



Comunicação verbal e não-verbal

Prof. Dra. Caroline Figueira Pereira



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



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

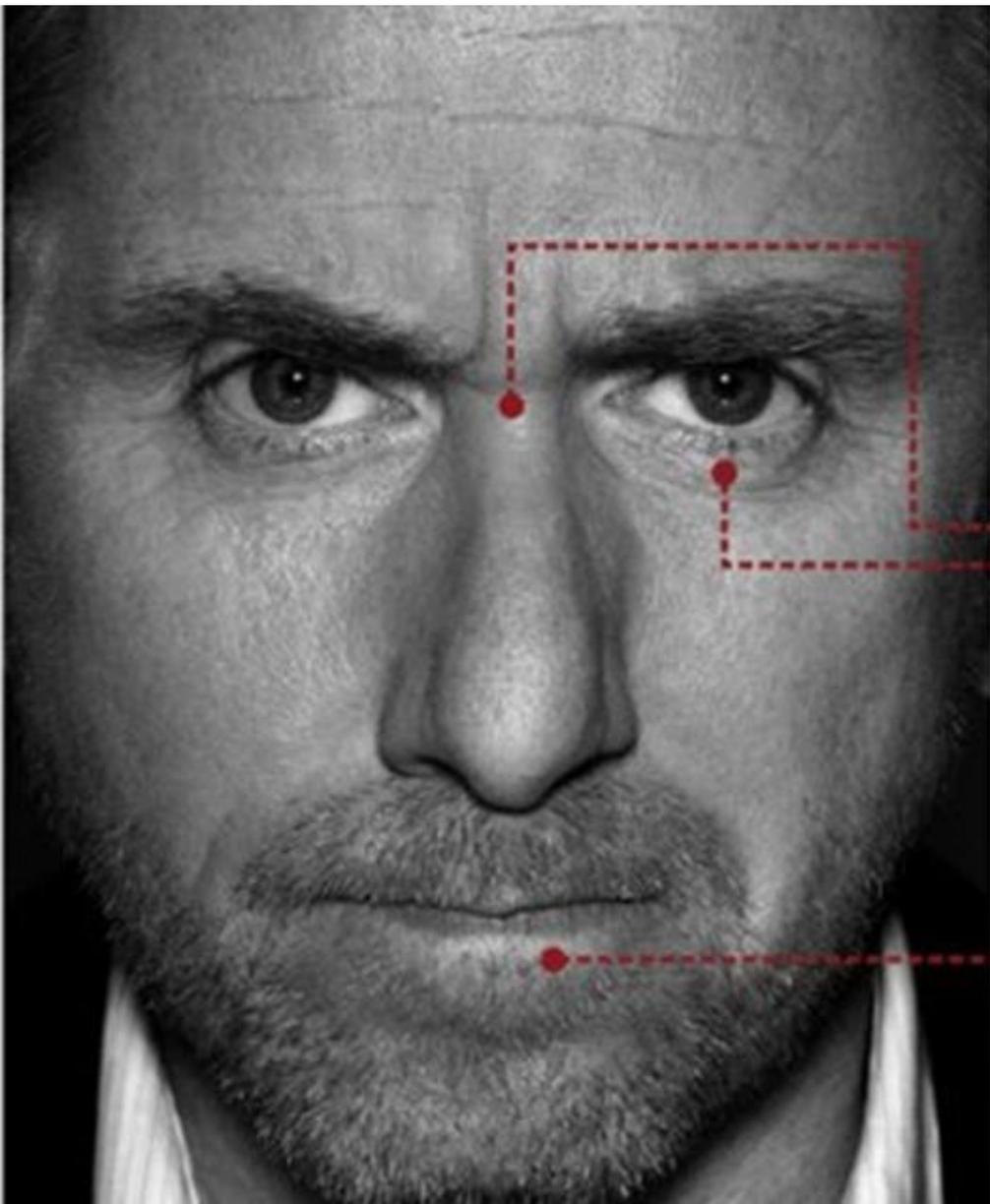
- Raiva
- Medo
- Tristeza
- Felicidade
- Desgosto
- Surpresa
- Desprezo



GO AWAY.



