



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS
CURSO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS
NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS**

AMANDA KAROLYNE DA SILVA ARAÚJO

**O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL PARA O NEGOCIADOR
INTERNACIONAL: UMA FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA O EGRESSO EM
LEA-NI**

JOÃO PESSOA

2022

AMANDA KAROLYNE DA SILVA ARAÚJO

**O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL PARA O NEGOCIADOR
INTERNACIONAL: UMA FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA O EGRESSO EM
LEA-NI**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais da Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Campus I, João Pessoa–PB, em cumprimento às exigências para a obtenção do Grau de Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, da Universidade Federal da Paraíba — Campus I, João Pessoa/PB.

Orientadora: Prof^a Ma. Silvia Renata Ribeiro
Coorientadora: Prof^a Dra. Katia Ferreira Fraga

JOÃO PESSOA

2022

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

A663p Araújo, Amanda Karolyne da Silva.

O papel da comunicação não verbal para o negociador internacional: uma ferramenta estratégica para o egresso em LEA-NI / Amanda Karolyne da Silva Araújo. - João Pessoa:327, 2022.

26 f. : il.

Orientação: Silvia Renata Ribeiro.

Coorientação: Kátia Ferreira Fraga.

TCC (Graduação) - UFPB/CCHLA.

1. Comunicação. 2. Comunicação não verbal. 3. Negociações Internacionais. 4. LEA-NI. 5. Cultura. I. Ribeiro, Silvia Renata. II. Fraga, Kátia Ferreira. III. Título.

UFPB/CCHLA

CDU 327

AMANDA KAROLYNE DA SILVA ARAÚJO

**O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL PARA O NEGOCIADOR
INTERNACIONAL: UMA FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA O EGRESSO EM
LEA-NI**

Artigo apresentado ao Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais da Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Campus I, João Pessoa–PB, em cumprimento às exigências para a obtenção do Grau de Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, da Universidade Federal da Paraíba — Campus I, João Pessoa/PB.

Aprovado em __/__/__

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dra. Katia Ferreira Fraga
Coorientadora

Prof^a. Dra. Alyanne de Freitas Chacon
Examinador

Prof. Me. Samuel Rufino de Carvalho
Examinador

RESUMO

A comunicação é o meio pelo qual conseguimos transmitir ideias, mensagens e pensamentos mais íntimos, podendo ocorrer através da linguagem escrita, verbal e, também, da linguagem não verbal. Dentro do campo das negociações, a comunicação é o instrumento utilizado para chegar até um acordo final e alcançar os resultados esperados. A partir dessa perspectiva, este trabalho tem como objetivo compreender e analisar a importância da comunicação não verbal como ferramenta estratégica nas negociações internacionais para o egresso do curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais da Universidade Federal da Paraíba. A pesquisa tem caráter bibliográfico e qualitativo. Para tanto, como referencial teórico, selecionamos alguns pesquisadores da grande área da comunicação não verbal, como Mark L. Knapp (1999), Pease e Pease (2005), Paul Ekman (1975, 2007, 2011), entre outros; como também, pesquisadores da área linguística-cultural, como García-Lomas e Churrua (2002). Ao final da pesquisa, aferimos a importância da comunicação não verbal para a formação do profissional em LEA-NI pela UFPB.

Palavras-chave: Comunicação. Comunicação não verbal. Negociações Internacionais. LEA-NI. Cultura.

ABSTRACT

Communication is the means by which we can transmit ideas, messages and intimate thoughts, which can occur through written, verbal and also non-verbal language. Within the field of negotiations, communication is the instrument used to reach a final agreement and achieve the expected results. From this perspective, this work aims to understand and analyze the importance of non-verbal communication as a strategic tool in international negotiations for graduates of the Foreign Languages Applied to International Negotiations course at the Federal University of Paraíba. The research is bibliographical and qualitative. For that, as a theoretical reference, we selected some researchers from the field of non-verbal communication, such as Mark L. Knapp (1999), Pease and Pease (2005), Paul Ekman (1975, 2007, 2011), among many others; as well as linguistic-cultural researchers, such as García-Lomas and Churruca (2002). At the end of the research, we assessed the importance of non-verbal communication for professional in LEA-NI by UFPB.

Key-words: Communication. Non verbal communication. International Negotiations. LEA-NI. Culture.

1. Introdução

Por meio do processo interativo da comunicação, o ser humano consegue extrair do seu eu mais íntimo pensamentos, angústias, ideias, desejos, sentimentos, e compartilhá-los com aqueles ao seu redor. É dessa forma que é possível transmitir mensagens através da linguagem verbal e, também, da linguagem não verbal. A última pode ocorrer através de gestos, expressões faciais, postura física e até mesmo da tonalidade vocal emitida durante uma conversa, pois, ainda que algo não seja vocalizado, o corpo humano transmite mensagens triviais para o interlocutor de maneira inconsciente e transparente, ou seja, o ser humano produz sinais e signos que demonstram pensamentos, inquietações, sentimentos e etc, que estão dentro do seu eu mais íntimo e que, por questões de regras ou convenções sociais, não são verbalizados.

Após a percepção desse fenômeno no corpo humano, pesquisadores e estudiosos como Mark L. Knapp, Paul Ekman, Pierre Weil, Roland Tompakow, entre outros, iniciaram suas buscas e estudos quanto à comunicação não verbal, pois perceberam a importância da compreensão e identificação dessa linguagem para as relações interpessoais.

As palavras faladas carregam apenas 35% do significado social de qualquer interação, visto que o ser humano é uma criatura multissensorial, mas que também verbaliza (BIRDWHISTELL, 1985). Dessa forma, é possível inferir que a linguagem não verbal é quase que um outro idioma. Logo, conhecê-la e compreendê-la é extremamente importante para o desenvolvimento das relações sociais de maneira geral. Para além das relações cotidianas mais simplistas, a comunicação não verbal também se faz extremamente importante dentro do meio profissional, como por exemplo, no campo das negociações, visto que a comunicação é o meio utilizado para alcançar um comum acordo entre as partes que estão negociando.

