Linguagem não-verbal na liderança e o entendimento da mensagem transmitida

Daniela de Carlis Mendonça

RESUMO

O objetivo deste estudo consiste em analisar e compreender se o uso da linguagem não-verbal na liderança favorece ou dificulta o entendimento entre o emissor e o receptor da mensagem. A linguagem verbal precisa condizer com a linguagem não-verbal e a mensagem recebida precisa ter o mesmo sentido de quando foi transmitida, sem ruídos. O líder através da linguagem não-verbal deve reforçar suas ideias e facilitar o entendimento junto aos seus liderados. A fala reforçada com gestos resulta em confiança e respeito fortalecendo a relação entre líder e liderado e consequentemente em resultados positivos. Com base em matérias publicadas sobre o tema em livros, artigos, dissertações e teses busca-se diminuir o ruído da comunicação entre emissor e receptor através da sincronia da linguagem verbal e não-verbal, possibilitando a probabilidade de maior entendimento. Quando o líder transmite sem perceber uma linguagem verbal diferente da linguagem não-verbal dificulta o entendimento, cria dúvidas e interfere na credibilidade do assunto abordado.

Palavras-chave: Linguagem não verbal. Credibilidade. Liderança. Comunicação

INTRODUÇÃO

"A comunicação é um processo de interação no qual compartilhamos mensagens, ideias, sentimentos e emoções, podendo influenciar o comportamento das pessoas que, por sua vez, reagirão a partir de suas crenças, valores, história de vida e cultura." (SILVA; GUIMARÃES; SAVONITTI, 2000, p.52)

Comunicação verbal são as informações por meio de linguagem escrita ou falada. Para Robbins (2009, p.235), "O principal meio de transmitir as mensagens é a comunicação oral ... Cada pessoa interpreta a mensagem de sua própria maneira."

"Considerando que a capacidade de ouvir e compreender o outro inclui não apenas a fala, mas também as expressões e manifestações corporais como elementos fundamentais no processo de comunicação . . ." (SILVA; GUIMARÃES; SAVONITTI, 2000, p.53)

Os primeiros estudos científicos sobre linguagem corporal foram feitos pelo naturalista britânico Charles Robert Darwin no livro "Emoções através de expressões faciais" onde defendia que os mamíferos demonstravam suas emoções através de expressões faciais. Darwin (1872, p. 40) percebia que "... Um outro homem esfrega os olhos quando perplexo ou tosse levemente quando embaraçado, agindo em ambos os casos como se sentisse uma sensação levemente desconfortável em seus olhos ou traquéia."

Para CORRAZE (1982), a comunicação não-verbal envolve as manifestações de comportamento não expressas por palavras que transmitem informações através do gesto, postura corporal e expressão facial. Expressões e movimentos muitas vezes sem intenção do emissor. Essa comunicação faz com que o receptor perceba os sinais que indicam o que o emissor está dizendo ou querendo na mensagem não verbal.

Ainda segundo CORRAZE (1982), a comunicação não-verbal entendida como ações ou processos que têm significado para as pessoas, é um meio de transmissão e recepção de uma mensagem.

"Observa-se que as mensagens e suas interpretações na interação face a face são acompanhadas de deixas simbólicas, o que facilita o diálogo." (VARGAS, 2011, p. 14) "... As

palavras podem vir acompanhadas de piscadelas e gestos, franzimento de sobrancelhas e sorrisos, mudanças na entonação e assim por diante.” (THOMPSON, 1998, p.78).

Os movimentos corporais e faciais podem trazer indícios de informações e, segundo GAIARSA (1985, p.15) "um observador atento consegue ver no outro quase tudo aquilo que o outro está escondendo - conscientemente ou não. Assim, tudo aquilo que não é dito pela palavra pode ser encontrado no tom de voz, na expressão do rosto, na forma do gesto ou na atitude do indivíduo.”

> A comunicação não é somente a linguagem verbal, ela é feita em grande parte pela linguagem não-verbal. O importante é que uma esteja em concordância com a outra, de forma que a comunicação seja um processo completo e coerente. Contudo, os seres humanos, em sua complexidade, muitas vezes transmitem sem perceber uma mensagem verbal diferente da mensagem corporal, o que poderá dificultar a compreensão da sua mensagem. (SCHELLES, 2008)

A linguagem verbal (fala) precisa estar em sincronia com a linguagem não-verbal para facilitar o entendimento da mensagem junto ao receptor e quando essa sincronia não ocorre acontece o Ruído de Comunicação.

O Ruído de Comunicação ou barreira na recepção da mensagem é o que interfere no processo de transmissão da mensagem de um emissor para um receptor, e para SCHELLES (2008), a mensagem transmitida através da linguagem verbal e não-verbal para ser compreendida ou aceita com sinceridade não podem ser diferentes, pois uma reforça a outra passando credibilidade ao receptor. E para facilitar a compreensão da mensagem e evitar o ruído na comunicação é necessário que a mensagem esteja no mesmo idioma e nas mesmas condições de conhecimento do emissor e do receptor.

ENTENDIMENTO DA MENSAGEM TRANSMITIDA

O propósito deste estudo é analisar a mensagem transmitida entre emissor e receptor através das linguagens verbal e não-verbal, e consequentemente constatar a existência de barreiras na recepção da mensagem transmitida ou ruído da comunicação. Mostrando que o líder (emissor) através da linguagem não-verbal reforça suas ideias e facilita o entendimento junto aos seus liderados (receptor). O estudo será desenvolvido a partir de materiais publicadas em livros, artigos, dissertações e teses, e análise de conteúdo e de imagens (vídeos).