RANGER



raiva

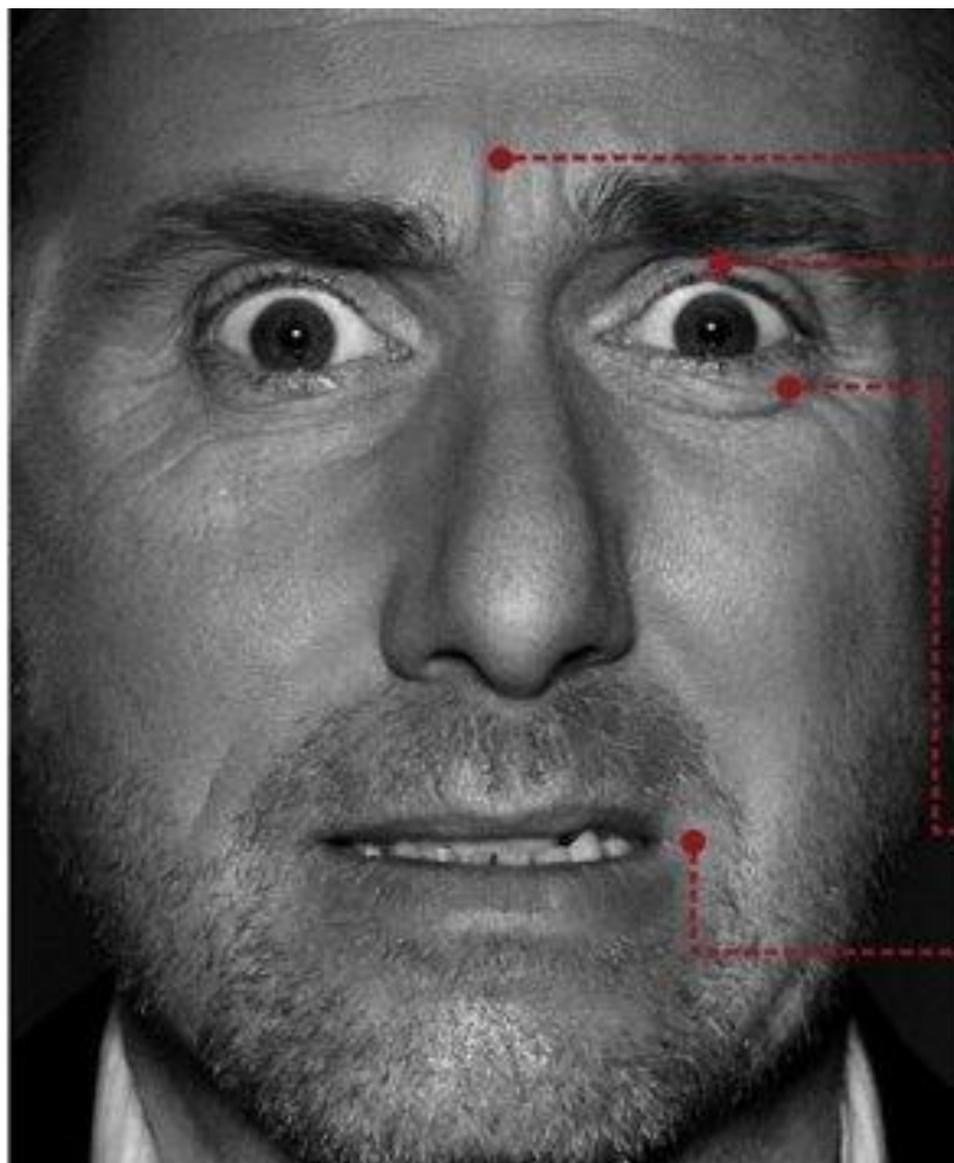
- ① sobrancelhas baixas e juntas
- ② brilho nos olhos
- ③ estreitamentos dos lábios





FEAR

INSIDE OUT



medo

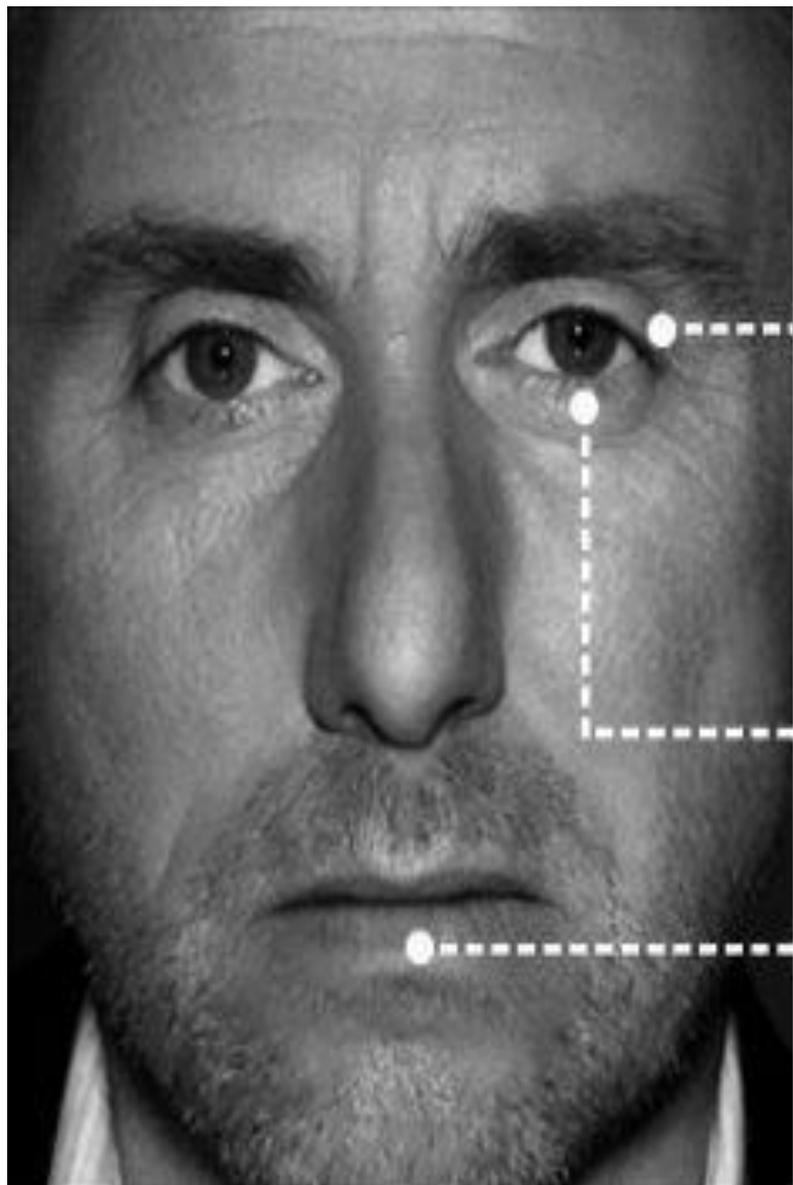
- ① sobrancelhas levantadas e juntas
- ② pálpebras superiores levantadas
- ③ pálpebras inferiores contraídas
- ④ lábios levemente esticados horizontalmente em direção às orelhas