A comunicação não verbal, quando usada de forma consciente e estratégica, pode servir como uma ferramenta para aqueles que, de maneira astuta, tomem consciência de seu corpo e procurem demonstrar apenas aquilo que desejam. (BIRCK, 2008). Pensando nessa perspectiva, chegar a um acordo final pode ser mais fácil para um negociador que possui consciência tanto da sua linguagem corporal, como também da linguagem de seu receptor, e busca utilizar isso de uma

maneira ética para alcançar os seus objetivos. Dessa forma, faz-se relevante a análise da importância de sua utilização como uma ferramenta estratégica para o profissional de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais (LEA-NI).

Sendo assim, o objetivo geral deste trabalho se configura em compreender e analisar a importância da comunicação não verbal como ferramenta estratégica na negociação para o egresso em LEA-NI. Como objetivos específicos, destacam-se analisar o papel da comunicação verbal e não verbal dentro das relações humanas; identificar a importância das linguagens verbal e não verbal aplicadas ao contexto das negociações internacionais e compreender como o egresso em LEA-NI pode utilizar a comunicação corporal a fim de obter uma melhor performance dentro do seu campo profissional.

Trata-se de uma pesquisa de natureza bibliográfica com abordagem qualitativa, pois busca apresentar e discutir a temática central, sem se preocupar com a utilização de instrumentos estatísticos como meio de validação científica. Além disso, utiliza de diferentes tipos de referenciais teóricos, como livros de autores renomados no campo de estudo da linguagem não verbal, tais como Mark L. Knapp (1999), Paul Ekman (1975, 2007, 2011), García-Lomas e Churrua (2002), entre outros, revistas, jornais, artigos, teses, dissertações, com o intuito de contribuir e trazer embasamento para o estudo.

Primeiramente, foi realizada uma revisão da literatura acadêmica existente, sendo o conteúdo dividido da seguinte forma: o que é a comunicação verbal e não verbal, a abordagem da linguagem verbal e não verbal no âmbito das negociações internacionais e a relação entre o bacharelado em LEA-NI e a comunicação não verbal.

2. Compreendendo a comunicação verbal e não verbal dentro das relações humanas

A palavra "comunicação" tem origem etimológica do latim "*communicatio*", que significa "tornar comum", mas também lhe foi conferido o sentido de "ato de compartilhar, dividir, repartir". Segundo Chiavenato (2006, p.142), "a comunicação é a troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da

organização social”. Ou seja, é através do ato de comunicar que se é possível compartilhar informações, conceitos abstratos e sentimentos, que existem apenas dentro de nós mesmos, com terceiros.

Tendo isso em vista, é importante lembrar que o desenvolvimento da comunicação humana foi um dos fatores mais importantes na luta pela sobrevivência e na evolução do *homo sapiens* até a sua chegada ao topo do ecossistema. Diferentemente dos outros animais, o *homo sapiens* tinha a necessidade de socializar e trocar informações sobre o mundo e também sobre outros humanos. Dessa maneira, surgiram novos meios de pensar e de se comunicar, formando estruturas mais elaboradas, que hoje conhecemos como cultura.

Para Harari (2011, p. 28):

Nossa linguagem é incrivelmente versátil. Podemos conectar uma série limitada de sons e sinais para produzir um número infinito de frases, cada uma delas com um significado diferente. Podemos, assim, consumir, armazenar e comunicar uma quantidade extraordinária de informação sobre o mundo à nossa volta.

De fato, a comunicação humana é rica em versatilidade, o que pôde permitir que o conhecimento adquirido fosse compartilhado entre os outros humanos, aprimorando assim a forma como as comunidades percebem o mundo. Por conta disso, a comunicação pode ser considerada um ponto de interseção, em que a subjetividade humana individual, encontra na linguagem um meio para compartilhar, com outros indivíduos, suas ideias e pensamentos, criando, então, uma grande rede de comunicação. Porém, como os seres humanos são indivíduos singulares, com culturas, crenças e valores pessoais, há margem para o interlocutor interpretar uma mensagem através de suas próprias vivências. Segundo Vygotski (1992), há um dinamismo entre os significados e os sentidos das palavras, visto que os sentidos dependem associadamente à interpretação do mundo de cada um, como também da estrutura interna de sua personalidade. Além disso, há uma instituição cristã de línguas chamada *SIL International*, a qual estuda línguas minoritárias com o intuito de fornecer aos seus falantes textos bíblicos em suas línguas nativas. Essa instituição costuma lançar a cada ano uma publicação chamada *“Ethnologue: Languages of the World”*. Na sua 25ª edição, lançada no ano de 2022, foram catalogadas 7.151 línguas vivas em todo o mundo. Tendo isso em vista, é capaz de refletir que para cada uma dessas línguas, há possivelmente diferentes culturas e maneiras de verbalizar e compartilhar uma mesma mensagem.

Por ser um instrumento tão valioso e rico em diversidade em tantos aspectos, a linguagem tornou-se foco e interesse de constantes estudos para pesquisadores das mais diversas áreas, e passou a ser vista como uma ferramenta importante em variados campos de atuação profissional. Entre tantos nomes, podemos citar *Saussure*, pai da linguística moderna, grande estudioso que defendeu a linguagem como um sistema vivo em constante transformação e entendeu que a linguagem se dividia em *parole* e *langue*, a primeira sendo aquela que se ouve, ou seja, a fala, enquanto a segunda diz respeito a um conjunto de regras que são incorporadas por uma comunidade. Além de Saussure, há vários outros grandes pesquisadores como Skinner, Chomsky, entre outros, que fizeram grandes contribuições ao campo linguístico.

Porém, vale apontar que, quando o termo “linguagem” ou “comunicação” é utilizado, ele não se refere apenas à linguagem verbal - aquela que é falada - mas, refere-se de maneira geral, a todos os tipos de comunicação, sendo verbal, não verbal, escrita ou visual. Todos esses são meios utilizados na comunicação humana, podendo ou não serem usados de maneira simultânea. Pelo fato da linguagem verbal ser aquela que mais utilizamos conscientemente no cotidiano, podemos relativizar os outros meios de comunicação. Entretanto, é necessário apontar que o comunicar não verbal, por exemplo, tem grande importância e está presente nas relações humanas desde o início da vida.