Normalmente, pode-se constatar a falta de sincronia da linguagem verbal e não-verbal nos discursos e entrevistas de líderes políticos. A inconsistência de informações verbais comparadas com a linguagem não-verbal não causam boas impressões aos seus receptores e como consequência esses líderes perdem a credibilidade.

> As palavras que você diz, a maneira como a diz, seu olhar, a firmeza de suas declarações, a segurança de suas informações, sua expressão corporal, a atitude demonstrada pela empresa, a forma como ela expressa sua atitude. Todos esses e outros fatores – por exemplo, a dificuldade ou facilidade que os repórteres encontram para falar com você – se somam para demonstrar a transparência da empresa ou sua opacidade, fator evidentemente fundamental para a credibilidade. (NOGUEIRA, 1999)

No decorrer desse estudo serão analisados uma Coletiva de Imprensa ou Entrevista Coletiva para demonstrar o Ruído de Comunicação e um Discurso ou Pronunciamento elaborado antecipadamente e sem interferências externas para demonstrar a compreensibilidade da mensagem pelo receptor.

Entrevista Coletiva é uma conversa entre o entrevistado e o entrevistador, normalmente um entrevistado e mais de dois entrevistadores com o objetivo de obter informações sobre um determinado assunto ou vários por parte do entrevistado. É previamente marcada com jornalistas ou profissionais da área de comunicação. Os principais motivos para agendar uma coletiva de imprensa seriam: a quantidade de questionamentos referente a um assunto; e a tentativa de atenção para um assunto ou algo novo que precisa de destaque nos meios de comunicação.

O Discurso é quando um líder fala abordando determinado assunto de interesse para um público. O discurso elaborado e filmado não possui interferências externas e posteriormente é vinculado nos meios de comunicação.

ANÁLISE DA MENSAGEM

Em 2014, no último debate da eleição à Presidente da República do Brasil na emissora nacional de televisão Globo, os candidatos presidenciáveis se esforçaram para conquistar os eleitores com argumentos e promessas montados em discursos pré-elaborados.

A emissora de televisão convidou o especialista em Linguagem não-verbal Paulo Sergio de Camargo para analisar o desempenho dos candidatos, e segundo CAMARGO (2014) referente a candidata Dilma Rousseff: “Melhorou seu desempenho, quando se trata de linguagem corporal,

ao longo do programa; Ela começou muito insegura e chegou a gaguejar no primeiro bloco. Estava muito tensa e preocupada. O que mais impressionou foram os gestos de agressividade quando ela atacava a Marina, que não parecia uma adversária, mas uma inimiga; A Dilma ergue o queixo, o que passa uma imagem de arrogância."

Com base na análise do especialista CAMARGO (2014) quando cita a expressão "ergue o queixo" pode-se firmar que existe um ruído de comunicação na mensagem transmitida pela candidata, em razão de, conforme definição no dicionário da Língua Portuguesa a palavra Arrogância "é o sentimento que caracteriza a falta de humildade. É comum conotar a pessoa que apresenta este sentimento como alguém que não deseja ouvir os outros, aprender algo de que não saiba ou sentir-se ao mesmo nível do seu próximo", ou seja, características incompatíveis para um discurso político e para um político em campanha eleitoral. Porém, existe a possiblidade da candidata estar incomodada com algum sintoma (dor, febre) e assim, se manifestava erguendo o queixo durante o debate. Em situações isoladas não se pode garantir a veracidade da mensagem transmitida através da linguagem não-verbal.

Não podemos generalizar as análises das mensagens sem antes avaliar a situação que se encontra o emissor, para DIMITRIUS e MAZZARELLA (2000) "Antes que você comece a avaliar qualquer ação, assegure-se de que não existam circunstâncias exercendo pressão. As pessoas normalmente fazem escolhas com base naquilo que desejam, precisam ou valorizam, mas às vezes elas agem movidas pelo medo, raiva, falta de informação ou sob pressão. Se responsabilizar alguém por suas escolhas, sem levar em conta as circunstâncias, você pode fazer um julgamento severo demais, ou mesmo totalmente errado... No mínimo, alguém que está na defensiva também se sentirá desajeitado e vulnerável. Como resultado, seu comportamento refletirá um desejo de evitar a situação, afastando-se física ou verbalmente, ou desviando-se do ataque."

"Para chegar a conclusões acertadas, deveremos observar os gestos em seu conjunto." (PEASE, 2005, p. 11)

As circunstâncias que exercem pressão sobre o emissor podem ter diversos motivos (pessoal, político e econômico) e acontecem a qualquer hora.

"... as crises só existem porque vivemos num mundo tão interligado que um problema que, em princípio, diria respeito apenas a uma empresa ou a uma comunidade distante pode adquirir imediatamente uma dimensão muito maior..." (ROSA, 2001, p.24)

Dizer a verdade durante uma crise instalada, por mais desagradável que seja é normalmente a prática correta. Numa crise as informações podem influenciar positivamente ou negativamente a imagem da empresa, do governo e do político (indivíduo). Segundo Nelson Blecher (1999 apud NOGUEIRA,1999, p. 88), "Sejam transparentes, porque mentir é fatal."

