

Comunicarea non-verbala

Carmen Oana Mihaila

Universitatea din Oradea
omihaila@uoradea.ro

Abstract:

Communication is an important element in any field of activity, but especially in teaching. The non-verbal communication (or metacommunication) is a complex process based on the body - language: face expression, gestures, body position, but also orientation, proximity, body contact, appearance and the non-verbal aspect of the writing. Also, the non-verbal communication can be analyzed from the point of view of space, time and silence interpretation. A good knowledge of the non-verbal aspects of communication improves the creation of human relationships

Comunicarea este o necesitate în viața omului, o condiție a evoluției acestuia, ce se realizează cu ajutorul limbajului și a altor coduri sau semne, ducând la transmiterea de informații, opinii, idei.

Comunicăm pentru că avem nevoie de informații în procesul cunoașterii, dar și din nevoia de a fi în contact cu semenii noștri și pentru a ne putea constitui mai bine propriul statut.

Oamenii de astăzi au început să studieze cu mai multă atenție decât în trecut comportamentul semenilor lor înainte de a intra în contact cu ei pentru a le afla modul de acțiune sau pentru a-și îmbunătăți relațiile.

Comunicarea nu presupune numai utilizarea cuvintelor ci și a mesajelor non verbale care pot fi decodificate creând astfel înțelegeri. Semnalele respective pot repeta, contrazice, înlocui, completa sau accentua mesajul transmis prin cuvinte.

Comunicarea non-verbala (sau metacomunicarea: „meta” provine din limba greacă și înseamnă „dincolo de”) este un proces complex care include omul, mesajul, starea sufletească, mișcările trupului. Informațiile legate de această comunicare complexă au ajuns să fie studiate și însușite de aproape toate persoanele publice sau de cele aflate în funcții de conducere: manageri, politicieni, vedete de cinema sau televiziune. [1]

Importanța comunicării non-verbale a fost demonstrată încă din anul 1967 de Albert Mehrabian. În urma unui studiu acesta a ajuns la concluzia că aproape 55% din mesaj este receptat prin limbajul corpului.

Principalele instrumente ale **manipularii în dialoguri și negocieri** sunt:

- **Expresia feței, mimica** (zâmbetul atrage bunăvoința privitorilor, încruntarea semnifică atenție maximă, concentrare, rigiditate, rictusul poate însemna nesiguranta, privirea)
- **Gesturile** (mișcarea mâinilor)
- **Poziția corpului**
- **Orientarea** (trebuie să stăm cu fața la interlocutor)
- **Proximitatea** (distanța la care stăm față de interlocutor)
- **Contactul corporal** (o bataie ușoară pe spate, prinderea umerilor)
- **Aspectul exterior** (înfățișarea fizică, alegerea vestimentației)
- **Aspectele non-verbale ale scrisului** (aspectul vizual general al scrisului, interpretarea scrisului de mână, a așezării în pagină)

În mod neașteptat **vocea**, care este elementul esențial al comunicării verbale poate fi un element al comunicării non-verbale deoarece poate fi modulată și interpretată pe o scară foarte largă. [1] **Ritmul, volumul și tonul vocii** pot avea variații diferite. Astfel, la o persoană care folosește un ritm rapid și un ton grav sensul mesajului va fi încărcat de emoții negative cum ar fi agresivitatea.

Pentru a avea succes într-un discurs tonul (inflexiunea vocii) trebuie să fie calm și sigur dar să nu fie uniform pentru a nu induce monotonia. Ritmul, care reprezintă felul în care se alternează cuvintele accentuate cu cele neaccentuate trebuie să fie ales în funcție de ceea ce se dorește să se comunice (alternarea ritmului alert cu cel redus). Volumul, adică intensitatea vocii trebuie să fie suficient de puternic pentru a ne face auziți de toate persoanele care ne ascultă. Volumul prea ridicat poate deranja și poate fi considerat chiar agresiv. Volumul crescut poate reduce însă puțin și emoțiile pentru că ne poate face puțin mai siguri pe noi.

Ruperile de ritm oferă posibilități mari de atragere a publicului. Fără a interveni brusc, ele accentuează importanța anumitor părți ale discursului. Schimbarea de ritm se face treptat, pentru a nu deranja, dar nu foarte lent, pentru a putea fi percepută. [5]

Deși cuvintele au capacitatea cea mai mare de control, totuși, în conversațiile directe efectul maxim al cuvintelor nu depășește 7%. Se spune că *noi auzim jumătate din ceea ce se spune, ascultăm cu atenție jumătate din ceea ce auzim și ne amintim jumătate din ce am ascultat.*

Ca și în actorie cel care vorbește trebuie să-și controleze perfect aspectele fizice și cele psihologice ale comunicării. [2]

Julius Fast a fost cel care în anii 70 prin lucrarea sa „Limbajul trupului” a reușit să determine oamenii să-și descopere **posibilitățile de expresie ale propriului trup** (modul în care zâmbesti, în care îți încrucisezi picioarele, în care îți tii mâinile), explicând astfel cine ești și mai ales starea sufletească. Cu excepția câtorva gesturi determinate cultural, limbajul corpului este universal.

