

## A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM CORPORAL COM ÊNFASE NAS NEGOCIAÇÕES

**Adeli de Cássia Antunes Campos**

adeli.campos@fatecitapetininga.edu.br

**Bruna Barbosa de Proença**

bruna.proenca@fatecitapetininga.edu.br

**Prof. Ms. Silvio Soares da Rosa**

silvio.rosa@fatec.sp.gov.br

**Fatec Itapetininga**

**RESUMO:** O estudo mostra a importância da linguagem corporal e o quanto ela pode influenciar nas negociações, sendo um diferencial na hora de fechar um acordo nacional ou internacional. Quando o ser humano aprende a observar sua linguagem corporal e a domina-la de forma adequada, adquire um controle maior sobre as circunstâncias. O principal propósito deste artigo foi analisar a importância da linguagem corporal nas negociações presenciais no Comércio Exterior. Este artigo foi elaborado a partir de revisão bibliográfica e uma entrevista com profissionais da área. Com isso, foi possível entender melhor a importância dos gestos e expressões corporais que ocorrem durante uma negociação presencial. O estudo foi elaborado com muita responsabilidade, alcançando os objetivos desejados. Todos os assuntos presentes neste artigo visam assessorar a pessoa a alcançar o mais perfeito comportamento nas transações, reverenciando o espaço e os abrangidos. São práticas que vão se polindo com a experiência. Observar a linguagem corporal de outros sujeitos e de si mesmo é benéfico, pois ela pode mostrar atributos e emoções. Com este estudo, verificou-se a importância da linguagem não verbal nos negócios e percebeu-se a realidade da afirmação "o corpo fala", por isso é preciso prestar atenção nos gestos, olhares e postura.

**Palavras-chave:** Comércio Exterior. Comunicação não verbal. Gestos.

### INFLUENCE OF BODY LANGUAGE IN NEGOTIATIONS

**ABSTRACT:** The study shows the importance of body language and how much it can influence negotiations, being a differential when closing a national or international agreement. When humans learn to observe and master their body language properly, they gain greater control over their circumstances. The main purpose of this article was to analyze the importance of body language in face-to-face negotiations in Foreign Trade. This article was prepared from a literature review and an interview with professionals in the field. Thus, it was possible to better understand the importance of gestures and body expressions that occur during a face-to-face negotiation. The study was designed with great responsibility, achieving the desired objectives. All of the subjects in this article are intended to help the person achieve the most perfect transactional behavior, revering the space and the covered. These are practices that are polished with experience. Observing the body language of other subjects and yourself is beneficial, as it can show attributes and emotions. With this study, we verified the importance of nonverbal language in business and realized the reality of the statement "the body speaks!", so it is necessary to pay attention to gestures, looks and posture.

**Keywords:** Foreign Trade. Gestures. Non-verbal communication.

### 1 INTRODUÇÃO

O corpo emite sinais a todo o momento. Um olhar, um toque, uma postura, um gesto e

ali está o resultante de um sentimento ou de um momento. Essa diversidade de posições e nuances geram a comunicação entre dois ou mais indivíduos. O domínio do próprio corpo é imprescindível para uma negociação bem efetuada.

Quando o profissional tem uma abordagem estratégica para com o cliente, isso lhe permite chegar aos seus objetivos com maior facilidade. Este já possui um conhecimento em leitura de comportamentos e sabe analisar os sinais que seu cliente está utilizando a seu favor, como uma forma de saber se ele está confortável, apreensivo, seguro ou mentindo.

Este estudo é importante pois, a partir do momento em que as pessoas entendem a necessidade de se conhecerem e observarem umas às outras, elas se tornam mais seguras em suas decisões e isso proporciona ambientes de negócios mais positivos para ambas as partes.

A falta de conhecimento do próprio corpo gera empecilhos para ser um profissional bem-sucedido?

Este artigo visa estudar os principais conceitos e definições dos gestos e expressões corporais que ocorrem durante uma negociação presencial e analisar junto a negociadores a percepção da importância da linguagem corporal e sua atividade.

