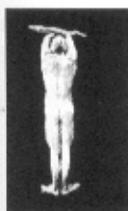


O Corpo Fala

A importância dos gestos em entrevistas e dinâmicas de grupo

ANA CAROLINA PIRES, DANIELLE LAGE E NATALIA HARTALIAN

anacarolpires@hotmail.com • daniellegage@yahoo.com.br • hartal@uol.com.br

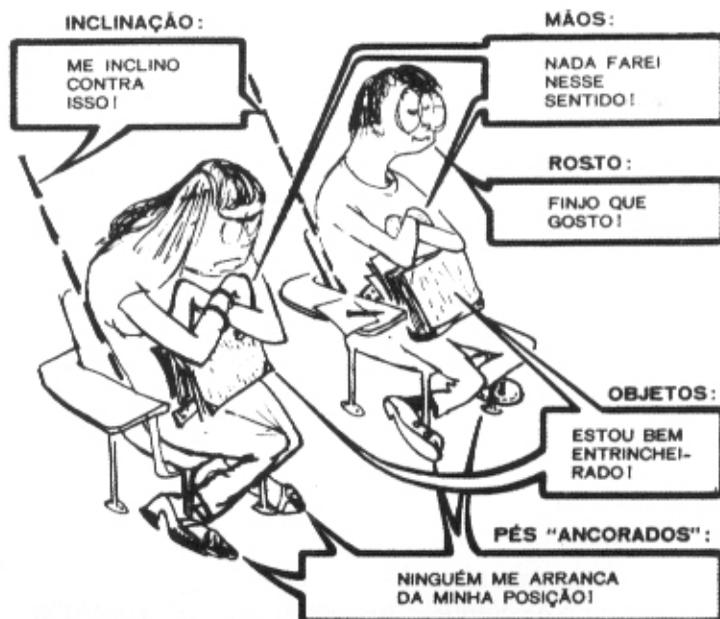


Imagine que você está em uma antesala de uma entrevista de emprego. Pare e olhe para a pessoa que está ao seu lado. Tente perceber, sem falar com ela, como está se sentindo: se está impaciente, cansada, feliz ou com medo. E então, conseguiu? Se a resposta for positiva, não se espante! Você não virou um adivinho; apenas acabou de se comunicar com essa pessoa por uma forma que não a "convencional".

A palavra, escrita e falada, não é o único meio de se comunicar. Há uma outra forma de comunicação entre as pessoas (e entre os animais também) que se baseia na linguagem não-verbal: dos gestos, do corpo.

O corpo fala. Nossos movimentos e atos podem revelar tanto um estado de espírito e uma reação, quanto traços mais constantes da personalidade. Por intermédio de nossas emoções – os "movimentos" do nosso organismo –, trememos de medo, coramos de vergonha ou fazemos careta de dor. Estas são reações físicas, ou signos. Os signos fisionômicos e cinestésicos, como a psicologia costuma chamá-los, são naturais, espontâneos e inconscientes.

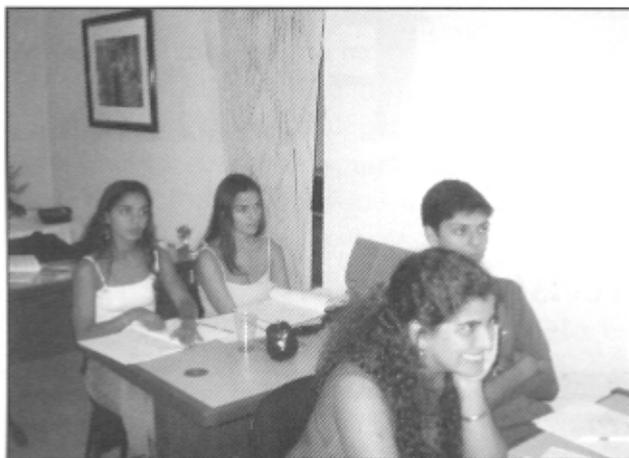
As pessoas se manifestam não somente pelo que dizem, mas, principalmente, através da maneira como tais palavras são ditas: nos gestos, na expressão do rosto, no jeito de falar, na entonação da voz. A linguagem silenciosa da comunicação não-verbal está arraigada em nosso dia-a-dia, mesmo que, durante a maior parte do tempo, não nos demos conta disso.



