

PSICOLOGIA DA COMUNICAÇÃO
Ciências da Comunicação



UNIVERSIDADE DO ALGARVE
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO



Formas e Tipos de Comunicação: Comunicação Não-verbal

- Aspectos gerais
- Funções da CNV
- Tipos de mensagens não verbais
- Para um uso eficaz da CNV

Copyright, 2014© José Farinha, ESEC



Aspectos Gerais

- Definição:
 - Comunicação que não envolve a utilização de sinais verbais (palavras)
- Definição pela negativa;
- Área vasta e complexa;
- Valor comunicativo da comunicação não verbal (CNV).



- O estudo da CNV é relativamente recente
 - Primeiro estudo sério:
 - *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations* (1953), RUESCH, Jurgen (Psiquiatra) e KEES, Weldon (Produtor cinematográfico)
 - CNV : - *Linguagem dos sinais* (subst. Palavras), *linguagem da acção* e *linguagem dos objectos*.

- Sabemos muito pouco acerca de CNV
- “*Nós respondemos aos gestos com um nível de alerta extremo e, poderíamos dizer, de acordo com um secreto e elaborado código que não está escrito em lado nenhum, não é conhecido por ninguém e é compreendido por todos*”
Edward Sapir (1949)

Funções da comunicação não-verbal

Repetição:

"Eu?... disse o João, com um largo olhar inocente, apontando o dedo indicador na direcção do peito. "Eu nunca faria uma coisa dessas!"

- ❑ São usadas ao mesmo tempo palavras e os seus equivalentes NV, expressando ambos o mesmo significado;
- ❑ Isto é muitas vezes feito sem intenção e de forma não consciente.

Substituição:

"Eles não estavam autorizados a pronunciar uma palavra, mas só de olharmos para as suas caras sabíamos exactamente como se sentiam!"

- ❑ A CNV, é usada em substituição das palavras;
- ❑ Para que isto possa ser feito de forma eficaz, os sinais NV devem poder ser interpretados de forma correcta.

Complemento:

"Não acreditas que aquilo doeu?, Bom, devias apanhar a estalada que eu apanhei e logo vias!..."

- Aqui os sinais NV são usados para complementar, completar ou acentuar determinada informação dada a nível verbal;**
- Sinais NV são também usados para enfatizar emoções ou atitudes.**

Revelação/dissimulação:

"Aquele que tem olhos para ver e ouvidos para ouvir pode convencer-se a si próprio de que nenhum mortal é capaz de guardar um segredo. Se os seus lábios se silenciarem, ele fala com as pontas dos dedos; a traição emana dele através de todos os seus poros."

Sigmund Freud

- Os olhos e a face são muitas vezes usados paralelamente a outras partes do corpo.**

Regulação:

"A sua mão levantada não deixava dúvidas acerca da sua firme intenção em tomar a palavra ."

- Os sinais NV reguladores da organização das interacções verbais operam a partir de regras que aprendemos muito cedo na infância.**

Acentuação:

Eu quero dançar com ele.
Eu quero dançar com ele.
Eu quero dançar com ele.

- São usados sinais NV para enfatizar ou pontuar palavras faladas.**

Tipos de mensagens não-verbais

(RUESCH & KEEES, 1956)

Sinais visuais

- elementos que reconhecemos através da visão (expressões faciais, *kinesia*, *oculesis*, etc.);
- Podem ser usados isoladamente ou articulados com outros sinais.



- Olhar e contacto visual (*oculesis*)
 - Joga um papel importante na interacção humana;
 - Comunicação de emoções e na avaliação da afectividade;
 - Avaliação do estatuto relativo;
 - Avaliação da credibilidade e honestidade;
 - Avaliação da disponibilidade e competência comunicativa.
 - Expressão da intimidade;