## **2 METODOLOGIA**

A metodologia utilizada é a revisão bibliográfica, a qual se desenvolve com base em e por meio da revisão de materiais já

organizados, podendo estes serem de diversas fontes, como livros técnicos, acadêmicos, publicações científicas em periódicos, livros, anais de congressos e impressos diversos. Os livros, segundo Gil (2007), compõem fontes bibliográficas por excelência, por causa do amplo emprego dessa fonte. Uma das fundamentais vantagens da revisão bibliográfica é o fato que o pesquisador tem um leque muito maior e amplo do que aquela que poderia ser feita diretamente para cobertura do fenômeno em questão. Entre outros Weil, Tompakow e Gordillo foram os autores mais atuais encontrados em linguagem não verbal e que se destacam no estudo, por isso foram escolhidos.

Foi realizada ainda, uma entrevista com 3 profissionais, escolhidos por terem presentes a negociação em suas áreas de atuação, um destes profissionais trabalha com comércio exterior em uma multinacional, o outro é vendedor em uma empresa de calçados e o outro trabalha com veículos automotores importados. Esses profissionais responderam a um questionário com 4 questões abertas, referentes ao tema proposto, a fim de identificar se realmente a linguagem corporal tem influência, relevância e diferencial nas negociações. Os entrevistados tiveram total liberdade para responder às questões de acordo com as negociações que tiveram contato. A entrevista foi realizada em março de 2018 em Itapetininga-SP.

## **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

### 3.1 INFLUÊNCIA DA LINGUAGEM CORPORAL EM NEGOCIAÇÕES

O corpo enuncia sinais a todo o momento. Essa variedade de maneiras e nuances suscitam a comunicação entre os sujeitos. O domínio do próprio corpo é indispensável para uma transação bem sucedida. O corpo fala de modo inesperado, a linguagem não verbal muitas vezes sobrepõe a linguagem verbal.

#### 3.1.1 Aprimorando a linguagem corporal.

Nos negócios se pode utilizar muito bem da linguagem corporal, porém é necessário conhecê-la e dominá-la.

Freud (1996) afirmou “quem tem olhos para ver e ouvidos para ouvir pode convencer-se de que nenhum mortal pode guardar um segredo”. Se seus costumes continuam calados ele conversa com a ponta dos dedos; a revelação transpira dele por todos os poros.

Weil e Tompakow, (2015) apresentam de uma maneira diferente e divertida para explicar como o ser humano fala com o corpo. Em destaque os principais pontos e comparações que eles realizam:

#### 3.1.2 Técnica desafio dos animais

Segundo uma tradição muito antiga, cada animal representa uma parte do corpo do homem, conforme representado no quadro 1.

Quadro 1- guia dos animais

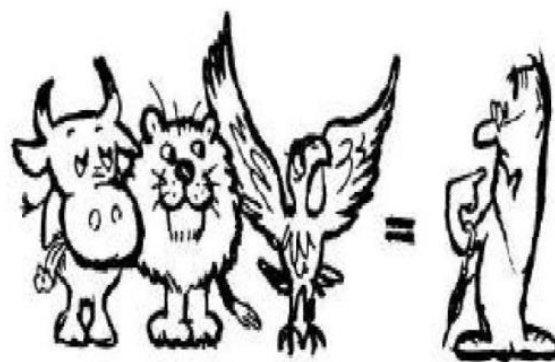
Boi	Abdômen	Vida instintiva e vegetativa
Leão	Tórax	Vida emocional
Águia	Cabeça	Vida mental (intelectual e espiritual)
Homem	Conjunto	Consciência e domínio dos três inconscientes anteriores

Fonte: Weil e Tompakow, 2015.

Segundo Weil e Tompakow, (2015), este esquema pode ser facilmente aplicado à expressão corporal, facilitando a compreensão da linguagem do corpo (figura 1).

Essa linguagem corporal, quando treinada, se torna uma arma poderosa que faz com que o indivíduo se beneficie positivamente, sabendo articular e transmitir confiança. Facilita, ao mesmo tempo, as relações, sejam elas profissionais, pessoais ou diárias. É um reflexo de si mesmo e traz em si padrões culturais e socioeconômicos (WEIL e TOMPAKOW, 2015).

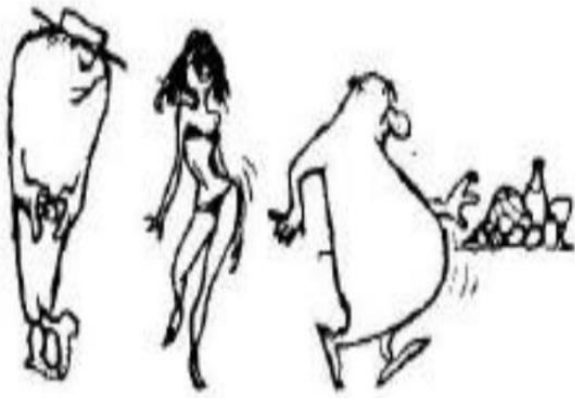
Figura 1- Conjunto homem



Fonte: Weil e Tompakow, 2015.

