

# A comunicação não verbal em tempos de máscara no contexto do profissional de arquivos

**Rosane Suely** Universidade Estadual de Londrina, PR, Brasil  
**Alvares Lunardelli** <https://orcid.org/0000-0002-5405-072X>  
lunardelli@uel.br

**Resumo** O arquivista, responsável pela gestão de documentos, também assume funções gerenciais como coordenação de grupos, resoluções de conflitos, relacionamento interpessoal, os quais demandam habilidades comunicativas. A comunicação depende de linguagens verbais e não verbais para que efetivamente se concretize. Considerado mediador da informação, do documento, o profissional precisa estar apto para compreender as diversas formas de expressões corporais, quer seja as de seus usuários, quer sejam as próprias. Nessa linha de raciocínio, objetivou-se evidenciar a importância da comunicação não verbal, como os gestos, as entonações e o uso do espaço nas ações do arquivista. Atualmente, com a necessidade de utilizar máscaras faciais devido a Covid-19, tornam-se ainda mais necessárias investigações a respeito da gestualidade no contexto arquivístico. Por intermédio de estudo bibliográfico, sem delimitação temporal ou de suportes, constatou-se a estreita relação entre o sucesso da interação e o conhecimento acerca dos códigos não verbais no ambiente profissional. A escassez de produções a respeito da *práxis* arquivística sob a ótica não verbal, também foi um aspecto evidenciado. Como conclusão, sugere-se que a comunicação não verbal do profissional de arquivos seja foco de estudo juntamente com os conhecimentos técnicos e científicos que sustentam a profissão.

**Palavras-chave** Comunicação não verbal. Cinésica. Paralinguagem. Proxemia. Arquivista.

## Non-verbal communication in “mask time” in the context of the file professional

**Abstract** The archivist, a professional responsible for document management, also assumes managerial functions such as group coordination, conflict resolution, interpersonal relationships, which require communicative skills. Communication depends on verbal and non-verbal languages in order to be effective. Considered as a mediator of information, of the document, the professional needs to be able to understand the various forms of body expressions, either those of its users or those of its own. In this line of reasoning, the aim was to highlight the importance of non-verbal communication, such as gestures, intonations and the use of space in the actions of the archivist. Nowadays, with the need to use facial masks and maintain distance due to Covid-19, it becomes even more necessary to investigate gestures in the archival context. Through bibliographic study, without temporal or media delimitation, the close relationship between the success of interaction and knowledge about non-verbal codes in the professional environment has been verified. The scarcity of productions regarding archival practice from a non-verbal point of view was also highlighted. In conclusion, it is suggested that the non-verbal communication of the archival professional be a focus of study and attention together with the technical and scientific knowledge that sustain the profession.

**Keywords** Non verbal communication. Kinesic. Paralanguage. Proxemia. Archivist.



Licença de Atribuição BY do Creative Commons  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Submetido em 26/08/2020  
Aprovado em 17/09/2020  
Publicado em 01/10/2021

## 1 INTRODUÇÃO

O número expressivo de documentos gerados na atualidade, bem como seu papel no desenvolvimento de uma sociedade, requer a gestão adequada dessa massa documental com o objetivo precípua de disponibilizá-la. De acordo com essa perspectiva, evidencia-se a importância do profissional capacitado a desenvolver processos e produtos que atendam, de maneira eficiente e eficaz, as diversas demandas e necessidades informacionais nos mais variados contextos.

Respaldado pela Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, a qual regulamenta a profissão, cabe ao Arquivista, planejar, implantar e dirigir centros de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos; assessoramento e participação em pesquisa científica ou técnico-administrativa, entre outras ações. Passados quarenta e dois anos, observa-se que atribuições relacionadas ao gerenciamento de ambientes e recursos informacionais ancorados pelo emprego de novas tecnologias, são devidamente valorizadas. Entretanto, vale destacar que seu papel como ator social e proativo, profissional preparado para oferecer aos usuários, informação com valor agregado, não importa a qual cenário se dedique, devem estar incluídos nessas prerrogativas.

Para Richter, Garcia e Penna (2004), o arquivista, na atualidade, deve estar preparado para desenvolver ações de cunho técnico-científicas, buscar educação contínua, contribuir com o desenvolvimento da área, no que tange a produção e disseminação de novos conhecimentos, refletir e se posicionar criticamente nas diversas esferas da sociedade, sempre considerando os padrões éticos de conduta. Nessa mesma linha de pensamento, Belloto (2004) finaliza seu texto ressaltando que a atribuição fundamental do profissional na sociedade contemporânea é a de propiciar condições para que o fluxo informacional em sua área de ação, aconteça do melhor modo possível.

