

A linguagem verbal e não verbal: influência da corporalidade no processo de comunicação organizacional¹

Prof^a Anely Ribeiro – Universidade Federal do Paraná - Doutoranda em Estudos Lingüísticos
Prof. Marcelo Hagebock Guimarães – Prefeitura Municipal de Curitiba- Especializando em Fisiologia do Exercício.

Resumo

A investigação está centrada na interlocução teórica que estabelece conexões entre o estudo da comunicação verbal oral e o comportamento não-verbal, tendo em vista suas funções, tipologia e a adaptabilidade ao contexto organizacional. As noções conceituais partem da área biológica que trata das expressões corporais e seus movimentos no tempo e espaço, assim como de estudos oriundos da comunicação, especialmente, organizacional, associados aos estudos da pragmática lingüística.

Palavras-chave: comunicação não-verbal; expressões corporais; comunicação organizacional; contexto; cultura.

1 Introdução

O texto trabalha com noções conceituais que tratam do fenômeno da comunicação verbal oral e não- verbal, tendo como ponto de partida os significados de corporalidade, o uso das expressões corporais, gestualidade e as funções que representam no mundo mental e sócio-cultural dos sujeitos interlocutores. Nossas indagações teóricas visam buscar, de maneira complementar e indissociável, os suportes advindos da pragmática lingüística com a área de estudos biológicos que investiga a constituição e uso fisiológico das manifestações corporais na vida cotidiana e, em específico, adaptável à comunicação não-verbal no processo da comunicação organizacional.

Destacamos ao leitor que o presente trabalho faz parte de nossas premissas de investigação que vão dar suporte na elaboração de projeto de pesquisa futuro, a ser desenvolvido entre as instituições públicas que nós representamos em integração com grupo e núcleo de pesquisa nacional dos quais fomos convidados a participar. Nossos objetivos concentram-se em trazer contribuições ao campo de estudos da comunicação organizacional, com suportes bio-fisiológicos e da pragmática lingüística na constituição de enunciados verbais orais e não- verbais. A partir das orientações teóricas, pretendemos coletar situações

¹ Trabalho Apresentado ao GT ABRAPCORP 4 – Estudos do Discurso, da Imagem e da Identidade organizacionais do III ABRAPCORP 2009, congresso celebrado em 28, 29 e 30 de abril de 2009, em São Paulo (SP).

empíricas da comunicação não-verbal e analisar tais comportamentos, incluindo expressões corporais na geração e interpretação dos significados pelos usuários da linguagem no cotidiano da vida organizacional.

A relação organizações-públicas propicia situação, evento e ato de comunicação nos quais os fenômenos da comunicação organizacional são construídos mediante ações discursivas caracterizadas pelo contexto lingüístico e extralingüístico, porém mais centradas na comunicação verbal oral e/ou escrita. Quando tratamos das manifestações verbais orais, nem sempre nos atemos na investigação, simultaneamente, das manifestações corporais. Conforme argumentação teórica, a seguir, há possibilidades de obter mais eficácia comunicacional na combinação das análises do comportamento verbal e não verbal. Ocorrem situações, pelo contrário, que se não considerarmos as dicas e pistas contextuais e as condições sócio-culturais envoltas no âmbito organizacional, tanto o comportamento verbal oral como o não-verbal possibilitam a ocorrência de conflitos e ao surgimento do mal-entendido lingüístico a ser administrado.

O ser humano se comunica de forma autêntica e sem necessariamente utilizar-se de palavras (orais ou escritas), ele se manifesta através de gestos e expressões corporais. Essa manifestação da linguagem corporal não-verbal, segundo Furnham (2001) pode ser aprendida, mas em grande parte dela parece ser inata.

Na comunicação organizacional é importante observar os outros, para poder compreender e interpretar o que estão dizendo mediante o uso linguagem verbal oral e o que realmente estão sentindo na expressão da linguagem corporal, pois os indivíduos transmitem sinais não-verbais que podem ser contraditórios ao que a pessoa está realmente dizendo.

2 Abordagens bio-fisiológicas e lingüísticas sobre a o comportamento corporal e da comunicação não-verbal

De acordo com Rogers e Steinfatt (1999) a comunicação não-verbal está presente a todo o momento nas relações pessoais, já que a linguagem corporal pode ser inconsciente e não intencional. Ressalta-se que em uma conversa, até a decisão de não falar é uma mensagem e caracteriza-se como linguagem não-verbal.