O corpo fala: texto - Pierre Weil / ilustrações: Roland Tompakow

Podemos pensar primeiro nos códigos que substituem a fala, como a linguagem dos surdos-mudos e a mímica. Nesse caso, o corpo se expressa literalmente e supre totalmente a ausência de som. Em seguida, devemos lembrar dos gestos e movimentos corporais que acompanham a fala e auxiliam a linguagem articulada.

Além da emissão dos códigos naturais, dos substitutos e dos auxiliares da fala, o corpo se expressa também através de gestos quase involuntários, guiados por sentimentos e sensações. Uma linguagem inata e inconsciente que, muitas das vezes, diz aquilo que a razão tenta omitir.



Atenção ao que fala a examinadora

Entrevistando seu corpo

Pense novamente na pessoa ao seu lado aguardando uma entrevista de emprego. O que você concluiu a respeito de seu estado emocional? Se ela estava impaciente, provavelmente batia seguidamente o pé no chão. Se estava com medo, é quase certo que estivesse com a coluna curvada, se escondendo de alguma forma; talvez atrás dos braços cruzados.

Pense também que, durante todo o tempo, assim como você, há mais alguém lendo a linguagem corporal dela. Sendo que essa terceira pessoa pode influenciar em uma futura contratação. Mesmo contra a vontade, o candidato está transmitindo uma sensação de impaciência ou de receio, que pode ser decisiva durante o processo seletivo para a vaga.

Pesquisas na área de Recursos Humanos (RH) revelam que, quando se fala, o que mais influencia na comunicação é a linguagem corporal (55%), seguida pelo tom de voz (38%) e, por último, pelas palavras propriamente ditas (7%). Às vezes nos prendemos tanto às palavras, que esquecemos da importância que um gesto ou um movimento tem em nossas relações.

Quando surge uma vaga para ser preenchida e a empresa necessita de um profissional diferente, talentoso e experiente, entram em cena os profissionais de Recursos Humanos, os famosos "caça-talentos". Para estes consultores, avaliar potenciais can-

didatos pode ser algo bastante intuitivo. Não basta observar somente o que o candidato fala ou como fala, mas sim o que este não fala e deixa o corpo dar o recado. O processo de recrutamento e seleção tem como base um programa de capacitação profissional, que visa a detectar jovens pré-dispostos a ocuparem futuras posições.

Primeiro é feita uma elaboração do perfil da empresa e do profissional que estão procurando, para depois fazer a pré-seleção de candidatos. A seguir, são realizadas avaliações comportamentais e de potencial, para, então, checar informações pessoais, profissionais e cadastrais. A partir daí, são analisados os resultados e definidos os candidatos.

Em entrevista à *Eclética*, a psicóloga Ana Carolina Tasca e a administradora Luzia Teodoro Souza, sócias de uma empresa de consultoria em RH, afirmam o quanto o corpo fala sobre o candidato. Segundo Ana Carolina, a linguagem corporal influencia em mais de 90% na hora da avaliação em um processo seletivo. "A linguagem não-verbal hoje em dia é muito analisada", diz. A postura, as roupas, o olhar, a posição das pernas, tudo isto sugere o perfil do candidato.

O universo de Recursos Humanos é formado, em quase sua totalidade, por psicólogos. Para se preparar, os profissionais de RH, além dos conhecimentos técnicos, precisam ter muita sensibilidade e saber minuciosamente decifrar o que o candidato fala com o corpo inteiro. "A gente usa a literatura disponível para estudar, se orientar, se desenvolver tecnicamente.

Mas só mesmo o dia-a-dia, a experiência em RH, é que vai dar uma segurança maior em poder confiar nestes sinais", afirma Luzia.

Na entrevista seletiva, o papel mais importante não é nem do selecionador, nem do entrevistado, mas do encontro e em que ele pode resultar, no sentido de que todas as competências do entrevistado possam ser mensuradas.