#### 3.1.3 Técnica desafio do boi

Figura 2- Boi em destaque do abdômen



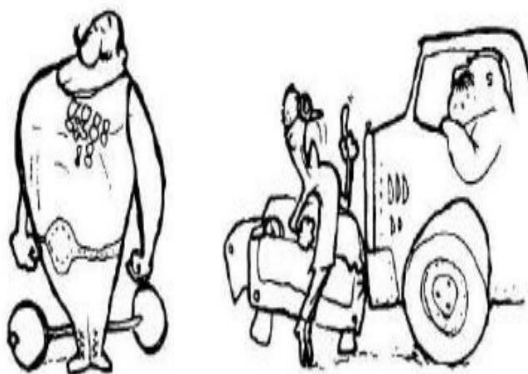
Fonte: Weil e Tompakow, 2015.

Conforme figura 2, Weil e Tompakow (2015) afirmam que o tipo boi, quando colocado em destaque na expressão corporal, é indivíduo que sempre acentua o abdômen. Revela uma pessoa que gosta de boas refeições.

### 3.1.4 Técnica desafio do leão

O leão se destaca pelo tórax (figura 3), onde reside o coração e o centro da emoção. Representa o EU. A postura de preponderância do eu representa o egoísta, vaidoso, narcisista ou aqueles que desejam se impor, relata Weil e Tompakow, (2015).

Figura 3- Leão destaque tórax



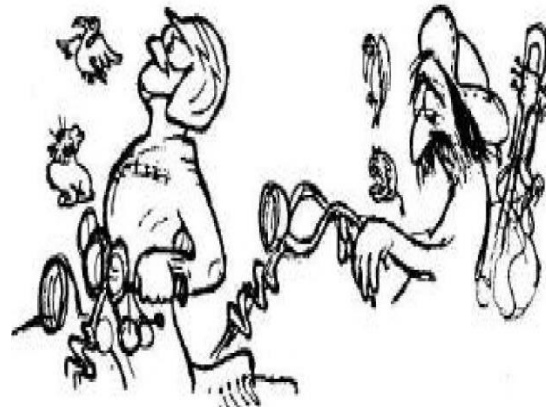
Fonte: Weil e Tompakow, 2015.

Por ser uma arma de sucesso nas negociações, fazer esse aprimoramento de conhecer a expressão corporal passa ser uma meta diária.

### 3.1.5 Técnica desafio da águia

Conforme Weil e Tompakow (2015), a águia é representada pela cabeça (figura 4), a qual demonstra seu equilíbrio e o controle do corpo pela mente.

Figura 4- Águia destaque cabeça



Fonte: Weil e Tompakow, 2015.

O indivíduo que se apresenta de cabeça erguida pode ter hipertrofia do controle mental. Cabeça baixa significa que a pessoa é controlada por estímulos externos, cabeça normal indica um controle normal da mente. A posição da cabeça diz a mesma coisa do tórax, reforçando harmonicamente a mensagem do corpo (WEIL e TOMPAKOW, 2015).

Essas linguagens comuns no dia a dia podem pegar de surpresa qualquer negociador, então se faz necessário buscar novos conhecimentos para se destacar nos negócios.

Segundo Weil e Tompakow (2015), na própria cabeça são representados os três animais:

O boi representa a boca, por onde entram os alimentos;

O leão é representado pelas narinas, onde entra o oxigênio para os pulmões.

A águia é representada pelos olhos, que são o espelho da mente.

Gordillo (2015) dá algumas recomendações importantes para uma negociação bem-sucedida: Manter-se bem consigo mesmo é item essencial. Manter-se bem informado e atualizado com o mundo e acontecimentos. Saber comunicar-se de forma clara e objetiva. Manter tom de voz adequado. Treinar seus medos.