Para que o processo de comunicação não-verbal tenha sentido e possa ser interpretado, é necessário que o destinatário da mensagem “capte” os sinais (gestos, acenos, expressões

faciais, entre outros) emitidos pela linguagem corporal durante o processo de comunicação, sendo o emissor da mensagem consciente ou não dos sinais que emite (FURNHAM, 2001). O processo mental de captação, processamento e transformação dos códigos lingüísticos na relação comunicacional dos interlocutores, na comunicação não-verbal não depende do significado literal e enciclopédico como condição prévia, mas está fortemente vinculado às condições sócio-culturais e do contexto de realização.

Segundo Aguiar (2004), a ciência diz que o cérebro humano é formado por dois hemisférios e tem funções distintas, sendo o lado esquerdo dominante no controle da fala e da linguagem verbal e nas capacidades lógico-analíticas, enquanto o lado direito é responsável por mobilizar uma resposta não-verbal, sobressaindo-se em tarefas visuais e motoras.

As diferentes manifestações lingüísticas verbais e não-verbais existem para que haja comunicação, porém para tal, é necessário que se tenha mais de um pólo, pois sem o outro não há partilha de sentimentos e idéias ou de comandos de resposta (AGUIAR, 2004).

De acordo com Birck e Keske (2008), no processo de comunicação verbal, o indivíduo, de modo em geral, está consciente de sua fala, porém na comunicação não-verbal, por ser silenciosa e transparente, ela é usada de forma involuntária na maioria das vezes, sendo em alguns casos utilizada de forma consciente e estratégica.

O corpo fala, se manifesta, se expressa, transmite mensagens, não apenas com palavras, mas através de expressões faciais (olhos, lábios) gestos com as mãos, postura física, ritmo do corpo (caminhar, correr), perpassando informações muitas vezes importantes sobre si, sem utilizar-se das palavras (linguagem verbal). Os gestos fazem parte dos recursos de comunicação, como uma palavra ou uma frase, pois expressa suas emoções e, também algumas vezes, pode contradizer as palavras (BIRCK E KESKE, 2008).

Segundo Ferrara, citado por Birck e Keske (2008), os seres humanos comunicam-se inclusive pela escolha das cores de roupas que usam, pelo meio de transportes que adotam, revelando aspectos de sua cultura, de suas experiências e de suas expectativas perante os outros.

Vale ressaltar que as representações que as pessoas têm a respeito da corporalidade incluem todas as experiências que possuem, sendo a cultura um dos principais pontos de referência na expressão corporal, na linguagem não-verbal. Segundo Pinho (2005) o corpo é

uma reprodução da sociedade, operando por processo de transmissão de estruturas culturais para o suporte da subjetivação através do engendramento de práticas determinadas.

O comportamento não-verbal tende a ser indescritível, espontâneo e com frequência vai além de nossa consciência. O seu aprendizado envolve aspectos culturais universalmente aceitos, como expressões faciais que representam as emoções básicas do ser humano (SAMOVAR, PORTES, STEFANI, 1998). Existem também os gestos culturais de regiões específicas que são diferentes de outras áreas, os quais em determinado tempo e local geram consequências positivas ou negativas de acordo com as regras culturais.

A aliança entre cultura e comportamento não-verbal, possibilita a compreensão de atitudes e valores subjacentes às diferentes culturas (SAMOVAR, PORTES E STEFANI, 1998), principalmente por este fato se dá a importância do conhecimento sobre a linguagem não-verbal na comunicação organizacional.

As manifestações da linguagem verbal oral e da linguagem não-verbal são complementares em seu processo global, tornando a comunicação humana mais rica, compreensível e acessível (BIRCK E KESKE, 2008). Na comunicação organizacional é importante o conhecimento da linguagem não-verbal, principalmente para que os indivíduos transmitam uma coerência sobre os que estão falando na linguagem verbal oral e o que realmente estão expressando por meio da linguagem não-verbal.

A visão conceitual de que a linguagem manifestada pela comunicação verbal oral e a comunicação não-verbal é complementar é enfatizada no estudo defendido por Lustig e Koester (2003, p. 178-79) ao argumentarem que o relacionamento dos sistemas de comunicações não-verbais com os sistemas de comunicações verbais orais apresentam uma variedade de formas. As comunicações não-verbais podem ser usadas para acentuar, complementar, contradizer, regular ou substituir a comunicação verbal oral. De acordo com Lustig e Koester as expressões não verbais são usadas para acentuar uma mensagem verbal ao destacar uma palavra ou frase em específico, do mesmo modo, como na adição dos itálicos nos discursos escritos. Os autores mencionam, igualmente, que as expressões não-verbais funcionam para esclarecer, explicar, reforçar e repetir o significado de enunciados verbais orais complementando-as. Por exemplo, levantar e movimentar a cabeça enquanto fala reforça a comunicação verbal. Do mesmo modo, o sorriso mesclado com a fala, em geral, dá um tom agradável numa interpretação positiva ao enunciado verbal oral.