Para VIANA (2001), as empresas evoluíram muito mais que os políticos, por exemplo. Elas sabem que se sai uma notícia negativa sobre sua atuação no jornal, no dia seguinte as ações caem na bolsa e o prejuízo é imediato. Já os políticos só vêem refletido o resultado de uma notícia negativa no momento de tentar se reeleger.

E para lidar com esses momentos desfavoráveis, ou seja, gerenciar a crise instalada é preciso transmitir credibilidade aos envolvidos e uma das providências a serem adotadas durante o esclarecimento, confirmação ou negação da situação duvidosa utilizando o discurso ou a entrevista é a sincronia entre a linguagem verbal e não-verbal.

VESTUÁRIO E LINGUAGEM

Argyle[1], citado por Donadon (2012, p. 3), destaca que "a comunicação não-verbal corporal utiliza canais tais como a expressão facial, o olhar, os gestos e movimentos posturais, o contato físico, o comportamento espacial, as roupas, todo o conjunto dos aspectos físicos e da aparência."

Santaella [2], citado por Silva S (2001, p. 82), destaca que "Uma vez que a vestimenta, para além de mudanças e transformações em sua estrutura material, apresenta também um plano de representação e significação, então podemos afirmar que o vestuário constitui-se também como linguagem, estando, portanto, apto a cumprir uma função de comunicação.

O vestuário pode cumprir essa função, porque na verdade nossas roupas funcionam como cápsulas de informação."

Segundo LÉGER (1976), "Cada pessoa tem a sua cor, consciente ou inconscientemente, mas ela se impõe na escolha dos dispositivos diários, como móveis, estofos e vestuário.'

" As cores são uma espécie de código fácil de entender e assimilar... As cores formam uma linguagem imediata que tem a vantagem de superar muitas barreiras idiomáticas com seus conseguintes problemas de decodificação.

Alguns dos efeitos da cor são: dar impacto ao receptor, criar ilusões, ópticas, melhorar a legibilidade, identificar uma determinada categoria de produto, entre outros.

A cor se bem utilizada é uma forma de melhorar a leitura das informações verbais, dos símbolos, dos logos etc., mas também, se usada inadequadamente, traz complicações e inadequações." (FARINA; PEREZ ; BASTOS, 2006, p. 121 e 122)

Baseado nisso analisaremos duas cores com associação afetiva, que segundo FARINA; PEREZ; BASTOS (2006), a cor azul oferece "... sobriedade e sofisticação... intelectualidade, paz, ... serenidade, confiança, amizade, amor, fidelidade, sentimento profundo." E a cor verde "sugere ... calma, ... esperança, amizade e equilíbrio... abundância, tranquilidade, segurança... suavidade, crença, firmeza, coragem, desejo, descanso, liberdade, tolerância, ciúme."

[1] ARGYLE, M. Bodily Communication. London: Metheuen, 1978.
[2] SANTAELLA, Lúcia. A assinatura das coisas. Imago, 1992.

; que possuem mais força, e nisso não está
ue determinadas pessoas afirmem gostar mais
de cetos tons, ninguem ignora que a força emotiva das cores básicas age como estímulo fisiológico violento que tem, inclusive, o poder de alterar a respiração e muitas vezes modificar a pressão arterial." (FARINA; PEREZ ; BASTOS, 2006, p. 135)

As cores são classificadas em: Cores Primárias: são as cores puras, ou seja, o vermelho, azul e amarelo; Cores Secundárias: união de duas cores primárias, por exemplo, verde (azul e amarelo), laranja (amarelo e vermelho) e roxo ou violeta (vermelho e azul); e Cores Terciárias: união de uma cor primária e uma secundária, por exemplo, vermelho-arroxeado (vermelho e roxo) e vermelho-alaranjado (vermelho e laranja); amarelo-esverdeado (amarelo e verde) e amarelo-alaranjado (amarelo e laranja); azul-arroxeado (azul e roxo) e azul-esverdeado (azul e verde).

Segundo Pastoureau (1997), referente a cor azul: "durante séculos era difícil tingir de azul, seu pigmento era obtido da pedra lápis azul e malaquite. Cor do infinito, do sonho, da nostalgia, da melancolia, da fidelidade, do amor, da inteligência, da ciência, da harmonia e da humildade. É calmante, passivo, introvertido e fresco. Hoje, é a cor preferida por mais da metade da população ocidental." E referente a cor verde: "cor do medicamento, da higiene, da saúde, do bem-estar, do equilíbrio, do natural, do venenoso e das verduras. É cor da fertilidade, da esperança, da burguesia, da eternidade, da felicidade, do paraíso e do sagrado. Não é bom nem mau e tem um valor místico."

A cor tem o poder de atração, de estímulo, de transmitir confiabilidade, de influenciar em decisão e pode incorporar determinados significados a mensagem transmitida.

DESENVOLVIMENTO

Quando se começou a estudar a comunicação não verbal, esta era dirigida ao pessoal de vendas, gerentes e executivos, mas mais tarde se foi ampliando de tal maneira que toda pessoa, qualquer que seja sua vocação e sua posição social, pode usá-la para compreender melhor o acontecimento mais complexo que se apresenta na vida: o encontro cara a cara com outra pessoa. (PEASE, 2005).

A comunicação não-verbal tem sido usada no meio político em diversas ocasiões, desde a criação de imagem do indivíduo (político) a argumentos para decisões junto aos seus eleitores ou liderados.