De acordo com Gordillo (2015), em termos gerais, é admissível adotar dois caminhos para aperfeiçoar a linguagem corporal: nível interno e externo. No nível interno, ele declara que se deve trabalhar a autoestima e o autoconceito, destacando ainda:

“O curioso é que, as ocasiões que laboram de fora para dentro: as modificações na linguagem corporal podem entusiasmar positivamente esses dois fatores, ou seja, podem ‘enganar o cérebro’ (GORDILLO, 2015)

A nível externo, o mesmo autor recomenda que o profissional se adeque à linguagem corporal de alguma pessoa que

venera, harmonize à circunstância que existe e acolha como alguma coisa favorável.

Em Programação Neurolinguística<sup>1</sup> utiliza-se a Técnica do Espelho (figura 5), que incide em repetir a linguagem corporal do interlocutor para diminuir a aflição ou dúvida que se possa ter na ocasião. Um bom negociador pode, ao se preocupar legitimamente com o outro, ampliar essa capacidade. O mesmo ocorre quando se reproduzem os vocábulos e o tom de voz”, declara Gordillo (2015).

Figura 5- Técnica do Espelho



Fonte: Marques, 2018.

Para Pires (2011), a comunicação não verbal sempre exerceu um grande fascínio sobre os seres humanos, pois existe uma aura de mistério em torno das habilidades necessárias para a sua interpretação consciente. Além disso, parece que, no imaginário humano, quando se observa e

<sup>1</sup> Programação Neurolinguística ou PNL é uma ciência que estuda os modelos mentais, desde como eles se formam até como afetam o comportamento e aprendizagem. Também é entendida como um conjunto de técnicas que ajudam a entender e modificar os processos

cognitivos por meio da identificação dos padrões de linguagem que se estabelecem de forma verbal (falada) e extra verbal (corporal), responsáveis pelas nossas reações nos mais diversos contextos. (Marques, 2018)

corretamente interpreta a comunicação não verbal, a pessoa tem acesso à verdade e às emoções efetivamente experimentadas.

Outras dicas importantes são usar da empatia, pensar no que será dito, se manter concentrado e ir treinando dia após dia.

### 3.2 COMO APLICAR A LINGUAGEM CORPORAL NAS NEGOCIAÇÕES

A linguagem corporal gera sucesso desde que seja item de um conjunto de habilidades e treinamentos que o profissional utilize.

Bona (2016) declara que as negociações fazem parte do ciclo de vida, seja no mundo pessoal ou corporativo. A habilidade de expor uma ideia ou vender um produto, fazendo com que o outro tenha interesse em adquiri-lo, são habilidades que conduzem ao sucesso, mas palavras sozinhas, atualmente, não são suficientes para gerar entusiasmo nas outras pessoas. Então, para acompanhar as palavras, as corporações treinam em conjunto as habilidades que o corpo pode transmitir para que o ponto final da negociação seja alcançado.

Não se trata de enganar, e sim de perceber o que o interlocutor não diz com suas palavras, mas seu corpo revela, te conduzindo a dizer a palavra certa, no momento certo. A linguagem corporal exhibe vontades e necessidades que dificilmente seriam ditas, e isso é um grande trunfo em negociações segundo Bona (2016).

E como aplicar essa linguagem corporal nas negociações?

Gordillo (2015) destaca que utilizando-se então da leitura das expressões faciais, pode-se entender se o interlocutor está aberto para arriscar um argumento mais efetivo. Sabendo se relacionar nos diversos ambientes - como escolha do local onde sentar - pode mostrar muito sobre determinada pessoa (uma figura dominante, em geral ocupará um lugar de destaque onde possa exercer seu poder, enquanto um membro inseguro da reunião poderá escolher um local que dificulte sua interação com os demais.)

A postura e os gestos são pontos-chave em uma negociação. A forma como as mãos, a cabeça e corpo se movimentam podem reforçar, substituir ou contradizer as palavras. Elas diferem entre uma pessoa confiante, segura e assertiva frente a um indivíduo incerto e suscetível. A percepção e utilização das posturas adequadas fazem grande diferença no impacto que suas palavras terão em uma negociação.

Bona (2016) destaca que para a transação, a relação visual é essencial, porque dela é que se intui como o outro sujeito está se sentindo e institui empatia para a relação de ganha-ganha. Assim sendo, os braços cruzados podem alocar numa posição defensiva, os movimentos da cabeça podem evidenciar interesse ou repulsa.