Concordamos com Lustig e Koester (2003, p. 179) de que as expressões da comunicação não-verbal podem também contradizer o enunciado verbal oral. Essas contradições ocorrem propositalmente, por exemplo, quando você fala “sim”, indicando não com uma piscadela ou um gesto, o mesmo pode ser interpretado como contradição quando você diz “eu não perturbo”, enquanto sua expressão facial e tom de voz indicam o contrário. O fenômeno contraditório entre expressões verbais orais e não-verbais aponta que algo está indo mal. Embora as pistas possam indicar uma tentativa de engano, uma interpretação avaliativa pode ser de que a mensagem verbal oral não é totalmente transportada e compreendida entre os interlocutores. Na comunicação organizacional intercultural, essas aparentes incongruências, quando ocorrem, servem como pistas de que algo eventualmente pode gerar mal-entendido lingüístico entre os interlocutores. Torna-se um alerta, o qual pode ser administrado, em tempo hábil, para evitar o conflito. Quando as mensagens não-verbais ajudam a manter o retorno da seqüência nas conversações, elas funcionam para regular a interação. As conversações são altamente estruturadas com pessoas que têm seus turnos de fala em seqüência bem organizada. O falante usa recursos verbais orais para transmitir para outra pessoa que responde e não deseja ser interrompida, justamente porque o ouvinte indica quando deseja falar e quando prefere continuar ouvindo. Deve-se observar os comportamentos, inflexões vocais, gestos e pistas, em geral, de relaxamento ou de boa vontade e incentivo que ajudam a sinalizar as intenções conversacionais das pessoas. Finalmente, seguindo a linha argumentativa dos autores, as expressões não-verbais são usadas em lugar das expressões verbais orais como um substituto do canal verbal. São empregadas quando o canal verbal é bloqueado ou quando as pessoas não escolhem o uso dele. Cumprimentos com a cabeça, gestos de mãos, demonstrações faciais, movimentos corporais e várias outras formas de contatos físicos são usados para substituir mensagens verbais orais, até mesmo em sua totalidade.

3 Noções conceituais, características e tipologia da comunicação não-verbal

O nosso objetivo de investigar a comunicação e os comportamentos verbais orais e as associações complementares e interdependentes com o comportamento não-verbal foram, de certa maneira, motivado pela própria literatura com foco no senso comum. A caracterização dos tipos, como e qual a importância da junção comportamental do verbal e não-verbal influenciando, o processo de comunicação organizacional cotidiano e transfronteira estão presentes em várias publicações com formato e conteúdo de guias para sobrevivência em tais

situações. Uma das obras que já vendeu mais de 11 milhões de exemplares, de autoria de Pease e Pease (2005) trata de desvendar os segredos da linguagem corporal, com destaque aos relacionamentos em negociações empresariais, com dicas, fortemente estereotipadas, sem uma referência de consulta bibliográfica, tendo como base somente observações pessoais. A criação de estereótipos culturais, entendidos aqui no sentido atribuído por Kramsch (1998) e encontrados nas literaturas de senso comum sobre o comportamento não-verbal são modelos etiquetados, classificatórios, determinados culturalmente e construídos em torno de nós mesmos que afetam a identidade nacional, ética e racial, os quais se cristalizam de maneira impositiva, levando aos preconceitos que passam de geração a geração.

Conforme definição de Rogers e Steinfatt (1999, p. 161, trad. nossa) a comunicação não-verbal é entendida “como todos os tipos de comunicações que são empregados sem uso das palavras”. Para os autores há uma variedade de comportamentos não-verbais que geram e transmitem significados no processo comunicacional. Segundo a noção conceitual de Samovar, Portes e Stefani (1998, p. 149, trad. nossa) a comunicação não-verbal envolve “todos os estímulos do conjunto da comunicação gerados pela sua fonte de uso no meio ambiente e que tem valor potencial de mensagem para o interlocutor. Nossa definição permite incluir o comportamento intencional e não intencional no evento total da comunicação”. Destacamos que Samovar, Portes e Stafani não distinguem comportamento verbal oral do comportamento não-verbal, mas admitem a possibilidade de ser ou não intencional, o que difere da noção de Rogers e Steinfatt.

