

**O benefício do sorriso
na comunicação e seu
impacto nas relações
interpessoais nas
organizações**

Thomas Tjabbes

Muito antes do surgimento dos primeiros códigos de linguagem verbal e escrita, já estávamos utilizando códigos não verbais para nos comunicarmos. Destes, os nossos gestos e expressões faciais representam o maior percentual da nossa comunicação. São os movimentos das mãos e dos pés, a postura empregada, as expressões faciais, os gestos combinados e até especificidades como o sorriso.

Há referências específicas quanto ao uso extensivo da linguagem não verbal já nos registros das antigas civilizações grega e romana, nas quais, como sinal de respeito e submissão, os governantes permitiam que os membros mais influentes da nobreza beijassem seus lábios, enquanto os súditos podiam beijar-lhes apenas os pés. O imperador romano Calígula (12 d.C - 41 d.C.), por exemplo, indicava seu dedo médio para autorizar ser beijado, conforme aponta um raro registro na obra "The Lives of the Twelve Caesars" de Suetonius Tranquillus (69 d.C. — ca. 141 d.C), trabalho traduzido em 1914 por J.C.Rolfe.

Mesmo diante da evolução exponencial de novos códigos verbais, a utilização do corpo como um veículo de comunicação continuou predominante nas relações interpessoais. PEASE & PEASE (2005), em concordância com o antropólogo Ray Birdwhistell, apontam que 65% de todo o nosso processo de comunicação é não-verbal.

Para BIRDWHISTELL (1974), a todo momento o nosso corpo está manifestando e revelando sentimentos e intenções para contextualizar os signos verbais ou até mesmo dificultar, voluntariamente, o entendimento das mensagens entre os interlocutores. Portanto, a nossa capacidade de interpretar sinais corporais de maneira assertiva pode, mesmo que subconscientemente, facilitar a interação interpessoal e a decodificação das mensagens verbais e não-verbais.

Um dos estudos mais significativos nessa área foi publicado por MEHRABIAN (1967) pela Universidade da Califórnia (UCLA) e posteriormente publicado no estudo "Mensagens Silenciosas" (1971). Na obra, o autor propõe a existência de um padrão de comunicação consistindo de 7% de comunicação verbal, 38% de tom de voz e 55% de linguagem corporal para comunicar sentimentos de forma coerente e gerar sentimento de empatia (1971). Essa equação pode, de acordo com MEHRABIAN, ser usada para transmitir diferentes graus de empatia, utilizando combinações de palavras, expressões faciais e vocais, posturas e gestos ao mesmo tempo.

Quando qualquer comportamento não-verbal contradiz a fala, é muito provável que isso determine o impacto total da mensagem. Em outras palavras, os toques físicos, as posições (distância, inclinação, etc.), posturas, gestos, assim como expressões faciais e vocais superam as palavras e determinam os sentimentos transmitidos por uma mensagem" (MEHRABIAN, 1971, p. 45).

Essa conjuntura do uso da comunicação verbal e não-verbal é até mais antiga, surgindo com o desenvolvimento da comunicação entre indivíduos, porém só passando a representar um objeto de estudo mais rigoroso a partir do século 19. Estudiosos do comportamento animal, tal como Charles Darwin (1809 - 1882), conhecido como o "Pai do Evolucionismo", foi um dos primeiros a decifrar os códigos desse comportamento humano.

Na obra A Expressão das Emoções no Homem e nos Animais, foi observado por DARWIN (1872) que muitas de nossas expressões assemelham-se a de outros animais e são, portanto, de ordem natural - o que daria o norte ao "boom" da psicologia comportamental norte-americana nos anos 1960. DARWIN identificou que tais expressões representavam uma forma involuntária de diferenciação entre emoções, o que para POLLICK (2007) significaria também a possibilidade de uma conjuntura de elementos linguísticos para expressar diferentes relações com o ambiente e com outros indivíduos. Significados em muitos casos precisam ser extraídos de um contexto específico em que o gesto está sendo utilizado.

Gestos raramente são produzidos na ausência de outros sinais de comunicação, como as expressões faciais e a vocalização. A comunicação multimodal tem sido apreciada por humanos há muitas décadas e vem se tornando mais importante no estudo da comunicação entre os animais" (POLLICK, 2007, p. 8).