Ainda que seja evidente o mérito da atuação do arquivista no âmbito da prospecção, monitoramento e gestão documental, importa elucidar que seu compromisso com a profissão extrapola a implantação de técnicas. Torna-se necessário, também, que busque desenvolver múltiplas aptidões. Dentre as habilidades consideradas relevantes, importa ressaltar no estudo em tela, aquelas relacionadas às funções gerenciais, como a coordenação de grupos, gestão de pessoas, resoluções de conflitos, relacionamento interpessoal (DUTRA; CARVALHO, 2006).

Capacitado para trabalhar nas mais diversas organizações, instituições, com ou sem fins lucrativos, entre outros espaços, a prestação de serviços de assessoria e consultoria, difusão cultural e ações educativas constituem-se em atividades relevantes no que se relaciona aos

ambientes arquivísticos atuais. Para tanto, torna-se fundamental ao arquivista, possuir capacidade de comunicação efetiva, habilidade no tratamento de pessoas.

Considerando o profissional em sua dimensão ativa, comprometido com a instituição de processos e produtos que possibilitem a apropriação de documentos e informações que atendam as demandas do usuário, o qual, por sua vez, também se configura como agente dinâmico, consciente de suas necessidades informacionais, participante ativo em suas buscas, torna-se possível, seguindo as concepções de Almeida Júnior (2015), considerá-lo mediador da informação. A mediação, de acordo com essa premissa, decorre da interlocução estabelecida entre o recurso informacional, o arquivista e o usuário. Nesse sentido, deve ser entendida como processo dialógico, no qual o profissional da informação realiza ações de interferência, de forma consciente ou não, direta ou indiretamente, com o intento de atender as necessidades informacionais dos usuários ao possibilitar a apropriação de determinada informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

A mediação, seguindo essa concepção, transcorre quando o profissional elabora mecanismos que possibilitam o encontro entre a informação, o documento, e aquele que deles necessitam e obtém sucesso. Essas ações de intervenção, são atribuídas como uma das mais importantes incumbências do arquivista na atualidade. A esse respeito, Lousada e Almeida Júnior (2012) lembram que a mediação engloba todas suas ações profissionais, iniciando-se na construção do acervo, no processamento técnico do documento até o atendimento à população. A mediação da informação, a intervenção do arquivista, como argumenta Almeida Júnior (2015), acontece em dois importantes momentos: quando o profissional realiza tratamento documentário, processo que ocorre sem presença do usuário, denominado pelo pesquisador como mediação implícita e aquela instituída quando se dá a mediação explícita, ou seja, quando ele atende o usuário, seja de forma presencial ou virtual.

De acordo com essa linha de raciocínio, tem-se como proposta, no artigo de revisão, evidenciar a importância da linguagem não verbal na mediação explícita do arquivista em circunstâncias de pandemia. Como percurso metodológico, buscou-se na literatura, elementos informacionais a respeito do arquivista, da mediação da informação, da comunicação não verbal e suas características. Em outras palavras, o estudo foi construído por intermédio de pesquisa bibliográfica sem delimitações quanto ao período ou suporte informacional, de uma perspectiva exploratória e descritiva com o propósito de suscitar reflexões a respeito da estreita relação entre as linguagens não verbais e o fazer arquivístico em qualquer circunstância, ainda que o enfoque no texto seja dado à atual situação de excepcionalidade.

O processo comunicativo instaurado entre o profissional do arquivo e seus usuários, reiterar-se, é requisito fundamental à qualidade dos serviços oferecidos. O diálogo, nesse sentido, efetiva-se por meio das linguagens verbais (escrita e/ou oral) e as linguagens não verbais, tema do presente estudo.

Considera-se a linguagem não verbal aquela que não se vale da escrita e nem da fala para comunicar. O corpo, de acordo com esse prisma, é o protagonista nessa modalidade. Rector e Trinta (1999) lembram que o indivíduo é um ser em movimento e ao mover-se evidencia formas de expressão que são partilhadas socialmente, assim como acontece com a linguagens verbais orais e escritas. A mensagem corporal, na perspectiva dos autores, é tão clara que na maioria das vezes não se tem como anular ou voltar atrás do que foi comunicado. Entretanto, muitas vezes as informações emitidas passam despercebidas pelos interlocutores porque o emprego de palavras faz com que a atenção se volte apenas ao discurso, esquecendo-se dos gestos, entonações que o acompanham, ou porque lhes falta conhecimentos relacionados à comunicação não verbal.