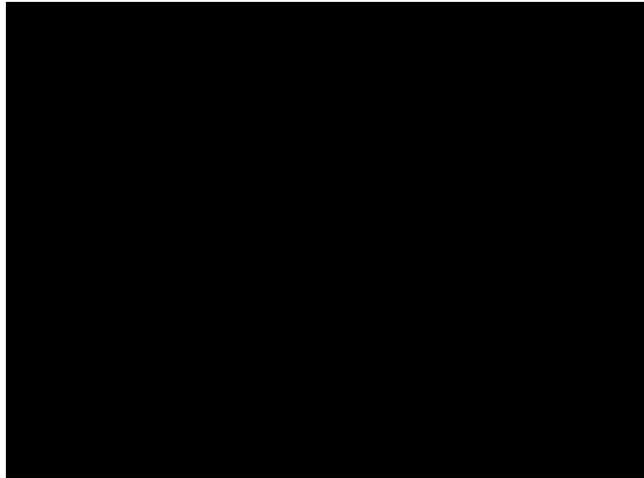
- O olhar é uma espécie de dança;
- O olhar é influenciado pela altura relativa dos interlocutores

Bush & Sarkozy



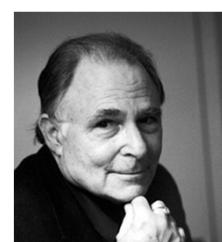
- As interacções oculares são utilizadas para regular a conversação;
- Existem regras sociais que regulam as formas e procedimentos de contacto visual.

Contacto visual



□ Expressões faciais

- A expressão facial é a forma mais básica e mais comum de expressão de emoções;
- Paul EKMAN:
 - Expressões básicas: - *Raiva, nojo, medo, alegria, tristeza, surpresa.*
 - Comuns a toda a humanidade.

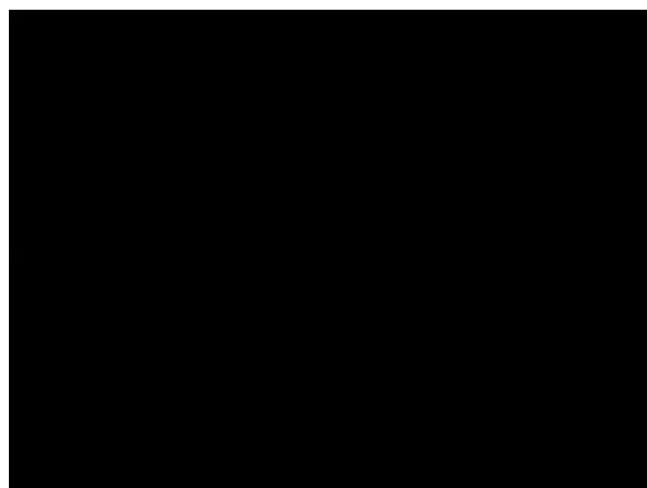


Paul Ekman (1934 - ...)

Expressões básicas
Paul EKMAN



Tutorial para identificação de expressões faciais



Paul Ekman - Emotions Revealed



▪ Relação entre expressões e emoções - natureza ou cultura?

Modelo de EKMAN relativo às contribuições da cultura e do instinto para a expressão das emoções.



- **As Expressões básicas:**
 - parecem ter origem instintiva e genética e são reconhecidas universalmente;
 - os motivos e situações que conduzem às expressões faciais resultam da aprendizagem - variam de acordo com a cultura.
- **Importância dos factores contextuais para a identificação do significado emocional das expressões faciais;**
- **As culturas variam no uso que fazem das expressões faciais.**



□ Movimentos corporais (*Kinesis*)

- **Conceitos básicos:**

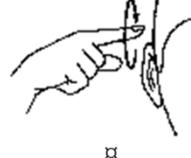
<i>Kinesis</i>	Estudo científico dos movimentos corporais
<i>Kineme</i>	Unidade mínima de expressão kinésica
<i>Allokines</i>	Formas variantes de kinemes
<i>Kinemorphs</i>	Unidades significativas de expressão visual



- **BIRDWHISTELL identificou:**
 - entre 50 e 60 kinemes universais;
 - envolvendo 8 partes do corpo.
- **EKAMN & FRIESEN definiram cinco categorias de expressões corporais:** - emblemas, ilustradores, reguladores, manifestações de afecto e adaptadores.

- **Emblemas:**
 - Têm uma correspondência directa numa palavra ou expressão verbal;
 - O seu sentido exacto é conhecido da maior parte dos membros de um determinado grupo social;
 - São normalmente usados de forma consciente e propositada para transmitir uma mensagem;
 - São reconhecidos pelo outro como algo significativo e enviado intencionalmente;
 - A pessoa que exibe o emblema assume a responsabilidade por ele;
 - Têm um significado claro mesmo quando expressos fora de contexto.