Diante da contribuição da linguagem corporal como uma conjuntura de elementos, o sorriso desempenha um papel essencial na construção dessas mensagens e no apoio ao entendimento delas pelos interlocutores. O gesto de sorrir, o mais expressivo das expressões faciais, pode representar receptividade, abertura, aprovação, prazer, felicidade, empatia, resignação e mais uma série de sensações e sentimentos humanos. Historicamente, a utilização do sorriso de forma voluntária e involuntária entre indivíduos ultrapassa a mera reflexão de estado de espírito, alcançando a possibilidade de dissimulação emocional perante o outro.

A contribuição do sorriso para relações interpessoais

BOULOGNE (1862) fez um aprofundado estudo do sorriso, com viés científico e formulou teorias acerca da veracidade das expressões faciais em sua obra *Mecanismo da Fisionomia Humana*. Com base em testes com estimulação elétrica na face de pacientes voluntários, o autor descobriu que o sorriso espontâneo e genuíno era necessariamente acompanhado da contração de uma combinação de músculos da face, principalmente o que movimenta as pálpebras (*Orbicularis Oculi*). Um sorriso sem a participação desses músculos, portanto, foi revelado como proposital e forçado. Em homenagem a essa descoberta, passou a ser chamado de “sorriso de Duchenne”, aquele expresso por alegria verdadeira, ao passo que o sorriso falso é aquele em que apenas o músculo zigomático maior da face é voluntariamente contraído para demonstrar um sorriso “educado”.

Durante a década de 20, nos Estados Unidos, LANDIS (1924), então estudante de psicologia na Universidade do Minnesota, embasou-se destas ideias e publicou um estudo considerado clássico na área de expressões faciais. Em “*Studies of Emotional Reactions II - General Behavior and Facial Expression*”, buscou outras formas de determinar se as expressões faciais eram exclusivamente atreladas a emoções verdadeiras. O acadêmico registrou as expressões faciais de voluntários enquanto desempenhavam diversas atividades, de ouvir música e ver imagens pornográficas a assistir a decapitação de ratos. Após o inusitado experimento, a conclusão foi de que as expressões nem sempre correspondiam aos sentimentos convencionais e presumidos, o que demonstrou a capacidade de inibição dos voluntários enquanto eram submetidos às baterias de testes. Houve ocasiões em que o gesto de sorrir, por exemplo, demonstrava uma espécie de conformismo e não necessariamente alegria (LANDIS, 1924).

Estudos semelhantes na área da linguagem corporal foram feitos nas décadas seguintes, ainda no início do século 21, mas foi apenas na década de 60 que houve a forte retomada na pesquisa científica tendo como objeto o sorriso. Um dos pioneiros desse movimento foi EKMAN, psicólogo norte-americano considerado na área como um dos primeiros estudiosos no ramo das micro-expressões e uma referência mundial no assunto. Em conjunto com FRIESEN (1976), elaborou um catálogo das combinações musculares denominado “*Sistema de Codificação da Ação Facial*”. Segundo EKMAN (2009), as expressões faciais são as representações mais assertivas do comportamento humano, especialmente ligado ao comportamento emocional e o sistema nervoso autônomo.

Ampliando os estudos prévios de DUCHENNE (1862), EKMAN (2009) identificou em “*Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics and Marriage*” que os 43 músculos presentes no rosto podem formar cerca de 10 mil expressões faciais distintas, sendo a maioria delas de forma involuntária. Essa publicação reforçou a descoberta de DUCHENNE a respeito da complexidade do sorriso autêntico, dando ensejo a maiores estudos acerca de relações interpessoais em diferentes ambientes, com ênfase nas micro-expressões e também no sorriso.

Com base nessas descobertas, torna-se claro que as interpretações acerca da veracidade do sorriso podem ser feitas conscientemente por meio de diferentes sinais. Um exemplo fornecido por EKMAN (2009) é o fato de um sorriso aberto, mostrando os dentes, ser interpretado como sinal de confiança, ao passo que o ato de sorrir com a boca fechada, ou sem levantar as bochechas ao sorrir, pode passar a impressão de que se esconde algo.