Na visão de Lustig e Koester (2003, p. 176, trad. nossa) “a comunicação não-verbal é um processo de multi-canais que é, usualmente, realizado espontaneamente. Envolve um conjunto sutil de comportamentos não lingüísticos que são representados subconscientemente”. Segundo os autores, os comportamentos não-verbais podem se tornar parte do processo de comunicação quando alguém tenta, intencionalmente, transmitir um enunciado ou alguém atribui significado para o comportamento não-verbal do outro, mesmo que o sujeito pretenda ou não comunicar um significado específico. Aqui ingressa novamente o debate se o comportamento não-verbal possui algum tipo ou nível de intencionalidade.

Por que é tão importante a comunicação não-verbal? Alguns dos motivos que são desenvolvidos por Rogers e Steinfatt (1999, p. 161-165) resumidos, a saber:

(1) a comunicação não-verbal está presente em toda parte. Não há maneira de evitar a comunicação não-verbal. Até a decisão de não falar é uma mensagem. Em outras palavras,

you cannot stop making inferences about non-verbal behavior, even if there is no intention to send a message that has to do with non-verbal behavior. They claim that much of non-verbal communication is unconscious and unintentional;

(2) non-verbal communication usually starts first. Before individuals open their mouths, they communicate non-verbally through their postures, their clothing, etc., without them being aware of it. During the initial impressions between two or more people, for example, when there is a high level of uncertainty in the communicative situation, non-verbal communication is particularly important. When strangers meet, non-verbal communication can help determine how the interaction will unfold;

(3) non-verbal communication builds trust. When non-verbal communication contradicts verbal communication, non-verbal communication is victorious. This is because it is difficult for individuals to control their non-verbal messages, which are perceived as more valid. It is difficult to lie in non-verbal communication, to a certain extent. However, in certain circumstances, non-verbal communication can be deceiving. Facial expressions and other non-verbal cues should be carefully observed. Some professionals, such as psychoanalysts, study non-verbal behavior in patients (for example, pupil dilation) to understand what the patient is really saying;

(4) non-verbal communication can lead to misunderstandings, especially when verbal messages are lost or limited. If two interlocutors in a communicative situation do not share the same meaning for a non-verbal symbol, the results will be misunderstandings. Non-verbal symbols differ from culture to culture, just as verbal language does, and finally,

(5) non-verbal communication is especially important in intercultural communication situations. When verbal and non-verbal communication are redundant, misunderstandings are less likely to occur. One type of communication reinforces the other. When verbal fluency in communication between participants is limited, non-verbal reinforcement can clarify the meaning. It highlights that body language is integrated with other things that are culturally determined. Starting from the idea that all communication takes place in a specific context, culture and the use of non-verbal language are aspects

importantes nos encontros, caso os interlocutores não aplicam regras do contexto específico, podem criar mal-entendidos.

Referente aos tipos de comportamentos que compõem a comunicação não-verbal, de modo geral, apresentados pelos pesquisadores do tema, apresenta-se, a seguir, a descrição dos que são considerados fundamentais e com possibilidades de serem analisados no contexto da comunicação organizacional. Pretendemos, em nosso projeto futuro, aprofundar cada divisão e suas especificidades com intenções de levantar questões de pesquisa e serem avaliadas no campo empírico.

Daniels, Spiker e Papa (1997, p. 98-101) descrevem as três formas de comportamentos não-verbais que são importantes na comunicação organizacional: (a) paralinguagem, (b) movimento corporal e (c) o uso do espaço. A paralinguagem consiste de sons na fala não verbal. Tom, inclinação, volume, flexão, inflexão, ritmo são elementos da paralinguagem. Sua importância está no significado das expressões de fala que com frequência dependem das pistas da paralinguagem associadas às emoções, que acompanham os sons verbais orais. Há poucos estudos sobre a associação entre pistas e emoções específicas na paralinguagem. Intuitivamente, é óbvio que nós inferimos outras atitudes e sentimentos a partir das pistas da paralinguagem.

Paralinguagem também regula expressões faladas. Uma pausa pode indicar o fim de uma fala ou fornecer pistas para tomar o turno por outro falante. Nesse sentido, as pistas da paralinguagem são como marcadores na expressão escrita. Tipos itálicos e negritos podem ser usados para enfatizar. Uma das mais importantes funções da paralinguagem na expressão falada e escrita, no processo da comunicação organizacional, está no seu papel em influenciar a percepção das pessoas. Podem ser levantados estudos que representam o emprego da audição dos entrevistadores na tomada de decisões e julgamentos e na adequação aplicada de um tipo específico de retorno, sendo influenciados pelo acento e pelo dialeto.

