

Introdução

A Economia Comportamental tem como princípios epistemológicos a utilização concomitante das áreas da Psicologia e da Economia para explicar os comportamentos dos agentes econômicos. A construção da teoria se inicia na década 1950, com o avanço dos estudos na área de comportamento decisório, tendo como principal precursor Hebert Simon, nas décadas de 1970 e 1980. Com mais escopo teórico e com o avanço das teorias psicológicas cognitivas, os precursores da teoria econômica comportamental, Daniel Kahneman e Amos Tversky, trouxeram explicações cognitivas para o funcionamento psicológico da decisão individual, bem como mostraram quais os fatores que influenciam as decisões econômicas e os diferentes vieses e heurísticas desta nova teoria. A partir desta nova base teórica, procuraram-se novas formas de explicar o funcionamento da economia a partir de aspectos não racionais que podem influenciar a escolha dos indivíduos. Mais especificamente, a Economia Comportamental passou a explicar as decisões financeiras de sujeitos inseridos ou não em contexto de conhecimento técnico sobre um determinado assunto (BASSO; KIMURA e KRAUTER, 2006)

Tendo como fundamentos epistemológicos a psicologia cognitiva e elementos da teoria comportamental, diversos trabalhos procuram explicar o comportamento do indivíduo diante de diferentes decisões tomadas em ambientes com risco, com diferentes horizontes temporais, que podem trazer consequências financeiras e/ou comportamentais em sua trajetória

Yoshinaga e Ramalho (2014), por exemplo, verificaram que as hipóteses tradicionais presentes no modelo neoclássico de utilidade esperada, base teórica para diversos teoremas para a Hipótese de Mercados Eficientes, não conseguem explicar plenamente as decisões de agentes do mercado financeiro. Para tanto, utilizaram-se da Teoria da Perspectiva para identificar e explicar diferentes vieses de comportamento diante de diferentes processos de decisão envolvendo ganhos e perdas. Os resultados encontrados mostraram que boa parte das decisões tomadas pelo público amostral foi contrária aos fundamentos da Teoria da Utilidade Esperada (TUE).

O conhecimento do comportamento decisório dos indivíduos possui diversas aplicações práticas em Economia e Finanças. Tal conhecimento é relevante, pois possibilita que negociações sejam realizadas de uma maneira mais apurada e com mais eficácia. Além de fatores comportamentais que ultrapassam os princípios da racionalidade e são decisivos para o momento em que acontece a decisão. Desta maneira, uma análise completa, da situação, de aspectos emocionais, racionais e comportamentais se faz necessária.(Kanheman, 20020

A comunicação não verbal é parte importante de pesquisa desde BIRDWHISTELL (1985) antropólogo, pioneiro em entender movimentos e gestos realizados com o corpo que fazem parte da comunicação. Em suas pesquisas, este autor defende que o principal meio de comunicação é através da linguagem não-verbal. De acordo com seus estudos apenas 35% do significado social de qualquer interação corresponde as mensagens verbais e que pelo homem ser um ser multissensorial, esta forma de comunicação só passou a fazer parte do repertório humano

recentemente. Data-se que ela tenha se desenvolvido a cerca de dois milhões de anos, tempo esse necessário para que o cérebro tenha evoluído, e triplicado de tamanho.

Seguindo os preceitos de Birdwhistell, intensificaram as pesquisas nesta área. Mehrabian apud Peace (2005) apurou que em toda comunicação interpessoal cerca de 7% da mensagem é verbal (somente as palavras) 38% é vocal (tom de voz, inflexão e sons) e 55% é não-verbal. Desta maneira, podemos reiterar a importância do nosso corpo para a comunicação, tanto nossos gestos e postura, como nossas expressões.

Diante de tais afirmações, através de uma revisão de literatura, o presente artigo tem como objetivo servir de ponte entre as percepções dos indivíduos sobre a linguagem não verbal com a economia comportamental, nos contextos de negociações empresariais. Assume-se que o indivíduo racional tem todas as informações necessárias para tomar a decisão mais racional possível. Entretanto, a assertividade na decisão da negociação tem causa em diversos fatores que acontecem durante a comunicação e a interpretação do indivíduo.

2. Linguagem Corporal

É fato que a singularidade de cada indivíduo compõe uma variável importante e passível de análise. Em contramão com a teoria antropológica inicial, Ekman(1987) demonstra que apesar da construção social dos gestos para a comunicação, há porém, gestos corporais são universais, que foram adquiridos e mantidos evolutivamente, por questões de reprodução e sobrevivência. Como levantar e espalmar as mãos em gesto de paz, para mostrar que não estamos armados e simboliza rendição. (KANAZAWA, MILLER, 2006)

Entretanto, as expressões corporais devem ser sempre analisadas dentro de um determinado contexto e levando em consideração algumas características do indivíduo. De acordo com Weil e Tompakow(2007), e também Schelles(2008) para uma análise assertiva das expressões corporais, temos que observá-la levando em conta o ambiente, o contexto, a cultura e o caráter subjetivo. Se analisarmos o comportamento, de ficar próximo da outra pessoa em um evento social ou no trabalho, eles indicarão uma mensagem diferente em cada ambiente, e em cada cultura, mesmo sendo o mesmo comportamento de aproximação.

