



# Comunicação verbal e não-verbal

Caroline Figueira Pereira  
Doutoranda



Comunicar é o processo de  
transmitir e receber  
mensagens por meio de signos



Hemisfério direito: Visual e sentimentos (não-verbal)



Hemisfério esquerdo: Fala (verbal)





Comunicação verbal



Comunicação não-verbal



Sem a comunicação, cada pessoa seria um mundo fechado em si mesmo

Não existe situações em que há apenas o verbal

Existe situações em que somente há o não-verbal

Linguagem não-verbal: impossível controlá-la, conseguimos minimizá-la

Psico-linguística: verbal com o mundo

Psico-biológica: Sinalização de sintomas





## Comunicação não- verbal

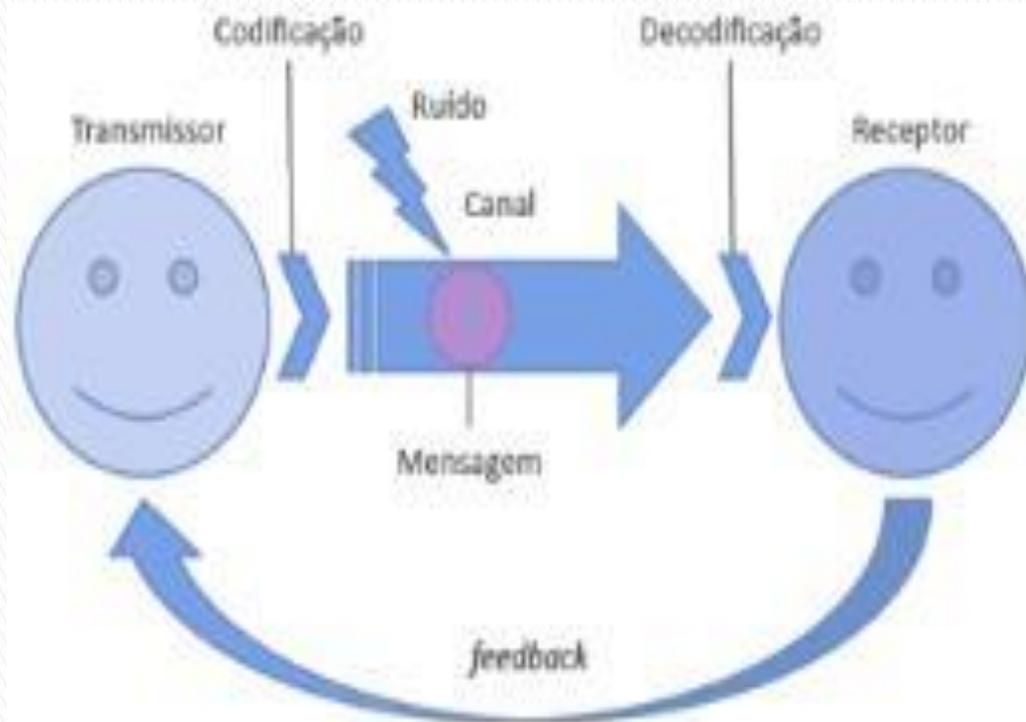
- ▶ 7 emoções: - Raiva
  - Medo
  - Tristeza
  - Felicidade
  - Desgosto
  - Surpresa
  - Desprezo



## Elementos de comunicação



- Realidade ou situação(contexto)
- Interlocutores(envolvidos)
- Mensagens
- Signos
- Meios(verbal e não-verbal)





**Emissor:** aquele que inicia a comunicação



- deve ser capaz de perceber e discernir o momento
- o tipo de comunicação mais acessível para transmitir a mensagem
  - ser compreensível



(MAILHIOT, 1973)