Para Reich (2009), o componente central da sua doutrina é a observação da linguagem não verbal. Conforme esse autor deve-se estar vigilante aos gestos, ao tom da voz, às movimentações corporais, às expressões dos olhos e às modificações na face quando o sujeito fala. Isso não diz que a

linguagem verbal deixa de ocupar lugar principal nas revelações humanas, mas que todas as expressões gestuais são decisivas na compreensão da fala a que estão agregadas.

O corpo pode prejudicar enquanto se quer passar credibilidade nas negociações, principalmente nas que determinam um nível maior de confiança. Por meio do corpo pode-se identificar no outro indivíduo se ele está mentindo ou interessado no que é apresentado (BONA, 2016).

A gesticulação é extraordinária, pois sua carência pode sugerir mentira por estar segurando as reações do corpo e quando em excesso pode embaraçar-se, evidenciando incerteza e pressa. Empunhar um objeto pode auxiliar a ter segurança e gesticular menos.

Manifestar segurança, mesmo que nervoso, é essencial. O autoconhecimento e domínio das emoções fazem parte da negociação de sucesso.

Gordillo (2015) esclarece que a linguagem corporal é apreendida e decodificada pelo subconsciente, onde existem julgamentos como certeza, garantia e intimidação, por exemplo. A linguagem corporal adequada possibilita o entendimento das tarefas, tanto na vida cotidiana como nos negócios. Ela demonstra a importância que os indivíduos tem de si mesmos e “pode replicar padrões culturais e socioeconômicos”, destaca, indicando maneiras para a comunicação não verbal.

Seja você mesmo, sem aparência enganadora, procure se preocupar honestamente e verdadeiramente pelos interlocutores e o que eles falam. Em encontros pessoais de negócio, empregue a atenção na outra

pessoa, seja empático e deixe com que a linguagem corporal revele bem de você (GORDILLO, 2015)

Em Destino Negócio (Guia das empresas conectadas telefônica) (2015) destacam-se cinco sugestões que o profissional de negócios deve alterar para aperfeiçoar a maneira como o corpo fala:

1. Raciocinar o que almeja comunicar antes de se transmitir;

2. Colocar-se na condição do outro e dar o melhor de si;

3. Um mau período é sinal de que há alguma coisa para instruir-se;

4. O pensamento institui a realidade. Se confiar que é um extraordinário negociador, tem razão, e vice-versa;

5. “O mapa não é o território”. Essa máxima de PNL instrui que nem tudo o que acreditamos é fato e que têm olhares diferentes para mesma ocasião. Então, uma circunstância ponderada estressante poderia se transformar em uma ocasião de progresso, desenvolvimento e aprendizagem.

Em “A linguagem das emoções”, Paul Ekman (2011) explica como entender mais as emoções dos sujeitos e interagir com eles, recebendo influência, através da linguagem corporal:

A- Os olhos são a “janela da alma”. Segundo especialistas, quando os indivíduos estão interessados suas pupilas se dilatam. Por outro lado, elas se contraem quando estão abnegativas. Se você está observando as pupilas do negociador contrair, é hora de modificar os lances;

B- As mãos em forma de torre, como se estivesse em oração, tendem a ser um sinal

de ânimo e certeza. Mas ela ainda pode comunicar presunção ou altivez em alguns acontecimentos. Empregue com equilíbrio. Se você necessita revelar força, você pode aproveitar, mas não utilize se você está tentando auferir a confiança;

C- Os toques enganadores: Você se recorda dos 3 macacos do provérbio japonês que “não veem, não falam e não ouvem”? Quando o seu negociador fizer um aceno semelhante – um breve toque na boca, olhos ou ouvidos lembrem-se deles. Ele pode estar jogando para enganá-lo, segundo especialistas em linguagem corporal.

A falta de conhecimento do seu próprio corpo gera empecilhos para ser um profissional bem-sucedido, mas se ficar atento aos 3 sinais que referimos anteriormente e mantê-los em mente na próxima vez que você entrar em uma negociação de qualquer tipo, você pode ver que eles lhe oferecerão uma expressiva vantagem. Preste atenção a esses gestos simples diz Ekman (2011).

Destacados por Weil e Tompakow, (2015), algumas partes do corpo humano revelam muito a intenção das pessoas: a região ocular revela a atitude da mente; sobrancelhas abaixadas indicam reflexão, concentração, seriedade; sobrancelhas levantadas, surpresa, espanto e alegria; olhos brilhantes; entusiasmo e alegria; olhos baços: olhar de tristeza, cansado. O homem é um ser altamente perceptivo, com poucas observações é capaz de reconhecer uma situação favorável e desfavorável, tudo pode ser perceptível através da linguagem do corpo.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir das questões utilizadas nas entrevistas aos profissionais (quadro 2), foram reunidas as respostas de cada um e apresentadas a seguir.