Emblemas

Emblemas		
		
A☒	B☒	C☒
		
D☒	E☒	F☒
		G☒

 Psicologia da Comunicação 14-out-14 25

Emblemas



 Psicologia da Comunicação 14-out-14 26

■ **Ilustradores:**

- São movimentos corporais que acompanham a linguagem verbal e servem para acentuar ou ilustrar o que está a ser dito;
- Podem ser constituídos por movimentos das mãos, cabeça ou do corpo todo;
- Melhoram em cerca de 20% a capacidade de memorização do discurso;
- O uso de ilustradores varia de cultura para cultura;
- Culturas de raiz latina usam mais ilustradores que anglo-saxónicos ou asiáticos.

■ **EKMAN & FRIESEN identificaram 8 tipos de ilustradores:**

1. **Batutas:** - servem para enfatizar uma palavra ou uma frase;
2. **Ideógrafos:** - servem para orientar a direcção ou a linha de pensamento;
3. **Movimentos deícticos:** - apontam para um objecto;
4. **Movimentos espaciais:** - revelam ou elucidam uma relação espacial;
5. **Kinetógrafos:** - representam uma acção corporal;
6. **Pictógrafos:** - desenham uma figura do referente;

6. **Movimentos rítmicos:** - mostram a duração ou ritmo de um acontecimento;
7. **Movimentos emblemáticos:** - repetem ou substituem palavras ilustrando as palavras faladas.

Anda cá, vem comigo!!!

Vamos falar de ilustradores...



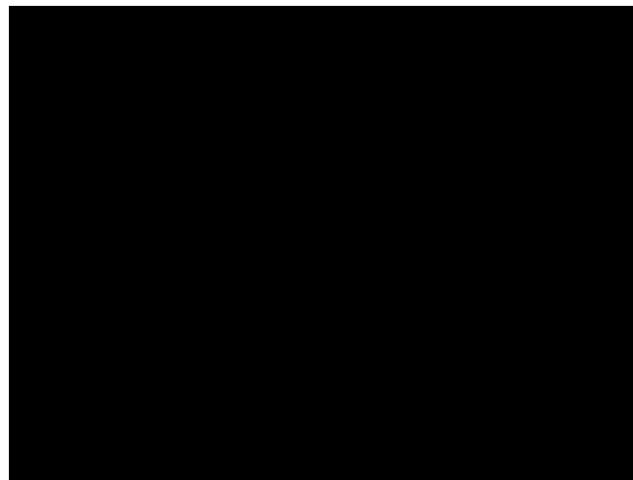
Ilustradores



▪ **Reguladores:**

- Sinais corporais que servem para controlar ou regular o fluxo da comunicação verbal ;
- Não veiculam nenhuma mensagem relacionada com o tema da conversa;
- Podem ser utilizados como *feed-back*;
- Podem ser kinésicos ou não kinésicos;
- São exibidos com baixos níveis de consciência;
- O seu uso varia de cultura para cultura.

Reguladores



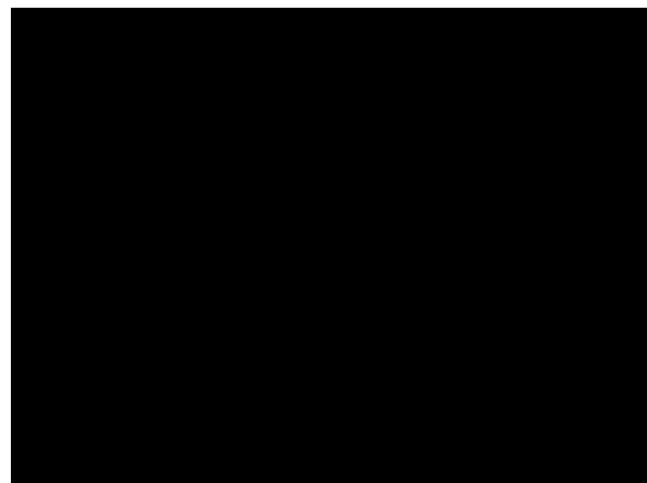
▪ **Manifestações de afectos:**

- Alterações corporais que veiculam estados emocionais ;
- Podem ser intencionais ou não intencionais;
- Variam de cultura para cultura.