Envolvendo todos os órgãos do sentido, dá-se a comunicação ainda que nenhuma palavra seja pronunciada. Sendo assim, são consideradas modalidades da comunicação não verbal, os gestos, as expressões faciais e o uso do espaço nas mais variadas situações de interação humana. Para Silva *et al.* (2000), a interação verbal exterioriza o ser social e a não-verbal o ser psicológico, haja vista que sua função nuclear é a de manifestação dos sentimentos.

A comunicação, por depender também de traços subjetivos dos envolvidos, conhecimento de mundo, entre outras questões, constitui-se em um processo de alta complexidade. No que tange àquela não verbal, atualmente sua complexidade torna-se ainda mais evidente devido a situação de calamidade pública, decorrente da COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus, denominado SARS-CoV-2. Responsável por atingir principalmente os pulmões e provocar síndrome respiratória aguda, essa moléstia já atinge todos os continentes, sendo considerada uma pandemia. Até que se encontre um meio de debelar essa doença, como a vacinação em massa por exemplo, torna-se vital a assunção de procedimentos e atitudes como o distanciamento físico entre as pessoas, a higiene adequada e principalmente o uso constante de máscaras faciais em ambientes internos e externos. Ainda que, em seus trabalhos técnicos, o profissional já utilize máscaras, cabe lembrar que esse procedimento não era aplicável quando do atendimento, do diálogo instaurado entre o setor e os usuários.

Em uma concepção interacional, a comunicação oral estabelecida entre o arquivista e o usuário, em decorrência dessa calamidade, torna-se muito prejudicada devido a utilização de máscaras, uma vez que elas interferem na audição, no entendimento das mensagens. Em

decorrência, torna-se indubitável o valor da linguagem não verbal, dos gestos, expressões faciais entre outros aspectos, como possibilidades de reforço, de complementação ou esclarecimento a respeito da informação que se deseja partilhar, ou contradição do que se está tentando manifestar, como advertem Rector e Trinta (1999).

## 2 COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

A comunicação não verbal, fenômeno de interação interpessoal, como já mencionado, concretiza-se por meio da linguagem não verbal a qual se manifesta pela expressão corporal e tem como propósito transmitir mensagens por intermédio do corpo. Guiraud (2001), salienta que fala-se com o corpo e que o corpo fala de diversos modos. De acordo com o autor, fala-se com o corpo quando são utilizados gestos, mímicas para transmitir informações e o corpo fala à medida que é utilizado para comunicar realidades extracorpóreas.

A afirmação de que o corpo fala é recorrente em textos relacionados a temática. Entretanto, Gaiarsa (2002) se contrapõe quando argumenta que o corpo não fala, mas é obvio que ele revela intenções, indica atitudes.

Com a finalidade de quantificar a presença de variáveis não verbais em uma conversação, muitos estudiosos realizam diversas experiências. Ainda que os estudos apresentem divergências quanto aos percentuais, nota-se que todos evidenciam a grande incidência dos aspectos não verbais em um evento comunicativo. Assim sendo, segue-se Birdwhistell (1985) que constatou que apenas 7% das ideias ou pensamentos são verbalizados, valendo-se das palavras para tal; 38% são transmitidos por sinais paralinguísticos (entonação de voz, ritmo e velocidade com que as palavras são pronunciadas) e 55% pelos sinais do corpo.

Mesmo que tenha propósitos semelhantes aos da interação verbal, essa modalidade se dá, em parte, de forma inconsciente, não obstante seja possível utilizá-la de forma consciente e estratégica. Silva *et al.* (2000) defendem que esse tipo de interlocução acontece sem que se tenha consciência, ocorrendo por vezes, livre do controle dos interactantes. Entretanto, esse estudo comunga com a concepção de que algumas das manifestações de caráter extralinguísticos são exteriorizadas de modo inconsciente e outras podem ser aprendidas, ou seja, são conscientes e passíveis de serem utilizadas arbitrariamente.

Dentre as funções da comunicação ou da linguagem não verbal, como apresenta Silva (1996), destacam-se a habilidade de complementar a comunicação verbal, por meio de sinal ou expressão que reforce o que está sendo verbalizado, como um sorriso, o movimento com a cabeça.