> Em minha experiência no meio político, tenho conhecido diversas personagens que possuem uma capacidade natural para utilizar e também para interpretar a linguagem corporal. Entendo que essas habilidades são, em certa medida, responsáveis pelo êxito desses políticos, que as utilizam para perceber as emoções e as necessidades de seus eleitores e, a partir daí, tomar suas providências. (SENNA, 2011)

Alguns gestos e expressões podem ser utilizados durante a análise da mentira quando sincronizados com a linguagem verbal, porém deve-se avaliar o contexto que se encontra o emissor da mensagem.

Em pesquisa bibliográfica, descobriu-se que cerca de 65% das informações são passadas através da linguagem não-verbal, enquanto que 35% equivale as palavras propriamente ditas. BIRDWHISTELL (1970) considera que "apenas 35% do significado social de qualquer interação corresponde às palavras pronunciadas, pois o homem é um ser multissensorial que, de vez em quando, verbaliza". Já para PEASE (2005), 93% da comunicação humana são feitas através de expressões faciais e movimentos do corpo.

> É importante que o receptor esteja atento para esses aspectos da comunicação. Você deve buscar os indícios não-verbais tanto quanto o entendimento do significado literal daquilo que é transmitido por um emissor. Você precisa estar particularmente consciente das possíveis contradições entre essas mensagens. (ROBBINS, 2009)

Para JUNIOR (2012), "... não devemos relevar nossos gestos durante um discurso, procurando sempre ficar atentos aos mesmos, pois a comunicação não-verbal faz parte da mensagem que tentamos transmitir."

MENSAGENS ANALISADAS DURANTE A CRISE

Em 2015, o Brasil enfrenta uma crise política e econômica e os escândalos de corrupção no governo afetam a situação financeira e a imagem positiva (institucional) do país. Os protestos contra a gestão do governo desvalorizam e abalam a imagem da Presidente Dilma Vana Rousseff e repercutem internacionalmente. O editorial do Jornal Inglês Financial Times, diz que "a crise do Brasil é ruim e vai piorar antes de melhorar. Mas ainda poderia ser pior."

No dia 9 de março de 2015 em Brasília, Capital Federal do Brasil, a Presidente da República Federativa do Brasil Dilma Rousseff comentou em entrevista coletiva (vídeo 1) a sanção da Lei de Tipificação do Feminicídio e as Manifestações contra governo.

Com as imagens e sons do vídeo dessa entrevista coletiva com duração de nove minutos e onze segundos observa-se que:

Se havia dúvidas que o momento do governo era de crise, durante a entrevista foram eliminadas, pois as cenas são de uma entrevista conturbada e tensa. A coletiva tinha o intuito de transmitir informações sobre a Lei do Feminicídio, mas obrigatorialmente foi direcionada aos assuntos relacionados as manifestações contra o governo, como os protestos nas ruas das capitais brasileiras e o pedido do processo de cassação de mandato ou impeachment [3] da Presidente Dilma Rousseff. O impeachment da governante seria possível com as comprovações necessárias de abuso de poder, crimes normais e crimes de responsabilidade, assim como qualquer outro atentado ou violação à Constituição.

A Presidente Dilma Rousseff a princípio adotou uma entrevista com discurso de choque, ou seja, em linguagem figurada: demostrando muita autoridade e firmeza. Durante a coletiva pode-se observar a Presidente com sinais de nervosismo e estando na defensiva, mas no decorrer da coletiva foi se tornando moderada e conduzindo com mais preparo as perguntas de questionamento dos jornalistas. Segundo DIMITRIUS e MAZZARELLA (2000 p. 309 e 310), o líder agressivo mostra sinal de nervosismo e está na defensiva intuitivamente para se proteger.

> Quando o repórter mete o microfone e a câmara na cara do entrevistado e faz uma pergunta incômoda ou agressiva, só uma pessoa treinada tem alguma chance de se sair bem aos olhos dos espectadores – tanto em termos do conteúdo da resposta quanto da aparência visual. Mesmo com muito treino, por vezes não se consegue passar uma boa imagem em situações como essa, pois o repórter pode, por exemplo, surpreender o

> entrevistado com uma crítica ou acusação... E os executivos de empresas precisam estar prevenidos e treinados para enfrentar esse tipo de situação. (NOGUEIRA, 1999)

[3] palavra usada no Brasil de origem inglesa

lisadas algumas cenas da Entrevista Coletiva no vídeo, observou-se os Ruídos de Comunicação entre linguagem verbal e não-verbal. No entanto, comprovou-se difícil a tarefa de analisar os ruídos de comunicação tendo em vista que, por vezes, houve inconsistência de informações devido a confusão e a tensão durante a entrevista.

No início da entrevista coletiva a Presidente pede atenção para o assunto proposto, ou seja, primeiramente o assunto abordado seria a Lei do Feminicídio e depois os demais assuntos. A presidenta comportou-se inicialmente com veemência ao falar com os entrevistadores (jornalistas), porém ao analisar a linguagem não-verbal da Presidente observou-se que conjuntamente com sua fala estava sendo usado o gesto "sinal de mão beliscando ou pinça". Para CAPOVILHA e RAPHAEL (2005) esse gesto indica "apelo", ou seja, indício que a presidenta não estava confiante com a situação e utilizando o mesmo gesto com movimento de cima para baixo na tentativa de afirmar sua fala pontuava na oratória a importância do que pretende informar.