Pesquisas mostram que o comunicar não verbal é absorvido pelas crianças antes mesmo da escrita. De acordo com Cohen (2013), entre as primeiras quatro e cinco semanas de vida, um bebê já consegue sorrir. Entre seis a nove meses, ele sabe apontar e indicar coisas e objetos. Enquanto, só com cerca de dois anos é que as crianças começam a perceber que podem expressar os seus sentimentos por meio da fala. Ou seja, antes mesmo de aprendermos como utilizar a fala ou de sermos inseridos na escrita, nós já adquirimos e reproduzimos o comunicar não verbal. Entretanto, ao observar o modelo de educação humana formal aplicado nas escolas e institutos, é possível perceber que não há um grande enfoque e nem estímulos para que o conhecimento da comunicação não verbal seja estudado e desenvolvido, da mesma forma que a escrita ou a fala. Segundo Cohen (2013, p. 32) “Crianças com quatro anos também sabem que não é inteligente colocar a mão sobre a boca ao mentir. Sob estresse, porém, até os adultos sofisticados podem esquecer isso”. Sendo assim, nos tornamos, de certa forma, analfabetos funcionais

da linguagem não verbal, ou seja, nos tornamos adultos que utilizam sinais não verbais - de maneira inerente - mas sem uma compreensão profunda do como ou do porquê nosso corpo reage de determinada maneira em certas situações. Isso faz com que não consigamos compreender e desenvolver a linguagem não verbal ao nosso favor como uma habilidade.

De acordo com o dicionário de psicologia elaborado por Stratton e Hayes (2002), a comunicação não verbal é aquela feita por meio de sinais que não sejam aqueles utilizados na linguagem falada. Ou seja, toda a linguagem emitida através do nosso corpo, através de gestos, expressões faciais, modulação vocal, toques e etc, são considerados como fatores pertencentes à comunicação não verbal. Já para Knapp (1999), a dimensão verbal está intimamente ligada e representada, ainda que de maneira sutil, a tudo aquilo que é considerado não verbal, sendo uma linha tênue, incapaz de dissociar uma da outra.

Uma forma de exemplificar essa dicotomia é quando pensamos em emoção. Muitos acreditam que ela é um artifício exclusivo da comunicação não verbal, enquanto a transmissão de ideias e conceitos é um feito exclusivo da comunicação verbal. Porém, se pensarmos em uma situação cotidiana de diálogo entre dois indivíduos, em que o indivíduo A tenta contar uma história - contendo emoção - para o indivíduo B, ele o faz por meio de artifícios verbais. Isso porque as palavras podem, sim, conter muitas emoções e também sentidos específicos em suas entrelinhas. Enquanto, por outro lado, se pensarmos em uma situação cotidiana, onde duas pessoas - que possuem um certo grau de intimidade - se comunicam através de gestos oculares, a fim de passar uma mensagem específica, elas então o estariam fazendo através da comunicação não verbal.

Isso acontece porque conseguimos utilizar artifícios não verbais, conscientemente, na finalidade de transmitir uma informação específica. Dessa forma, nos dois casos, é claro perceber como a comunicação verbal e a não verbal estão entrelaçadas em uma linha tênue, sendo difícil tentar agrupá-las como conceitos totalmente distintos.

De uma maneira geral, na pesquisa acadêmica, o verbal geralmente é mais abordado do que o não verbal, mas, tal fato não significa que a comunicação não verbal possui menor importância do que a verbal. Para Kyrillos (2003), a atenção do interlocutor não está voltada exclusivamente na mensagem compartilhada pelo emissor, mas sim, no como esse o diz, ou seja, em sua comunicação não verbal,

visto que essa está implícita em códigos, como a postura, o gesto e a expressão facial. Dessa forma, esses são elementos que influenciam na relação de comunicação entre emissor e receptor da mensagem.

De acordo com Sousa (2006), é durante a comunicação interpessoal que ocorre o momento mais valioso da relação comunicativa. São elementos como os gestos, as expressões, os olhares, o espaço físico entre os indivíduos, a posição de braços, as mãos, a aparência física, a maneira de vestir, os cheiros, que compõem o valor do ato comunicativo durante o contato.

Em sua obra “Comunicação não verbal: notas sobre a percepção visual das relações humanas”, Ruesch e Kees (1956) esboçaram um sistema de classificação para os estudos não verbais o qual contava com três elementos, sendo: a) linguagem dos sinais; b) linguagem das ações; c) linguagem dos objetos. Alguns anos depois, Knapp (1999) reorganizou esse sistema, trazendo uma visão mais profunda e detalhada com relação às categorias que descrevem áreas do estudo da comunicação não verbal.

2.1 A comunicação não verbal segundo Knapp

Knapp (1999) classificou a comunicação não verbal em cinco campos, sendo: ambiente da comunicação; aparência física do comunicador; proxêmica; movimento corporal ou comportamento cinestésico e paralinguagem, conforme apresentado abaixo:

a) O ambiente da comunicação:

Essa categoria refere-se aos elementos que interferem indiretamente nos relacionamentos humanos. Isso porque o ambiente à nossa volta causa bastante influência e impacto em nosso modo de viver, podendo afetar o humor, tomadas de atitude, ações e escolha de palavras. Como fatores ambientais podemos incluir mobiliário, decoração de interiores, iluminação, estilo arquitetônico, cores, ruídos adicionais e similares. Ou seja, a disposição e organização de objetos num ambiente podem ter grande influência na interação interpessoal. Por exemplo, encontrar migalhas de comida, latas de bebidas e papéis amassados deixados pela pessoa com a qual você vai interagir logo em seguida, pode lhe causar uma primeira impressão e influenciar a maneira com a qual você irá se relacionar. Sendo assim, o

ambiente é um meio que transmite mensagens não verbais indiretamente ao receptor (KNAPP, 1999).

b) A aparência física do comunicador:

Essa categoria diz respeito aos aspectos que, relativamente, permanecem inalterados durante um contato social. Da mesma forma que o ambiente da comunicação apresenta grande influência, a aparência do interlocutor impacta e causa muita interferência durante o trato social. Aparência inclui a forma física, altura, peso, cabelo, beleza, tom de pele, odores (hálito ou corporais), entre outros. Também são levados em conta objetos adicionais utilizados pelo indivíduo, os quais são chamados de artefatos, como roupas, maquiagem, acessórios, óculos, peruca, entre outros. Ou seja, a aparência física também acaba tendo um certo impacto dentro de uma situação social, podendo ser positivo ou negativo (KNAPP, 1999).