SADNESS

INSIDEOUT



Tristeza

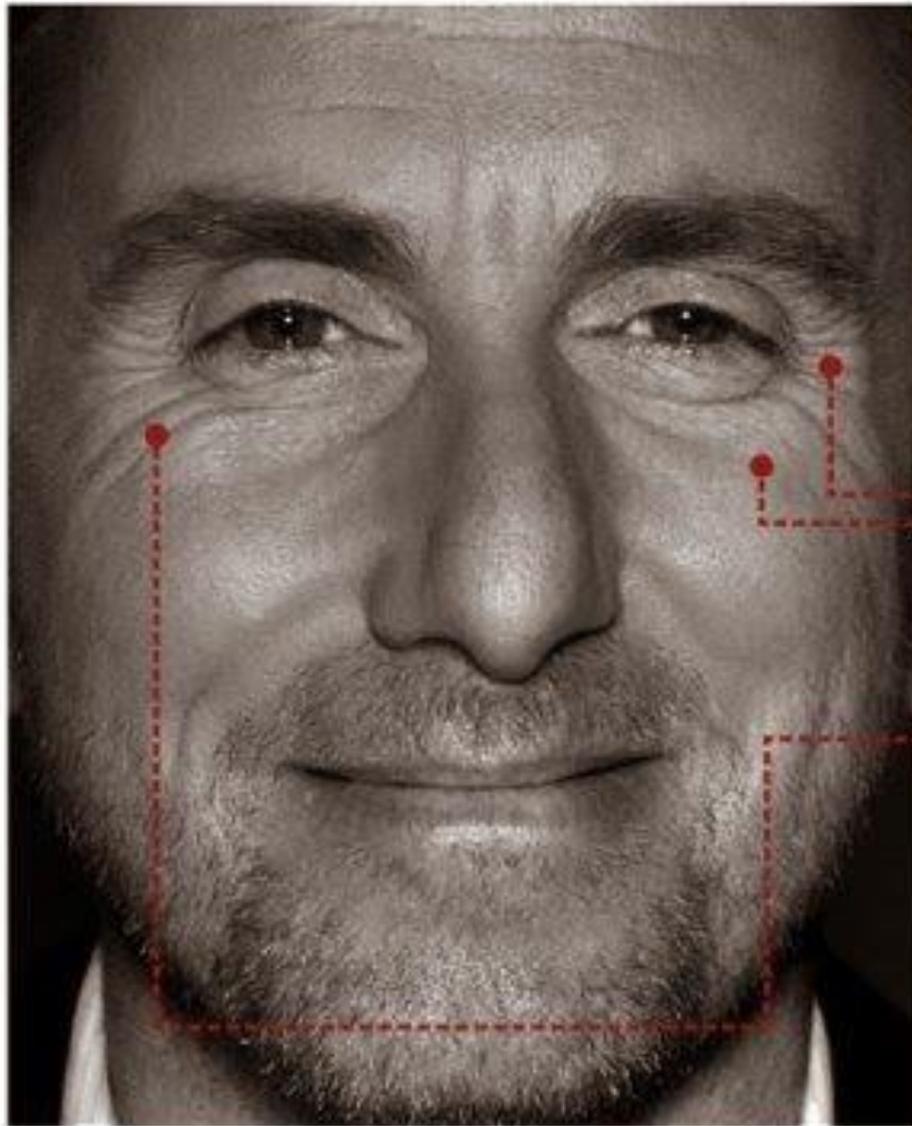
- ① Pálpebras levemente para baixo
- ② Olhar perdido
- ③ Canto dos lábios para baixo