Coçar a cabeça, acontece a todos...



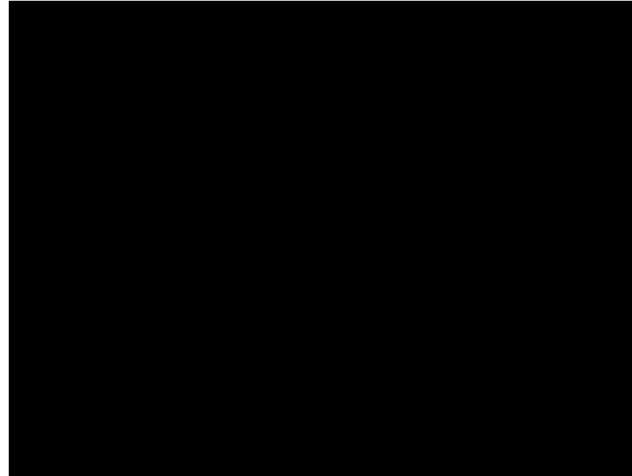
Manifestações
de afectos



▪ **Adaptadores/manipuladores:**

- Alterações posturais e outros movimentos que satisfazem necessidades pessoais de tipo fisiológico ou psicológico e nos ajudam a adaptarmo-nos ao ambiente;
- Normalmente não pretendem veicular nenhuma mensagem;
- São exibidos com baixos níveis de consciência;
- Dividem-se em:
 - **Auto -adaptadores** – movimentos de toque em si próprio;
 - **Alter-adaptadores** – movimentos dirigidos a outra pessoa;
 - **Objecto-adaptadores** – movimentos dirigidos a objectos.
 - Exemplos: - bocejar, ajustar os óculos, etc..

Adaptadores /
Manipuladores



■ **Movimentos corporais e posturas:**

- **Movimentos normais do corpo que podem ser reveladores de estados de espírito ou da relação das pessoas entre si;**



□ **Aparência pessoal**

- Influencia primeiras impressões;
- Está relacionada com aspecto atractivo;
- Faz parte da definição de identidade grupal.
- Padrões de beleza variam:
 - de cultura para cultura;
 - ao longo do tempo.

- **Características naturais:**
 - Rosto, forma do corpo, tom da pele, cor do cabelo, etc.;
 - Padrões de beleza normalmente não correspondem ao tipo físico médio da população.
- **Características ornamentais:**
 - Têm maior valor comunicativo que as características naturais;
 - Fornece indicadores visuais acerca dos nossos interesses, idade, personalidade, atitude, identificação com função ou actividade, etc..

Contacto físico e toque (*haptémica*)

- Uma das primeiras forma de comunicação humana;
- Essencial para a construção da nossa afectividade e necessário para o nosso bem-estar físico e emocional;
- Pode ser usado para transmitir uma grande variedade de sentimentos;

- É objecto de forte regulação social e cultural - toques aceitáveis e inaceitáveis;
 - Quantidade de toques;
 - Tipo de toques - zona do corpo tocada;
- Categorias de toques
(JONES & YARBROUGH, 1985)
 - Afectos positivos: - comunicam apreciação, afecto, segurança, apoio, etc.;
 - Lúdicos: - Simulação de gestos afectivos ou agressivos p/ comunicar humor ou divertimento;

- Controle: - chamada de atenção ou indução de aceitação ou submissão;
- Ritualísticos: - satisfação de necessidades ritualizadas (saudação, despedida, etc.);
- Híbridos: - assinalar situações mistas de afeição/saudação, afeição/despedida, etc.;
- Relacionados com uma tarefa: - Usados com carácter exemplificativo, instrumental acessório ou instrumental intrínseco.

Uso do espaço (*Proxémica*)

- ❑ O uso do espaço enquanto tipo de CNV envolve normalmente a regulação da distância física espacial entre as pessoas;
- ❑ A distância física está relacionada com a distância emocional.
- ❑ Quatro dimensões:
 1. Territorialidade;
 2. Espaço pessoal;
 3. Distância pessoal;
 4. Ambiente físico.