“O poder da comunicação consiste exatamente em que ela seja assertiva, e por mais clara que esta possa ser, sempre vai envolver subjetividade, pois este processo consiste em relações humanas, na qual tem como decodificador desta percepção os órgãos sensoriais: a visão, o tato, o paladar, o olfato e audição. As informações são recebidas e decodificadas, influenciadas pelas percepções individuais, do ambiente e das próprias sensações.” (SCHELLE, 2008, p. 2-3).

Partindo desta premissa, a nossa comunicação depende também, e muito, do nosso corpo. Como o ser humano é multissensorial, nossos gestos indicam mensagens, que podem ser, captadas por outros seres humanos que nos

relacionamos. (Silva, 2000) Por isso, para uma coerção verbal, para transmitir uma mensagem de modo efetivo, é necessário que nossa expressão oral esteja em sincronia com a expressão do nosso corpo. E isso indica gestos em geral (movimentos corporais), tom de voz, inflexões e sons. (Schubert, 2009)

A partir destes estudos que tem como análise a comunicação não verbal, também existem os estudos das expressões faciais, e o começo do estudo científico das expressões faciais, como complemento da comunicação não verbal, ganhou impulso na publicação do livro de Charles Darwin “*The Expression of emotion in the man and animal*” conhecida como “A Origem das Espécies”. Nesta obra, Darwin (1859) sugere que os comportamentos de expressões específicas e de respostas fisiológicas (movimentos corporais) foram evolutivamente apropriados, tentou provar sua teoria sobre as expressões faciais, obtendo relatos em diferentes partes do mundo. O que futuramente seria a base para as pesquisas científicas sobre as mesmas. (Baum, 2003)

3. Expressões faciais

A luz da psicologia comportamental foi descoberto que, de alguma forma o nosso corpo tem a capacidade de se comunicar, em uma relação direta com o nosso cérebro. Nesta capacidade, de se comunicar, verifica-se que nós temos a capacidade de mostrar nossas emoções em expressões faciais. Estas expressões, se dão através de impulsos elétricos que o cérebro manda diretamente para os músculos da face, esses impulsos estão diretamente ligados ao sistema límbico, ou seja, o impulso gerado pelo cérebro é, neste caso, necessariamente uma emoção que será expressa em uma expressão facial. (Ekman , 1987,1996,2002,2007)

Estudos sobre nossa comunicação não verbal, expressão facial, mostraram que nossa face tem cerca de quarenta e três músculos e a capacidade de apresentar mais de dez mil expressões faciais. (Ekman , 2007)

Ao pensar na comunicação não verbal facial, é preciso pensar em como e quais são os sinais em forma de mensagem que a face pode passar. Ao estudar isto, Ekman organizou em quatro categorias os sinais que a face pode transmitir:

“Sinais Fixos: não mudam ou se alteram muito pouco. Durante a vida das pessoas, como por exemplo, formato dos componentes faciais, pigmentação da pele

Sinais lentos: modificam-se gradativamente com o passar do tempo, por exemplo, flacidez, rugas, manchas.

Sinais rápidos: decorridos de contrações musculares, caracterizam-se por durarem curtos períodos, podendo ser muitas vezes sutis ou imperceptíveis, porém sempre reversíveis, como por exemplo, as expressões faciais, os movimentos faciais, tamanho das pupilas.

Sinais artificiais: usados para modificar sinais fixos ou lentos, aumentando atratividade, como por exemplo, óculos, perucas, operações plásticas (...)” (CARAMASCHI , 1997, p. 23).

Como as expressões faciais de emoção são extraídas a partir dos sinais rápidos, e que, estas têm uma função de comunicação, mesmo sendo espontânea, ligada a emoção ou substituindo a comunicação verbal. A partir de estudos foram descobertas funções e variações para as expressões. Como sinal rápido e espontâneo, temos o exemplo da dilatação ou contração da pupila. Eckhard Hess, do Departamento de Psicologia da Universidade de Chicago, descobriu através da pupilometria que o tamanho da pupila aumenta de acordo com o grau de excitação da pessoa. Hess descobriu que ao apresentar imagens sensuais para heterossexuais de pessoas do sexo oposto as pupilas se dilatam e diante de imagens sensuais de pessoas do mesmo sexo as pupilas se contraem.

Essas expressões são manifestações não-conscientes das nossas emoções na forma de expressões faciais. Essas expressões são divididas em fundamentais, como uma herança genética (filogênese), que de acordo com Eibit-Elbesfeldt são necessários três requisitos, ser apresentadas por culturas diferentes e por culturas primitivas e isoladas, ocorrer em pessoas sensorialmente privadas como surdo-cegos ou com degeneração cerebral grave e ocorrer em crianças muito jovens, antes que tenha influência da cultura. Essas expressões fundamentais são correspondentes a sete emoções básicas ou puras. Alegria, tristeza, raiva, medo, surpresa, nojo e desprezo. Ekman faz menção ao tempo de duração da expressão facial, de 1 à 4 segundos, segundo o autor cada emoção pura tem uma duração diferente, por exemplo, o medo e surpresa tem uma duração de um segundo, enquanto alegria dura entorno de 3 segundos, por isso Ekman estipulou que as expressões duram em média 2 segundos, dependendo da intensidade, do contexto e da emoção expressada.

