

Comunicação (não verbal): competência central em RH

Dora Carvalho de Sousa, Vertentes e Coordenadas, S.A.

A palavra comunicação deriva do termo latino “communicare” que significa “partilhar, tornar comum”. Todos comunicamos mesmo quando nada falamos ou escrevemos. (Rego, 2007). Através da comunicação trocamos informações connosco e com os outros, pelo que o ato de comunicar é uma atividade essencial para as organizações.

A comunicação consiste na transmissão de informação entre um emissor e um recetor que descodifica (interpreta) uma determinada mensagem. No âmbito da comunicação interpessoal nomeadamente presencial podemos distinguir a sua forma verbal (conteúdo das palavras) e não verbal (gestos, expressões faciais, posturas, proxémia, entre outras).

Entende-se por comunicação não verbal, a comunicação gerada entre indivíduos por meios diferentes dos das palavras, tudo aquilo que dizemos sem falar (Knapp, 1980), a transferência e troca de mensagens numa ou em todas as modalidades que não envolvam as palavras, considerando que a comunicação não verbal implica ser mais que a linguagem do corpo (Matsumoto, 2013)

Passamos muitos anos das nossas vidas a estudar a compreender e até a aperfeiçoar as palavras que empregamos na nossa interação com os outros e nem sempre conhecemos a comunicação não verbal, que muitas vezes contradiz todas as nossas palavras e levam o outro a desacreditar naquilo que acabou de ouvir. “Cada conversa verbal e não verbal constrói uma relação ou então destrói-a” (Sayler, 2010).

Compreender a dimensão não verbal da comunicação permite-nos comunicar melhor connosco próprios e com os outros. Sendo um dos papéis primordiais dos Recursos Humanos promover a comunicação entre os indivíduos no seio das organizações, conhecer e ser capaz de interpretar e mobilizar adequadamente é uma competência chave de todos aqueles que desempenham funções nesta área.

O objetivo desta comunicação é chamar a atenção para uma área da comunicação que é muitas vezes descurada ajudando os participantes através de exemplos (visualização de vídeos e sua interpretação) de forma a serem capazes de melhor compreender o impacto que esta pode ter nas suas vidas e na interação que estabelecem com os outros.

Durante esta sessão iremos esclarecer as diversas designações em que este tema aparece na literatura nomeadamente: linguagem corporal, comunicação e comportamento não verbal, dar a conhecer os diversos canais do comportamento não verbal, refletir acerca da nossa capacidade de observação, identificar as principais emoções básicas e interliga-las com as expressões faciais correspondentes, identificar os principais tipos de gestos que utilizamos na comunicação e interação com os outros, refletir acerca da importância da postura no impacto da mensagem que transmitimos aos outros, identificar alguns gestos e posturas mais e menos adequados quando

estamos a comunicar. Iremos também fazer um enquadramento da aplicação desta temática no âmbito dos Recursos Humanos.

Knapp, M. L. (2012), *La comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno*, (10.ª ed.). Barcelona, Buenos Aires, Mexico: Paidós (Capítulo 1)

Matsumoto, D. (2013), *Nonverbal Communication Science and Applications* (1st ed.) USA: SAGE Publications, Inc.

Rego, A. (2007), *Comunicação Pessoal e Organizacional*, (1.ª ed.) Lisboa: Edições Sílabo (Capítulo 1)

Sayler, S. (2011), *O que diz o seu corpo e como dominar a mensagem*, (1.ª ed.) Carnaxide: Smartbook (Introdução)