

EDITAL DE INSCRIÇÃO (RESUMO EXPANDIDO) - ADMINISTRAÇÃO

A INFLUÊNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NAS ORGANIZAÇÕES.

Patricia Sosa Mello (patricia.sosa@metodista.br)

Esta pesquisa tem como ponto de partida o reconhecimento da importância da comunicação

não verbal no ambiente organizacional. Ao analisarmos estudos e observações sobre o tema,

é possível perceber que esse tipo de comunicação pode gerar interpretações divergentes,

principalmente no que diz respeito à forma como uma informação é recebida. Isso ocorre

tanto em situações formais — como a apresentação de uma proposta, um comunicado ou um

documento — quanto em interações mais triviais do cotidiano.

A relevância do tema se justifica pelo fato de que a comunicação não verbal faz uso de

elementos que transmitem uma grande quantidade de informações, muitas vezes sem a

necessidade do uso de palavras. Expressões faciais, gestos, postura corporal, linguagem

corporal como um todo e o tom de voz são recursos poderosos na transmissão de mensagens

e podem influenciar diretamente o ambiente organizacional.

Diante desse contexto, surge a seguinte questão norteadora: como unificar o uso da

comunicação não verbal com a assertividade nas comunicações organizacionais? A proposta

deste estudo é analisar de que maneira a comunicação não verbal influencia aspectos como a

confiança e a autoridade entre líderes e equipes, além dos impactos observados nos ambientes

de trabalho e na cultura organizacional como um todo.

A comunicação eficaz tornou-se um fator essencial para garantir a produtividade e o

bem-estar das equipes. Em paralelo, fatores econômicos — como a exigência por melhor

desempenho profissional — e sociais — como o aumento das interações virtuais — reforçam

ainda mais a importância de compreender e utilizar adequadamente os sinais não verbais.

Inclusive, no campo jurídico, a comunicação não verbal também se mostra relevante,

especialmente em contextos de negociação e julgamento, onde pode influenciar

interpretações e decisões.

Partindo da premissa de que a comunicação não verbal se refere à transmissão de mensagens

sem o uso de palavras faladas ou escritas, mas sim por meio de gestos, expressões faciais,

posturas e olhares, esta pesquisa elaborou um conjunto de perguntas norteadoras e hipóteses

que visam aprimorar a percepção e a forma de comunicação dos indivíduos dentro das

organizações. O objetivo é promover uma gestão mais consciente da comunicação em

contextos corporativos.

Gestos como balançar as pernas, desviar o olhar ou colocar as mãos nos bolsos são

frequentemente interpretados como manifestações de estados emocionais ou psicológicos do

emissor, como ansiedade, desconforto ou insegurança. Contudo, é importante destacar que

esses sinais nem sempre são corretamente compreendidos pelos receptores. Isso reforça a

necessidade de treinamentos específicos voltados ao desenvolvimento da habilidade de ler e

interpretar corretamente os sinais não verbais.

Outro aspecto que merece destaque é a crescente influência das novas tecnologias nas

interações humanas. Com a intensificação do trabalho remoto e das comunicações mediadas

por plataformas digitais, a comunicação não verbal passou a ser interpretada de forma

diferente, exigindo mais atenção aos detalhes. Apesar das limitações do ambiente virtual —

como o enquadramento da câmera, a ausência de contato físico e a redução de elementos

corporais visíveis —, a comunicação não verbal continua presente, ainda que de forma

adaptada.

Além disso, é importante compreender que o corpo é também uma construção social. Ou seja,

ele é moldado não apenas por sua estrutura fisiológica, mas também pelas interações sociais,

normas culturais e relações simbólicas nas quais está inserido. A forma como o indivíduo se

expressa corporalmente — sua postura, gestualidade e expressões — é aprendida e

desenvolvida a partir das experiências vividas e dos significados atribuídos pelo meio social.

Como já abordado anteriormente, a comunicação não verbal compreende o uso de expressões

faciais, gestos, posturas, linguagem corporal e variações no tom de voz para transmitir

mensagens e emoções. Esses elementos, muitas vezes inconscientes, podem influenciar

significativamente o ambiente de trabalho, contribuindo para a harmonia ou, ao contrário,

para conflitos e mal-entendidos.

O domínio da comunicação não verbal é, portanto, uma ferramenta estratégica para líderes,

gestores, profissionais de recursos humanos e todos aqueles que buscam melhorar o

desempenho das equipes e o clima organizacional. A forma como as mensagens são

transmitidas — e recebidas — depende não apenas das palavras ditas, mas também de como

o corpo as reforça, suaviza ou contradiz.

Dessa forma, reconhecer a importância da comunicação não verbal é essencial para o

desenvolvimento de uma cultura organizacional sólida, baseada na empatia, na escuta ativa e

no respeito mútuo. Investir em treinamentos, capacitações e na conscientização sobre esses

aspectos pode resultar em melhorias significativas na qualidade das interações, nos processos

de liderança, nas negociações e no engajamento dos colaboradores.

Principais Impactos:

Percepção e Credibilidade:

Mesmo antes de uma palavra ser dita, o cérebro humano forma um julgamento sobre a

credibilidade e competência de uma pessoa com base em sua aparência, postura e expressões

faciais.

Relações Interpessoais:

Gestos, contato visual e a qualidade vocal (entonação, volume) influenciam diretamente se os

outros se sentem mais ou menos próximos, confiantes e aceitos em nossa presença.

Profissionalismo:

Em apresentações e negociações, a linguagem não verbal pode transmitir insegurança ou

autoridade, afetando a percepção da sua imagem profissional e o resultado do acordo.

Conexão e Empatia:

Sinais não verbais podem criar uma conexão genuína, como sorrisos e uma postura aberta, ou

uma barreira, como braços cruzados, influenciando a empatia e o diálogo.

Clareza da Mensagem:

Quando há inconsistência entre a mensagem verbal e a não verbal, as pessoas tendem a

acreditar nos sinais não verbais. Isso pode tornar a mensagem confusa ou, ao contrário,

reforçá-la se os sinais estiverem alinhados com as palavras.

Contexto Cultural:

O significado de muitos sinais não verbais é cultural e pode variar, sendo fundamental

adaptar a comunicação não verbal ao contexto para evitar mal-entendidos ou ofensas.

Conclusão

A comunicação não verbal é um pilar essencial e estratégico nas organizações, indo muito

além de um simples complemento para as palavras. Ela molda a credibilidade, a confiança e a

eficácia das interações. Através de gestos, expressões e tom de voz, os profissionais

conseguem transmitir e interpretar emoções e intenções que o discurso verbal não alcança.

Dominar essa habilidade é crucial para a liderança, a mediação de conflitos e as negociações.

Em um cenário de trabalho remoto, a relevância da comunicação não verbal se mantém,

adaptando-se a novos formatos. Em suma, entender e aplicar conscientemente a linguagem do

corpo e os sinais não verbais é um diferencial competitivo que impulsiona a produtividade e

fortalece a cultura de qualquer organização.

Palavras-chave: comunicação não verbal; ambiente organizacional; assertividade e linguagem corporal.