Outra função é a capacidade desses recursos de substituir a fala. Para indicar um caminho, por exemplo, é possível simplesmente apontar a direção, ao invés de verbalizar essa informação. Contradizer o significado, a intenção da comunicação via palavras, é outra das características da linguagem extratextual. Dizer ao interlocutor que não tem pressa e ao mesmo tempo ficar olhando para o relógio, desmente a ideia de disponibilidade que o indivíduo quer projetar.

Demonstrar qualquer emoção ou sentimentos sem utilizar palavras, também é uma das características da comunicação corporal. Nessa perspectiva, abrir demasiadamente os olhos e arquear as sobrancelhas, denotam surpresa, a ação de bater com as pontas dos dedos em uma superfície (tamborilar), por exemplo, informa que o interlocutor está impaciente, ansioso ou entediado, até.

As diferentes formas de expressão silenciosa, como postura e gestos corporais, proximidade e distanciamento entre indivíduos, entonação, disposição de móveis ou outros artefatos, são objetos de estudos da Cinésica, Prosódia e da Proxemia.

## 2.1 CINÉSICA

Palavra derivada do grego *kinesis*, (movimento), a cinésica estuda os movimentos corporais, gestos de valor significativo, convencional à uma determinada cultura (GUIRAUD, 2001). Os princípios básicos dessa área do conhecimento foram propostos pelo antropólogo norte americano Ray Birdwhistell (1985), o qual, recorreu à linguística e principalmente aos procedimentos utilizados para a compreensão da fala humana, como critérios para analisar as expressões corporais. A fala ou o discurso, nessa perspectiva, subdivide-se em palavra, parágrafos. Já na cinésica, essas unidades verbais foram denominadas de cine, menor unidade do movimento corporal. De acordo com as premissas defendidas pelo antropólogo, para cada palavra ou frase, há um comportamento corporal equivalente. Em decorrência, é possível observar que a comunicação gestual se dá por meio de várias expressões gestuais ou cine. Para Birdwhistell, a análise de cada unidade não é suficiente para explicitar o significado. É necessário inseri-lo no contexto determinado, uma vez que cada cultura tem seu repertório gestual (BIRDWHISTELL, 1985; RECTOR; TRINTA, 1999; GUIRAUD, 2001).

Ekman e Friesen, (1969, apud RECTOR e TRINTA, 1999), propuseram a instituição de cinco categorias nas quais os gestos podem ser incluídos. Os autores, ao classificá-los, lembram que determinada expressão gestual pode ser inserida em mais de uma categoria. De acordo com os pesquisadores, evidenciam-se em um evento comunicativo:

a) os Gestos Emblemáticos, aqueles de grande poder simbólico, ensinados em determinada cultura e utilizados de forma intencional, consciente. Alguns dos gestos emblemáticos que fazem parte da cultura brasileira, são as figas, significando sinal de proteção contra maus agouros, má sorte. Esfregar o indicador e o polegar para falar de dinheiro, também é considerado um gesto emblemático;

b) aqueles gestos que enfatizam ou acentuam a mensagem que se quer enviar, são classificados como Ilustradores. São ilustradores os movimentos realizados para enfatizar a frase ou a palavra, descrever o tamanho dos objetos, indicar uma direção, descrever uma ação corporal, todos eles apreendidos e utilizados de forma consciente;

c) os gestos incluídos na categoria Reguladores, são aqueles que como o nome indica, regulam as intervenções, direcionando o caminho da interação. Eles são muito utilizados quando se deseja estimular o interlocutor a continuar, repetir, explicar melhor a mensagem. Nesse sentido, são considerados reguladores os meneios da cabeça, com intuito de indicar aquiescência, a fixação do olhar na pessoa que está falando, expressão que demonstra interesse no discurso, bem como o desvio desse olhar denotando apatia ou desdém, até. Esse tipo de expressão corporal pode acontecer de forma consciente ou inconsciente. O contexto comunicativo, a carga emocional, são responsáveis por sua ocorrência de forma intencional ou automática;

d) a quarta categoria diz respeito as Manifestações Afetivas. São categorizadas nesse item todas as manifestações faciais de indicam estados afetivos, emocionais, os quais podem ser empregados de forma consciente ou involuntária. Expressões que denotam nojo, tristeza, alegria, são consideradas Manifestações Afetivas, facilmente identificáveis, sem a necessidade de aprendizagem;

e) às expressões corporais ocorridas quando há necessidade de compensar ou de esconder algum sentimento como a insegurança, timidez, ansiedade, dá-se o nome de Adaptadores. Considerados negativos em uma interação, sua ocorrência de modo inconsciente depõe contra aquele determinado participante da interação. Comumente denominado muletas da comunicação, fazem parte do rol de gestos como mexer nos cabelos, brincar com adereços, balançar as pernas, estralar de dedos, roer unhas.

