



# Dinâmicas do comportamento humano

©wgmblh/iStockphoto



**Carlos Pessoa**  
Professor e especialista em Negociação e Gestão Estratégica

**D**esde a Antiguidade, pensadores e filósofos vêm tentando classificar e entender as diferenças individuais dos seres humanos.

Há milhares de anos, os chineses relacionaram as diferentes personalidades a doze animais: rato, boi, tigre, coelho, dragão, serpente, cavalo, carneiro, macaco, galo, cão e javali. Eles diziam que cada ano pertencia a um bicho e que a personalidade era determinada por esse animal. Nascia o horóscopo chinês.

Na Grécia Antiga, Hipócrates constatou a existência de quatro humores relacionados à predominância de secreções orgânicas no corpo humano: fleuma, sangue e bÍlis amarela ou negra. Essa teoria foi mais tarde aperfeiçoada pelo médico romano Galeno, que definiu os tipos como fleumático, sanguíneo, colérico e melancólico, respectivamente, da seguinte forma:

- Os fleumáticos são cordiais, gentis e querem agradecer aos outros.

- Os sanguíneos têm o dom da persuasão e da motivação.

- Entre os coléricos estão os mais competitivos e determinados.

- Os melancólicos prezam a organização e a obediência.

No mundo ocidental, a astrologia apresenta todas as figuras do zodíaco e, dependendo da hora e do dia do nascimento, o ser humano evidencia determinadas características e sofre influências no seu comportamento relativas aos traços específicos de seu signo astral.

Assim, toda tentativa de decifrar e enquadrar a dinâmica do comportamento do ser humano nos remete a uma situação de elevado risco, como se estivéssemos pisando minas acionadas e prontas para explodir a qualquer momento.

Embora sem ter, absolutamente, qualquer compromisso de apresentar um tratado psicológico completo sobre o

tema (nem essa formação técnica tenho), minha proposta é muito simples: pretendo oferecer a você, leitor, algumas provocações, para sua reflexão pessoal.

Através da história, uma impressão da natureza humana tem sido constante: a de que o indivíduo tem uma natureza múltipla, é constituído de várias "pessoas".

Como vimos, são inúmeras as abordagens sobre a dinâmica do comportamento humano. Um especialista em qualquer uma delas não só a terá como crença absoluta como a defenderá com unhas e dentes para provar sua funcionalidade.

Mas como ficamos? Qual é a melhor? Refletindo de maneira pragmática: numa linha de montagem industrial, os robôs trabalham com perfeição. No entanto, o ser humano não é uma equação matemática, muito menos um robô!

Portanto, seria muito ingênuo acreditar que essas abordagens e estilos pudessem indicar a previsibilidade de comportamento dos seres humanos em 100% dos casos na prática porque, na verdade, não é assim que acontece. Talvez essas abordagens e estilos possam ser válidos para a maioria das situações, mas não para todas.

Efetivamente, os indivíduos possuem todos os "estilos", e em cada situação adotam aquele que lhes é mais conveniente. Por isso, os estilos também são situacionais: dependendo da situação, os seres humanos adotam um ou outro comportamento.

Por exemplo, todos nós conhecemos pessoas que, no ambiente profissional, se expressam de maneira bruta, truculenta, grosseira. Mas, em casa, até "afinam" a voz para falar com o cônjuge.

Com relação às influências dos estilos no comportamento do indivíduo, podemos considerar dois lados da questão:

- Um deles representa o *que* as pessoas querem.

- O outro lado significa *como* as pessoas se comportam para obter o que querem.

A diferença nesse comportamento e na relação interpessoal que se estabelece com a outra pessoa resulta do seu estilo pessoal.

Existem muitos tipos de indivíduos: os apressados, os mal-educados, aqueles que sabem e os que não sabem aquilo que querem, os simpáticos e amigáveis, os menos transparentes, os que procuram uma vantagem a todo custo e os que querem estabelecer uma relação mais integrada e amistosa.

Com alguns deles nos sentimos à vontade, nos agrada encontrá-los, entender suas exigências e expectativas, apresentar a eles as várias alternativas, as oportunidades, as vantagens e benefícios. Achamos natural e agradável interagir com eles.

Entretanto, com outros a relação é muito menos fácil. E algumas vezes não conseguimos estabelecer e desenvolver uma verdadeira negociação. Certamente respondemos às perguntas do outro, expondo e apresentando nossos termos e condições.

Mas o fazemos com uma espécie de sutil desagrado, como se falássemos línguas diferentes, e não conseguíssemos nos entender. E, antes de tudo, nos perguntamos: o que nos leva a reagir de forma diferente com pessoas diferentes?

Existem os fatores objetivos, as situações específicas, o contexto nas ocasiões do encontro e que, como sabemos, nunca são iguais. Mas existe uma constante: o comportamento.

Nossas palavras, a voz, os gestos, as expressões visuais e o ritmo podem – em alguns casos – estimular e acelerar a comunicação, enquanto, em outros, podem dificultar, determinando uma barreira que provocará mau entendimento, tensões e incompreensão recíprocas. ■

[www.carlospessoa.com.br](http://www.carlospessoa.com.br)