Quadro- 2 questões da entrevista

1. Qual é a maior arma dos vendedores para você?
2. O que não pode faltar em uma boa negociação?
3. Como podemos interagir melhor com os clientes?
4. Que sugestão você tem para uma boa negociação?

Fonte: elaborado pelas autoras

### Entrevistada nº 1

1- Boa negociação, cada indivíduo se manifesta de uma maneira, quando empenhamos negócios com pessoas experientes o quadro é mais contundente e sempre mais difícil, tem um jogo em risco constante de manobras para tentar desequilibrar uma boa negociação, ambos os lados sempre querem obter um sucesso maior. Então é necessário se concentrar agir com a mente fixa no objetivo que se quer chegar.

2- Em uma boa negociação não se pode faltar o controle da mente e do corpo. A linguagem corporal se expressa muito mais rápido do que a linguagem oral e escrita, então precisamos estar atentos a cada movimento gestual que compõe esta negociação.

3- Podemos compreender melhor as emoções das pessoas e interagir com elas através da linguagem corporal, o contato físico. Um bom aperto de mão transmite segurança aos clientes e assim eles se deixam levar com mais facilidade. Já iniciamos a conquista, depois ganhamos espaço e maior liberdade de comunicação.

4- Tomar muito cuidado com o corpo, pois, ele deixa bem claro nossos sentimentos e opiniões. O cliente deve sempre estar à vontade para emitir suas vontades e desejos e através dessas nuances, criamos a melhor proposta que seja vantajosa para ambas as partes.

### Entrevistada nº 2

1- Para obtermos sucesso é necessário Autoconhecimento na negociação, precisamos estar seguros em relação aos procedimentos



que devem ser escolhidos, cuidar com os atalhos que podem ser de risco para a obtenção de sucesso máximo.

2- A linguagem verbal e não verbal, a linguagem deve ser clara e precisa, sempre procurando impactar o cliente, ele deve ser conquistado pela autoconfiança e se sentir seguro para se empreender um negócio. Devemos cuidar e estar atentos com os gestos que são realizados durante este processo.

3- Podemos iniciar pela cortesia, simpatia, conquistando segurança, apresentando boas propostas de negócio, devagar ir interagindo com elas observando a linguagem corporal utilizada, mesmo que seja de modo inconsciente e corresponder às expectativas propostas.

4- Iniciar a negociação olhando bem nos olhos e demonstrando muita segurança no que diz, ser verdadeira com a cliente, não criar expectativas falsas, negociar de modo justo para ambas

### Entrevistada nº 3

1- Entusiasmo para uma boa negociação, o primeiro encontro deve ser marcado de boa conduta parceria, disponibilidade, sinceridade e simpatia.

2- Uma linguagem clara e precisa, uma linguagem corporal que induz inconscientemente na relação com o negociador.

3- Conversar com firmeza sempre olhando nos olhos, sempre ir em busca dos desejos do cliente, corresponder com atenção a cada necessidade proposta

4- Sempre conhecer bem o produto, demonstrar sinceridade e firmeza no que diz e observar bem a linguagem verbal e não verbal, pois o corpo fala o que a mente pensa. Muitas vezes nossos gestos podem dar interpretações errôneas do que era desejado.

A fala é só mais uma das maneiras de expressão do ser humano, pois existem muitos outros elementos de revelação além da palavra.

De acordo com as entrevistas é possível dizer que a maior ferramenta dos profissionais que atuam em negociações é a junção de muitas habilidades aliadas a compreensão e utilização da linguagem corporal, tendo em vista que cada indivíduo reage de um modo diante dos fatos, mas que o corpo revela de modo inegável os sentimentos, sendo estes

bons ou ruins. Por isto, é preciso que os profissionais negociadores estejam atentos a todos esses detalhes, pois é possível interagir melhor com os clientes quando se busca ter maior compreensão quanto as emoções das pessoas, que são demonstradas através da linguagem corporal.