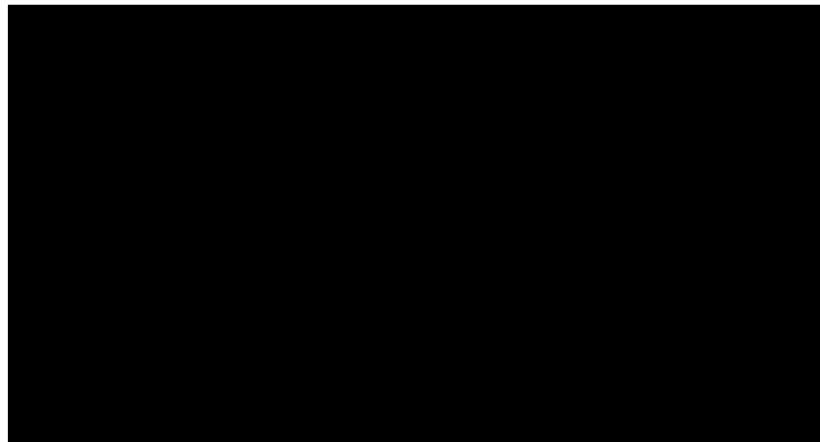


Edward T. Hall Jr.
(1914 - 2009)

❑ Territorialidade

- O território funciona como uma extensão do espaço pessoal;
- Elementos básicos:
 - a. Marcação de fronteiras e personalização do espaço;
 - b. Uso de sinais ou cartazes para avisar potenciais intrusos que estão violar o território;
 - c. Patrulha dos limites do território ou criação de barreiras ao acesso não autorizado;
 - d. Defesa do território contra intrusão.

For the birds



Exemplo de territorialidade animal



Exemplo de territorialidade humana

- **Tipos de território:**
 - Território público: - pertence a todos, territórios pessoais transitórios;
 - Território interacional: - espaço de congregação informal - confunde-se com espaço pessoal;
 - Território doméstico: - espaço nosso;
 - Território do corpo: - extensão do nosso corpo.
- **Formas de demarcação do território:**
 - Marcadores centrais: - objectos pessoais que marcam o nosso território;
 - Marcadores de fronteiras: - separam o nosso território do de outros;
 - Marcadores individuais: - identificam o nosso espaço.

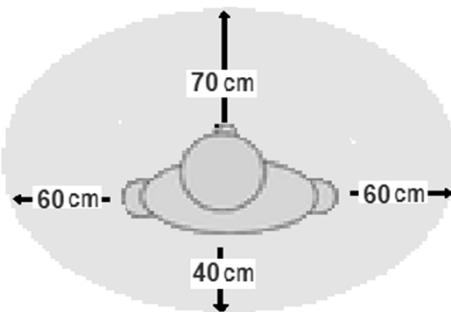
Espaço pessoal

- Espaço à nossa volta que consideramos parte do nosso Eu;
- Três funções essenciais:
 1. *Função protectora*: - gerir o contacto com as pessoas à nossa volta proteger o nosso corpo da intrusão de outros;
 2. *Função de regulação dos inputs sensoriais*: - regular a quantidade de informação sensorial que recebemos dos outros ;
 3. *Função de comunicação*: - gerir o grau de proximidade emocional e intimidade que desejamos manter com os outros.