Quando o candidato entra em uma sala para se submeter à dinâmica ou à entrevista, ele estará sendo avaliado até pelo o que ele nem imagina. Desde um cruzar de pernas até uma simples coça-



A linguagem corporal influencia em mais de 90% na hora da avaliação em um processo seletivo.

da no nariz, tudo está sendo minuciosamente verificado e analisado.

Um exemplo clássico em avaliações e o primeiro sinal de que o candidato está dissimulando é quando não olha nos olhos do entrevistador, desviando sempre que possível. A partir daí, o profissional de RH pode detectar uma infinidade de significados. "Uma vez que o candidato se sente inseguro na posição em que está concorrendo, que tem informações não precisas para passar ou que esteja até mentindo sobre algumas coisas dentro do processo, geralmente, ele não encara a pessoa que o está entrevistando", explica Luzia Teodoro.

Adaptando o velho ditado, um gesto vale mais do que mil palavras. A linguagem corporal é capaz de trair o que é dito, sem embromação. Seria o caso em que a pessoa diz "NÃO", mas o corpo diz "SIM".

Com isso, os futuros candidatos podem pensar que é tudo muito simples e fácil. Basta seguir algumas regrinhas de como olhar, como sentar, como mexer as mãos, etc. Entretanto, Luzia alerta: "Mesmo pessoas que dominam o controle do corpo, não con-



Candidatos a uma vaga de emprego interagem durante uma dinâmica de grupo

seguem disfarçar. Principalmente em dinâmicas de grupo, fica mais complicado administrar o controle das suas próprias ações", alerta Luzia.

Na verdade, a explicação está em como o nosso cérebro manipula essas duas linguagens, a verbal e a não-verbal. A maneira como se transfere uma mensagem a partir da expressão corporal se dá de

Alguns sinais do corpo em entrevistas de emprego

AGRESSIVO – corpo inclinado para frente; apontando com o dedo; punhos fechados

ANSIOSO – posição de corrida; pernas abertas; pés embaixo da cadeira; corpo inclinado levemente para frente

ATENTO – os braços para trás do corpo; sorriso

AVALIADOR – colocar o lápis na boca, a ponta da caneta, a haste dos óculos; acariciando o queixo; olhar que varre o ambiente; pernas cruzadas na posição 4 (tornozelo sobre o joelho)

BOM OUVINTE – cabeça inclinada; contato visual; acenando com a cabeça

DEFENSIVO – os pés apontando para dentro; mãos fechadas

"DEIXE-ME FALAR!" – batendo os dedos na mesa; batendo os pés; encarando

ENFADADO – fica olhando o ambiente; afundando na cadeira; batendo os pés

ENGAJADO – corpo inclinado levemente para frente; peito aberto; braços e mãos abertos

MENTINDO – mão na frente da boca; mexe na orelha; olhos para o chão;

inclina a cabeça para baixo olhando para o chão e para a esquerda

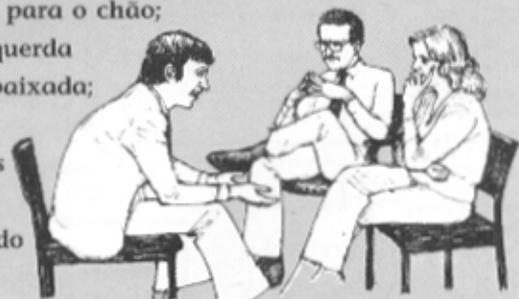
PRONTO PARA CONCORDAR – fechando os papéis; caneta abaixada;

palmas da mão sobre a mesa

PROVOCADOR – mão na cintura; franzir as sobrancelhas mostrando desagrado

"QUERO IR EMBORA!" – pés apontando para a porta; olhando em volta; abotoando a roupa

REJEITANDO... – afastando o corpo; braços cruzados; pernas cruzadas; olhar para o chão



forma muito mais inconsciente.