O impacto do sorriso genuíno no ambiente de trabalho e na comunicação entre empregados e líderes

O sorriso e as expressões faciais como um todo provaram ser essenciais para contextualizar e decodificar mensagens entre interlocutores. Não poderia ser diferente no âmbito corporativo, que ainda tem o contato interpessoal como principal ferramenta de comunicação. Embora no contexto organizacional o aspecto principal da comunicação seja verbal, a linguagem corporal constitui fator de grande importância na interlocução de mensagens porque atua como complemento da expressão, devendo ser coerente com o teor de mensagem verbalizada. Segundo ASSAS e PASSADORI (2009), os gestos, o porte, o olhar e as expressões faciais devem contar com cuidados porque a postura empregada deve condizer com o discurso.

Entre as razões deste cuidado, especialmente na comunicação de líderes com empregados, é a transmissão de confiança no discurso. HALL (2015) cita um estudo da Universidade de Pittsburgh (EUA) em que 45 modelos fotográficos tiveram seus níveis de confiança, atratividade e intensidade do sorriso avaliados. A revelação foi de que, quanto maior a intensidade do sorriso, mais confiáveis as modelos pareciam ser.

Em publicação para CNN, KO (2012) relata que uma pesquisa liderada pela Universidade da Califórnia (EUA) descobriu que, em ambientes corporativos, os empregados em posições mais baixas tendem a imitar o sorriso de seus superiores, o que é uma resposta instintiva para criar relacionamentos de confiança. No mesmo artigo, GOMAN (2012) afirma que essa estratégia é útil para gerar empatia, mas também pode deixar de ser benéfica quando utilizada de forma inapropriada, como contar notícias negativas com um sorriso educado - e não genuíno - no rosto para amenizar a situação, por exemplo.

O motivo disso, segundo NIEDENTHAL (2001), é que imitamos o sorriso do outro de forma involuntária com o objetivo de recriar sensações e sentimentos e, desta forma, identificar se o outro está sendo sincero ou não e, portanto, se representa uma ameaça.

Existem evidências de que o ato de imitar acompanha a percepção de uma expressão facial. A mera observação na expressão facial pode evocar a emoção correspondente no perceptor. Combinadas, essas descobertas sugerem que essa mímica também poderia ser envolvida na detecção de mudanças nas expressões ou emoções (NIEDENTHAL, 2001, p. 6).

Segundo EKMAN (2009), existem mais de 3.000 expressões faciais e suas emoções correspondentes registradas, e identificar cada uma delas durante um diálogo entre colegas pode ser bem complicado, mas instintivamente somos capazes de percebê-las, mesmo que sem saber classificar essas combinações. Por exemplo, ao mesmo tempo em que um sorriso aberto, mostrando os dentes, é interpretado como sinal de confiança, o ato de sorrir de boca fechada, ou não levantar as bochechas ao sorrir, pode passar a imagem de que se esconde algo, com tom de ansiedade e insegurança, entre outros exemplos.

É esperado que pessoas infelizes escondam os sentimentos negativos com sorrisos educados para acompanhar um 'obrigado, estou muito bem, e você?', respondendo à pergunta 'Como você está?'. O verdadeiro sentimento provavelmente passará despercebido – e não por que o sorriso é uma ótima máscara, mas por que em trocas formais as pessoas raramente se preocupam como o outro realmente se sente (EKMAN, 2009, p. 36).

Neste ponto reside a necessidade de compreensão da amplitude da linguagem corporal, especialmente as expressões faciais, no âmbito das relações interpessoais inseridas na área profissional, tanto no aspecto de compreensão mais ampla da mensagem recebida quanto para possibilitar um maior controle sobre a mensagem transmitida a terceiros. Em uma reunião, por exemplo, EKMAN (2009) aponta que um sorriso sincero não deve ultrapassar mais de um segundo. Expressões forçadas geralmente levam mais tempo para dissipar, pois o transmissor está preocupado em demonstrar a expressão. Por outro lado, não sorrir demonstra, segundo conceitos da psicologia, inflexibilidade e falta de atenção. Para criar uma verdadeira

conexão, o sorriso deve vir acompanhado do “olho no olho” do receptor, criando uma linha de conexão, inclusive para tirar o foco do sorriso em si. Por fim, o sorriso precisa vir na hora certa, sempre acompanhado de outra ação gestual ou verbal, como um significante para o sorriso – a fim de garantir a efetividade da mensagem transmitida entre as partes (EKMAN, 2009).