As expressões “não-fundamentais” são aquelas em que o indivíduo influenciado pela cultura, e pelas mudanças ambientais (ontogênese). Interferiu sobre a maneira de expressar e suas características de expressão, por isso ocorrem variações da expressão facial, como as famílias de expressões. De acordo com Ekman, na face existem três regiões que tem relativa independência sobre as expressões de emoção: Testa/sobrancelhas; Olhos/pálpebras/raiz do nariz e boca/queixo. Por isso, ao estabelecer as sete emoções básicas para as expressões fundamentais, foi estudado também as expressões parciais, que podiam aparecer ou controladas ou mistas com outras expressões de emoções.

4. Microexpressões faciais

Sobre expressões faciais, Ekman denominou uma nova variação de expressão facial, o que foi denominada de microexpressões faciais. Dentro da definição de microexpressões faciais, existem duas categorias, as das microexpressões como tensão muscular e o das microexpressões micromomentâneas. Essas microexpressões seriam, impulsos elétricos ocasionados pelo cérebro diretamente para os músculos da face, produzindo assim, a expressão facial, porém essas expressões podem ser ou não visualizadas. Entretanto, há nos músculos faciais tensões musculares, que geram uma diferença de potencial elétrico no músculo após o envio do impulso elétrico da face pelo cérebro. Porém, a captação deste impulso só é confirmada através de eletrodos colocados nos músculos da face.

Já a segunda definição para as microexpressões, as micromomentâneas, são expressões, visíveis, que duram de 1/5 a 1/15 de segundos (Ekman 2009). Um fato interessante é que, as microexpressões faciais seriam impossíveis de serem escondidas ou mascaradas, pelo fato de serem impulsos elétricos diretamente vindos do sistema límbico, são as expressões puras.

Sobre expressões faciais sabe-se que uma emoção é quase sempre pareada com uma expressão facial, ou seja, uma expressão facial ocorre por causa de uma emoção, porém estudos de Ekman e de pesquisadores contemporâneos revelam a importância das microexpressões e como elas são capazes de influenciar as outras pessoas. Por exemplo, de acordo com Ekman ao fazer o estudo de expressões de tristeza, ao ver e representar muitas destas expressões, Ekman relata se esgotar emocionalmente durante suas pesquisas. E em relação ao artigo *Presidential speechmaking style: emotional response to micro-expression of facial affect* (SCHUBERT, 2009) ao apresentar o discurso do Bush, sem as microexpressões, retiradas pelos autores, os sentimentos aversivos aumentavam em relação a ele, e com as microexpressões esses sentimentos aversivos não apareciam, o que denota a importância das microexpressões faciais para a coerção do verbal.

Outro fator importante sobre as expressões “não-fundamentais” é o fenômeno chamado de mascaramento das expressões de emoções (EKMAN, 2007). Isso consiste em que; o indivíduo ao notar que é produzida uma emoção no seu cérebro e assim em sua face aparece uma expressão facial não-consciente ou/e uma microexpressão, porém sabendo que essa pode ser uma reação negativa para ele, naquele contexto, ele tem a capacidade de mascarar a sua expressão, usando outra forma de expressão facial misturada a expressão verdadeira ou neutralizar aquela expressão facial que seria genuína (PORTER; BRINKE, 2008). Ainda assim, de acordo com Jackson, Malmstadt, Larson e Davidson (2000) essa capacidade de controle é consciente, portanto a verdadeira emoção expressa por ele, que é não consciente, não é por ele “controlada”, ou seja, passível de análise e notável sob a forma de algum equipamento ou de uma percepção extremamente apurada, também podemos falar de um regulamento e uma supressão das respostas emocionais ocasionadas por algum fator.

Através deste mecanismo de mascaramento, podemos nos focar na outra parte que este trabalho visa analisar, que é a questão de como essa comunicação torna-se importante nas relações nas organizações atualmente.

5. Economia Comportamental

5.1 Referencial Teórico

É notório o fato de que ao longo da teorização sobre o processo decisório, este sofreu diversas transformações devido às dificuldades em avaliar os comportamentos dos agentes econômicos, tanto nos aspectos macro, meso e microeconômicos. Assim, as suposições neoclássicas do princípio de racionalidade substantiva, na escolha maximizada

da utilidade e preferências estáveis, propiciam questionamentos sobre sua fundamentação teórica, dando espaço para outros embasamentos, tais como a Economia Comportamental. (BERGER; PESSALI, 2010)

A Economia Comportamental tem como princípios epistemológicos a utilização concomitante das áreas da Psicologia e da Economia para explicar os comportamentos dos agentes econômicos. A construção da teoria se inicia na década 1950, com o avanço dos estudos na área de comportamento decisório, tendo como principal precursor Hebert Simon, nas décadas de 1970 e 1980. Com mais escopo teórico e com o avanço das teorias psicológicas cognitivas, os precursores da teoria econômica comportamental, Daniel Kahneman e Amos Tversky, trouxeram explicações cognitivas para o funcionamento psicológico da decisão individual, bem como mostraram quais os fatores que influenciam as decisões econômicas e os diferentes vieses e heurísticas desta nova teoria. A partir desta nova base teórica, procuraram-se novas formas de explicar o funcionamento da economia a partir de aspectos não racionais que podem influenciar a escolha dos indivíduos. Mais especificamente, a Economia Comportamental passou a explicar as decisões financeiras de sujeitos inseridos ou não em contexto de conhecimento técnico sobre um determinado assunto (BASSO; KIMURA e KRAUTER, 2006)

Tendo como fundamentos epistemológicos a psicologia cognitiva e elementos da teoria comportamental, diversos trabalhos procuram explicar o comportamento do indivíduo diante de diferentes decisões tomadas em ambientes com risco, com diferentes horizontes temporais, que podem trazer consequências financeiras e/ou comportamentais em sua trajetória.