c) Proxêmica:

A proxêmica diz respeito à utilização e à percepção do espaço social e pessoal. Logo, essa categoria refere-se ao modo como as pessoas utilizam e reagem à disposição espacial, ou seja, como elas lidam com a orientação do espaço pessoal entre grupos de convívio social, sendo eles formal ou informal. Também é importante ressaltar que a proxêmica analisa a relação da noção de espaço com papéis, *status*, formação cultural, entre outros. Podemos utilizar, como exemplo, a distância física que um indivíduo utiliza para manter um diálogo, visto que ela varia de acordo com o grau de intimidade que ele tem com o interlocutor. Um termo muito discutido no campo da proxêmica é o de territorialidade, a fim de denotar a tendência humana em demarcar o território pessoal, a qual também ocorre com os animais selvagens. Dessa forma, a distância que nos posicionamos com relação ao outro, e também a que aceitamos dele, apresenta, de maneira não verbal, o grau de intimidade existente. Porém, quando esse espaço socialmente aceito é ultrapassado, pode acabar gerando um certo nível de desconforto por alguma das partes (KNAPP, 1999).

d) Movimento do corpo ou comportamento cinestésico:

Muitas pessoas acabam generalizando e encarando essa categoria como a única forma de comunicação não verbal, por ter maior difusão no conhecimento

popular, mas o movimento do corpo é uma entre as cinco categorias que dizem respeito à linguagem não verbal. Dessa forma, essa categoria é subdividida em cinco áreas específicas, sendo os gestos, a postura, o comportamento tátil, as expressões faciais e o comportamento ocular. Os gestos são divididos em dois tipos, sendo o primeiro aquele independente da fala, ou seja, que não está ligado diretamente à linguagem, mas que possui uma tradução verbal direta que, em geral, consiste em uma ou duas palavras ou até mesmo em uma locução. Um exemplo disso seriam os gestos feitos com as mãos usados para representar um “OK” ou um “não”, os quais são possíveis de entender em sua própria essência. Enquanto o segundo tipo é referente aos gestos relacionados diretamente à fala ou que a acompanham, servindo para ilustrar o que está sendo dito verbalmente. Tais movimentos podem enfatizar ou acentuar uma palavra ou locução, apontar objetos presentes, descrever uma relação espacial, entre outros.

A segunda área, dentro do campo do comportamento cinestésico, é a postura, a qual normalmente é estudada junto aos outros signos não verbais com a finalidade de determinar o nível de atenção, envolvimento ou o grau de empatia pelo outro interlocutor, sendo também um indicador chave da intensidade de alguns estados emocionais, como exemplo, a postura curvada, a qual está associada à tristeza.

Em terceiro lugar, está a área do comportamento tátil, que diz respeito ao toque, podendo ele ter um auto-enfoque ou um enfoque em outra pessoa. O auto-enfoque, normalmente, não possui intuito de comunicar algo, mas sim de refletir um hábito ou algum estado particular de uma determinada pessoa, quase como um “tique nervoso”, podendo ser uma relíquia de um período passado da vida, de uma época em que o indivíduo estava iniciando a desempenhar alguma tarefa ou contato social, e que passou a repetir quando se viu diante de uma situação similar. Esse tipo de automanipulação é chamada por Ekman (2007) de manipuladores. Esses movimentos podem ser manipuladores do próprio corpo (como pressionar, beliscar, arranhar, morder, tocar alguma parte do corpo), ou manipuladores-objetos (como quando buscamos o telefone no bolso, mesmo quando temos ciência de que ele não está ali). Enquanto no enfoque em outra pessoa está o toque que ocorre entre duas pessoas distintas, sendo uma das formas mais intensas de comunicação não verbal. Esse toque pode ser reconfortante ou irritante, dependendo do contexto, da natureza da relação e da maneira que é executado.

Na quarta área estão as expressões faciais, sendo ela extremamente importante, visto que a face é a fonte primária de afeto. Por isso, a maior parte dos estudos focados em rostos têm como objeto as configurações que revelam estados afetivos. Os seis afetos primários mais comumente estudados são raiva, tristeza, surpresa, alegria, medo e nojo. As expressões faciais também podem ser utilizadas como gestos reguladores, fornecendo certo suporte e controlando o fluxo da interação.

Em quinto lugar está a área que diz respeito ao comportamento ocular, o qual refere-se ao movimento dos olhos que é feito em direção ao rosto de uma outra pessoa. Logo, os pontos primários dos estudos sobre o olhar possuem enfoque no para onde, quando e por quanto tempo olhamos durante uma interação social. A dilatação e contração das pupilas também são de interesse dos pesquisadores do campo da comunicação não verbal, porque podem, em alguns casos, funcionar como indicação de interesse, atenção ou envolvimento (KNAPP, 1999).

e) Paralinguagem:

A paralinguagem examina a maneira como se diz algo, e não o que realmente foi dito. Ou seja, esse campo estuda os sinais vocais não verbais que cercam a fala comum. Em geral, a distinção é feita entre dois tipos de som: I) variações sonoras produzidas pelas cordas vocais durante a conversa (exemplo: mudanças na altura, intensidade, duração, silêncio); II) sons primariamente resultantes de outros mecanismos fisiológicos que não sejam as cordas vocais (exemplo: cavidade nasal) (KNAPP, 1999).

No quadro abaixo é possível visualizar quais são os principais fatores de cada um dos cinco campos da comunicação não verbal estabelecidos por Knapp:

Quadro 1 - Os cinco campos da comunicação não verbal

Ambiente da comunicação	Fatores ambientais (decoração, mobiliário, iluminação, cores do ambiente, ruídos, etc)
Aparência física do comunicador	Fatos físicos (formato do corpo, cabelo, altura, peso, tom de pele, etc)
Proxêmica	Utilização e percepção do espaço social e pessoal
Movimento do corpo	Gestos
	Postura
	Comportamento tátil
	Expressões
Paralinguagem	Sinais vocais não-verbais (variações sonoras e sons resultantes de mecanismos que não sejam as cordas vocais)

Elaboração própria, adaptado de Knapp, 1999

Diante das informações apresentadas anteriormente, é possível inferir que há diversas maneiras de se comunicar, tanto dentro do campo verbal, como também do não verbal, e, conseqüentemente, há também variadas formas de interpretar essas informações. Logo, codificar um pensamento e transformá-lo em uma linguagem clara e assertiva, com a finalidade de que o interlocutor compreenda a mensagem corretamente, pode ser algo difícil e gerar falhas na comunicação.