Oricine intuieste ca un om care sta încruntat, picior peste picior si cu bratele încrucisate la piept nu are de fapt „chef” sa ne asculte sau nu este de acord cu ceea ce se spune. [3]

Cercetarile care au vizat limbajul corpului au permis structurarea în timp a unei adevarate stiinte care descifreaza semnalele care provin din subconstient, stiindu-se faptul ca oamenii desfasoara de fapt doua tipuri de dialog: unul constient care este cel verbal si unul de cele mai multe ori inconstient, cel non-verbal.

Limbajul trupului poate influenta mai mult decât ne dam seama, mai ales ca impresia finala este data de fapt de dialogul non-verbal. Este foarte important pentru vorbitor (emitor) sa stie sa citeasca limbajul trupului pentru ca acesta îi poate arata în mare parte daca a fost receptat, acceptat si înțeles de public (receptor).

Limbajul corpului ne poate afecta si propria persoana. Un studiu efectuat a solicitat ca doua grupuri de studenti cu rezultate asemanatoare la învatatura sa audieze în acelasi timp cursul aceluasi profesor. Studentii din prima grupa au adoptat o pozitie relaxata, ceilalti au trebuit sa adopte o pozitie închisa. În final toti au avut de redat ceea ce au retinut din cursul prezentat. Cei care au reusit sa redea cele mai multe detalii au fost studentii din prima serie. [3]

Expresia fetei trebuie întotdeauna corelata cu tonul, cuvintele si mesajul general.

Mimica este tradusa prin trasaturile fetei care tradeaza trairile unei persoane.

Zâmbetul ne ajuta sa atragem bunavointa publicului deoarece poate transmite apropiere, prietenie, siguranta de sine. *Zâmbetul cumpara totul si nu costa nimic.*

Încruntarea arata concentrare, atentie maxima dar si rigiditate si încordare, ceea ce poate transmite o stare de tensiune.

Rictusul, adica schimonosirea fetei poate arata o stare de nesiguranta, inducând publicului ideea ca vorbitorul nu cunoaste foarte bine ceea ce vorbeste.

Contactul vizual este legatura pe care trebuie sa o realizam cu ochii care ne privesc. Prin acesta spunem publicului ca suntem interesati de el si de ceea ce crede el, se câstiga bunavointa si încredere. Trebuie sa învatam sa apreciem daca si cum ne asculta „spectatorii” pentru ca unii asimileaza totul fara a da impresia ca o fac, altii sunt cu gândurile în alta parte simulând totusi concentrarea. [4] În cazul unui public numeros trebuie sa încercam sa cream impresia ca îi privim pe fiecare în parte prin folosirea tehnicii de a ne uita la public în forma literei Z începând cu ultimul loc din stânga salii si terminând cu primul loc din dreapta.

Privirea este un element foarte important într-o conversatie. Prin aceasta se pastreaza legatura dintre vorbitor si public. Atunci când aceasta nu este îndreptata spre public induce sentimentul de nesiguranta sau de asundere a

adevarului. Desmond Moriss spunea în cartea sa „Privind omul” ca „*Un sport favorit al multor oameni este de a-i privi pe ceilalti*”. Atunci când doi oameni sunt angajati într-o conversatie ei se privesc în ochi intermitent. De obicei asta se întâmpla în 25 pâna la 75% din timpul discutiei. Avem totusi tendinta de a privi de doua ori mai mult decât ascultam sau vorbim. Persoanele cu ezitari în exprimarea unor mesaje au privirea fixata în departare, iar privirile piezise fac dovada lipsei de sinceritate. Pleoapele care se misca rapid indica o stare de neliniste.

Gesturile sunt absolut necesare pentru a da dinamism discursului si a nu-l face plictisitor. Acestea trebuie sa fie utilizate cu masura pentru a nu obosi si agita publicul. Trebuie evitate gesturile agresive de genul: îndreptarea degetului catre public, mâinile tinute în solduri, pocnitul degetelor, jocul cu diferite obiecte, trecerea mâinilor prin par. [5]

Printul Hamlet le spunea actorilor tineri: „*Asadar nu vâsliti prin aer cu mâinile, ci folositi-le cu gratie*”. [2]

Anumite gesturi pot fi interpretate diferit.

Astfel, la unele popoare (turci, greci) înclinarea capului semnifica negatia iar scuturarea lui afirmatia, în contradictoriu cu situatia de la noi. Masarea barbiei înseamna nesiguranta, iar masarea nasului cu degetul aratator arata ostilitate sau negatie. Palmele puse peste gura semnifica surpriza sau emotia

Pumnul strâns, mâna ridicata, aceste gesturi sunt foarte bune exemple ca putem comunica fara cuvinte sau pe lângă cuvinte.

O persoana extrovertita va folosi gesturi mai energice decât una introvertita.

Pozitia corpului sau postura trebuie sa fie ferma dar în nici un caz rigida.

Actorii petrec mult timp exersând pozitia de „drepti ” cu sira spinarii perfect aliniata, picioarele bine înfipite în pamânt si capul plutind lejer deasupra trupului pentru ca oamenii asociaza spontan aceasta postura cu învingatorii.