Yoshinaga e Ramalho (2014), por exemplo, verificaram que as hipóteses tradicionais presentes no modelo neoclássico de utilidade esperada, base teórica para diversos teoremas para a Hipótese de Mercados Eficientes, não conseguem explicar plenamente as decisões de agentes do mercado financeiro. Para tanto, utilizaram-se da Teoria da Perspectiva para identificar e explicar diferentes vieses de comportamento diante de diferentes processos de decisão envolvendo ganhos e perdas. Os resultados encontrados mostraram que boa parte das decisões tomadas pelo público amostral foi contrária aos fundamentos da Teoria da Utilidade Esperada (TUE).

O conhecimento do comportamento decisório dos indivíduos possui diversas aplicações práticas em Economia e Finanças. Tal conhecimento é relevante, pois possibilita que investimentos sejam realizados de uma maneira mais específica, de acordo com o perfil de risco de investidores; que o planejamento financeiro seja realizado de maneira a satisfazer as necessidades temporais e de aversão a riscos dos indivíduos.

5.2 Descrição psicológica do comportamento

Através da Psicologia Cognitiva os processos mentais dos indivíduos podem ser explicados através de diversas fases que o auxiliam no processamento de informações e tomadas de decisão, estes processos cognitivos auxiliam o sujeito nas tarefas e tem um modo de funcionamento, que são divididos em quatro etapas: entrada, representação,

processamento e saídas (Neisser, 1967). Kanheman e Tversky (2012) explicam os processos psicológicos em dois sistemas, utilizando apoio de outras teorias psicológicas.

Nas obras de Kanheman e Tversky (1974, 1977, 1979, e 2012) os processos mentais são divididos em 2 sistemas: sistema 1 e 2. O primeiro é classificado como intuitivo, e o outro como racional. Kanheman (2012) descreve que “*O sistema 1 opera automaticamente e rapidamente com pouco ou nenhum esforço e nenhuma percepção de controle voluntário*”. Enquanto que, “*O sistema 2 aloca atenção nas atividades mentais laboriosas que o requisitam, incluindo cálculos complexos. As operações do Sistema 2 são muitas vezes associadas com experiências subjetivas anteriores de atividade, escolha e concentração.*” Kanheman (2012, p. 29).

A partir desta distinção entre os dois sistemas Kanheman (2012) ainda atribui características e atividades que são predominantes nos sistemas. Exemplificando as características do sistema 1.

“Gera impressões e inclinações quando endossados pelo Sistema 2, tornam-se crenças, atitudes e intenções. opera automática e rapidamente com pouco ou nenhum esforço, sem nenhum senso de controle voluntário. pode ser programado pelo sistema 2 para mobilizar a atenção quando um padrão particular é detectado. executa reações especializadas gera intuições especializadas, após treinamento adequado. cria um padrão coerente de ideias ativadas na memória associativa. liga uma sensação de conforto cognitivo com ilusões de veracidade sentimentos prazerosos e vigilância reduzida. distingue o surpreendente do normal. infere e inventa causas e intenções. é propenso a acreditar e confirmar. exagera consistência emocional (efeito halo) foca na evidência existente e ignora a evidência ausente. gera conjunto limitado de avaliações básicas. representa conjunto por normas e protótipo, não integra. equipara intensidade entre escalas... calcula mais que o pretendido. às vezes substitui uma questão difícil por uma fácil.(heurísticas) é mais sensível a mudanças do que a estados. (teoria da perspectiva) reage mais com mais intensidade a perdas do que ganhos (aversão a perda) Contextualiza os problemas de decisão estritamente, em isolamento uns dos outros.” (KANHEMAN, 2012, p. 136).

O behaviorismo tem uma contribuição importante para o que se define como comportamento público e privado, como por exemplo, o pensamento e a fala. O que determina uma distinção entre o objetivo e subjetivo, já que o evento natural no ambiente ocorre como um fato objetivo chega ao indivíduo que o percebe subjetivamente e interpreta este estímulo. (BAUM, 2008) É a importância da sensibilidade do sujeito ao ambiente e aos estímulos que são apresentados ao mesmo no processo de interação. Skinner (1969) define que eventos objetivos e públicos são percebidos pelo indivíduo, tornam-se privados e subjetivos, assim fazem parte do processo decisório percepção-avaliação e escolha do sujeito ou agente econômico e evidenciados novamente.

Simon (1950) desenvolve a teoria da racionalidade limitada onde existem limitações cognitivas e também emocionais. A cognição é descrita por ele como um conhecimento adquirido e emoção como uma etapa mais primitiva

que embasa a cognição, o que por sua vez, torna impossível uma racionalidade plena. Partindo do princípio que o processo decisório se dá em três fases (percepção-avaliação-escolha), se a percepção nunca é exata, isenta ou imparcial, as outras etapas também serão enviesadas o que acabará por limitar a escolha a uma escolha não racionalmente plena (MACEDO, 2003).