**Mensagem:**  
constitui o  
conteúdo da  
comunicação



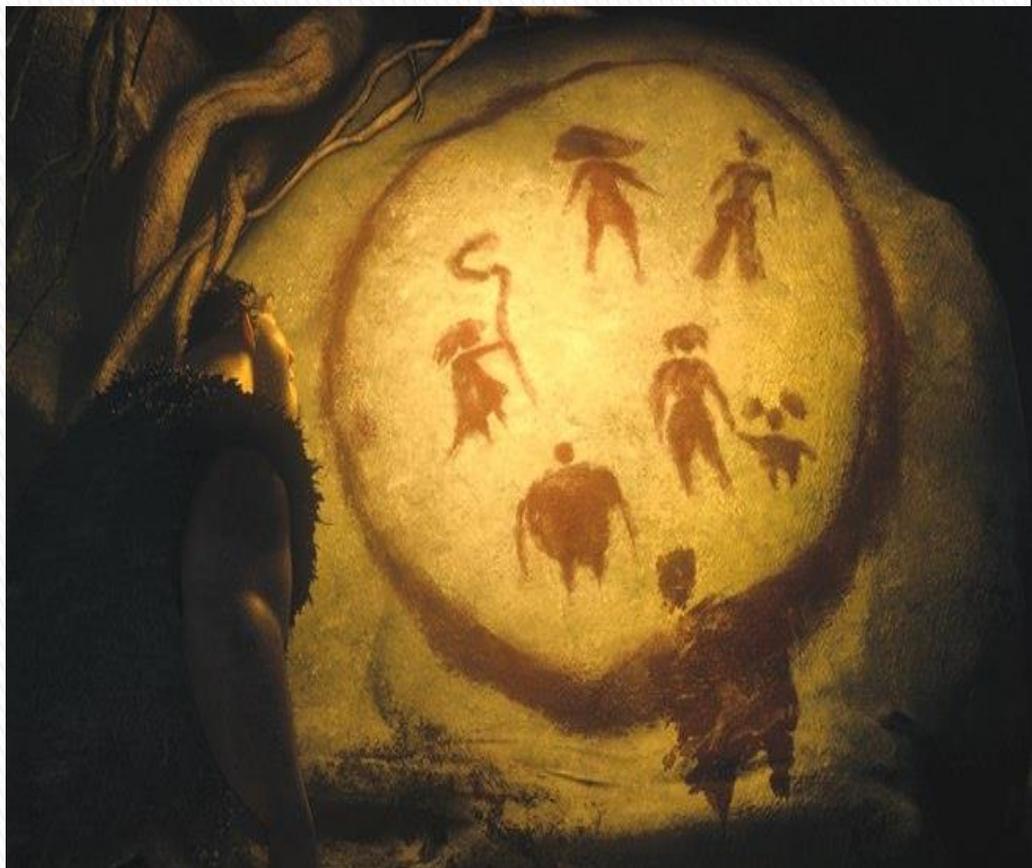
(MAILHIOT, 1973)



## **Código:**

Constituído pelo grupo de símbolos utilizados para formular a mensagem, de tal modo, que ela faça sentido para o receptor (linguagem escrita ou oral, arte, códigos áudio-visuais).

A dinâmica de grupos aprendeu a distinguir entre o código público e o código secreto



(MAILHIOT, 1973)



## Código Público



Quando o emissor deseja que a mensagem seja captada pelo maior número possível de receptores

## Código Secreto



Destinada a um receptor ou poucos receptores de posse da chave que lhes permita decifrar os significados



[[164413893600463]]



[[218595638164996]]



LOL [[189637151067601]]



POKER FACE [[129627277060203]]



forever alone [[227644903931785]]



[[100002752520227]]



FUCK YEA [[105387672833401]]



[[100002727365206]]



[[171108522930776]]

**BASTA DIGITAR O CÓDIGO NO CHAT!**



## **Destaque ou camuflagem:**

Consiste no conjunto das decisões que o emissor deve tomar, antes de entrar em comunicação, quanto ao conteúdo da mensagem e quanto ao código utilizado





## Barreiras na Comunicação



CoolClips.com

- ✓ UTILIZAÇÃO DE UM CÓDIGO DIFERENTE ENTRE EMISSOR/RECEPTOR
- ✓ POUCO INTERESSE E ATENÇÃO
- ✓ FORMAÇÃO CULTURAL DIVERGENTE
- ✓ INDISPONIBILIDADE FÍSICA E/OU PSICOLÓGICA
- ✓ MENSAGEM POUCO CLARA OU AMBÍGUA
- ✓ IDÉIAS PRÉ-CONCEBIDAS
- ✓ HOSTILIDADE
- ✓ NÃO ESCUTAR
- ✓ FALTA DE EMPATIA