Ainda diante das respostas é possível se obter como sugestão para uma boa negociação, tomar muito cuidado com o corpo, com a postura, pois estes deixam bem claro as opiniões e sentimentos, inclusive alguns que não queremos demonstrar, ou seja, a sugestão é observar a si próprio e também a outra parte no que abrange a linguagem corporal na negociação, pois este fator pode ditar o sucesso ou o insucesso na hora de se negociar.

Segundo os autores Weil e Tompakow, (2015), é uma obrigação se observar o olhar, o sorriso e o posicionamento dos membros, das mãos e dos pés, porque essas posturas e expressões corporais estão impregnadas de significado. Pode-se depreender daí que essas maneiras de expressão corporal podem auxiliar na concretização de uma leitura da comunicação intrapessoal, interpessoal e intergruppal.

Os entrevistados mostram sintonia com o que os autores destacam, pois todos os 3 manifestaram em suas respostas questões de importância dos gestos, um bom aperto de mão que transmite segurança, olhar nos olhos da pessoa e principalmente o controle da mente e do corpo. Assim sendo, é aceitável assegurar que profissionais negociadores não podem se poupar da seriedade da linguagem

corporal e de seus resultados sobre as pessoas com as quais se relacionam.

Quando se aprende a prestar atenção na linguagem corporal e a interpretar corretamente a dos outros, passa-se a ter maior controle sobre as situações, pois se identificam sinais de abertura, de tédio, de atração ou de rivalidade e uma vez estes sinais identificados, possibilita-se tomar atitudes e ações adequadas que levam aos objetivos idealizados.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A combinação de todos os tópicos presentes neste artigo busca auxiliar a pessoa a alcançar o melhor nas negociações, respeitando o ambiente e os envolvidos. São práticas que vão se polindo com a experiência. A falta de conhecimento do seu próprio corpo gera empecilhos para ser um profissional bem-sucedido, então, quanto mais procurar o desenvolvimento pessoal, mais estabelecido será a marca pessoal que impacta positivamente. Observar na linguagem corporal de outros sujeitos e de si mesmo é benéfico, pois ela pode mostrar atributos e emoções. Este modo de conhecimento pode ser extraordinário em uma comercialização e, também, pode habilitar uma comunicação eficaz. Com este estudo, conheceu-se a seriedade da linguagem não verbal nos comércios e compreendeu-se por que se discursa que o corpo fala. É necessário estar atento nos acenos, olhares e estilo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONA, Caroline. **Negociação de sucesso: O uso das palavras e da linguagem corporal.** [S.l.: s.n.]: 2016. Disponível em: <  
<https://www.administradores.com.br/artigos/ca-reira/negociacao-de-sucesso-o-uso-das-palavras-e-da-linguagem-corporal/98689/>>.  
Acesso em: 20 Fev. 2018.

DESTINO NEGÓCIO. **O corpo fala: conheça a importância da linguagem corporal nos negócios.** 2015. Disponível em: <  
<http://destinonegocio.com/br/gestao/o-corpo-fala-conheca-a-importancia-da-linguagem-corporal-nos-negocios/>>, Acesso em: 20 Out. 2017.

EKMAN, Paul. **A linguagem das emoções: Revolucionare sua comunicação e seus relacionamentos reconhecendo todas as expressões das pessoas ao redor, tradução Carlos Szlak.** São Paulo: Lua de Papel, 2011.

FREUD, Sigmund. **Histeria** (1888). In: \_\_\_\_\_. Publicações pré-psicanalíticas e esboços inéditos. Rio de Janeiro: Imago, 1996. p. 77-96. (Edição Standard das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud, 1).

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GORDILLO, Enrique Gómez. **Gestão.** 13 jul. [S.l.: s.n.]: 2015. Disponível em: <  
<http://destinonegocio.com/br/gestao/o-corpo-fala-conheca-a-importancia-da-linguagem-corporal-nos-negocios/>>, Acesso em; 20 Fev. 2018.

MARQUES, José Roberto. **Programação neurolinguística,** [S.l.: s.n.]: 2018.

PIRES, Sergio Fernandes Senna. **O que é Comunicação Não Verbal?** Instituto Brasileiro de Linguagem Corporal. [S.l.: s.n.]: 2011. Disponível em <  
<https://ibralc.com.br/comunicacao-nao-verbal/>>, Acesso em: 20 Fev. 2018.

REICH, Wilhelm. **Análise do caráter**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

WEIL, Pierre. TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala**: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal, 74 ed. Petrópolis: vozes, 2015.