0:30 – sinal de mão beliscando/pinça - mão fechada, com a palma para frente e os dedos indicador e polegar juntos pelas extremidades

Em outro momento a Presidente quando questionada referente as manifestações da população, diz que as pessoas têm o direito e podem se manifestar de forma pacífica. Porém, quando analisada a linguagem não-verbal percebesse que a presidenta passa a língua entre os lábios durante as argumentações, que para CAMARGO (2012) demonstra ansiedade; e aperta os

olhos fortemente (piscada longa) que para MORRIS (2015), pode estar argumentando falta de sinceridade ou entediada com o assunto.





3:08 – passa a língua entre os lábios 3:19 – pisca e aperta os olhos (piscada longa)

Na entrevista a Presidente esclarece que não existem razões para o impeachment e que não existe terceiro turno nas eleições para presidente, conjuntamente com a fala ela repuxa a boca para o lado esquerdo, que segundo KURTZ e PRESTERA (1989), pode significar desdém de um assunto (desvalorização), isto é, que para a Presidente a conversa não interessa e inconscientemente o gesto é um refúgio para a sensação de insegurança**.** Também afirma que, o Brasil vai continuar evoluindo, no mesmo instante que balança o corpo de um lado para o outro que para DIMITRIUS e MAZZARELLA (2000) demonstra inquietação ou angustiada.





3:49 – repuxa a boca para o lado esquerdo 3:59 – balança o corpo de um lado para o outro

A Presidente afirma que as manifestações fazem parte do jogo democrático do País e juntamente com sua fala utiliza os gestos que segundo PIRES (2011), podem significar: palma da

mão para dentro com movimentos longos trazendo pra si, que demonstra renegação e ameaça; o dedo indicador apontado para frente que diz hostilidade. A Presidente afirma novamente, que as manifestações devem ser objetivas e não usadas como terceiro turno das eleições, colocando a cabeça firme para frente e pendendo o corpo de um lado para o outro, demonstrando imposição e nervosismo.



5:06 – mão aberta trazendo para dentro



5:11 – dedo indicador apontando para frente



5:14 – cabeça firme para frente





5:23 – pendendo o corpo de um lado para o outro

A Presidente esclarece que a manifestação tem a liderança com objetivos definidos e conjuntamente usa o gesto da palma da mão no sentido oposto ao seu corpo movimentando como se estivesse empurrando algo para longe de si. Segundo DIMITRIUS e MAZZARELLA (2000), as pessoas arrogantes fazem gestos amplos e espalhafatosos.



5:54 a 5:59 – palma da mão no sentido oposto ao seu corpo movimentando como se estivesse empurrando algo para longe do corpo

Passando a língua entre os lábios e olhando para cima como se estive pensando, a Presidente não responde a pergunta do repórter referente ao provável motivo das manifestações ainda ser pelo resultado das eleições e pelos ânimos ainda estarem acirrados. Segundo CAMARGO (2012) esses gestos demonstram ansiedade e a possibilidade de estar usando a imaginação para formular uma resposta. E como resposta a pergunta ela comenta a crise econômica do país dizendo que o Brasil só precisa de estabilidade econômica e conjuntamente usa o gesto com a palma da mão virada para seu corpo em movimento puxando para ela, afirmando que vai amainar a crise econômica. Segundo DIMITRIUS e MAZZARELLA (2000), tentando transmitir através desse gesto a responsabilidade dos bons resultados, em contra partida na sequência com outro gesto com a palma da mão no sentido oposto de si e afastando do seu corpo, afirma que estamos em fase de aprofundamento da crise econômica e que essa será superada. Nesse momento é como se ela dissesse que a crise do país é responsabilidade de outra pessoa. Na sequência usa o gesto palma fechada assinalando pra si, que simbolicamente pode significar me escuta e me obedeça. Posteriormente, junta os indicadores das mãos dizendo que a crise é um ajuste momentâneo tentando fugir do conflito, ou seja, não existe conflito se estamos juntos e de acordo com especialistas os líderes que gesticulam com os dedos próximos costumam ser interpretados como mais poderosos.



6:20 – passa a língua entre os lábios



6:26 e 6:35 – olha para cima



6:41 – palma da mão virada para seu corpo em movimento puxando para ela



6:44 – palma da mão em sentido oposto de si e afastando do seu corpo



7:21 – palma fechada /dedos juntos da mão

7:43 – juntando os indicadores das mãos

Também foram analisadas as imagens e os sons do vídeo do discurso da Presidente da República Federativa do Brasil Dilma Vana Rousseff inserido em rede nacional (rádio e TV) no dia 8 de março de 2015, com os temas abordados: Dia Internacional da Mulher, a Lei de Tipificação do Feminicídio e a Crise Econômica do Brasil (vídeo 2). Vinculado um dia antes da entrevista coletiva citada no início desse estudo (vídeo 1).

Durante o pronunciamento com duração de quatorze minutos e cinquenta e nove segundos observa-se que:

Por ser um discurso antecipadamente elaborado pelos estrategistas do governo e gravado em recinto apropriado (estúdio) não possui interferências externas, como jornalistas e a sociedade com questionamentos, tendo a necessidade de respostas improvisadas com rapidez e segurança, sendo assim, o discurso é tranquilo e sem a sensação de revolução. Demonstra preparo por parte da Presidente quanto aos assuntos governamentais e consequentemente competência para exercer suas funções. A presidente se apresenta confiante, com palavras firmes e postura ereta que transmite transparência e credibilidade.