- ▶ **Utilização de um código diferente entre emissor/receptor**





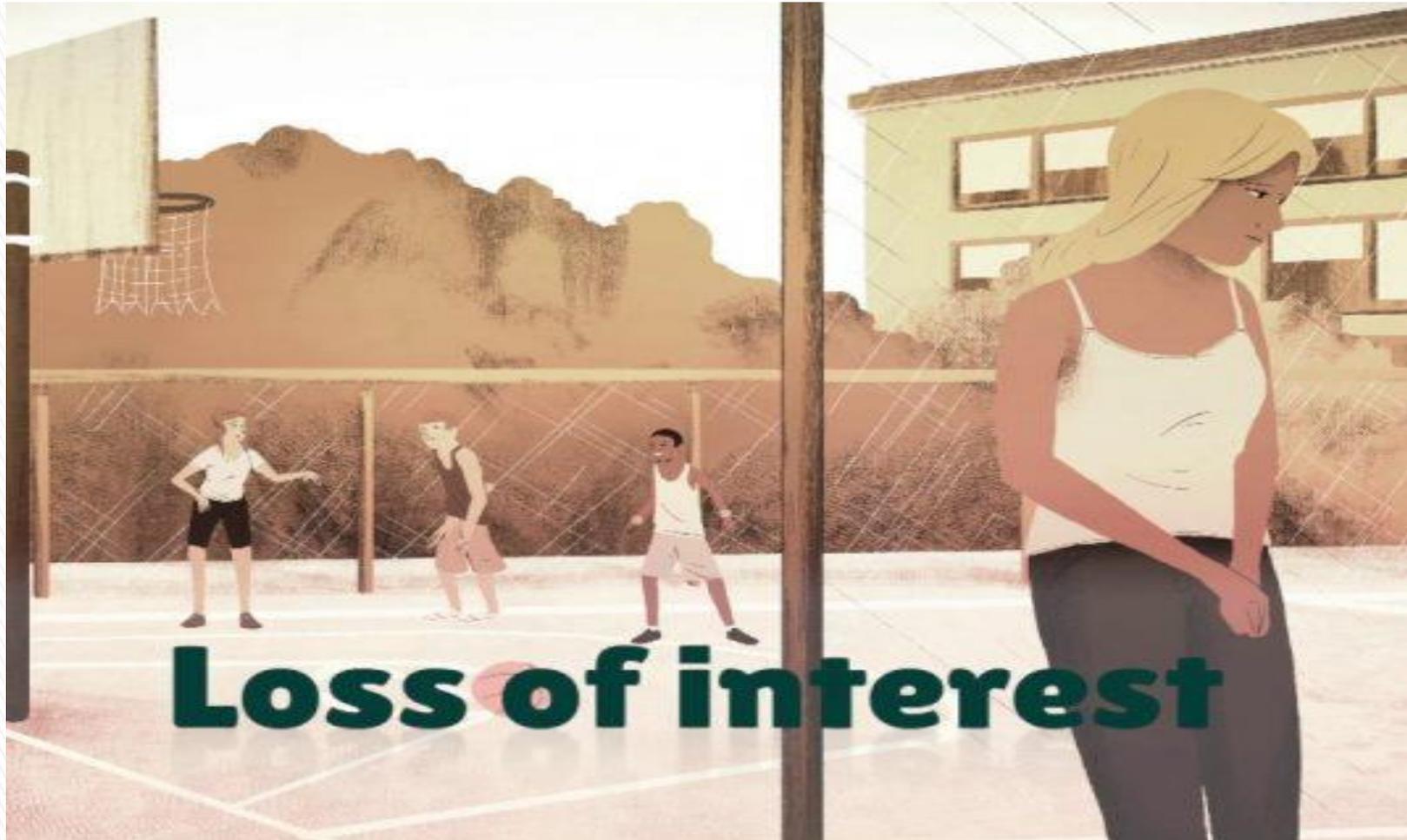
# Pouco Interesse e Atenção







Indisponibilidade física ou psicológica





Mensagem ambígua





## Ideias préconcebidas





“Fale a verdade, seja ela qual for, clara e objetivamente, usando um toque de voz tranquilo e agradável, liberto de qualquer preconceito e hostilidade.” (Dalai Lama)