JOY

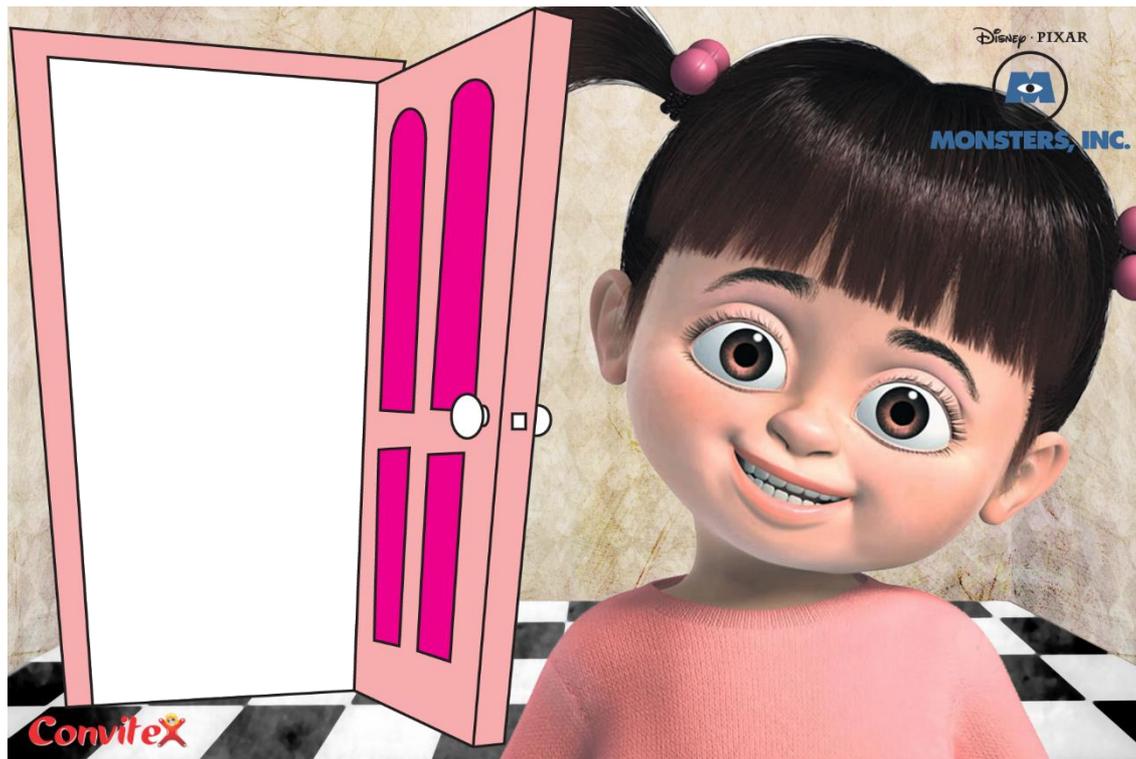
#INSIDEOUT



felicidade

Um sorriso verdadeiro inclui:

- ① pés de galinha
- ② bochechas levantadas
- ③ movimento muscular que levanta os olhos