Muito da informação realizada na comunicação face-a-face é possibilitada através do movimento corporal. O estudo do movimento corporal, segundo os autores denomina-se *kinesics* (do original), ou seja, o estudo das forças que causam ou influenciam os movimentos, usando as mesmas idéias empregadas na lingüística. A idéia de que o movimento corporal é um tipo de linguagem tem sido popularizada através da cinésica, mas alguns estudiosos têm questionado essa noção. O movimento corporal é uma linguagem no sentido de que ele tem

um vocabulário, gramática e sintaxe? Não realmente, mas não há dúvidas de que os movimentos corporais têm algumas funções na comunicação humana. Aqui são indicadas as funções de emblemas, ilustradoras, reguladoras, demonstração de afeto e adaptadora.

Segundo Daniel, Spiker e Papa (1997, p. 100-01) os emblemas são substitutos cinésicos do comportamento verbal. Um emblema usualmente tem a intenção de transmitir um enunciado específico, mas o significado depende do grupo que o usa e do contexto em que ocorre. Por exemplo, o “V” feito com dois dedos indicador e médio tradicionalmente é um emblema de vitória. O ilustrador é pista cinésica que não substitui a palavra escrita, mas ajuda a enfatizar o que é dito. Ilustradores incluem comportamentos que apontam, esboçam ou retratam a emoção. Nesse sentido, o ilustrador é um tipo cinésico de “ajuda visual”. Pessoas que usam mais ilustradores quando falam são percebidas como mais animadas e com mais energia do que as pessoas que usam pouco ou não usam ilustradores. Os reguladores ajudam a coordenar e controlar a interação face-a-face. Esses comportamentos incluem os movimentos de olhos, posições de cabeça e posturas que sinalizam turnos de falas nas conversações. O contato com os olhos é particularmente importante como um sinal de busca de *feedback*, início ou término das conversações.

Os demonstradores de afeto são sinais de estados emocionais e sentimentos. Esses comportamentos podem incluir movimentos faciais, tais como sorrisos, franzir as sobrancelhas, zombar no riso, assim como certas posturas. Expressão facial representa ser um bom indicador de ao menos seis emoções: alegria, raiva, tristeza, surpresa, desgosto e medo. Por sua vez, segundo os autores, os adaptadores envolvem relatos de tensão física. Esses comportamentos podem ser, cada um deles, os recursos ou os resultados que resultam em relatos de tensão física, por exemplo, coçar a cabeça pode ser um comportamento para destacar uma coceira. Pelo contrário, se o coçar a cabeça for com sacudida e fricção em várias partes do corpo, pode resultar de atividade aleatória do sistema nervoso.

O uso do espaço é um sutil, mas poderoso fator no comportamento social e na comunicação organizacional intercultural, considerando as características oriundas das diferentes culturas. De modo geral, parece que os seres humanos criam territórios e definem fronteiras de nosso espaço. O uso do espaço contribui na definição da distância apropriada entre pessoas no conjunto interpessoal, inclusive no âmbito da comunicação organizacional. O uso do espaço como comportamento não-verbal contribui na definição das análises que compreendem o poder e o status dos interlocutores, tomando a distância apropriada dos

interlocutores como um ponto fundamental na realização das interpretações, aplicadas às variáveis sociológicas, inseridas na teoria da polidez lingüística, desenvolvida por Brown e Levinson (1987 p. 15), na qual as estratégias da polidez lingüística têm como base os três fatores sociológicos determinantes para o nível da polidez lingüística que o falante usa em relação a um ouvinte, que são: (a) o poder relativo (P) do ouvinte sobre o falante; (b) a distância social (D) entre falante e ouvinte e (c) o grau de imposição (R) envolvendo a realização do ato de ameaça à imagem.

O estudo que trata do uso do espaço é chamado de *proxemics* (do original). A proxêmica teve estudos oriundos do pioneirismo de Edward Hall (1959) que identificou três tipos de espaços: característica fixada, característica semi-fixada e informal. A característica “fixada” envolve o imaginário ou o concreto, mas com fronteiras estáveis e define o território. Goldhaber (1993) aponta que há, com freqüência, um relacionamento aproximativo entre status e território nas organizações. Identificou três princípios desse relacionamento que tem forte influência na comunicação organizacional: (1) as pessoas mais elevadas de status que estão na organização têm mais e melhor espaço de ocupação; (2). as pessoas mais elevadas de status que estão nas organizações, protegem melhor seu território e (3) as pessoas mais elevadas de status na organização, facilmente, invadem o território das pessoas de status menor.