Neste ponto, a abordagem explica a conduta do sujeito mediada pelo sistema cognitivo e como o mesmo processa as informações de acordo com uma leitura subjetiva, na qual a intuição e a emoção tem um papel. Desta forma, é comum que o agente econômico cometa erros ao avaliar as informações (BAZERMAN e NEALE, 1998)

5.3 Vieses e Heurísticas

Na percepção, memória e avaliação de dados, as decisões pessoais são baseadas em crenças sobre a probabilidade a respeito de eventos incertos. Os indivíduos se baseiam em princípios heurísticos para reduzir a complexidade das tarefas de avaliar probabilidades e prever valores. Desta forma, tornam operações de julgamento mais simples, o que pode levar a erros sistemáticos de julgamentos, falta de precisão e isenção, o que consequentemente pode ser classificado como armadilhas cognitivas e emocionais. (MELLO, 2007)

Kanheman e Tversky (2012) determinam em sua teoria, três grandes grupos de heurísticas que induzem a vieses: i) representatividade; ii) disponibilidade e, iii) ajustamento e ancoragem. Tais heurísticas são comumente utilizadas para avaliar objetivamente comportamentos em pesquisas científicas.

A heurística de representatividade é definida quando há determinada avaliação da probabilidade, evento ou objeto pertencer ou ser similar a uma classe ou ao processo. A disponibilidade se caracteriza pela avaliação de exemplos e cenários relativos às suas frequências de acontecimentos, e o quão prováveis estas seriam, baseadas na facilidade da lembrança de respectivas ocorrências. De acordo com Kanheman (1977) apud Baratella (2007) e Bogea e Barros (2008), a heurística de ancoragem e ajustamento faz com que as análises e julgamentos sejam realizados a partir de uma referência, no qual se iniciam estimativas que podem ou não ter relação com os eventos finais, porém incidem sobre a decisão ou resultado final.

Definindo estas três heurísticas, Kanheman e Tversky (1979) fizeram uma pesquisa para estudar alguns vieses que aparentemente interferem no processo decisório, tais como os efeitos certeza, reflexão e disponibilidade. Ainda com base na teoria da economia comportamental existem outros grandes vieses que interferem no comportamento que serão analisados no presente trabalho, tais como: ancoragem, excesso de confiança, calibragem (e descalibragem), e tendência à regressão à média.

O viés de efeito de confiança pode ser observado de diversas maneiras e possui diferentes características que Kanheman (2012) trata como ilusão de compreensão (compreensão de todas as informações do passado para a melhor escolha futura) e a ilusão de validade (crença subjetiva em que tentativas aleatórias e previsões são tomadas como

probabilidades certas). Outros autores descrevem a ilusão de controle como sendo um comportamento no qual um agente possui percepção de que detém o controle e a direção sobre determinados resultados, considerando assim uma probabilidade de sucesso maior do que a probabilidade objetiva pode garantir (CRUZ JR., 2009; MENDES-DASILVA; YU, 2009). Já a análise da descalibragem nada mais é do que uma construção equivocada e imprecisa de expectativas dos agentes econômicos relacionadas ao futuro.

Outro viés que também é presente no processo decisório é chamado de tendência de regressão à média, que é caracterizado com o sendo flutuações de um processo aleatório. Este fato foi descoberto por Francis Galton, em 1886, e foi assim evidenciado por Kahneman e Tversky, em 1981. De acordo com Kahneman (2012) tal viés pode ser a causa de interpretações equivocadas de eventos e tomadas de decisões do sujeito.

6. Teoria da perspectiva

Segundo a teoria da utilidade esperada (TUE), a utilidade de um ganho é aferida comparando-se as utilidades de dois estados de riqueza. A teoria microeconômica clássica parte da premissa de que as pessoas são avessas ao risco e totalmente racionais. Além disso, os mercados são considerados eficientes, e os consumidores possuem todos os dados necessários para realizarem a escolha mais racional possível, maximizando assim, sua utilidade esperada (YOSHINAGA; RAMALHO, 2014).

Comparando as premissas da TUE, com a realidade, Kahneman e Tversky (1979) enxergaram uma possível falha, e partindo desta premissa, desenvolveram a chamada teoria da perspectiva que contrasta, de certa forma, com o modelo racional. De acordo com tais autores, quanto mais complexas forem as decisões, e quanto mais sérias forem suas consequências no curto e/ou no longo prazo, mais vale a pena o indivíduo examinar suas possibilidade à heurística, e consequente vulnerabilidade a vieses. Ou seja, limitações cognitivas e emocionais podem tornar as escolhas inconsistentes.

De acordo com a Teoria da Perspectiva desenvolvida por Kahneman e Tversky (1979), quando o indivíduo for confrontado com situações matematicamente equivalentes, as pessoas tomam decisões diferentes, com base na maneira como são descritos os problemas. Além disso, o indivíduo reage distintamente frente a situações de perdas e ganhos, conforme estas sejam apresentadas, mesmo que a realidade real e as probabilidades sejam idênticas (KANHEMAN, 2012). Segundo Yoshinaga e Ramalho (2014), ao contrário do determinado pela teoria tradicional, as pessoas tendem a atribuir pesos diferentes para ganhos e perdas, o que indica aversão à perda, diferente a ganhos.

A assimetria entre os pesos atribuídos a ganhos e perdas pode ser observada no Figura 1, que representa a função hipotética de valor da Teoria da Perspectiva. Nota-se que a curva é côncava no domínio dos ganhos, a exemplo do que ocorre com a função valor da Teoria da Utilidade Esperada, porém é convexa no domínio das perdas.

Figura 1 – Função valor.