Disgust

#InsideOutFanArtEntry



desgusto

① nariz enrugado

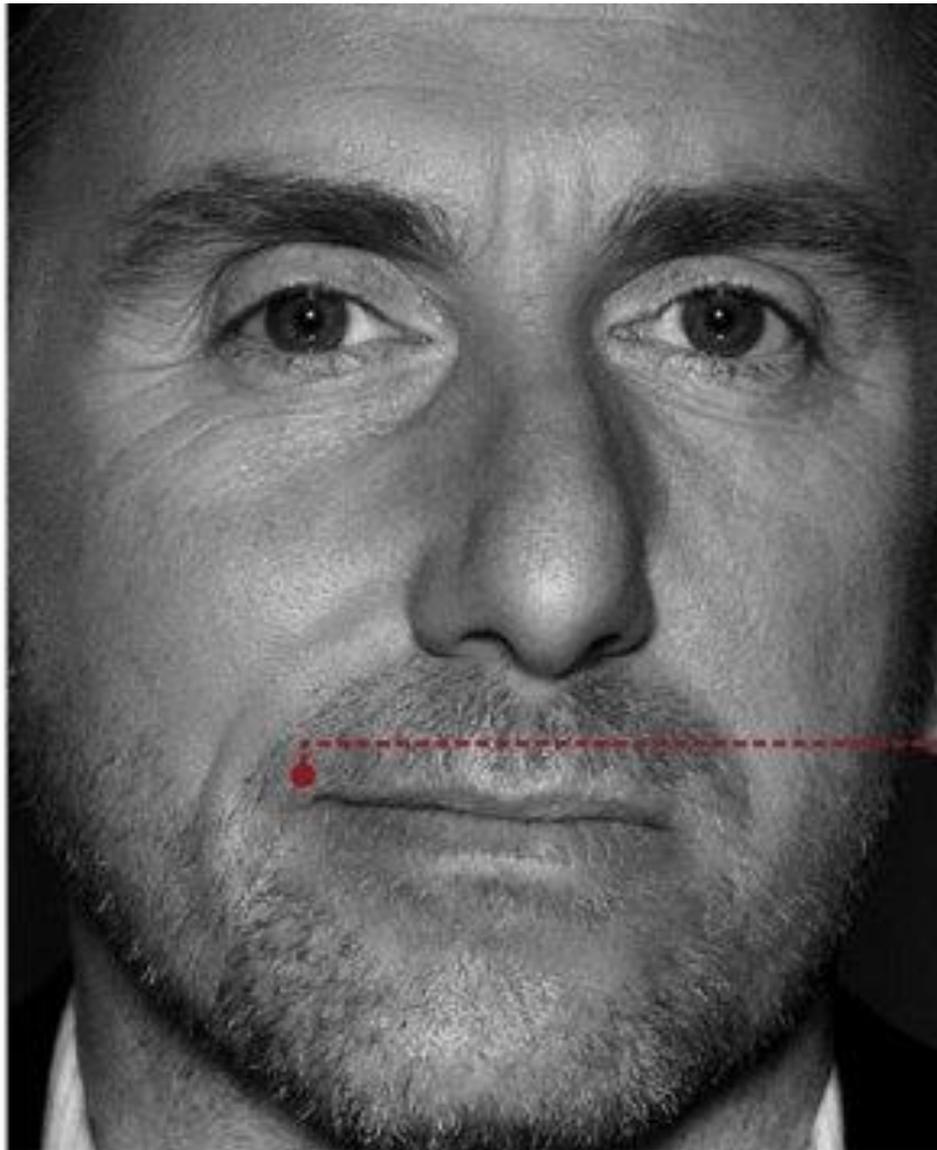
② labio superior levantado



Espanto

- ① Sobrancelhas levantadas
- ② Olhos amplamente abertos
- ③ Boca semi-aberta





desprezo

①

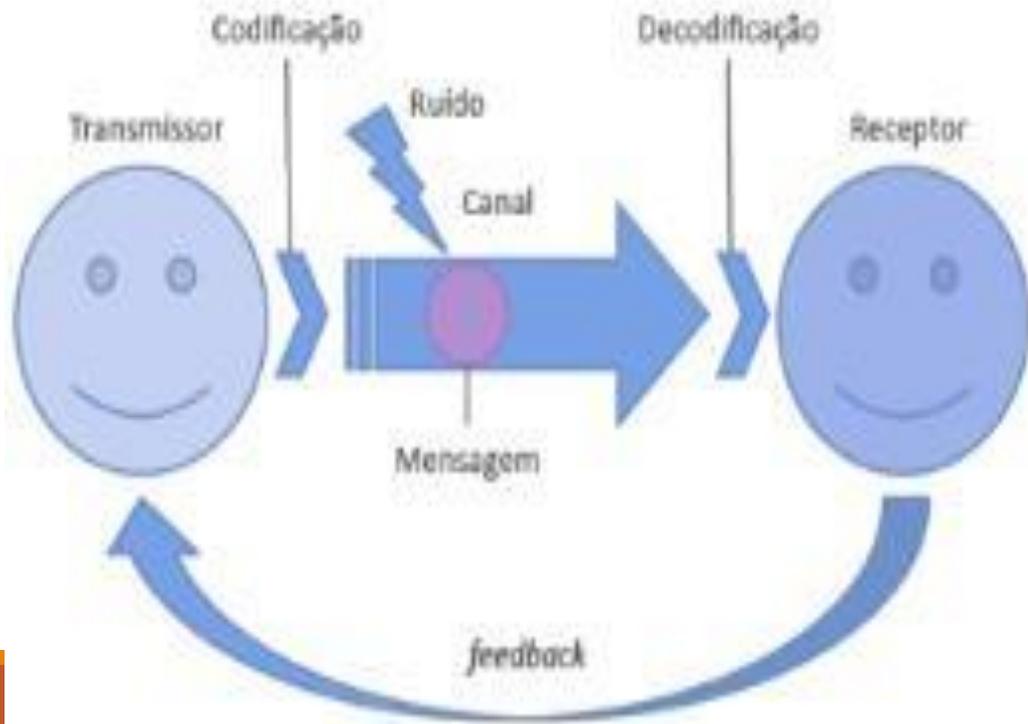
canto do lábio
apertado e levantado
em apenas um lado



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)



Receptor: aquele a quem se dirige a mensagem.



- Ele a captará na medida em que estiver psicologicamente sincronizado e sintonizado com o emissor(abertura)
- Do contrário, não a aceitará



(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]]



[[189637151067601]]



[[129627277060203]]



[[227644903931785]]



[[100002752520227]]



[[105387672833401]]