2.2 A comunicação não verbal segundo Paul Ekman

As expressões faciais são um dos artifícios mais estudados da comunicação não verbal. O naturalista Charles Darwin costuma ser creditado como o primeiro cientista que agrupou informações sobre o comportamento das expressões faciais e emoções. Na sua obra “A expressão das emoções nos homens e nos animais”, publicada em 1872, Darwin defende a ideia de que a consciência emocional se desenvolveu de maneira similar, em todos os grupos humanos, com o intuito de facilitar a sua adaptação. Segundo ele, parecia provável que o hábito de expressar nossos sentimentos por meio de certos movimentos, apesar de agora inato, foi adquirido gradualmente de alguma maneira (DARWIN, 2009).

Na sua pesquisa, Darwin mapeou expressões que são mais fáceis de serem identificadas e interpretadas. São elas o desgosto ou desdém, felicidade, medo, raiva, surpresa e tristeza. Seus sinais são expressos na face humana pela ação do sistema nervoso e, para ele, é produzido por evolução e herança genética.

Ao longo dos anos, filósofos, neurologistas e, principalmente psicólogos, continuaram a expandir o estudo sobre as emoções. Entre eles está o psicólogo e

pesquisador Paul Ekman, um dos grandes nomes do estudo contemporâneo sobre emoções, linguagem corporal e expressões faciais. Ele se dedicou a entender o caráter evolutivo e comportamental das emoções, iniciando sua pesquisa ao final dos anos de 1950, passando por diversos países, entre eles Brasil, Argentina, Estados Unidos, Indonésia, a ex-União Soviética e Papua Nova Guiné. Inicialmente, o enfoque de Ekman era na linguagem corporal, e após o ano de 1965 ele foi procurado para liderar pesquisas transculturais sobre o comportamento não verbal. O seu estudo aprofundou-se na leitura e interpretação dos sinais da face, tendo como base experimentos científicos realizados em indivíduos considerados normais, adultos, crianças e pacientes psiquiátricos, todos de diferentes localidades do mundo, além de também utilizar como ponto de observação pessoas em telejornais e experimentos em laboratório, em que era feita uma estimulação dos músculos envolvidos na expressão das emoções através de choques elétricos.

Para Ekman (2007), as expressões faciais não eram universais, ou seja, ele defendia que havia diferença entre expressões de acordo com a cultura do indivíduo, sendo elas “socialmente aprendidas e culturalmente variáveis”. Enquanto isso, Tomkins (1962 apud Ekman, 2007, p. XXI), assim como Darwin, acreditava que as expressões faciais são inerentes e universais nos seres humanos. Porém, ele não possuía evidências convincentes que pudessem comprovar essa teoria. Essas ideias antagônicas instigaram Ekman a iniciar seus estudos para entender se as expressões realmente teriam ou não um caráter universal. Assim, como ponto de partida, ele questionou se expressões seriam universais ou se seriam como a linguagem, específicas para cada cultura (EKMAN, 2007).

Para obter uma resposta a esse questionamento, inicialmente ele percorreu alguns países, apresentando para as pessoas selecionadas em seu estudo, imagens de rostos, solicitando que elas atribuíssem a eles uma emoção. Depois disso, ele buscou entrar em contato com culturas isoladas, ou seja, que possuíam pouco ou nenhum contato com o “homem branco”, para que ele pudesse obter um resultado fiel e conseguir realizar um comparativo.

Eu necessitava de uma cultura isolada, em que as pessoas não possuíssem contato com filmes, televisão, revistas ou pessoas de fora. Era preciso saber se eles atribuíam as mesmas emoções às minhas fotografias como as pessoas do Chile, Argentina, Brasil, Japão e Estados Unidos. (EKMAN, 2007, p.4)

Para isso, ele se baseou no conteúdo realizado pelo neurologista Carleton Gajdusek, médico que buscava a cura para uma doença denominada *Kuru* e que, por isso, durante meses, produziu imagens das tribos que visitava. Dessa maneira, Ekman dedicou-se ao conteúdo durante seis meses e percebeu que não havia expressões desconhecidas. Ou seja, se as expressões fossem mesmo socialmente aprendidas, ele deveria ter encontrado expressões novas e não aquelas já produzidas por outras diversas culturas.

Outro ponto que ressalta a ideia de que as expressões não são aprendidas culturalmente é que, de acordo com pesquisas feitas nos últimos sessenta anos, pessoas que possuem deficiência visual congênita transmitem expressões semelhantes às expressões transmitidas por indivíduos sem deficiência visual. Isso foi percebido, principalmente, nas expressões espontâneas (EKMAN, 2007).

Além disso, com a sua trajetória de estudos e pesquisas, Paul Ekman conseguiu desenvolver um sistema computadorizado de expressões faciais chamado *Facial Action Coding System (FACS)*, o qual consegue identificar, por exemplo, quando uma mentira é contada através dos sinais faciais emitidos pela pessoa. Isso possibilitou a Ekman o desenvolvimento de uma nova pesquisa, conhecida como o estudo das microexpressões faciais. Segundo Ekman (2011), essa pesquisa analisa microexpressões que duram menos de um quinto de segundo e que costumam revelar alguma emoção que o indivíduo está tentando esconder ou dissimular.

Portanto, tendo em vista a dimensão da temática não verbal, é importante procurar aplicá-la a alguma abordagem, para fins de uma análise mais específica, conforme o tópico a seguir.

