

Linguagem corporal



Carlos Pessoa
Professor e
especialista em
Negociação e
Gestão Estratégica

Mensagens involuntárias são transmitidas pelos negociadores durante a negociação. Essas mensagens costumam indicar fraquezas ou necessidades ocultas e, geralmente, representam verdadeiras intenções não declaradas. Trate a expressão corporal como um novo idioma que, a princípio, pode parecer estranho, mas que pode também ser dominado pela prática, com o passar do tempo.

Observe a comunicação não verbal nas reuniões profissionais, nos encontros sociais e também em casa, com sua família. Os programas de entrevistas na televisão apresentam uma rica fonte de estudo. Se essa técnica é para ser usada seriamente nos negócios, estude e analise vídeos de negociações, de discussões em reuniões executivas ou de apresentações de vendas como um observador treinado, que pode identificar os sinais não verbais. As mensagens emitidas são de três tipos: entonação contraditória, ato falho ou hesitação e sinais não verbais.

ENTONAÇÃO CONTRADITÓRIA

Aparecem quando a entonação ou ênfase transmitem uma mensagem que parece contradizer o que está sendo dito. Por exemplo, fazer uma afirmativa importante sem vigor nas palavras demonstra falta de convicção; um indivíduo que bate agressivamente a mão na mesa e declara que vai trabalhar com democracia está revelando incoerência entre seu discurso e sua prática.

ATO FALHO, HESITAÇÃO

Os sinais transmitidos através desses tipos de mensagens podem ser exemplificados por comportamentos hesitantes das pessoas em resposta às indagações objetivas apresentadas pelo outro lado durante a negociação.

Uma pessoa que vacila ao apresentar uma resposta (...) demonstra que não estudou previamente; como consequência, revela insegurança, indecisão, despreparo ou falsidade nas respostas.

Uma pessoa que vacila ao apresentar uma resposta para algum tipo de questionamento ou indagação do outro demonstra que não estudou previamente; como consequência, revela insegurança, indecisão, despreparo ou falsidade nas respostas. Isso também pode ser evidenciado por palavras que transmitem uma mensagem involuntária, indecisão, ou por pessoas que apresentam lapsos de memória (ato falho) durante a apresentação da resposta.

SINAIS NÃO VERBAIS

Os animais emitem sinais quando estão prestes a atacar: o cão mostra os dentes, o gato eriça o pelo do corpo e engrossa o rabo, os equinos baixam a orelha. O ser humano também emite sinais: nosso corpo fala! Nas últimas décadas, pesquisas realizadas por cientistas do comportamento humano demonstraram que, de fato, 70% das comunicações entre os seres humanos são não verbais.

Dito de outra forma, as declarações verbais apresentadas em um contato pessoal representam apenas 30% das mensagens que as pessoas querem realmente comunicar. E, mais importante, a comunicação não verbal é, além de mais precisa, mais verdadeira.

É necessário, entretanto, compreender que a interpretação da expressão corporal de uma pessoa não deve considerar apenas a observação de um sinal isoladamente, mas da interpretação de um conjunto (grupo) de vários gestos não verbais relacionados que são emitidos por aquela pessoa. ■

www.carlospessoa.com.br