As expressões corpóreas utilizadas de forma consciente ou inconsciente, é fato, traduzem mensagens que influenciam o entendimento a respeito da informação que está sendo transmitida, bem como a percepção a respeito daquele que a emite. Reportando-se ao cenário arquivístico atual, no qual a linguagem verbal é afetada pelo uso da máscara facial, pelo necessário distanciamento social, reitera-se, torna-se imprescindível que o profissional reflita a respeito da

força comunicativa, da qualidade da interação que resulta dos gestos que apresenta. Conhecer a mensagem que subjaz aos gestos, não só contribui para o autoconhecimento como também revela informações a respeito do usuário, se ele está sendo atendido em sua demanda, se houve apropriação ou não da informação disponibilizada, enfim, o grau de satisfação a respeito dos serviços e produtos oferecidos pelo profissional.

## 2.2 PARALINGUAGEM

É sabido que velocidade, entonação, ritmo, tonalidade e expressão vocal são características que influenciam a aceitação, o entendimento da mensagem. Expressado de modo voluntário ou involuntário, esses atributos podem denotar energia, raiva, indiferença, alegria, carinho, acolhimento. Dada a relevância que assume em processos interativos, foi nomeada de Paralinguagem a disciplina voltada aos estudos e análises desses itens comunicacionais. Baseando-se em Silva (1996) e Camargo (2010), observa-se que o conceito de Paralinguagem está vinculado à modalidade da voz, à qualquer som produzido pelo aparelho fonador que não esteja relacionado ao sistema sonoro da língua. Trager (1958), um dos pioneiros no estudo, esclarece que a paralinguagem diz respeito a tudo que acompanha a linguagem e apresenta contribuições ao conteúdo do enunciado.

Ao mencionar os tipos de sinais que fazem parte do escopo da paralinguagem, Silva (1996) os classifica em lexicais, descritivos e acidentais. Os lexicais, de acordo com a pesquisadora, revestem-se de caráter particular, tem um significado próprio, como, por exemplo o 'Pssiiiiu' que indica que se deseja silêncio. Os descritivos, como nome elucidada, são aqueles que ilustram, representam sonoramente a intenção, o conteúdo da mensagem e por último, aqueles nomeados acidentais, que expressam significados fisiológicos. Em um diálogo, um dos participantes se machuca e enquanto fala e insere a interjeição 'Ai' comunicando que sente dor.

Em uma situação de interação, fica evidente a contribuição desses recursos extralinguísticos. A mesma palavra, como um simples não, pode ganhar diversas significações. Dependendo da entonação, pode indicar agressividade, empatia, carinho, recusa, ironia. Nessa linha de raciocínio, conclui-se que investigações paraverbais priorizam o 'como se diz' em detrimento do 'que se diz'. Com relação ao arquivista, cabe ressaltar o cuidado com a entonação das frases formuladas em situação de atendimento aos usuários internos ou externos à instituição o qual está vinculado o arquivo, o setor.



### 2.3 PROXEMIA

Baseado na concepção de que o espaço comunica, que as distâncias estabelecidas entre os indivíduos revestem-se de significados específicos no bojo de determinada cultura, o antropólogo americano Edward Twitchell Hall Junior, mais conhecido como Edward Hall, a partir do ano de 1963, realizou vários estudos comparando o comportamento espacial do povo norte americano a outras culturas como a japonesa e árabe e desenvolveu o conceito de comunicação proxêmica, despertando a atenção de pesquisadores de outras áreas, de instituições do governo americano.

O termo Proxemia, cunhado por Hall (1977) diz respeito ao estudo do uso que o ser humano faz do espaço, seja aquele que mantém entre si mesmo e seus interlocutores em situações e ambientes formais e informais, os objetos que, de forma consciente ou não, utiliza para evidenciar questões hierárquicas, de *status*. De acordo com Guiraud (2001), a proxemia estuda a distância entre o locutor e o interlocutor tanto no processo de comunicação quanto na sua inserção em sociedade. Nesse sentido, Hall (1977) ressalta que as informações proxêmicas são obtidas por intermédio dos órgãos sensoriais humanos, os quais os inseriu em duas categorias: as dos receptores à distância, aqueles relacionados à análise de objetos e seres à distância, ou seja, olhos, ouvidos e nariz e a dos receptores imediatos, órgãos que possibilitam observar os fenômenos, objetos, de perto como aqueles associados ao tato.