"Cabeça ereta, ombros retos e soltos... revelam-nos energia e autoconfiança." (KURTZ e PRESTERA p. 21)

No início do discurso abordando o Dia Internacional da Mulher agiu afetuosa com as palavras, sorridente e simultaneamente com sua fala usava o gesto chamado de mãos abraçando, que aproxima e confirma suas palavras, como se dissesse para as mulheres brasileiras: "Somos iguais e poderosas". Segundo MONTEIRO (2015), "... Ao fazê-los será percebido pelos outros como mais poderoso ..."



0:04 – se apresenta de maneira acolhedora /sorridente





0:05 e 0:06 – gesto com as mãos (abraçando)

Quando a Presidente diz: “Falar com vocês mulheres – minhas amigas e minhas iguais – é falar com o coração e a alma da nossa grande nação”.

Sua fala demonstra afeto e que se importa com a mulher brasileira e coincide com o gesto da mão de trazer para si, que segundo DIMITRIUS e MAZZARELLA (2000), é a responsabilidade dos bons resultados, ou seja, é como se a presidente dissesse que as coisas positivas são responsabilidade dela e que a mulher brasileira é igual a ela, forte.



0:12 - gesto da mão de trazer para si

Posteriormente abordou a crise financeira internacional e o desenvolvimento do Brasil nos últimos anos, pedindo paciência e compreensão aos brasileiros afirmando que as circunstâncias são positivas e o Brasil vai continuar a crescer economicamente.

No discurso a Presidente esclarece à sociedade: “Você tem todo direito de se irritar e de se preocupar. Mas lhe peço paciência e compreensão, porque está situação é passageira”. E conjuntamente usa o gesto de mão beliscando/pinça que segundo CAPOVILHA e RAPHAEL (2005) esse gesto indica “apelo”, ou seja, indício que nessa situação a linguagem não-verbal coincide com a linguagem verbal.



3:49 – gesto de mão beliscando/pinça – exprime apelo

Também foram analisadas as cores das roupas usadas pela presidente nos vídeos. No vídeo 1, a presidente se apresentou usando a cor azul e no vídeo 2, a cor verde.



0:30 – esse gesto indica "apelo"



0:04 – se apresenta de maneira acolhedora /sorridente

Para PASTOUREAU (1997), a cor azul reflete calma e passividade, o que pode significar que a roupa de cor azul utilizada pela presidente na entrevista coletiva conturbada, primeiramente indica o pedido de equilíbrio (sobriedade) e tranquilidade e posteriormente reflete seriedade e harmonia. Ainda segundo PASTOUREAU, a cor verde reflete felicidade, bem-estar e esperança, o que pode significar que a roupa de cor verde utilizada pela presidente no vídeo antecipadamente gravado sem interferências externas demonstra esperança e liberdade para a população brasileira.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise afirma-se que existe Ruído de Comunicação na mensagem transmitida pela Presidente durante a entrevista (vídeo 1), ou seja, em determinadas cenas do vídeo analisado a linguagem verbal não coincide com a linguagem não-verbal.

Conforme estudiosos da comunicação não-verbal, a pessoa ao mentir fica irritada e impaciente durante a situação. Porém, deve-se considerar a situação que se encontra o emissor, especialmente quando existem circunstâncias exercendo pressão externa, de conflito, que acabam desestabilizando o líder (emissor). No caso da entrevista coletiva analisada, esta acontece durante o período da crise política e econômica do país.

Os gestos normalmente são utilizados para reforçar a fala e percebe-se nas cenas do vídeo que gestos amplos com as mãos e os braços foram utilizados algumas vezes pela Presidente, identificando desconforto com as perguntas dos jornalistas durante a entrevista.

Nas cenas, as palavras faladas contradizem as expressões faciais e as corporais (gestos com as mãos), mas não podemos concluir que a Presidente mentiu durante a entrevista coletiva. Não se pode garantir que durante a entrevista outras combinações como: cefaleia ou qualquer alteração no metabolismo, ou outra situação isolada não tenha interferido na mensagem transmitida ao receptor, que identificou a Presidente com os seguintes sentimentos: irritação, arrogância e falta de humildade.

Em contrapartida, analisando o discurso (vídeo 2) da Presidente percebe-se a sincronia com a linguagem não-verbal e verbal mostrando que o líder (emissor) através da linguagem não-verbal reforça suas ideias e possibilita maior entendimento junto aos seus liderados (receptor),

isto é, facilita o entendimento da mensagem transmitida. Nesse discurso elaborado e gravado em recinto apropriado (antecipadamente preparado), sem questionamentos por parte da imprensa, lideranças adversas e da sociedade fica mais fácil esclarecer, confirmar ou desmentir episódios duvidosos e buscar uma posição de credibilidade.

Comparando os vídeos encontrou-se a linguagem não-verbal, gesto conhecido como pinça ou mão beliscando: No vídeo 1 (0:30), ao vivo, há indícios de linguagem não-verbal contraditória com a linguagem verbal, demonstrando a falta de transparência das informações. No vídeo 2 (3:49), gravado, a linguagem não-verbal coincide com a linguagem verbal, fortalecendo a credibilidade da informação, desta maneira, o uso da linguagem não-verbal na liderança pode favorecer ou dificultar o entendimento da mensagem transmitida.

Também, foram analisadas as cores das roupas da presidente: a roupa de cor azul utilizada pela presidente na entrevista coletiva conturbada e tensa, primeiramente indica o pedido de equilíbrio (sobriedade) e tranquilidade e posteriormente reflete seriedade e harmonia. A roupa de cor verde utilizada no vídeo antecipadamente gravado sem interferências externas demonstra esperança e liberdade.