Os candidatos preparam o que vão dizer, mas não se preocupam em como se portar. Não há escapatória, até porque as condições e o ambiente em que eles serão analisados são imprevisíveis. O corpo e todos os signos que ele produz podem pegá-lo na mentira caso ele esteja, por exemplo, tentando passar uma falsa impressão ao se vender para um cargo de uma determinada empresa. Ora, até mesmo depois da constatação de que um indivíduo tem o perfil ideal para a vaga, respondeu a todas as questões brilhantemente e é o mais capacitado tecnicamente, ele pode não ser aceito de imediato caso a sua linguagem corporal vá contra o que diz. "Se ele apresentou traços corporais que não condizem com o seu desempenho verbal, a gente vai ter que parar

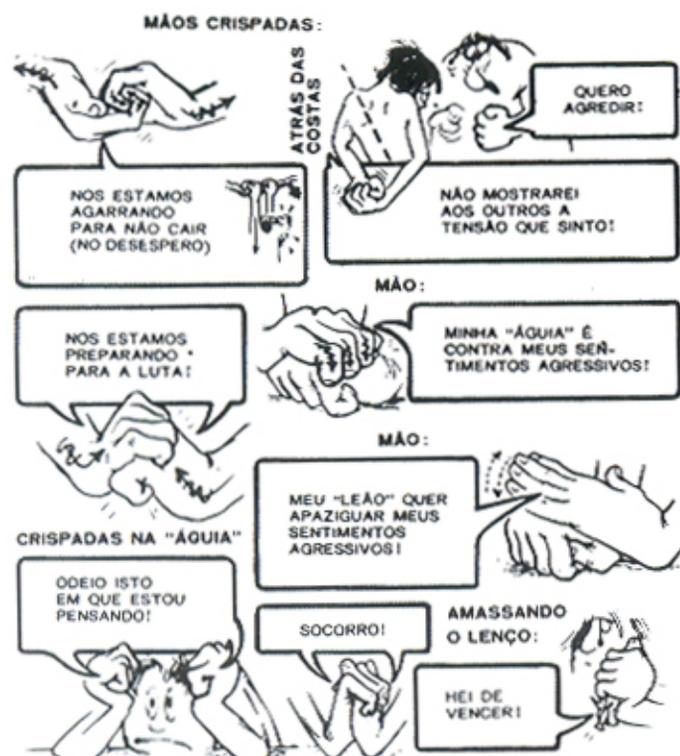
"Até mesmo a constatação de que um indivíduo tem o perfil ideal para a vaga, respondeu a todas as questões brilhantemente e é o mais capacitado tecnicamente pode não ser aceito de imediato caso a sua linguagem corporal vá contra o que ele diz."

Luzia Teodoro, consultora de Recursos Humanos

para analisar com calma esse caso", explica Luzia.

Luzia afirma ainda que o imprescindível nos processos seletivos de hoje é ser sincero e transparente: "Eu, entrevistadora, procuro identificar se o candidato está sendo ele mesmo. O que a gente percebe às vezes em dinâmicas é que a pessoa procura exercer outros papéis, tenta transmitir uma imagem diferente daquilo que é e acaba se prejudicando, porque é facilmente detectável que está fingindo. Talvez, se ela agisse naturalmente, como realmente é, fosse muito mais bem sucedida".

Portanto, se há nervosismo, não se desespere. Procure seguir esta dica que, segundo Luzia Teodoro, é infalível: "Uma coisa que a gente sempre orienta em treinamento: seja você mesmo, seja natural"



O corpo fala: texto - Pierre Weil / ilustrações: Roland Tompakow

Cuidado ao viajar para outros países! O corpo também fala "línguas" diferentes

- No Oriente Médio, mostrar a sola dos sapatos ao cruzar as pernas é um insulto. A sola é a parte mais baixa do corpo, portanto, a mais suja. Já se você vir homens andando de mãos dadas, é sinal de que há amizade e respeito entre eles.
- Na China, assoar o nariz na rua ou cuspir são sinais de higiene. Significa que está tirando algo sujo de dentro do corpo.
- Nos Estados Unidos – assim como no Japão e em vários países da Europa – dar tapinhas nas costas durante um cumprimento é falta de educação. Um aperto de mãos já é suficiente.
- No Tibete, em algumas tribos, mostrar a língua para outras pessoas é um ato de cumprimento.
- Na Índia, encarar as pessoas nas ruas é considerado uma forma de humilhação.
- Na Coreia do Sul, conversar com as mãos nos bolsos ou para trás é considerado um ato grosseiro.