▪ Dimensões do espaço pessoal

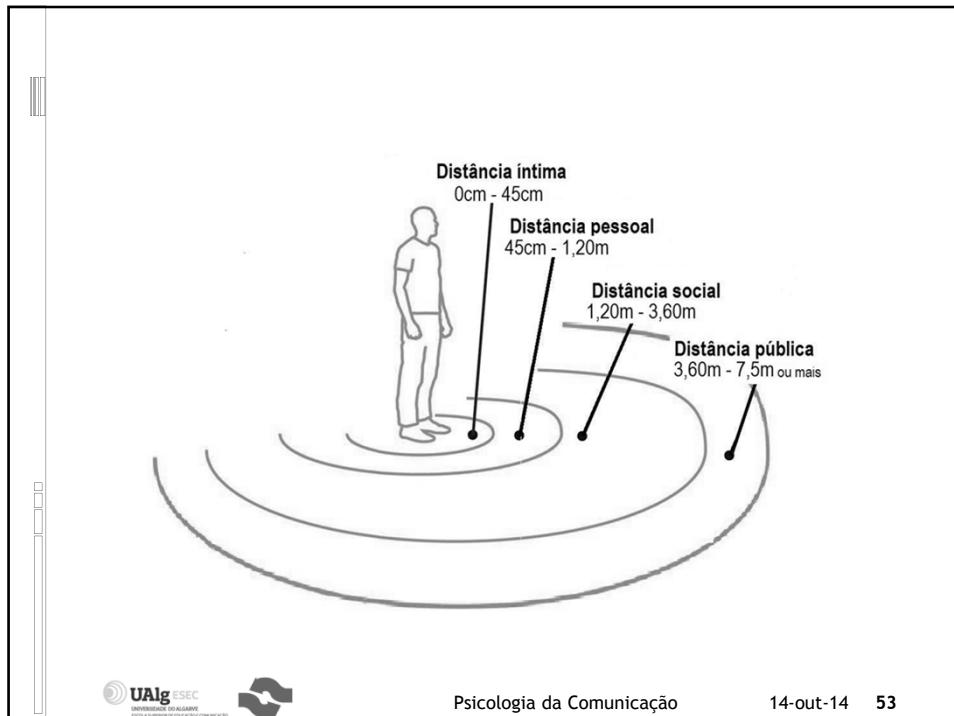
- Difícil de definir
- Dimensões para cultura ocidental urbana:



- **Espaço pessoal varia com:**
 - **Idade:** - aumenta com a idade;
 - **Género:** - após os sete anos, menor entre mulheres;
 - **Aspecto físico (grau de atractividade):** - menor com pessoas mais atraentes;
 - **Cultura:** - culturas de contacto/culturas de não contacto;
 - **Estatuto:** - maior em pessoas de estatuto elevado;
 - **Personalidade:** - pessoas introvertidas necessitam de mais espaço;
 - **Estigmas (sociais ou físicos):** espaço maior.

Distância pessoal

- Distância física que as pessoas tendem a manter entre si dependendo da distância pessoal ou emocional;
- Quatro tipos de distância pessoal:
 - Distância íntima;
 - Distância pessoal;
 - Distância social;
 - Distância pública.



▪ **Distância íntima**

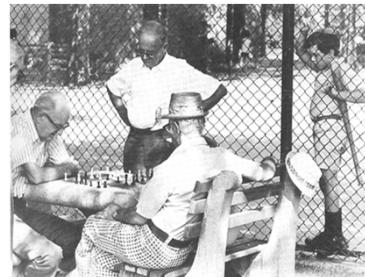
- a presença da outra pessoa não pode ser ignorada devido à relevância acrescida dos inputs sensoriais
- mais adequada em relações de grande proximidade emocional
- tem tendência para ser evitada em lugares públicos.

UAlg ESEC UNIVERSIDADE DO ALGARVE
ESTUDO, APRENDIZAGEM E COMUNICAÇÃO

Psicologia da Comunicação 14-out-14 54

▪ **Distância pessoal**

- **funciona como uma espécie de bolha protectora à volta do organismo,**
- **mais adequada em relações de companheirismo ou amizade.**



▪ **Distância social**

- **zona psicológica que define os limites do self abaixo da qual qualquer presença de outra pessoa começa a ser sentida como intrusiva.**
- **usada por pessoas que se encontram pela primeira vez, ou em encontros profissionais ou de negócios.**



- Distância pública
 - usada normalmente para interacções de carácter formal, por exemplo, um professor leccionando uma aula.



Ambiente físico

- O ambiente construído:
 - serve de suporte às nossas actividades;
 - tem funções comunicativas;
 - *Orientação do comportamento;*
 - *Fornecedora de valor simbólico;*
 - *Regulação da interacção.*

Para um uso eficaz da CNV

- Ter em conta os factores contextuais
- Assegurar-se do valor comunicativo do sinal
- Ter atenção à variação inter-individual e inter-cultural
- Não ter expectativas exageradas