Em ambos os vídeos o vestuário da presidente cumpre sua função de informar através da comunicação não-verbal passando a informação de forma indireta sobre a situação. Porém, no vídeo 1 a mensagem subliminar da cor do vestuário não condiz com a fala e nem gestos da presidente. Não houve sincronia nas formas de linguagens não-verbais, por motivo da situação do emissor (presidente) que se encontrava em circunstância de pressão externa (desestabilizado com os questionamentos dos jornalistas), ou seja, a intenção da cor da roupa era transmitir tranquilidade e sobriedade ao receptor, mas os gestos da presidente eram de ansiedade, inquietação e hostilidade e assim, interferiram na credibilidade da mensagem transmitida.

A cor exerce influência nas sensações e variações emocionais no comportamento das pessoas e possuem significados que permitem associações, mas é necessário que estejam sempre em sincronia com outras linguagens não-verbais e verbais.

Baseado no conteúdo apresentado, comprova-se que linguagem verbal precisa condizer com a linguagem não-verbal para que a mensagem recebida tenha o mesmo sentido de quando foi transmitida. A sincronia entre as linguagens verbal e não-verbal facilitam a probabilidade de maior entendimento da mensagem e assim, diminuem as barreiras na recepção ou ruído da comunicação.

A linguagem não-verbal reforça a mensagem transmitida pela linguagem verbal e consequentemente obtém-se resultados positivos entre emissor e receptor. Quando se transmite, sem perceber, uma linguagem verbal diferente da linguagem não-verbal se dificulta o entendimento, cria-se dúvidas que interferem na credibilidade do assunto abordado.

O receptor observando o emissor durante a transmissão da mensagem através dos movimentos corporais, faciais e vestuário pode identificar indícios de informações, ou seja, o que não é dito pela palavra pode ser encontrado na expressão do rosto, nos gestos e na roupa, e consequentemente se transformam em mensagem transmitida. Portanto, para um entendimento acertado da mensagem observam-se as linguagens verbal e não-verbal em seu conjunto, considerando qualquer alteração no metabolismo ou situação isolada do emissor que possa interferir na mensagem transmitida ao receptor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CORRAZE, J. **As comunicações não-verbais**. Rio de Janeiro: Zahar, 1982. DAVIS, F. A comunicação não-verbal. 6ª edição, São Paulo: Summus, 1979.

DARWIN**,** Charles R. **A expressão das emoções em homens e animais**, 1872.

DIMITRIUS, Jo-Ellan; MAZZARELLA, Mark. **Decifrar Pessoas.** 17ª edição, 2000. p.210, 309 a 311.

FARINA, Modesto; PEREZ, Clotilde; BASTOS, Dorinho. Psicodinâmica das Cores em Comunicação. Editora Edgard Blucher. 5ª edição, 2006.

KURTZ, Ron; PRESTERA, Hector. **O Corpo Revela.** Summus Editorial, 1989, p.78 e 105.

LÉGER, F. Funções da pintura. São Paulo: Difusão Européia do Livro, 1976.

NOGUEIRA, Nemércio. **Media Training**. Cultura Editores Associados, 1999.

PEASE, Allan ; PEASE, Barbara. **Desvendando os Segredos da Linguagem Corporal**. Editora Sextante, 2005.

PASTOUREAU, M., 1997. Dicionário das cores do nosso tempo: simbolica e sociedade. Lisboa: Editorial Estampa.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 8ª edição, São Paulo. Pearson Prentice Hall, 2009, p. 316 e 335.

ROSA, Mário. **A Síndrome de Aquiles** - COMO LIDAR COM AS CRISES DE IMAGEM. São Paulo, Editora Gente, 2001.

SCHELLES, Suraia. **A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações.** In: Revista Esfera n1 jan/jun, 2008.

THOMPSON, John B. **A Mídia e a Modernidade – Uma Teoria Social da Mídia Petrópolis**, RJ: Vozes, 1995.

VIANA, Francisco. **Comunicação Empresarial de A a Z.** Editora Cultura, 2001

INTERNET

Arrogância – definição. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Arrogância. >Acesso em 18 de abril de 2015.

BIRDWHISTELL, Ray. **Ensaios sobre Comunicação Movimento Corporal . (1970)** Disponível em <http://arte.folha.uol.com.br/especiais/2013/12/16/belo-monte/ > Acesso em 2 de abril de 2015.

CAMARGO, Paulo Sergio. **Debate dos presidenciáveis -** analisa a linguagem corporal dos candidatos. 03 de outubro de 2014**.** Disponível em <http://extra.globo.com/noticias/brasil/eleicoes-2014/especialista-analisa-linguagem-corporal-dos-candidatos-no-ultimo-debate-14127345.html#ixzz3XymUAhxt/ > Acesso em 05 de abril de 2015.

CAPOVILLA, Fernando César; RAPHAEL Walkiria Duarte. **O Mundo do Surdo em Libras** – vol. 8 2005. USP São Paulo. Disponível em <https://books.google.com.br/books?id=HV77emkREiUC&pg=PA346&lpg=PA346&dq=INDICADOR+E+POLEGAR+UNIDOS+LIBRAS&source=bl&ots=zn8u8QOeAb&sig=vFONnnXDveVnTNaWU2xsT0NK90M&hl=ptBR&sa=X&ei=skmPVZH5FsqhgwSKu6ioBg&ved=0CCkQ6AEwAQ#v=onepage&q=INDICADOR%20E%20POLEGAR%20UNIDOS%20LIBRAS&f=false> Acesso em 25 de junho de 2015.