Inicialmente, as noções acerca da temática respaldaram-se em pressupostos da etologia, em especial aqueles relacionados à territorialidade, à reivindicação e defesa de um espaço. Ainda que reconheça as diferenças entre os animais irracionais e o ser humano, Hall (1977) defende que, em alguns aspectos, têm-se comportamentos similares. Valendo-se então de princípios etológicos, o antropólogo instituiu como parâmetro para análise, dois tipos de espaço: o territorial e o corporal. O espaço territorial, segundo Guiraud (2001) é aquele em que o indivíduo ou uma comunidade estipulam como seus, com o propósito de dar segurança e privacidade e identidade. O espaço corporal, também denominado microespaço, é o que propicia contatos interpessoais, sejam eles amigáveis ou hostis. Esse espaço, segundo Hall (1997) poderia ser comparado à uma bolha transparente na qual o indivíduo está inserido. Em determinadas culturas a bolha tem uma dimensão mais expandida e em outras, mais coladas ao corpo. Além de critérios particulares à cada cultura, o contexto, a situação também é responsável pelo aumento ou diminuição dessa bolha. Ainda que seja o próprio indivíduo o responsável pela diminuição da proximidade, da bolha (interações amorosas, amistosas) ou de seu aumento (pessoas desconhecidas, que exalam maus odores), em algumas circunstâncias, tal decisão não cabe a ele. Subir ou descer em um elevador

com várias pessoas, torna-se obrigatório que cada uma delas diminua o espaço entre si e os outros.

Ao argumentar que o espaço expressa sentimentos e que a proximidade ou distância que o ser humano mantém de outros, é constantemente adaptado à situação, ao momento da interação, Hall (1977), baseado em exaustivas pesquisas realizadas com adultos norte-americanos, estabeleceu que o indivíduo protege seu território a partir de quatro zonas de distâncias: a distância íntima, pessoal, social e distância pública.

A distância íntima (espaço inferior a 45 cm) é aquela em que a proximidade e o calor humano estão em primeiro plano, os músculos e a pele se comunicam e o calor do corpo e odor são perceptíveis. Segundo Gomes (2000) essa distância pressupõe o ato do amor, do acolhimento e da luta também. Essa proximidade evidencia a existência de relações íntimas, como o título indica.

A distância pessoal, é aquela estabelecida em uma interação entre amigos, conhecidos, colegas de estudo ou de trabalho, na qual a distância é um pouco maior (inferior a 1,20m), podendo ocorrer o toque a curta distância, como apertos de mão ou a troca de olhares e sorrisos. Nesse cenário, a visão do outro é nítida, porém o calor corporal não é percebido.

Na distância social, mantém-se uma distância maior do que a pessoal, e é geralmente estabelecida entre pessoas que não se conhecem intimamente, mas que se relacionam momentaneamente. Colocando-se geralmente em torno de 1,20 a 3,50m, separados muitas vezes por mesas ou outro móveis e objetos, predomina-se o contato visual. Entre colegas de trabalho, esse distanciamento é mantido com o intuito de ressaltar uma hierarquia entre eles. Em decorrência, aquele que recebe o colega em sua sala, por exemplo, e fica atrás de sua mesa, deseja manter distância e com isso demonstrar as diferenças existentes. Entretanto, se deseja estabelecer ou manter uma relação menos formal, irá sentar-se ao lado do interlocutor, abandonando sua posição anterior e colocando-se no mesmo nível. Segundo Hall (1977), é a distância que possibilita relativo isolamento sem que se pareça rude, como os espaços criados entre mesas em um determinado escritório, a localização do refeitório de modo a possibilitar privacidade.

A Distância Pública (entre 4 e 8 m), expressam relações entre indivíduos que geralmente não se conhecem. Nesse contexto, não há contato visual individual e muitas vezes são utilizados microfones para todos possam ouvir. Em uma conferência, como pondera Guiraud (2001) é a distância estabelecida entre o orador e seus ouvintes. A respeito da Distância Pública, Hall (1977) ressalta que ela não é prerrogativa apenas de figuras públicas, podendo ser instituída por qualquer pessoa em ocasiões públicas, formais.

Segundo Hall (1977), por meio dessas quatro distâncias é que funda-se a dimensão proxêmica de cada sociedade; é possível interpretar como uma pessoa se sente com relação a outra ou outras, ou que tipo de situação se estabelece. Entretanto cabe considerar que variáveis relacionadas ao contexto, ao entorno, ou seja, condições climáticas, o espaço físico, a faixa etária, social e econômica dos interactantes, devem ser consideradas como fatores de grande impacto na análise da situação proxêmica.