Com base nas premissas conceituais apontadas acima, ao analisarmos o espaço e movimento corporal no processo comunicacional nas organizações nos permite levar à identificação de certos gestos e posturas, em consideração ao status e ocupação do espaço e território mais ou menos fixados, padronizados, como *frames* específicos. Questionamos se a identificação dos movimentos e comportamentos específicos no âmbito organizacional é capaz até de constranger as pessoas que não fazem parte ou estão ingressando nesse contexto, sem conhecimento dos códigos lingüísticos da comunicação verbal oral e não-verbal empregados no funcionamento diário. Sem dúvida, há diferenças no uso corporal dos níveis superiores e inferiores, bem como entre o gênero masculino e feminino. Isso pode levantar a uma hipótese, ou melhor, questão de pesquisa.

A característica “semi-fixada” envolve a colocação de certos objetos e suportes que podem demonstrar o espaço a ser ocupado, tais como disposição de mesas, decoração, cadeiras, equipamentos, etc.. No processo comunicativo, a característica semi-fixada representa, discursivamente, o ambiente de abertura ou fechamento com maior ou menor

acessibilidade, provocando certas posturas e gestos que geram interpretações, conforme os propósitos e orientações promovidos no ambiente organizacional.

O espaço “informal” refere-se à proximidade física de uma pessoa para outra no cenário interpessoal. Hall destaca que a maioria das conversações interpessoais ocorre no espaço informal, mas o uso do espaço depende da variedade cultural, por exemplo, a cultura chinesa requer mais distância interpessoal.

Os autores destacam que a paralinguagem, o movimento corporal e uso do espaço são três formas importantes de comportamento não verbal na comunicação humana. Os pesquisadores têm identificado outros comportamentos e características, que incluem o uso do tempo, toque, vestuário e aparência física (*body type*). Rogers e Steinfatt (1999, p. 182-183) expressam que o toque varia de cultura para cultura e pode expressar emoções positivas ou demonstrar irritação, dependendo das convenções adotadas e condições culturais que guiam. O toque apresenta diferenças no uso entre os sexos e o status entre as pessoas que se tocam na interlocução.

Lustig e Koester (2003, p. 195) incluem a voz na comunicação não-verbal, usada para acentuar ou sublinhar a mensagem verbal oral por dar ênfase às palavras ou frases específicas. Vocálicos incluem, também, muitos sons não falados, tais como arrotar, rir e chorar, assim como sons “preenchedores” tais como uh, er, um, e uh huh, etc.

As qualidades vocais são representadas pela intensidade (alta ou baixa), categoria de fala (rápida ou lenta), ritmo conversacional (suave ou mais rude) e volume (alto ou baixo). A linguagem dos falantes verbais orais sempre tem alguns elementos vocais, sendo difícil separar o significado transmitido pela linguagem daquele transmitido pelos componentes vocálicos. A linguagem falada está aqui na impressão da página, a vocálica não está. Nós estamos falando rapidamente ou vagarosamente? Como nossa inflexão muda ao enfatizar um ponto ou sinal de uma questão? Nós estamos gritando, sussurrando, puxando ou falando com um acento? Nossas vozes indicam que estamos tensos, relaxados, calmos, entediados ou excitados? As respostas para esses tipos de questões que transmitidas pela voz do falante.

De acordo a Lustig e Koester (2003, p.196) há vastas diferenças culturais nos comportamentos vocálicos. No mesmo idioma, por exemplo, as palavras chinesas, dependendo do tom ou intensidade vocálicos transmitidos pela voz evocam diferentes

significados Outro fator é o significado emocional quando falados por usuários nativos ou não nativos, provocando diferentes expectativas. O modelo de entonação de como os indivíduos pronuncia as palavras pode provocar reações emocionais diferentes entre origens culturais diferentes, tais como variar na exclamação, na expectativa, na impressão negativa, dentre outros.