Não escutar





# Empatia





## Quociente emocional:

“ A maior revolução de nossos tempos é a descoberta de que, ao mudar as atitudes internas de suas mentes, os seres humanos podem mudar os aspectos externos de suas vidas” Willian James





“Devemos tentar aprender quem somos realmente, em vez de tentarmos dizer a nós mesmos quem deveríamos ser”  
(Powell,Brady,2001)

**Auto-análise:** “Consiste em observar-se na relação com os outros para descobrir características que definem a nossa personalidade” (Estanqueiro,2005)





Intrapessoal: Como o ser humano se vê e percebe suas limitações e potencialidades.

Interpessoal: É a forma como construímos nossas relações com as outras pessoas

- Curiosidade
- Confiança
- Auto-controle
- Intenção
- Relacionamento
- Capacidade de comunicação
- Cooperatividade

- Empatia
- Capacidade de legitimar a emoção do outro
- Capacidade de crítica (dar e receber feedback)



## Comunicação nas relações interpessoais

### Aprender a perceber:

- Ver
- Ouvir
- Sentir
- Interagir

### Aprender a valorizar o saber social:

- Acadêmico
- Cultural

O conviver é dinâmico: É construído a cada experiência de “encontro” com o outro



## Comunicação competente:

- É um processo interpessoal
- Atinge o objetivo dos comunicadores
  - Tem clareza e objetividade
  - Promove autoconhecimento
- Pressupõe conhecimentos básicos de comunicação
- Consciência do verbal e não verbal na interação
  - Possibilita uma vida mais autêntica





### Expressão da competência comunicativa:

- Demonstrando afetividade
  - Ouvindo o outro
  - Prestando atenção na comunicação não-verbal
- Validando a compreensão das mensagens
- Sendo capaz de eliminar as barreiras de comunicação
- Investindo no autoconhecimento
  - Vivenciando-a no cotidiano profissional e pessoal



**Percepção**

↓

Processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam suas impressões sensoriais





É o processo pelo qual extraímos e assimilamos informações

Percepção



É um processo de reconhecimento pelos sentidos, que não implica apenas em estimulação sensorial, mas da organização de forças cognitivas, envolvendo realocação de experiências passadas e tomada de decisão, quanto a eleição de uma resposta







Interpretamos

Damos  
significados

Lemos signos

Associamos  
a emoção

Comunicação  
verbal e não-  
verbal



## Fatores que interferem



- Vontade/motivação

- O modo como fazemos uso dos vários tipos de comunicação depende da nossa capacidade de prestar **ATENÇÃO** em todos os dados



- Depende do nosso ponto de vista!



A atenção desempenha importante papel na percepção da realidade, pois leva-nos a selecionar umas sensações em detrimento das outras

Incongruência: Não similaridade entre o não-verbal com o verbal





## **Ser empático e estável emocionalmente**



- Manutenção da qualidade das relações ( “Percebo e entendo como você se sente”)
- Aumenta a conexão interpessoal e o estabelecimento de vínculos
- Treinar a empatia: - “Independente de concordar ou não com você, eu aprecio a sua disponibilidade de dividir comigo as suas ideias”
  - “Eu o respeito e valorizo como pessoa”

## Relações Interpessoais

- Usar o tempo adequadamente
- Observar sempre o não-verbal
- Evitar respostas vagas e padronizadas
  - Ouvir as dúvidas
  - Não temos todas as respostas

## Fatores que afetam a precisão da recepção não-verbal

- As emoções
- Estereótipos
  - Reconhecimento de sinais
- Conhecer previamente o emissor
- Tempo do estímulo apresentado
- Limitações físicas e fisiológicas
  - Ruídos

