

Por viver em sociedade, o ser humano construiu ao longo de milênios expressões simbólicas para comunicar ações, sentimentos, ideias. Primeiramente, através de gesto, som, figura. Fala, escrita, cinema, televisão. Depois o telegráfo, telefone, computador. Hoje são softwares, celulares, aplicativos de mensagens instantâneas. Impossível relacionar aqui todos os meios que as pessoas dispõem para se comunicar.

Ao desenvolver tecnologias da informação e comunicação, o ser humano também expandiu sua capacidade de ler o mundo. Pode parecer algo abstrato, mas ler o mundo sugere observação crítica da realidade social, política, econômica e cultural.

Para José Manuel Moran, “ler é codificar, decifrar, organizar, encontrar o sentido oculto das aparências e fragmentos dos seres, dos objetos e do mundo. Ler é perceber, num primeiro nível, o que está acontecendo entre nós e, num segundo nível, organizá-lo, situá-lo dentro de um conjunto maior, dentro de um espaço e tempo determinados, dentro de uma evolução histórica completa. Ler é perceber, sentir, entender e compreender. Ler é sentir, é emocionar-se, sensibilizar-se com esse mundo que se desvela diante de nós”. (MORAN, 1993). Nesse sentido, vale destacar a necessidade de ler e compreender de forma coerente a mensagem que está sendo transmitida do emissor ao receptor. Isto requer sensibilidade e habilidade de comunicação. Por outro lado, ressalta-se a importância de perceber o “receptor” não como ser passivo e, sim, como interlocutor e sujeito ativo do processo comunicativo.

No ambiente organizacional, merece atenção o papel desempenhado pela comunicação não verbal que abarca expressões que “falam” sem utilizar palavras. Placas, gestos, cores, desenhos, dentre outras expressões podem transmitir informações e até emoções. Os *emojis* ou *emoticons* são exemplos unânimes da contemporaneidade.



Os atores do processo comunicativo não verbal devem observar e “saber ler” o contato visual, tom de voz, expressões faciais, gestos com as mãos, postura, movimentação e circulação no ambiente. Além de “falarem” por si, as várias maneiras de se comunicar sem dizer ou escrever palavras atuam como reforço e complemento da comunicação verbal.

De acordo com especialistas, há diferentes tipos de comunicação não verbal, dentre eles destacam-se: Paralinguagem (sons produzidos pelo aparelho fonador); Tacêsica (através do toque); Proxêmica (movimentação e uso do espaço físico); Cinésica (movimentos de todas as partes de nosso corpo, com destaque para as expressões faciais).

O poeta pernambucano Manuel Bandeira escreveu: “Eu gosto de delicadeza. Seja nos gestos, nas palavras, nas ações, no jeito de olhar, no dia-a-dia e até no que não é dito com palavras, mas fica no ar”.

Nas organizações, é preciso também estar atento ao que é possível captar no ar e nas ‘entrelinhas’ dos olhares e expressões faciais. Muitas vezes os interlocutores costumam expressar de forma não verbal exatamente o contrário do que dizem em suas falas, discursos ou textos escritos.