3. Linguagem verbal e não verbal aplicadas ao contexto das negociações internacionais

No âmbito do estudo das negociações, quando pensamos em uma negociação internacional, é possível que uma das primeiras imagens que nos vem à cabeça seja a de dois indivíduos, de nacionalidades diferentes, tentando se comunicar em uma língua de comum conhecimento para ambos, a qual, na maioria das vezes, é o inglês. Ou seja, o fator que desperta maior atenção, em um primeiro

momento, muito provavelmente é o da barreira linguística, visto que negociar exige uma comunicação clara entre ambos os envolvidos, a fim de alcançar o objetivo final. Porém, essa é apenas a “ponta do iceberg”, visto que, para além da comunicação verbal, ou seja, do idioma de cada um, há também a comunicação não verbal, a bagagem cultural, as vivências pessoais, os pré-julgamentos, entre outros fatores que podem vir a influenciar o desenrolar de uma negociação

A comunicação e a cultura, de maneira geral, possuem grande importância. Isso porque, na maioria das vezes, as negociações internacionais se dão entre pessoas de diferentes países, e logo, consequentemente, de idiomas e culturas distintas, havendo uma troca intercultural entre os indivíduos. A cultura é um tipo de conhecimento adquirido pelas pessoas, sendo utilizada para interpretar experiências, o que acaba criando um certo tipo de comportamento social (GARCÍA-LOMAS e CHURRUCA, 2002). Tendo essa perspectiva, este trabalho também compartilha dessa definição de cultura, em que ela é vista como um costume social, compartilhado entre pessoas, e que gera uma conduta coletiva.

Além disso, García-Lomas e Churruca (2022) também comentam sobre os conceitos de cultura nacional e cultura internacional. A primeira faz referência ao conjunto de ideias, experiências, crenças, padrões de comportamento e valores compartilhados entre pessoas de um mesmo país. Já a segunda seria o conjunto de tradições e fatores culturais compartilhados além das fronteiras de uma nação.

Para García-Lomas e Churruca (2002), a cultura de uma sociedade é formada por alguns fatores, sendo eles a língua, os costumes e maneiras, valores, valoração de objetos, educação e religião.

QUADRO 2 - Principais elementos na formação de uma cultura

Língua	o meio de comunicação e negociação utilizado
Costumes e maneiras	o costume é a forma de fazer algo, enquanto a maneira é o comportamento considerado adequado socialmente
Valoração de objetos	o nível de importância e o valor dado aos bens materiais
Educação	nível de educação de uma sociedade
Religião	religião praticada naquela sociedade

Elaboração própria, adaptado de García-Lomas e Churruca (2002)

Levar esses fatores em consideração, durante uma negociação internacional, é extremamente importante e necessário quando se tem o intuito de ter uma alta performance e obter um êxito final. O negociador que pesquisa e considera esses pontos, antes de ir para uma mesa de negociação, sai em vantagem se comparado ao negociador que vai apenas com as suas próprias ideias e conhecimentos culturais.

Além disso, segundo Pease e Pease (2005), diante de análises de entrevistas e sessões de estudo realizadas nas décadas de 1970 e 1980 constatou que entre 60% e 80% das mensagens trazidas na mesa de negociação pertenciam à dimensão não verbal. Enquanto a linguagem verbal é usada, majoritariamente, para transmitir informações, a linguagem corporal é focada em negociar atitudes interpessoais, e pode acabar substituindo as mensagens verbais.

Ademais, Garcia-Lomas e Churruca (2002) apontam a importância de também levar em consideração o fato de que quando negociamos com pessoas de mesma nacionalidade que a nossa, é mais fácil interpretar os sinais corporais, visto que há uma bagagem e um contexto cultural semelhante envolvido. Porém, quando negociamos com indivíduos de países diferentes, que possuem contexto cultural distinto do nosso, a interpretação dos sinais não verbais acaba sendo mais difícil, a menos que tenha sido feito um esforço anterior para compreender os códigos não verbais da cultura estrangeira. Ou seja, podemos concluir que a comunicação não verbal sofre influência de acordo com a cultura do interlocutor.

Dessa forma, ter conhecimento e domínio da comunicação não verbal, aliada ao conhecimento intercultural, traz uma vantagem estratégica para o negociador e pode fazer com que o seu desempenho seja impulsionado e atinja melhores resultados na sua atuação.

4. A comunicação não verbal e o bacharelado em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais

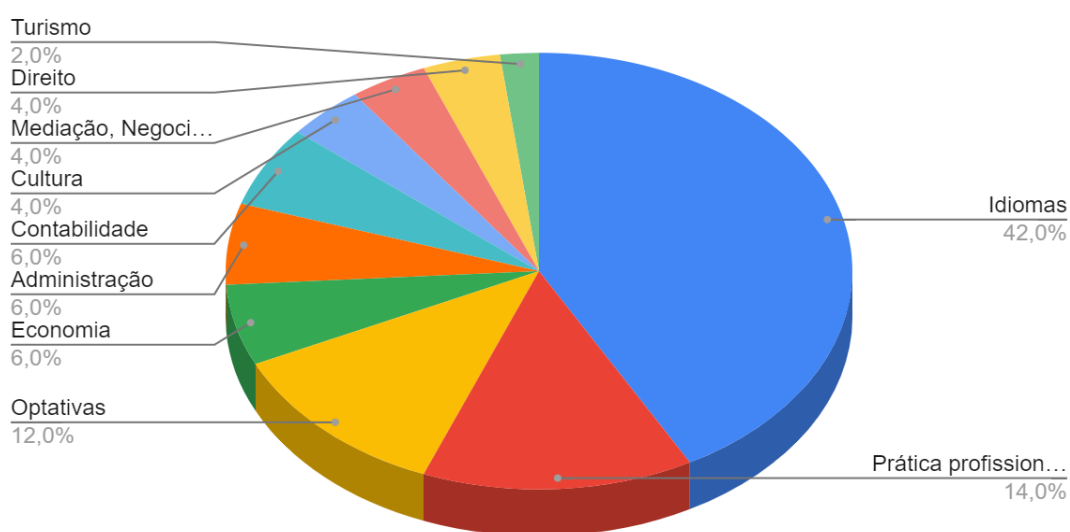
O bacharelado em LEA-NI é um curso de graduação extremamente interdisciplinar, o qual forma profissionais capacitados em conhecimentos gerais nas áreas de idiomas para fins de negócios, cultura, administração, economia, direito e marketing internacional, entre outras temáticas.

Atualmente, no Brasil, apenas quatro instituições ofertam o curso de nível superior, sendo elas a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), a Universidade de Brasília (UnB), Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC) e o Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ).