A discussão teórica sobre a influência da cultura na comunicação não-verbal precisa ser mais aprofundada. Nesse momento, queremos acentuar que segundo Saville-Troike (2003, p. 232, trad. nossa) a maioria das características das comunicações não-verbais tem vinculação à linguagem/ cultura específica, no entanto, passa pela aprendizagem, do mesmo modo que os comportamentos são desenvolvidos dentro da linguagem e cultura desses grupos. No caso de alguns comportamentos de vinculação mais universal (geralmente expressões de emoções) o aprendizado na cultura torna-se uma forma de retrain os gestos e expressões faciais em termos de onde e quando eles podem ser usados, isto é, a aplicação das ‘regras de exposição’, recomenda a autora.

3.1 Contexto

Nossa compreensão inicial é de que as escolhas lingüísticas carregam em si mesmas elementos que contribuem na geração do significado e compreensão no processo comunicativo, precisamos definir o “processo da escolha” como descrição básica do uso da linguagem. Para tanto, os conceitos chave são a variabilidade, a negociabilidade e a adaptabilidade.

Segundo Verschueren (2002, p. 115), a variabilidade “é a propriedade da linguagem que define a gama de possibilidades dentro das quais se podem selecionar”. A noção de variabilidade deve ser levada a sério diante da gama de ações possíveis, sem ser algo estático ou estável, mas em contínua mudança. As variáveis contidas nessa propriedade podem ser internas e acessíveis aos usuários da linguagem para realizarem as escolhas, igualmente, podem ser externas de modo geográfico, social e funcional. Portanto, em qualquer momento do transcurso do processo comunicativo, uma escolha pode descartar alternativa ou criar nova, atendendo aos propósitos do intercâmbio, não obstante, que os efeitos são negociáveis.

A própria variabilidade lingüística nos leva ao conceito chave de negociabilidade definida por Verschueren (2002, p. 116) como “propriedade da linguagem responsável pelo fato de que as escolhas não sejam feitas mecanicamente, seguindo regras restritas ou relações de forma-função fixas, mas baseadas em princípios e estratégias altamente flexíveis”. Para o autor, a negociabilidade implica uma indeterminação de vários tipos: há indeterminação por

parte do produtor da linguagem que opera sob restrições ao tomar decisões, mesmo que estas correspondam ou não as suas necessidades. Por exemplo, no uso cotidiano, as escolhas que fazemos são oriundas de opções convencionais e não nos damos conta que estamos restringidos e que poderíamos criar outras possibilidades, com suas novas restrições. Em segundo lugar, ocorrem indeterminações ao fazer escolhas, por parte do intérprete. A este respeito, identificamos na linguagem em uso, a ancoragem ao contexto, atribuindo o “significado implícito”, diante da impossibilidade de termos a explicitude completa do que é dito nos modos lingüísticos convencionais e também nas expressões não-verbais. Tal situação comunicativa depende, altamente, do contexto e do “conhecimento comum” ou “informação de fundo” compartilhado pelo enunciador e pelo intérprete. Outro tipo de indeterminação está relacionado à escolha feita pelos interlocutores que pode ser continuamente negociada. O uso da linguagem ao ser guiado por princípios e estratégias altamente flexíveis e negociáveis nos conduz a investigar como é possível o uso da linguagem para os propósitos comunicativos, em busca de satisfação ou certo grau de êxito na comunicação verbal e não-verbal.

Com base na negociabilidade, ingressamos com a noção chave de adaptabilidade respaldada no conceito de Verschueren (2002, p. 119) como “a propriedade da linguagem que capacita aos seres humanos de fazerem escolhas lingüísticas dentro de uma gama de possibilidades variáveis de modo que se aproximem da satisfação das necessidades comunicativas”. O autor esclarece diante do conceito exposto, que com referência às “necessidades comunicativas” não implicam que o termo “necessidades” no uso da linguagem infira que todas as necessidades sejam comunicativas, bem como, que tais necessidades, embora sejam geradas, em sua maioria no contexto, podem ser de caráter específico. A proposta apresentada por Verschueren nos faz raciocinar sobre o que é e como funciona o estudo do contexto lingüístico e extralingüístico. Nesse sentido, são identificados os “correlatos contextuais da adaptabilidade” para explicar, numa visão global, os ingredientes do contexto comunicativo englobando o mundo mental, mundo social e mundo físico.