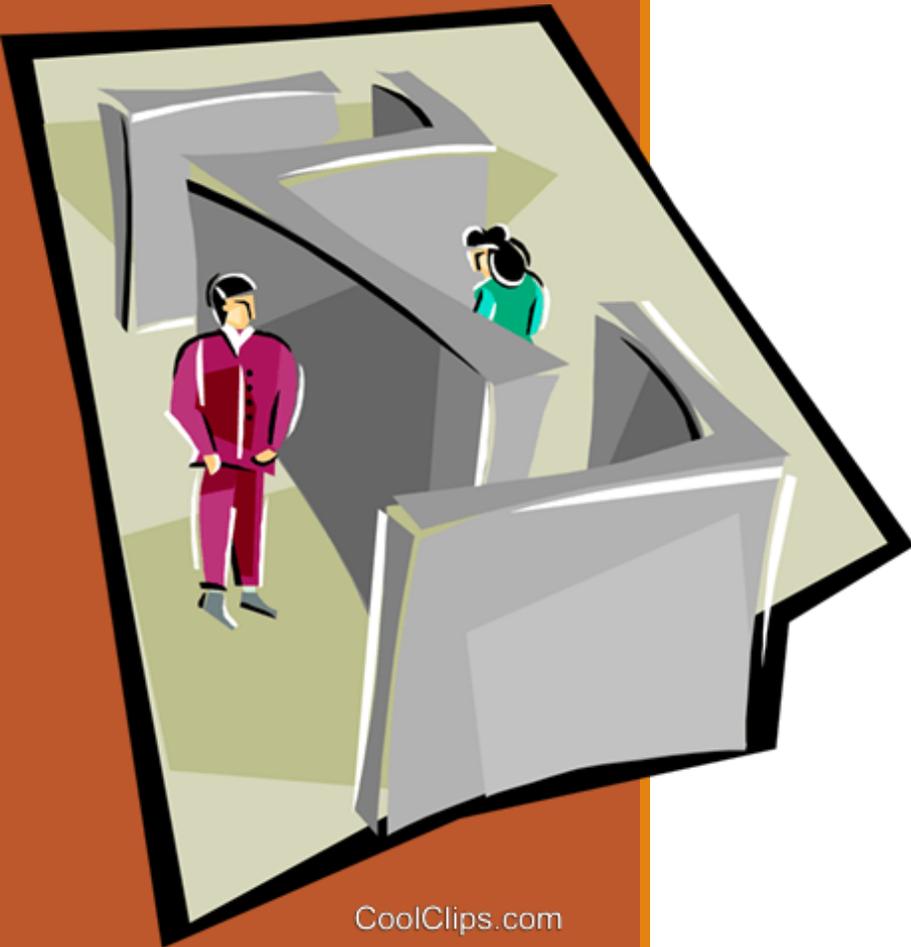
[[100002727365206]]



[[171108522930776]]

BASTA DIGITAR O CÓDIGO NO CHAT!

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**

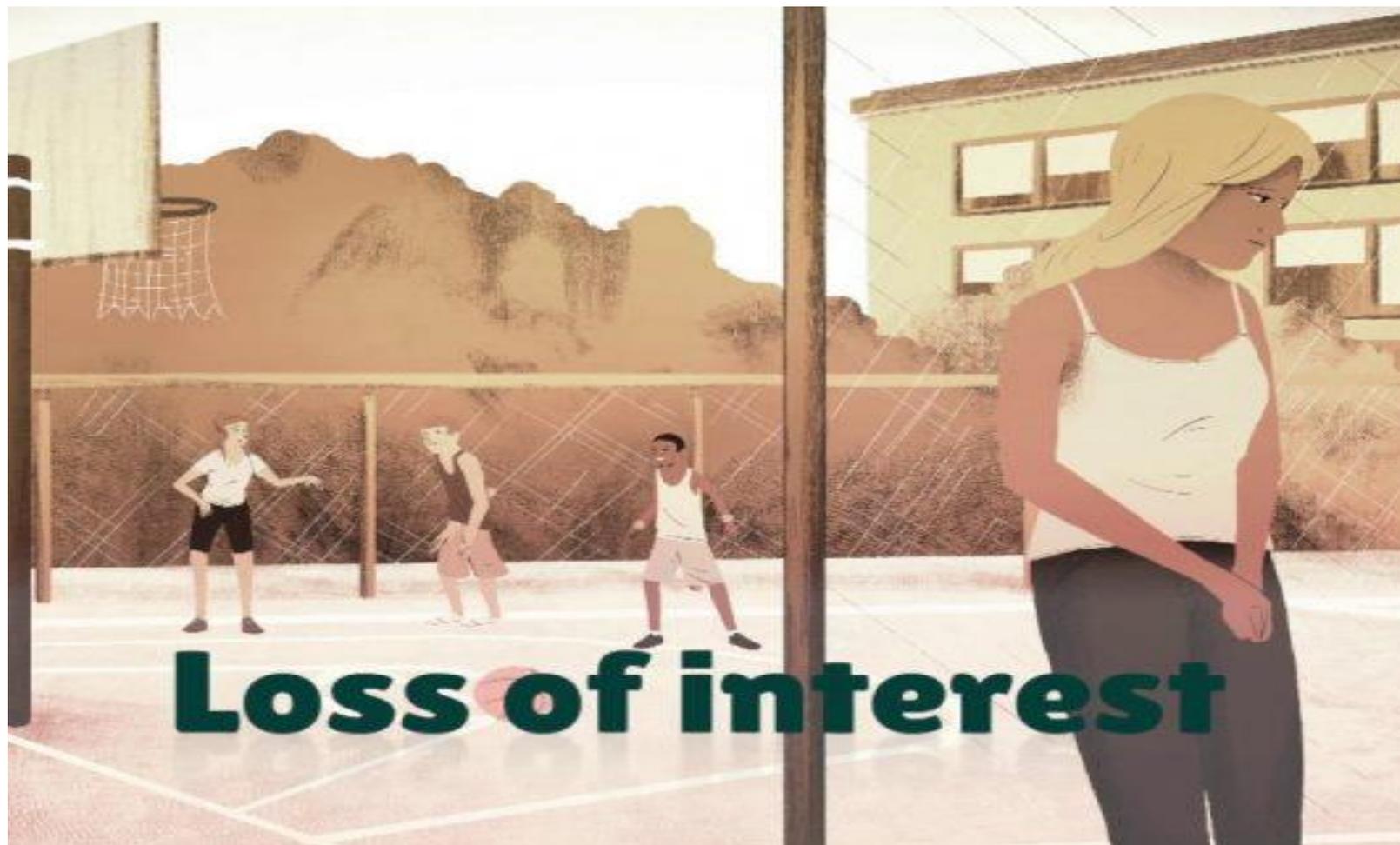
Utilização de um código diferente entre emissor/receptor