## Comunicação

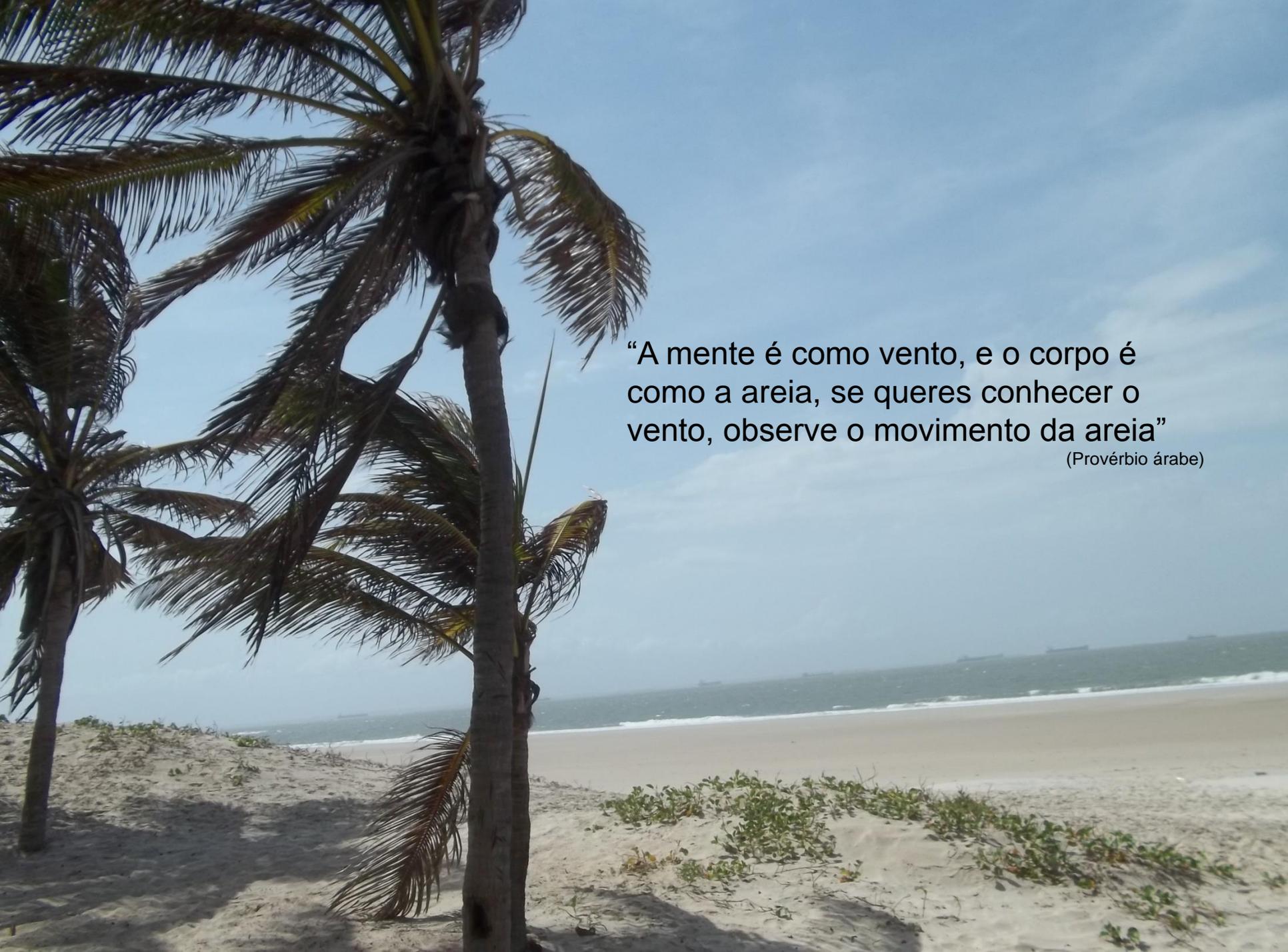
- Empatia
- Respeito
- Autenticidade
- Clareza do objetivo
- Capacidade de síntese

## Demonstrar empatia e confiança

- Sorriso
- Meneios positivos
- Contato de olhos

## Demonstrar empatia e confiança

- Toque suave
- Corpo “descruzado”
- Ouvir ativamente o silêncio



“A mente é como vento, e o corpo é como a areia, se queres conhecer o vento, observe o movimento da areia”

(Provérbio árabe)



# REFERÊNCIAS

- ▶ [A linguagem das emoções – Paul Ekman](#)
- ▶ [www.paulekman.com.br](http://www.paulekman.com.br)
- ▶ Interpersonal relations in nursing – A conceptual frame of reference for psychodynamic nursing – Hildegard E. Peplau
- ▶ Série: Lie to me