Fonte: Tversky e Kahneman (1984)

A Teoria da Perspectiva (TP) tem como características duas fases no processo de escolha: a fase inicial de edição, onde é realizada a análise preliminar das perspectivas oferecidas; e a segunda faz, de avaliação, onde o valor mais alto é escolhido, o que se reflete na última etapa de decisão. A função de valor é definida por desvios em relação a um ponto de referência, é geralmente côncava para ganhos e convexa para perdas, o que resulta em um valor absoluto maior de utilidade para perdas do que para ganhos.

A TP aborda ainda a presença de certos vieses (efeitos) no comportamento decisórios. Dentre eles, os mais abordados na literatura econômica são: efeitos certeza, reflexão, isolamento.

O chamado efeito certeza é encontrado quando indivíduos subvalorizam possibilidades altamente prováveis e atribuem maiores pesos a eventos certos, em relação aos pesos atribuídos a eventos possíveis. Quando os mesmos indivíduos enfrentam opções de ganhos com baixas probabilidades, a maioria escolhe alternativas que oferecem maiores ganhos. (KANHEMAN, TVERSKY, 1979)

O efeito reflexão é identificado quando a possibilidade de ganhar é apenas possível, mas não certo, e os sujeitos preferem não arriscar. Por outro lado, quando a possibilidade de perder existe, a escolha é mais propensa ao risco. Desta maneira, é possível afirmar a existência de aversão a risco diferente no domínio dos ganhos e no domínio das perdas. Ou seja, há “tendência de aversão ao risco no domínio dos ganhos e propensão ao risco no domínio das perdas, com maior valorização das perdas, em relação aos ganhos” (YOSHINAGA; RAMALHO 2014)

Por fim, o efeito disponibilidade é observado quando o indivíduo faz escolhas inconsistentes diante de alternativas que representam ganhos e perdas. Neste efeito é possível observar que os indivíduos descartam componentes probabilísticos, racionais e comandados pelo sistema 2, e traçam o caminho mais curto e menos trabalhoso perante escolhas de ganhos e perdas. (BARATELLA, 2007)

7. Relações Sociais

É possível afirmar que historicamente o homem foi cada vez mais formando grupos maiores e assim convivendo com um número maior de pessoas e de situações. Com o agrupamento de indivíduos com diferentes variedades de comportamentos e conhecimentos fez com que fosse criada e introduzida, nos coletivos e posteriormente nas sociedades, a linguagem oral e escrita. Devido a estas mudanças estruturais da forma de como viviam os homens foi necessário que se elaborassem regras que subsidiariam os comportamentos dos homens nas suas relações sociais. Estas regras que estruturam as sociedades aparecem na forma de cultura, religião, leis, ambientes de trabalho entre outras.

De acordo com Skinner (2003) os homens já nascem com certos comportamentos que servem a sobrevivência e a reprodução. Também que o mesmo é capaz de aprender certos comportamentos, como os de comunicação não-verbal, oral e escrito. O aprendizado de novos comportamentos só é possível devido à transmissão de conhecimentos entre as gerações. De acordo com Baum (2006) Skinner vai além dizendo que para que um comportamento possa ser considerado, parte de um comportamento, do grupo característico, o mesmo precisa ser reforçado por indivíduos para outros. Por exemplo, em um ambiente de trabalho é preciso se vestir adequadamente, com terno e gravata ou é necessário cumprimentar a todos de seu ambiente de trabalho. Portanto, é fato que existe uma transmissão cultural entre as pessoas de um determinado grupo e entre um determinado período.

Conseqüentemente chega-se a conclusão que é possível transmitir comportamentos geneticamente ou culturalmente, mas que a evolução da cultura é mais rápida que a evolução genética, pois ao longo da vida o homem é exposto mais a cultura, quanto à transmissão genética acontece apenas em determinado momento da vida do sujeito.

(...) A transmissão cultural permite que novos traços substituam os velhos, até mesmo em uma grande população, no espaço de apenas alguns anos. Às vezes, a velocidade da evolução cultural, relativamente à da evolução genética, cria problemas: como exemplo temos nossos problemas atuais que vão desde as conseqüências da ingestão de açúcar até o uso de armas nucleares. As práticas de fabricação de açúcar e de armas nucleares evoluíram muito rápido para que os genes subjacentes a nossa atração pelo gosto doce e a nossas tendências agressivas tenham sofrido uma diminuição no conjunto gênico populacional. Em vez disso, outras práticas culturais evoluíram para compensar os efeitos ruins daqueles primeiros genes. Fazemos dieta e escovamos os dentes; participamos de debates sobre questões de desarmamento e paz. (BAUM, 2006, p. 274).

De acordo com Burke (2003) estamos vivendo hoje em uma sociedade pautada em conhecimento e informação. Diferente de épocas passadas. O que é plausível se analisarmos os avanços tecnológicos constantes das formas de transmissão de cultura, de possibilidades de comunicação, como por exemplo, a internet. Mudanças estas que ocorreram aumentaram as possibilidades de se comportar no mundo em diferentes tipos de ambiente. Nosso foco é

analisar que estes avanços tecnológicos, esta evolução cultural, alteraram as formas possíveis de se relacionar socialmente, tanto no ambiente profissional como pessoal.