[2]

Miscarea este de asemenea benefica pentru ca atrage atentia publicului în mod eficient. Libertatea fizica si siguranta pe propriile miscari au o foarte mare valoare în câstigarea încrederii publicului. Bratele trebuie mentinute neîntrucisate iar coatele departate putin de trunchi.

Umerii cocosati si capul plecat semnaleaza timiditatea si inferioritatea. Pozitia stând drept cu capul putin lasat pe spate si cu mâinile în solduri indica multumirea si superioritatea. Da o impresie foarte neplacuta sprijinirea de un perete, atitudinea de oboseala prin aplecarea înainte pe scaun. Mai mult, daca pozitia este gârbovita afecteaza si claritatea vocii.

Aspectul exterior este deosebit de important pentru crearea unei imagini de succes. Cu toate ca hainele nu-l fac pe om, ele spun multe lucruri despre persoana care le poarta. [2] În cele mai multe situatii oamenii privesc vorbitorul si îl judeca înainte de a vorbi. Astfel, trebuie sa ne îmbracam în asa fel încât sa putem transmite publicului mesajul dorit. Daca publicul retine însa costumul si nu mesajul, înseamna ca nu ne-am îmbracat potrivit. Trebuie sa

ne îmbracam în ton cu publicul, dar puțin mai bine ca el, cu o vestimentație curată și adecvată momentului.

Pe lângă toate aceste elemente, comunicarea non-verbală poate fi analizată și din punct de vedere al interpretării tăcerii, spațiului sau timpului.

Astfel, **tacerea** poate fi „de aur” sau nu. În comunicare atunci când cineva ne pune o întrebare și răspundem prin tăcere înseamnă că nu știm sau nu vrem să răspundem. Tăcerea de la finalul unui discurs poate fi interpretată ca plictiseală, dezaprobare, respingere, aprobare. Tăcerea poate construi ziduri în comunicare pentru că suntem ființe sociale și avem nevoie de confirmarea celor din jur că ne ascultă și nu ne ignoră. Ea are și un aspect pozitiv atunci când este utilizată în timpul ascultării unui discurs. Tăcerea reprezintă astfel un adevărat limbaj în comunicare.

Timpul are și el propriul limbaj în comunicare fiind perceput diferit de oamenii de afaceri care se concentrează asupra săptămânii comerciale, de comercianții sezonieri care pun accent pe perioada din an care-i interesează, etc..

Valoarea timpului poate fi interpretată prin cuvinte ca: asteapta un minut, când voi termina treaba, sau prin schimbarea orei de întâlnire, întârzierea la o întâlnire.

Spațiul este și el interpretat în comunicare: în afaceri este în relație directă cu rangul, încălcarea spațiului înseamnă și încălcarea autorității persoanei respective.

La un interviu nu trebuie să ne așezăm lucrurile personale ca geanta, truse personale, etc. pe masa celui care ne pune întrebările pentru a nu-i încălca teritoriul. Există de asemenea firme care își plasează angajații pe niveluri, cu un spațiu bine definit în funcție de poziția pe care aceștia o ocupă.

Ideea nevoii de spațiu propriu, cuprinsă în cartea „Teritoriul necesar” a lui Robert Ardrey este comparată cu cea a animalelor care își pazesc teritoriul. Chiar și în spațiile publice oamenii au tendința atunci când pot alege să stea cât mai departe de străini.

Comunicarea non-verbală poate fi îmbunătățită prin diverse metode:

- Folosirea tehnicii oglinzilor, adică repetiția în fața oglinzii.
- Folosirea repetiției în fața unui grup de prieteni, realizându-se astfel și feedback-ul necesar
- Înregistrarea video sau audio
- Relaxarea este cea mai bună metodă de a ne elibera de dificultățile de exprimare. Mușchii trebuie să fie relaxați, iar respirația mai profundă decât de obicei
-

Comunicarea non-verbală poate **înlocui sau completa cu succes comunicarea verbală**, dar între ele se poate crea un conflict, mesajul non-verbal

fiind uneori diferit de cel verbal pe care-l însoteste. De exemplu, mesajul verbal poate fi: „Salut, intra, vrei un ceai?”, iar mesajul non-verbal sa constea în privirea insistenta de catre gazda a ceasului ce semnifica faptul ca nu suntem chiar asa de bine veniti.

Bibliografie

1. www.stopcalomia.ro/product.php „Formele si modurile de manipulare prin televiziune. Manipularea prin mijloace non-verbale de comunicare”
2. Debottesman, Buzz Mauro, „Cum sa vorbesti în public folosind trucurile actorilor, Ed. Antet, 2001”
3. Margo T. Krasne, „Munca de lamurire...O arta”, Ed. Antet XX Press, 1997
4. [www.nlpro.org/limbajul corpului.htm](http://www.nlpro.org/limbajul_corpului.htm), „Limbajul corpului”
5. www.ethos.ro, Ioan Mihalcea – consultant Asociatia de comunicare Ethos