Fazendo um recorte para o atual fluxograma do curso ofertado pela UFPB, referente ao ano de 2017, é possível visualizar conteúdos curriculares focados em idiomas para fins específicos, interculturalidade, técnicas de administração para negociação, entre outras disciplinas. Porém, atualmente não há uma sistematização, dentre os conteúdos ofertados, que tenha um enfoque exclusivamente voltado para a compreensão e aplicação da comunicação não verbal nas negociações internacionais.

No gráfico abaixo é possível visualizar a disposição das disciplinas ofertadas pela grade curricular da UFPB:

Gráfico 1 – Disciplinas ofertadas pelo fluxograma 2017 (LEA-NI/UFPB)



Fonte: elaborado pelo autor (2022)

A partir desse gráfico, é possível perceber que há três categorias com maiores porcentagens. A primeira é a categoria de “Idiomas”, sendo eles o inglês, o espanhol e o francês, correspondendo a 42% dos conteúdos curriculares ofertados pelo curso. Seguindo, está a categoria “Prática profissional e acadêmica”, sendo

referente aos conteúdos curriculares como Metodologia do Trabalho Científico, Pesquisa Aplicada em Interculturalidade e Negociações, Estágio Supervisionado em LEA-NI, Temas Transversais de Mediação e Ética Aplicada às Negociações Internacionais e Trabalho de Conclusão de Curso, correspondendo a 14% dos conteúdos ofertados. E, em terceiro lugar, a categoria “Optativas”, correspondendo a 12% dos conteúdos curriculares, onde estão agrupadas as disciplinas de livre escolha pelo discente. Dessa forma, é possível perceber que essa tríade molda o bacharelado para um caráter linguístico e interdisciplinar, possibilitando ao estudante uma personalização da grade curricular de acordo com as suas preferências e com o formato de carreira que deseja estabelecer e seguir. Já as outras categorias, que representam disciplinas voltadas para as áreas de administração, economia, contabilidade, cultura, negócios e direito, possuem uma oferta equilibrada entre si, como é possível ver no gráfico anterior.

Logo, é notório, através dessa visualização gráfica, a ausência de um conteúdo especificamente aplicado aos conhecimentos da comunicação não verbal. Dentro do programa curricular do curso, a disciplina com um conteúdo mais semelhante a essa temática é a de “Teoria e Técnicas de Administração Aplicada às Negociações Internacionais”, a qual está agrupada, no gráfico anterior, na grande área de administração e que trata temáticas relacionadas às estratégias de negociação, como argumentação e persuasão, e também aborda questões mais práticas, como jogos de negociações durante as aulas. Além dessa disciplina, há também as de “Interculturalidade” e “Mediação, Negociação e Comércio Exterior”, as quais abordam, de maneira geral, conteúdos voltados para a importância da cultura dentro do âmbito internacional. E, por fim, as disciplinas de idiomas para fins específicos, as quais buscam integrar o discente na realidade linguística-cultural, para que ele possa estar apto a se comunicar com outros povos levando em conta não só o idioma, como também as questões culturais. Entretanto, todas essas disciplinas apontadas anteriormente não abordam um conteúdo específico relacionado à linguagem não verbal.

Porém, como visto ao decorrer deste trabalho, a compreensão da língua e da cultura, aliados ao conhecimento da comunicação não verbal, trazem um maior embasamento e possibilita uma melhor performance para o negociador internacional. Como apresentado anteriormente, negociar com pessoas de outros países implica o fato de que o contexto cultural será diferente do seu. Logo, isso

demanda um maior esforço e *know-how* a fim de compreender os códigos não verbais da outra cultura (GARCÍA-LOMAS e CHURRUCA, 2002).

Por outro ponto de vista, as expressões faciais não são aprendidas culturalmente, ou seja, elas são inerentes ao ser humano. Isso porque foi comprovado, através de pesquisa feita com diversas pessoas, de países e culturas diferentes, a ausência de expressões novas ou diferentes dentre as já existentes e conhecidas. Junto a isso, também foi percebido, em estudos, que pessoas com deficiência visual congênita transmitiam as mesmas expressões faciais espontâneas que todas as outras pessoas do planeta (EKMAN, 2007).

Ademais, também é constatado que, dentre as mensagens trazidas na mesa de negociação, 60% a 80% delas são de caráter não verbal (PEASE e PEASE, 2005). Logo, é possível perceber que o fator linguístico-cultural e a comunicação não verbal devem ser tratados como pontos convergentes, a fim de alcançar a melhor performance possível para o negociador dentro de uma negociação internacional.

No quadro abaixo, exemplificamos algumas ferramentas estratégicas da comunicação não verbal fundamentais para a atuação profissional do egresso em LEA-NI, elaborado com base nos estudos de Knapp (1999), Ekman (1975, 2007, 2011), García-Lomas e Churruca (2002):

QUADRO 3 - Ferramentas estratégicas da comunicação não verbal para o egresso em LEA-NI

Fatores ambientais	Preparar e organizar o ambiente de negociação, de modo a transparecer um compromisso para com o outro negociador, observando elementos externos como ruídos, iluminação, limpeza, entre outros.
Espaço social	Observar a distância que se posiciona para com o outro negociador, buscando não ultrapassar os limites do espaço socialmente aceitando, a fim de evitar desconfortos.
Comportamento cinestésico	Ter conhecimento prévio sobre os gestos aceitos culturalmente pela outra parte, a fim de não utilizar algum que seja mal visto e que possa interferir negativamente na negociação.
	Ter consciência com relação aos sinais e respostas corporais (postura) apresentados por si e pelo outro durante a negociação, de modo a conduzir a sua performance sem que haja erros de compreensão de ambos os lados.
	Ter percepção com relação a movimentos inconscientes ou involuntários, que dão vazão ou expressam sentimentos pessoais, durante uma interação social (roer unhas, morder os lábios, beliscar alguma parte do corpo), a fim de não apresentar estados sentimentais, como nervosismo, ansiedade, insegurança, entre outros, que podem colocá-lo em desvantagem durante a negociação.
	Observar durante o processo de negociação as expressões faciais universais (raiva, tristeza, alegria, nojo, surpresa e medo), com o intuito de perceber antecipadamente os sentimentos, para evitar prováveis conclusões negativas durante o curso da negociação.
Paralinguagem	Observar a maneira como se diz algo durante a negociação (mudanças na altura e intensidade da voz, pausas e silêncios), com a finalidade de compreender o que não está sendo dito, mas expresso através dos sinais vocais.
Fatores culturais	Ter conhecimento prévio sobre elementos culturais não verbais, relacionados, por exemplo, aos costumes e maneiras, à valoração de objetos, à religião, os quais influenciam no comportamento do negociador, a variar de acordo com a sua cultura.