8. Ambiente Organizacional e a Comunicação não-verbal

O ambiente organizacional é notoriamente diferente de outros ambientes em que o indivíduo se relaciona. Mesmo nos ambiente organizacionais existem diferenciações dependendo da função exigida pela organização. Porém, em diferentes ambientes e funções existem regras e convenções sociais que delimitam que ações comportamentais são assertivas ou não naquele ambiente. De acordo com Rims e Masters(1983) o comportamento assertivo pode ser caracterizado de três maneiras:

“1. O comportamento assertivo é o comportamento inter-pessoal envolvendo a expressão honesta e relativamente direta dos pensamentos e sentimentos.

2. O comportamento assertivo é socialmente apropriado.

3. “Quando uma pessoa está se comportando assertivamente, os sentimentos e bem-estar dos outros são levados em consideração.” (Rimm, Masters, p.67).

O comportamento assertivo descrito é válido para todos os âmbitos da vida do indivíduo. Porém, é no ambiente organizacional com suas diferentes regras e convenções sociais que analisaremos a necessidade de ter um comportamento assertivo do indivíduo.

Considerando que em uma relação interpessoal mais da metade é não verbal é necessário que o indivíduo tenha um repertório adequado, não verbal neste ambiente. Tanto para identificar estes aspectos na outra pessoa, como para, utilizar estes recursos não verbais para sua comunicação. Por exemplo, para ter uma comunicação oral adequada e honesta é preciso que se tenha uma coerência entre suas expressões corporais e faciais e o que se está falando. Se for necessário apresentar uma nova proposta de oportunidade para os diretores da empresa é preciso se mostrar aberto e otimista na sua linguagem não verbal também, assim as chances das propostas forem aceitas é maior. Ou se em uma reunião, o indivíduo tem problemas com o chefe é preciso saber que naquele contexto ambiental, se ele não mascarar sua expressão facial de descontentamento, que surge devido ao seu sentimento de descontentamento, pode vir a sofrer conseqüências sociais significativas, como ser despedido.

9. Negociações empresariais em Ambientes Organizacionais

É de fundamental importância citar também que é no ambiente organizacional que ocorrem as negociações empresariais. De acordo com Acuff apud Martinelli (2002) negociação pode ser conceituado como um processo comunicativo em que diferentes idéias e necessidades sejam acordadas satisfatoriamente por ambas as partes. Desta

maneira, é notório que o comportamento assertivo e a coesão adequada da linguagem verbal e não verbal é fundamental para o êxito, neste campo organizacional.

“Outros aspectos importantes que estão por trás dessa definição são aqueles ligados a questões comportamentais. Segundo Acuff, negociação tem muito a ver com o outro lado, sentir-se bem com o resultado da negociação, ou seja, existe uma preocupação muito grande em satisfazer as necessidades do outro, deixando-o contente(..)” (Martinelli 2002, p.3).

Partindo deste princípio observamos que a argumentação e a elaboração de estratégias são ferramentas fundamentais para o sucesso de uma negociação. Focando o fator argumentativo, observamos que, nossa comunicação é mais da metade não verbal (Peace, 2005) e que identificação dos comportamentos e expressões nas relações interpessoais é fundamental para as nossas comunicações. Desta maneira, se ao negociar influenciarmos o comportamento da parte oposta, o uso da comunicação não verbal, sincronizada a comunicação verbal, clara e objetiva é uma ferramenta importante no êxito de nossas negociações. Já que para Nieremberg (1981) a comunicação é um elemento comportamento humano.

De acordo com Matos (2003) uma das etapas da negociação requer uma preparação psicológica, técnica e de observação da cultura e de valores. Assim, Martinelle (2006) descreve que dentro deste contexto organizacional gerenciar uma negociação se expressa claramente em saber ouvir e se comunicar da maneira e no momento correto. O que influencia no êxito da negociação.

10. Considerações Finais

Desta maneira é possível afirmar que a importância da comunicação não verbal, torna-se fator fundamental nas relações sociais de todos os tipos e principalmente nas relações sociais nos ambientes organizacionais. O estreitamento entre a comunicação não-verbal e a comunicação oral é visível, dada a importância das expressões faciais e microexpressões para a comunicação interpessoal e conseqüentemente para a coerção verbal. (SHUBERT, STEWART, WALLER, 2009)

Porém, devido às constantes evoluções culturais e as mudanças relativas à comunicação no mundo, avanços tecnológicos, que facilitam a comunicação interpessoal, estas possivelmente acabam por criar um déficit comportamental aparente nos indivíduos. Como por exemplo, dificuldade e confusão de como gerenciar uma comunicação interpessoal assertivamente no ambiente organizacional ou mesmo em diferentes contextos e ambientes da vida do indivíduo. Podendo chegar até a desenvolver comportamentos psicopatológico nestes indivíduos, como fobias sociais, devido às conseqüências seriamente punitivas e destrutivas que os mesmos possam vir a sofrer. (RIMM, MASTERS, 1983)

Outro importante fato é a perspectiva do indivíduo para os ganhos e perdas que acontecem durante uma negociação, o fato do processo decisivo ser embasado por aspectos racionais e emocionais, uma análise conjunta das percepções comportamentais do sujeito, como a análise corporal, o conhecimento técnico sobre o fato negociado e a apreciação das heurísticas propostas pela Teoria da Perspectiva podem fazer com a sua negociação seja bem sucedida e que a melhor estratégia possa ser utilizada.