A percepção da adequação do sorriso e da linguagem corporal como um todo envolvida na comunicação é estratégica para o profissional que lida com pessoas, sejam elas colegas de trabalho no âmbito interno da empresa ou ainda clientes ou outros parceiros de negócios, por possibilitar um manejo mais consciente em relação às mensagens não só emitidas como também recebidas, facilitando a identificação de sentimentos envolvidos na mensagem.

Para PEASE & PEASE (2005), essa capacidade assegura a adaptação aos mais variados ambientes de acordo com as constantes mudanças, evitando desmentir com o corpo a mensagem principal que está sendo transmitida. Isso influencia fortemente no comportamento humano e a capacidade de discrição em reação a emoções, comportamentos e a interação com outras pessoas em um ambiente comunitário, incluindo o empresarial.

Considerações finais

Embora o teor da mensagem falada possa ser livremente expressado conforme a vontade e manipulação do emissor, as expressões faciais e toda a linguagem corporal abrem a possibilidade de se retirar os obstáculos presentes na informação voluntariamente transmitida, para penetrar no real teor dessa mensagem, podendo revelar desinteresse, resistência, receio, mentiras e mais uma gama muito ampla de emoções e circunstâncias atreladas à mensagem. São características intrínsecas e indispensáveis no relacionamento profissional e corporativo, servindo de valiosa ferramenta para treinamentos e percepções de comunicação para o profissional de relações públicas na área da linguagem corporal.

Dentro das empresas, um sorriso pode servir de contexto para recriar emoções no outro e facilitar ou dificultar o entendimento das emoções atreladas às mensagens, a fim de criar empatia entre os interlocutores e aumentar o entendimento e o relacionamento interpessoal nas empresas e entre as diferentes hierarquias que as compõem. Afinal, ficar de boca fechada ainda pode nos dizer muitas coisas

Referências

ASSAS, N. A.; PASSADORI, Reinaldo. Media Training – como criar uma comunicação eficaz com a imprensa e a sociedade. São Paulo: Ed. Gente, 2009

BIRDWHISTELL R. L. The language of the body: The natural environment of words. Hillsday: Ed. In A. Silverstein Hillsdale, 1974

KO, Vanessa. Power Games of Smiling at Work. CNN, 2012. Disponível em: <<http://edition.cnn.com/2012/10/26/world/power-games-of-smiling-at-work/index.html>>. Acessado em 14 Jul. 2017

DE BOULOGNE, Guillaume-Benjamin Duchenne. Mécanisme de la physionomie humaine. Le Renouard, França: Atlas, 1862

DARWIN, Charles. The Expression of the emotions in man and animals (1872). Londres: Penquin Classics, 2009

EKMAN, Paul. Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics and Marriage. Londres: W. W. Norton & Company, 2009

FISHER, Helen. Anatomy of love: the natural history of mating, marriage and why we stray. Nova Iorque: Ed. Fawcett Columbine, 1994

HALL, Alena. 11 surprising reasons you should smile every day. HuffPost Brasil, 2015. Disponível em: <http://www.huffpostbrasil.com/entry/smiling-benefits_n_6598840>. Acessado em 12 Jul. 2017

LANDIS, C. Studies of Emotional Reactions, II., General Behavior and Facial Expression. Journal of Comparative Psychology. 4(5): 447-509. Washington, 1924

MEHRABIAN, Albert. *Silent Messages* (1st ed.) - Belmont, CA: Wadsworth, 1971

PEASE, Allan e PEASE, Barbara. *Desvendando os segredos da linguagem corporal*. Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2005

POLLICK, Amy S. *Ape Gestures and Language Evolution*. Washington: Proceedings of the National Academy of Sciences of the USA, vol. 104 no. 198184-8189, doi: 10.1073/pnas.0702624104, 2007

SUETONIUS. Trad. C. Rolfe. vol 1 - *The Lives of the Twelve Caesars*. The Loeb Classical Library. London: W. Heinemann; New York: The Macmillan Co., 1998

The Guardian, *Happy workers are more productive*. Disponível em: <<https://www.theguardian.com/science/2010/jul/11/happy-workers-are-more-productive>>. Acessado em 12 Jul. 2017

NIEDENTHAL, Paula. M. *When did her smile drop? Facial mimicry and the influences of emotional state on the detection of change in emotional expression*. *Journal of Cognition and Emotion*, 2001. 15 (6),853-86