Janeiro, Record, 1994.

LELOUP, Jean-Yves. **O Corpo e Seus Símbolos**. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

LESLEY, Philip. **Os Fundamentos de Relações Públicas e da Comunicação**. São Paulo: Pioneira, 1995.

MAURÍCIO, Ricardo. **A Importância de Falar em Público**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 1995. 96p.

NASSAR, Paulo. **Relações Públicas, na construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória institucional das organizações**. São Paulo: Difusão, 2007.

NEVES, Roberto de Castro. **Comunicação Empresarial Integrado**. Rio de Janeiro: Mauad, 2000.

NEVES, Roberto de Castro. **Imagem Empresarial**: como as organizações e as pessoas podem proteger e tirar partido do seu maior patrimônio. 2. ed. Rio de Janeiro: Mauad, 1998.

PEASE, Allan & Barbara. **Desvendando os Segredos da Linguagem Corporal**. 7. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2005. 271p.

POLITO, Reinaldo. **Como Falar Corretamente e Sem Inibições**. São Paulo, Saraiva, 1998.

POYARES, Walter Ramos. **Comunicação social e relações públicas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1974. 327 p.

RECTOR, Mônica; TRINTA, Aluizio Ramos. **A Comunicação Não-Verbal**: a gestualidade brasileira. Petrópolis: Vozes, 1985. 184p.



_____. **Comunicação do Corpo**. 3 ed. São Paulo: Ática, 1995. 288p.

RENAN Calheiros. Disponível em: http://www.senado.gov.br/sf/senadores/senadores_institucional.asp?leg=a&codparl=70. Acesso em: 20/Out/2007.

_____. Texto. In: JOBIM, José Luís (org). **Palavras da Crítica: tendências e conceitos no estudo de literatura**. Rio de Janeiro: Imago, 1992.

SCHAFFNER, Fábio. **Renúncia de Calheiros atrapalha Planalto**. Zero Hora, Porto Alegre, 05 dez. 2007, p. 6.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de Comunicação: organizacional e política**. São Paulo: Pioneira, 2002.

WOLF, Mauro. **Teorias das Comunicações de Massa**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005. 295p.

ZECCHETTO, Victorino. **La Danza De Los Signos**. Argentina: BLa Crujía, 2006. 360p.