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Dessa forma, tendo como recorte o programa de curso de LEA-NI da UFPB, a abordagem, como temática obrigatória em sua grade curricular, tanto da compreensão dos fatores linguísticos e culturais, dentro das negociações internacionais, como também da comunicação não verbal, seria extremamente importante para a formação de profissionais mais capacitados e preparados para o mercado de trabalho intercultural e interdisciplinar que os aguarda.

Considerações finais

O objetivo do presente trabalho foi compreender e analisar a importância da comunicação não verbal como ferramenta estratégica na negociação para o egresso

em LEA-NI. As seções foram setorizadas em uma sequência lógica, iniciando numa abordagem da temática de maneira mais ampla, a fim de contextualizar o leitor do que seria a grande área da comunicação, concluindo de uma maneira específica e aplicada ao recorte do programa de curso do bacharelado em LEA-NI da UFPB.

No primeiro momento, foi contextualizado o que seria a comunicação - de maneira geral - e também suas subdivisões, segundo os pesquisadores da área, como também a sua relevância na evolução humana em sociedade. Na segunda seção, foi abordada a importância da comunicação verbal e não verbal aplicadas ao contexto das negociações internacionais, apontando a importância, não só do contexto linguístico-cultural, como também da linguagem não verbal. Na terceira e última seção, foi feita uma análise geral dos conteúdos curriculares ofertados pela UFPB, dentro do curso de LEA-NI, em que foi percebido a ausência de conteúdos sistematizados nas disciplinas de idiomas para fins específicos, os quais abordassem o conhecimento da comunicação não verbal nas negociações internacionais.

A organização das seções possibilitou o cumprimento dos objetivos propostos no início do trabalho, visto que viabilizou a compreensão da importância da comunicação não verbal como uma ferramenta estratégica para o egresso em LEA-NI da UFPB, com a finalidade de obter uma melhor performance no meio profissional.

Tendo isso em vista, a relevância deste trabalho está, em primeiro lugar, na importância do conhecimento da comunicação não verbal para aqueles que atuam dentro da abrangente área das negociações internacionais; em segundo lugar porque, mesmo tendo tamanha relevância, a comunicação não verbal ainda é um assunto pouco explorado dentro do curso de LEA-NI da UFPB; em terceiro e último lugar, este artigo tem como intuito provocar e despertar curiosidade entre os discentes, como também nos docentes do curso, para que possam pesquisar acerca da temática e a sua aplicação como uma ferramenta facilitadora dentro das diversas áreas de atuação do profissional em LEA-NI.

REFERÊNCIAS

BIRCK, V. **A voz do corpo: A Comunicação Não-Verbal e as Relações Interpessoais**. In. XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Jornada de Inovações Midiáticas e Alternativas Experimentais. Setembro de 2008. Disponível

em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/r3-0900-1.pdf>. Acesso em 14 fev. 2022.

BIRDWHISTELL, R. **Kinesics and context: essays on body motion communication**. 4 ed. Philadelphia: UPP (University of Pennsylvania Press), 1985.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

COHEN, D. **A Linguagem do corpo – o que você precisa saber**. Petrópolis, RJ: Vozes, 7 ed., 2013.

DARWIN, C. **A expressão das emoções no homem e nos animais**. 1 ed., Companhia de Bolso, 2009.

EKMAN, P. **A linguagem das emoções: Revolucione sua comunicação e seus relacionamentos reconhecendo todas as expressões das pessoas ao redor**. São Paulo, SP: Lua de Papel, 2011.

EKMAN, P. **Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life**. 2 ed., New York: St. Martin's Griffin, 2007.

EKMAN, P., FRIESEN, W. **Unmasking the Face: a guide to recognizing emotions from facial expressions**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1975.

ETHNOLOGUE. How many languages are there in the world? Disponível em: <https://www.ethnologue.com/guides/how-many-languages>. Acesso em: 28 mar. 2022.

GARCÍA-LOMAS, O., CHURRUCA, A. **Negociación Internacional, estrategias y casos**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2002.

HARARI, Y. **Sapiens: Uma breve história da humanidade**. Porto Alegre: L&PM Editores S. A., 2018.

KNAPP, M. L., HALL, J. A. **Comunicação não-verbal na interação humana**. 2 ed. São Paulo: JSN Editora, 1999.

KYRILLOS, L. **Voz e Corpo na TV: a fonoaudiologia a serviço da comunicação**. São Paulo: Globo, 2003.

PEASE, A., PEASE, B. **Desvendando os segredos da linguagem corporal**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE LEA-NI. João Pessoa: UFPB, 2017. 145 p. PPC
LEANI 2017. Disponível em:
<http://plone.ufpb.br/lea/contents/documentos/fluxograma-2017-atual.pdf/view>. Acesso em: 22 set. 2022.

Quais são as línguas mais faladas no mundo? | Revista Quero. Disponível em: <https://querobolsa.com.br/revista/quais-sao-os-idiommas-mais-falados-no-mundo>. Acesso em: 28 mar. 2022.

RUESCH, J., KEES, W. **Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations**. University of California Press, 1956.

SOUSA, J. **Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Media**. Porto: 2006.

STRATTON, P., HAYES, N. **Dicionário de Psicologia**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

IVANISSEVICH, A. Saussure, Skinner e Chomsky deram grandes contribuições à linguística. Rede Globo, 2011. Disponível em: <http://redeglobo.globo.com/globociencia/noticia/2011/09/saussure-skinner-e-chomsky-deram-grandes-contribuicoes-linguistica.html>. Acesso em: 18 abr. 2022.

VYGOTSKI, L. **Pensamiento y palabra**. Em Obras escogidas II (pp. 287-348). Madrid: Visor Distribuciones.