Crise no Brasil vai piorar antes de melhorar, diz editorial do Financial Times. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2015/03/1606725-crise-no-brasil-vai-piorar-antes-de-melhorar-diz-editorial-do-financial-times.shtml. 23 de março de 2015 > Acesso em 01 de maio de 2015.

DONADON, Adriana Maria Canto Piron. **A Comunicação Não-Verbal no complexo da Comunicação Organizacional.** Disponível em< http://www.intercom.org.br/sis/2012/resumos/R7-1897-1.pdf> Acesso em 05 de outubro de 2015.

Emoções na linguagem corporal. Disponível em <http://conselhosdescritos.tumblr.com/post/92190965835/39-emocoes-na-linguagem-corporal; 04 de fevereiro de 2015 > Acesso em 02 de abril de 2015.

GAIARSA, J.A. **A estátua e a bailarina**. 3ª edição, São Paulo: Ícone, 1995.
Disponível em < http://arcafilmes.com/wp-content/uploads/2013/06/COMUNICA%C3%87%C3%83O-INTERNA-ORGANIZACIONAL-Tramas-Tessituras-e-Media%C3%A7%C3%B5es-Tecnol%C3%B3gicas.pdf > Acesso em 05 de abril de 2015.
Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692000000400008/ >Acesso em 02 de abril de 2015.

JUNIOR, Edinaldo R Oliveira. **Tipos de Gestos: Emblemas, Ilustradores e Manipuladores.** Instituto Brasileiro de Linguagem Corporal. Disponível em< http://linguagemcorporal.net.br/tipos-gestos/15 de agosto de 2012. > Acesso em 02 de abril de 2015.

MORRIS, Susan J. **Emoções na Linguagem Corporal.** Disponível em < http://conselhosdescritos.tumblr.com/post/92190965835/39-emocoes-na-linguagem-corporal/ 18 de julho de 2014> Acesso em 06 de abril de 2015.

MONTEIRO, Alexandre. **Segredos da Linguagem Corporal.** Disponível em <http://linguagemcorporal.blogs.sapo.pt/aumente-a-sua-imagem-de-poder-21512/ 30 de março de 2015> Acesso em 24 de junho de 2015.

O que evitar ou incluir na linguagem corporal? Instituto Brasileiro de Linguagem Corporal. Disponível em< http://linguagemcorporal.net.br/o-que-evitar-ou-incluir-na-linguagem-corporal/11 de abril de 2011 > Acesso em 05 de abril de 2015.

PIRES, Sergio Fernandes Senna. **A linguagem corporal é importante para os políticos e candidatos?** Instituto Brasileiro de Linguagem Corporal. Disponível em< http://linguagemcorporal.net.br/linguagem-corporal-e-importante-para-os-politicos-candidatos/09 de abril de 2011> Acesso em 02 de abril de 2015.

SILVA, L.M.G.da; BRASIL, V.V.; GUIMARÃES, H.C.Q.C.P.; SAVONITTI, B.H.R.A.; SILVA, M.J.P.da. **Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal.** In: Revista Latino Americana de Enfermagem - SCIELO, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 52 a 58, agosto 2000. Disponível em< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692000000400008/ >Acesso em 02 de abril de 2015.

SILVA, Solange. **Vestuário: Comunicação e Cultura.** (2001) Disponível em < http://revistas.univerciencia.org/index.php/libero/article/view/3891/3650> Acesso em 05 de outubro de 2015.

VARGAS, Maria S. **Comunicação Interna Organizacional: Tramas, Tessituras e Mediações Tecnológicas** - PUC Minas / V Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas – Abrapcorp/SP, 2011. Disponível em < http://arcafilmes.com/wp-content/uploads/2013/06/COMUNICA%C3%87%C3%83O-INTERNA-ORGANIZACIONAL-Tramas-Tessituras-e-Media%C3%A7%C3%B5es-Tecnol%C3%B3gicas.pdf > Acesso em 05 de abril de 2015.

ANEXO

Vídeo 1 - ENTREVISTA COLETIVA
09 de março de 2015 – Brasília/Brasil

ENTREVISTADA
Dilma Vana Rousseff
Presidenta da República Federativa do Brasil

ASSUNTOS ABORDADOS
Lei do Feminicídio e Manifestações contra governo

COLETA DE DADOS
Vídeo da entrevista (duração 9:11):

a) https://www.youtube.com
   compartilhado por Canada Economy 2015 facebook
b) TV NBR - Governo Federal (em trechos - editado)

Título Principal do vídeo:
Dilma responde a 'panelaço' e ataca manifestações pelo impeachment 15/03/2015
Link: https://www.youtube.com/watch?v=dixFkZjit34

Vídeo 2 - DISCURSO/PRONUNCIAMENTO
08 de março de 2015 – Brasília/Brasil

ORADORA
Dilma Vana Rousseff
Presidenta da República Federativa do Brasil

ASSUNTOS ABORDADOS
Dia Internacional da Mulher, Lei do Feminicídio e a Crise Econômica do Brasil

COLETA DE DADOS
Vídeo da entrevista (duração 14:59):
https://www.youtube.com
compartilhado por Globo
Link: https://www.youtube.com/watch?v=jYbVMTfL4Y0