Pouco Interesse e Atenção



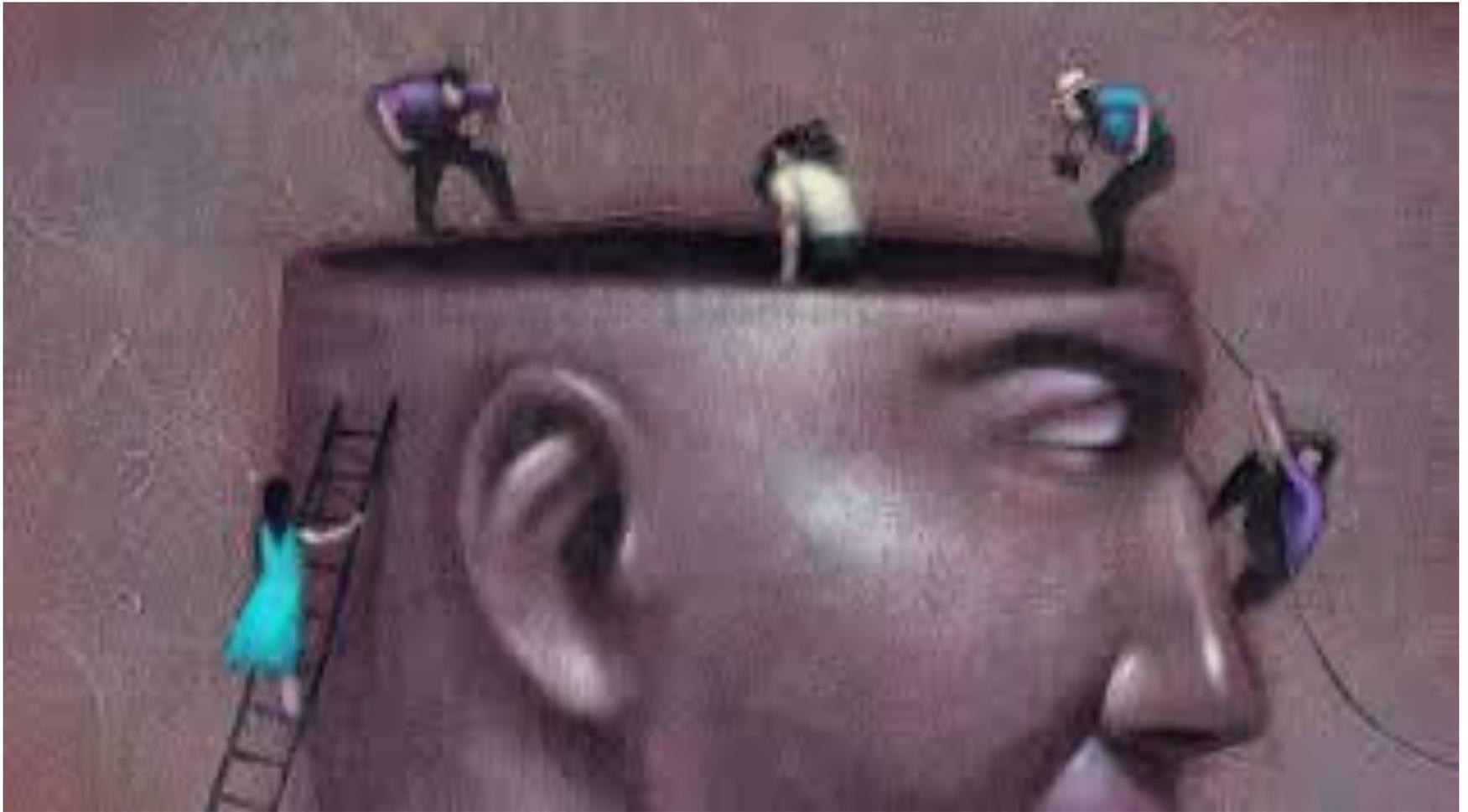
Indisponibilidade física ou psicológica



Mensagem ambígua



Ideias préconcebidas



Hostilidade



“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

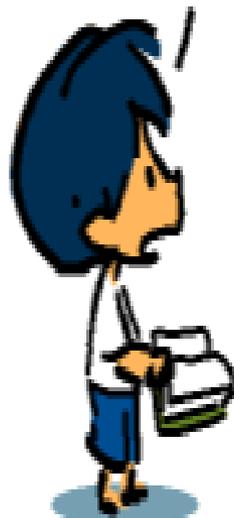
"...ABANDONAR
PRECONCEITOS,
ABRIR A MENTE..."



"...E SE PERCEBER
NA REALIDADE DO
OUTRO..."



"...ATÉ SER CAPAZ
DE SENTIR O QUE
O OUTRO SENTE..."

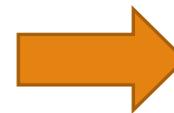


EMPATIA,
FILHO...