A proxemia, área de conhecimento espacial, é considerada por Hall (1977) como fundamental ao reconhecimento da instituição de vida em sociedade, pois ao observar os acessórios, os objetos, quadros, tapetes, a decoração de uma casa, é possível obter informações a respeito de seus habitantes. No ambiente de trabalho a situação é similar: a organização e disposição das mesas, dos balcões, na iluminação de um ambiente, de maneira clara, informa a respeito de quem lá trabalha e indica que tipo de relação, seja ela formal, distante ou amigável se estabelecerá entre os profissionais e usuários ou clientes.

Reportando-se ao contexto dos arquivos, é possível afirmar que ambientes pouco iluminados, arquivos/estantes desorganizadas, dispostos de forma inadequadas, mesas atulhadas de documentos, prejudicando o diálogo entre o arquivista e o usuário, bem como um balcão de atendimento alto e semi fechado, além de dificultar a visibilidade, promovem distanciamento físico que impedem a audição clara, a intercomunicação com qualidade, fatores que interferem sobremaneira nas boas práticas do profissional.

De uma forma geral, torna-se válido reiterar a influência do comportamento não verbal e o conhecimento de suas premissas, em todos os aspectos da vida em sociedade. Considerar as normas extraverbais da comunidade em que se vive, se trabalha, significa, além de oportunizar o autoconhecimento, direciona-se o modo do relacionamento que se deseja estabelecer. Ainda que tenha sido voltada à cultura norte americana, as quatro distâncias promovidas por Hall (1977), é certo, podem ser adaptadas ao cenário arquivístico brasileiro.

### 3 COMENTÁRIOS FINAIS

Considerando que a capacidade de ouvir e compreender o outro, depende não somente da fala, mas de outros mecanismos como a entonação e expressões corporais, distanciamento/proximidade entre os interlocutores, percebidos como elementos valiosos para a consolidação do tão complexo processo de comunicação, buscou-se discorrer a respeito da importância da comunicação não verbal, em situação de pandemia, no cenário arquivístico. O

corpo, sob esse prisma, é concomitantemente, o meio e a mensagem ou a expressão do que se deseja, do que se é, do que se sente. Portanto torna-se vital ao encetamento da interação, que a linguagem verbal esteja alinhada à não verbal e vice-versa.

Despertar confiança, credibilidade, de forma amigável, colaborando para a devida apropriação dos recursos informacionais demandados pelos usuários, depende de como o corpo transmite aquilo que se tenciona comunicar. É óbvio, entretanto, que uma demonstração corporal positiva sem conteúdo apropriado, inviabiliza a mediação entre os interlocutores. Em que pese a relevância dos pressupostos arquivísticos, dos procedimentos e técnicas relacionados, defende-se que, conhecimentos teóricos acerca da comunicação não verbal, a habilidade de emitir e decodificar os sinais extralinguísticos, influenciam positivamente na atuação do profissional moderno. Os espaços laborais são constituídos por pessoas que atendem pessoas, não se pode esquecer. De acordo com esse contexto, torna-se possível afirmar que o grau de efetividade dessas relações do mundo do trabalho está relacionado aos aspectos da comunicação não verbal.

Diante disso, vale destacar a relevância de discussões a respeito das linguagens não verbais, instrumento que possibilita a comunicação não verbal, principalmente nas relações profissionais, aqui considerada como temática fundamental à qualquer organização ou indivíduo que visa construir boas interações. Algumas profissões ou área do conhecimento como a Medicina, Enfermagem, Odontologia, Psicologia, Artes Cênicas, Dança e Arquitetura, há algum tempo vêm realizando estudos a esse respeito. Entretanto, no que tange à Ciência da Informação e principalmente Arquivologia, são escassas as pesquisas relacionadas ao tema. Ponderar a respeito do valor dos gestos no atendimento ao usuário do arquivo, a entonação utilizada no diálogo, a disposição dos móveis, de modo a propiciar ambiente aconchegante, respeitando-se a proximidade adequada ao estabelecimento da distância social, afetam positivamente a qualidade dos serviços prestados e atualizam a imagem do arquivista, evidenciando seu papel social, entre outros aspectos.

A compreensão do valor da cultura na expressão não verbal, uma vez que o comportamento do indivíduo é destituído de significado fora de um dado contexto sociocultural, revela a necessidade de estudar as expressões corporais e seus significados no universo dos arquivos.