Verschueren (2002, p. 154-158) argumenta que a interação verbal, aqui incluímos a interação não-verbal, é a comunicação de mente a mente, tendo como perspectiva a relação do enunciador com o intérprete. Como o enunciado precisa se adaptar ao mundo mental do enunciador, as escolhas lingüísticas, também necessitam se adaptar, por meio do julgamento do enunciador, ao mundo mental do(s) intérprete(s). Devido a esse processo mental, os julgamentos sobre as características da personalidade do intérprete, o envolvimento pessoal, os padrões de crenças, sonhos, desejos, as motivações e intenções estão relacionadas nesse processo, porém nem sempre evitamos problemas ou conflitos no processo da comunicação. É

necessário fazer escolhas lingüísticas buscando a sintonia do estado mental do intérprete e enunciado. O mundo mental ativado devido à linguagem em uso contém elementos cognitivos e emotivos, vinculados à noção de adaptabilidade que baliza a relação enunciado-enunciador-intérprete.

Na perspectiva pragmática do comportamento lingüístico, Verschueren (2002, p. 161) enfatiza o argumento em que a variabilidade social no processo de desenvolvimento do mundo social e suas dimensões contribuem na formação das identidades sociais dos interlocutores. A dimensão cultural comporta o contraste que caracteriza diferentes sociedades orais e alfabetizadas, padrões de vida rural e urbana, dentre outras, cruzando com as dimensões da variabilidade social, em que estão a classe social, etnia, nacionalidade, comunidade lingüística, idade, nível educacional, profissão, parentesco e gênero.

O mundo físico constitui o tripé na visão global na geração do contexto para análise pragmática da linguagem em uso. Segundo Verschueren (2002, p. 164-176) esta propriedade dedica-se ao estudo da dêixis espacial e temporal. O que é dêixis? Os conceitos de dêixis em Escandell Vidal (1999, p. 20-22), definem que, do ponto de vista da comunicação, para compreendermos um enunciado devemos identificar os referentes que indicam quais são os objetos, os fatos ou situações a que se referem. A dêixis ajuda-nos a compreender as formas especiais que faz referência aos elementos dentro da situação, ou seja, são significados “apontados” por meio de formas lingüísticas e identificados também como expressões dêíticas. Destacamos que todas as expressões dêíticas dependem do contexto compartilhado pelos interlocutores.

4 Considerções finais

O presente estudo inicial buscou analisar a utilização das linguagens verbal e não-verbal na comunicação organizacional. Entendemos a dificuldade em tratar deste assunto, por isso, se dá a importância de estudos futuros e aprofundamentos acerca deste tema. Esta dificuldade encontrada instiga novas pesquisas e produções nesta área do conhecimento, principalmente pelo fato de tratar de um assunto multidisciplinar.

5 Referências

AGUIAR, V.T. **O verbal e o não verbal**. São Paulo: Fundação Editora da UNESP (FEU). 2004.

BROWN, Penélope & LEVINSON, Stephen. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

DANIELS, Tom D.; SPIKER, Barry; PAPA, Michael. **Perspectives on organizational communication**. Dubuque: Brown & Benchmark, 1997.

ESCANDELL VIDAL, M. Victoria. **Introducción a la pragmática**. Barcelona: Ariel, 1999.

FURNHAM, A. **Linguagem corporal no trabalho**. São Paulo: Ed. Nobel. 2001.

GOLDHABER, G. M. **Organizational communication**. 6ª, Dudaque, IA: Brown & Benchmark Publishers, 1993.

KRAMSCH, Claire. **Language and culture**. Oxford: H.G Widdowson, Oxford University Press, 1998.

HALL, E. **Silence language**. Greenwich, CT: Fawcett, 1959.

LUSTIG, Myron W.; KOESTER, Jolene. **Intercultural competence: interpersonal communication across culture**. 4ª Ed. Boston: Allyn and Bacon, 2003.

PEASE, Allan e PEASE, Barbara, tradução de JORSENSEN JR., Pedro. **Desvendando os segredos da linguagem corporal**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.

PINHO, O. A. **Etnografias do Brau: corpo, masculinidade e raça na reafrikanização em Salvador**. Estudos Feministas. Florianópolis. Vol. 13. Num. 1. 2005. p. 127-145.

ROGERS, Everett M.; STEINFATT, **Intercultural communication**. Illinois: Waveland Press, Inc., 1999.

SAMOVAR, Larry A.; PORTES.; E. Richard; STEFANI, Lisa A. **Communication between cultures**. 3ª ed. USA: Wadsworth Publishing Company, 1998.

SAVILLE-TROIKE, Mauriel. **The ethnography of communication: an introduction**. 3a. ed. Oxford, England: Blakwell Publishing Ltd, 2003.

VERSCHUEREN, Jef. **Para entender la pragmática**. Madrid: Gredos, 2002.