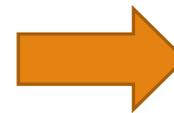


Intrapessoal: Como o ser humano se vê e percebe suas limitações e potencialidades.



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

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



- 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



O que falar?
Como falar?
Quando falar? Quanto falar?
Quem é o interlocutor?

Comunicação



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

Música – Lenine
(paciência)

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



Empatia	Prestar atenção	<ul style="list-style-type: none">• Aproximação• Orientação corporal
	Verbalizar sensivelmente	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e relacionar o sentimento, o contexto e a perspectiva
	Ouvir sensivelmente	<ul style="list-style-type: none">• Identificar a mensagem central• Esperar concluir as frases• Usar meneio positivo



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

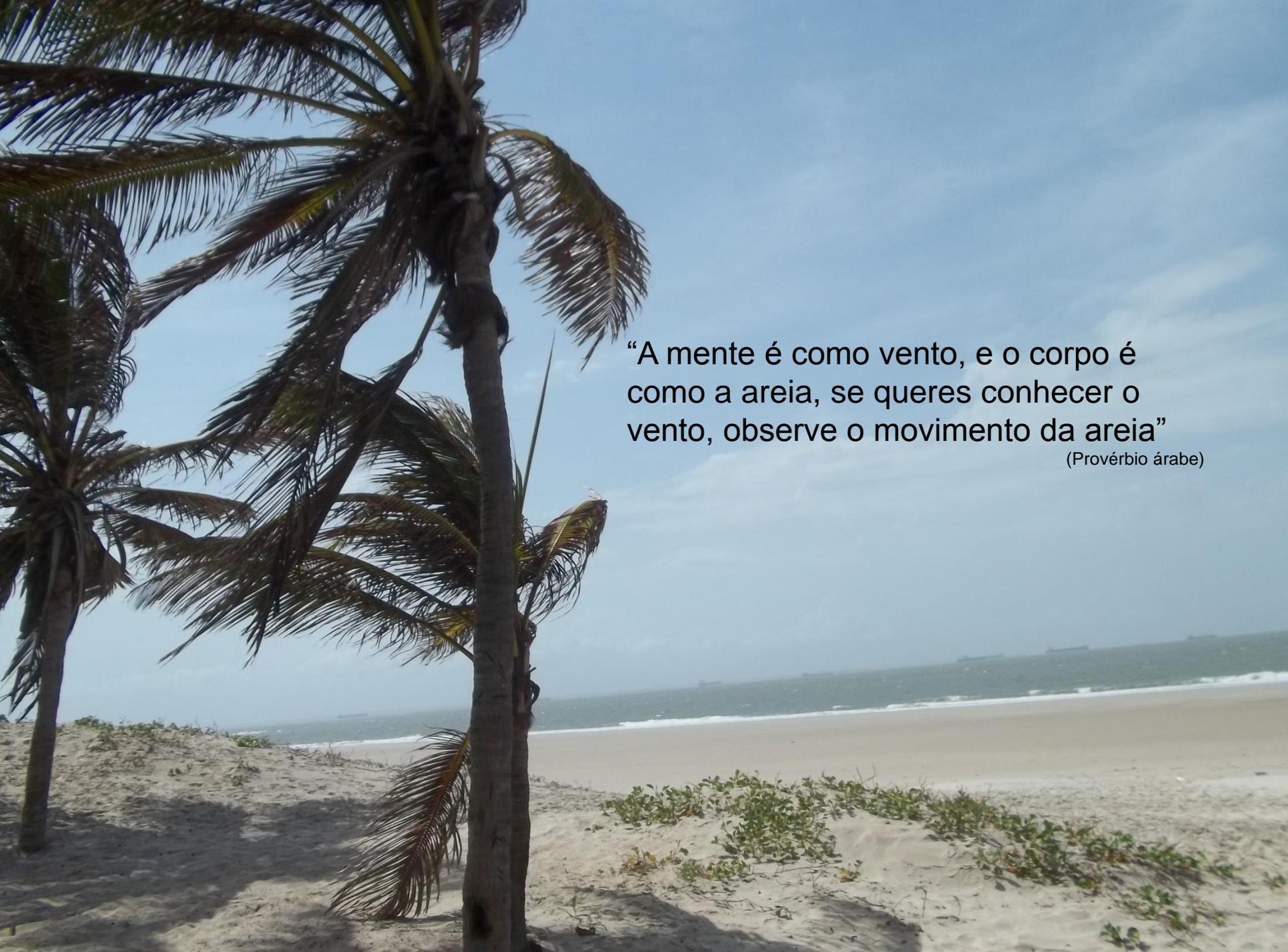
- Empatia
- Respeito
- Autenticidade
- Clareza do objetivo
- Capacidade de síntese

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

Referências

Ekman, P. A linguagem das emoções: revolucione sua comunicação e seus relacionamentos reconhecendo todas as expressões das pessoas ao seu redor. Lua de papel, São Paulo, 2011.

O'Toole AW, Welt SR. Hildegard E. Peplau, Selected Works, Springer, 1994.

Peplau, Hildegard E. Interpersonal relations in nursing : a conceptual frame of reference for psychodynamic nursing. [S.l.]: Springer, 1991.