Considerar as particularidades relacionadas à Cinésica, Paralinguagem e Proxemia e adequá-las à cultura brasileira, acredita-se ser o caminho para que se constitua uma relação comunicativa eficiente e eficaz, extremamente positiva. No que diz respeito ao processo informacional estabelecido em um setor ou serviço de arquivo, o conhecimento a respeito das

funções da comunicação não verbal, no cotidiano do profissional, na sua relação com aquele que necessita da informação, do documento, o tornará ainda mais ativo ou proativo em seu ambiente de trabalho.

Em situações decorrentes de pandemias, de excepcionalidades e em especial aquela estabelecida pelo novo Coronavírus, como a que se depara na atualidade, o reconhecimento do papel dos gestos, da postura corporal, do olhar como importante expressão comunicativa, da necessária distância a ser mantida, sem dúvidas, compõem o quadro das habilidades requeridas pelo arquivista moderno, ainda que não se prescindam daquelas consideradas mais tradicionais. De acordo com essa perspectiva, espera-se, com o estudo apresentado, suscitar reflexões a respeito da função da comunicação não verbal e sua influência na *práxis* do arquivista e em especial na sua atuação como mediador extrínseco dos conteúdos arquivísticos, da massa documental emergente, principalmente em tempos de uso de máscaras.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Mediação da informação**: dimensões. 2015. Disponível em: [https://ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=939](https://ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939). Acesso em: 15 ago. 2020.

BELLOTO, H. L. O arquivista na sociedade contemporânea. *In*: BELLOTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

BIRDWHISTELL, R.L. **Kinesics and context**: essays on body motion communication. 4. ed. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1985.

BRASIL. **Lei nº 6.546 de 4 de julho de 1978**. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Brasília, 1978. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/128373/lei-6546-78>. Acesso em: 10 jun. 2020.

CAMARGO, P. S. **Linguagem corporal**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Summus Editorial, 2010.

DUTRA, T. N. A.; CARVALHO, A.V. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. **Enc. Bibli**: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. 22, 2. sem. 2006. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/27882/1/OprofissinalHabilidadesExigidasMercadoTrabalho\\_Dutra\\_2006.pdf](https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/27882/1/OprofissinalHabilidadesExigidasMercadoTrabalho_Dutra_2006.pdf). Acesso em: 10 ago. 2020.

GAIARSA, J. Â. **O corpo fala?** Motriz, Rio Claro, v. 8, n. 3, p. 85-90, set./dez. 2002. Disponível em: <http://www.rc.unesp.br/ib/efisica/motriz/08n3/Gaiarsa.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2020.

GOMES, I. R. L. **A escola como espaço de prazer**. São Paulo: Summus, 2000.

GUIRAUD, P. **A linguagem do corpo**. São Paulo: Ática, 2001.

HALL, E. T. **A dimensão oculta**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.

LOUSADA, M.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A mediação da informação e a Arquivística: aproximações teóricas. IN: VALENTIM, M.L.P. (org.) **Estudos Avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária. São Paulo: Cultura acadêmica, 2012. p.259-274.

RECTOR, M.; TRINTA, A. R. **Comunicação do corpo**. 4.ed. São Paulo: Ática, 1999.

RICHTER, E. I. S.; GARCIA, O. M. C.; PENNA, E. F. O arquivista. *In*: RICHTER, E. I. S.; GARCIA, O. M. C.; PENNA, E. F. **Introdução à Arquivologia**. 2. ed. Santa Maria: FACOS-UFSM: 2004.

SILVA, L. M. G.; *et al.* Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 52-58, ago. 2000. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/1483/>. Acesso em: 20 ago. 2020.

SILVA, M. J. P. **Comunicação tem remédio**: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Gente, 1996.

TRAGER, G. L. Paralanguage: a first approximation. **Studies in Linguistics**, [s.l.], v. 13, p. 1-12, 1958.

## NOTAS DE AUTORIA

### **Rosane Suely Alvares Lunardelli**

Bibliotecária. Mestre e Doutora em Estudos da Linguagem. Pós doutora em Ciência da Informação. Chefe do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina. Docente dos cursos de Graduação em Arquivologia e Biblioteconomia e do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, mestrado e doutorado. Líder do grupo de pesquisa: Metarrepresentações informacionais em Ciência da Informação. Trabalha com temáticas voltadas à Organização e Representação da Informação e do Conhecimento.

<http://lattes.cnpq.br/6305738943036308>