É fundamental que repertórios comportamentais sociais, estratégicos e de linguagem não verbal, sejam constantemente ensinados e aprimorados pelos indivíduos que realizam estas práticas de negociação. Apesar de alguns serem inatos, suas execuções denotam diversos sentidos em diferentes contextos, nos casos dos comportamentais (Ekman, 2007) Para que não ocasione uma confusão relativa à como gerenciar relacionamentos interpessoais, e tomar a melhor decisão para determinada empresa, em seus diferentes ambientes. Assim o sujeito pode ser bem sucedido em suas escolhas e escolher a melhor opção fazendo uma análise completa da situação.

Referencias Bibliográficas

BARATELLA, F. **Excesso de confiança : estudantes versus gerentes**, dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, 2007.

BAUM W. **Compreender o Behaviorismo**; 2º edição, Ed. Artmed, 2006.

BAZERMAN, M. H.; MOORE, D. **Processo decisório**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

BURKE P. **Uma história social do conhecimento**; de Gutenberg a Diderot. Ed. Jorge Zahar, 2003.

CARAMASCHI S. **O conhecimento das expressões faciais de emoções: Tarefas de julgamento, reconhecimento, descrição e produção**; tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 1997.

Cruz Junior, J.C. (2009). **Are Brazilian Corn Farmers Overconfident About Prices?** Paper presented at the Agricultural & Applied Economics Association Annual Meeting, Milwaukee, Wisconsin, July 26-28, 2009

EKMAN P. **Emotion Revealed**; second edition, Ed. Henry Holt and Company, 2007.

EKMAN P. **Telling Lies**; Third edition, Ed. Norton and Company, 2009.

JACKSON D., MALMSTADT J., LARSON C., DAVIDSON R.; **Suppression and enhancement of emotional responses to unpleasant pictures**; *PsychoPsychology*, 512-522, 2000.

KANAZAWA S., MILLER A.; **Por que homens jogam e mulheres compram sapatos**; primeira edição, Ed. Prestígio, 2006.

KAHNEMAN, D. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

- KIMURA, H.; BASSO, L. F. C; KRAUTER, E. **Paradoxos em finanças: teoria moderna versus finanças comportamentais**. Revista de Administração de Empresas – RAE, São Paulo, v. 46, n. 1, p. 41-58, 2006.
- MACEDO, M. A. S., ALYRIO, R. D e ANDRADE, R. O. B. **Julgamento Intuitivo e Aspectos Cognitivos no Processo Decisório**. Anais do XVI Congresso Latino-Americano de Estratégia (SLADE 2003). Lima/Peru: SLADE, 2003.
- MARTINELLI, D. P.; **Negociação empresarial: enfoque sistêmico e visão estratégica**. Manole, 2002.
- MARTINELLI, D. P.; **Negociação, administração e sistemas: três níveis a serem inter-relacionados**. Revista Administração, V. 41, n.4, p. 353-368, 2006.
- MATOS F. ; **Negociação: modelo de estratégia e estudos de caso**. Reichmann & Affonso Editores, 2003.
- MELLO, V; **Psicologia Econômica: origens, modelos, propostas**. Tese de doutorado, Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia Social. PUC-SP. São Paulo, 2007.
- PEASE A. **Desvendando os segredos da linguagem corporal**; Ed. Sextante, 2005.
- PORTER S., BRINKE L. **Reading Between the lies**; Psychological Science, 2008.
- RIBEIRO, D. P. C; **Prospect theory, diversificação ingênua e propensão a risco de especialistas em mercado: evidência empírica no Brasil**. 2010. 55 f. Dissertação (Mestrado em Finanças e Economia Empresarial) - Escola de Pós-Graduação em Economia, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2010
- RIMM, D. C. & MASTERS, J. C. **Terapia Comportamental Técnicas e Resultados Experimentais**; São Paulo: Ed. Manole, 1983.
- ROMANO, C. C. **A expressividade do docente universitário durante sua atuação na sala de aula: análise dos recursos verbais utilizados e suas implicações para a enfermagem**; *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [online]. 2011, vol.19, n.5, pp. 1188-1196. ISSN 0104-1169.
- SHELLES S. **A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações**; Revista Esfera, n°1, jan/jun, 2008.
- SHUBERT J., STEWART P., Waller B.; **Presidential speechmaking style: emotional response to micro-expression of facial affect**; Springer Science+ Business Media, 2009.
- SILVA, L. M. G. **Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal**; *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [online]. 2000, vol.8, n.4, pp. 52-58. ISSN 0104-1169.
- SILVEIRA, R. L. F. da; MAIA, A. G.; SAES, M. S. M.; CRUZ JÚNIOR, J. C. **Excesso de confiança em relação aos preços de vendas: um estudo entre cafeicultores**. Revista de Administração da Universidade de São Paulo, v. 48, n. 3, p. 399-408, 2013.

SKINNER B. **Ciência e Comportamento humano**; Ed. Martins Fontes, 2007.

TVERSKY, A. **Features of similarity**. **Psychological Review**, vl. 84, pg. 327 -342, 1977.

TVERSKY, A.; KAHNEMAN, D. **A judgment under uncertainty: heuristics and biases**. **Science**, [S.l], v. 185, n. 4157, p. 1124-1131, Sept. 1974.

TVERSKY, A. **Prospect theory: ananalysis of decision under risk**. **Econometrica**, Chicago, v. 47, n. 2, p. 263-291, Mar. 1979.

WEIL P. Tompakow R. **O corpo fala**; Ed. Vozes, 2007.