



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



Investește în oameni !

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013 "Investește în oameni!"

Axa prioritară nr. 2 "Corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii"

Domeniul major de intervenție 2.1 "Tranziția de la școală la viață activă"

Titlul proiectului: „**SUCCES: Susținerea tinerilor Universitari prin Consilierea pentru o Carieră și o Evoluție profesională de Succes**”

Contract POSDRU/161/2.1/G/141333, Cod SMIS 53256

## Comunicarea non-verbală

Comunicarea interumană operează cu un ansamblu de stimuli aparținând celor trei mari categorii de limbaj :

1. **limbaj verbal** – graiul articulat și înțelesurile transmise cu ajutorul cuvintelor
2. **limbaj paraverbal** – înțelesurile dincolo de cuvinte, întregul bagaj de stimuli și semnale transmise prin tonul, volumul și ritmul vocii
3. **limbajul trupului** – totalitatea semnalelor transmise prin postură, fizionomie, mimică, gestică, privire și distanțe.

Multitudinea de gesturi pe care le folosim pentru a transmite un mesaj: felul în care strângi mâna cuiva, felul în care ții mâinile, cum îți încrucișezi picioarele, mimica feței, postura generală a corpului, tonalitățile vocii, zâmbetul, toate au mai multă relevanță în receptarea acestuia decât cuvintele.

Aceasta înseamnă că dacă vom controla mai bine limbajul trupului și tonul vom exprima exact ceea ce dorim să transmitem și, pe de altă parte, acordând mai multă atenție limbajului corporal al celorlalți și încercând să-l descifram, vom putea să îi cunoaștem mai bine și vom putea comunica mai eficient.

**Astfel, dacă mesajul non-verbal îl contrazice pe cel verbal, oamenii au tendința de a ignora cuvintele, ținând seama doar de componenta non-verbală.**

Oamenii care își însușesc **abilitatea de a fi asertivi** au mai puține conflicte, deci mai puțin stres, reușesc să-și îndeplinească nevoile și îi ajută și pe ceilalți să le îndeplinească pe-ale lor, au relații puternice și pe care se pot baza.

Poate e nevoie de un oarecare efort pentru a comunica eficient, dar deprinzând aceste abilități, **poți învăța cum să-ți comunici ideile clar și să înțelegi mai bine informațiile care-ți sunt transmise.**

**În relațiile de muncă, când interacționăm cu colegii, șeful, subalternii sau cu clienții sau furnizorii companiei aceste aspecte își pun amprenta chiar asupra rezultatelor obținute.**

Atât ca vorbitor sau ascultător, trebuie să te asiguri că mesajul va fi comunicat cu acuratețe. Acordă atenție cuvintelor și acțiunilor, pune întrebări și urmărește limbajul corpului.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale  
2007-2013

## Limbajul trupului și limbajul paraverbal

Ascultarea empatică te ajută să decodezi cu acuratețe un mesaj. Ca să înțelegi un mesaj în întregime, trebuie să înțelegi emoțiile și sentimentele fundamentale pe care interlocutorul le exprimă. În acest caz, cunoștințele despre limbajul corpului pot fi folositoare.

**Ca vorbitor**, înțelegerea limbajului corpului ascultătorului tău îți dă posibilitatea să îți adaptezi mesajul și să îl faci să fie înțeles cât mai bine, să fie atrăgător și interesant.

**Ca ascultător**, limbajul corpului îți poate arăta mai mult despre ceea ce cealaltă persoană vrea să spună. Poți apoi să pui întrebări ca să te asiguri că v-ați înțeles într-adevar unul pe altul. În ambele situații, îți va fi mai ușor să eviți comunicarea greșită dacă aceasta survine.

Iată câteva elemente ale limbajului non-verbal și implicațiile lor:

Limbajul nonverbal pozitiv	Limbajul nonverbal negativ <i>Defensiv-închis</i>	Limbajul nonverbal negativ <i>Agresiv-deschis</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atitudine deschisă și cooperantă</li> <li>➤ zâmbet – nimeni nu poate face acest lucru în locul dumneavoastră !</li> <li>➤ expresie a feței interesată</li> <li>➤ contact vizual moderat</li> <li>➤ brațele susțin ceea ce se spune</li> <li>➤ volum al vocii potrivit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ voce tremurată</li> <li>➤ vorbit rar</li> <li>➤ expresie de îngrijorare</li> <li>➤ brațele defensive</li> <li>➤ privire evazivă</li> <li>➤ gura acoperită cu mâna</li> <li>➤ distanță excesiv de mare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ voce puternică</li> <li>➤ vorbit rapid</li> <li>➤ expresie de furie</li> <li>➤ contact vizual permanent</li> <li>➤ postură dominantă</li> <li>➤ degetul flutură prin aer</li> <li>➤ invadarea spațiului personal</li> </ul>

Poziția mâinilor ne semnaleză indicii despre starea interlocutorului în contextul limbajului corpului:

- mâinile deschise, relaxate, dezvăluie o atitudine pozitivă, o invitație la sinceritate
- brațele încrucișate semnaleză o atitudine de închidere
- brațele ținute la spate semnifică neliniște
- mângâierea bărbiei arată că ascultătorul evaluează pozitiv ceea ce aude
- tragerea ușoară a lobului urechii este un semn de suspiciune
- masarea cefei indică un sentiment de frustrare
- sprijinirea bărbiei în palmă trădează plictiseala
- palmele încleștate arată tensiune
- jocul cu pixul este un semn de nerăbdare



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



OIPOS DRU

- frecarea palmelor indică anticipare

De asemenea, postura și orientarea corpului ne dau indicii referitor la starea de spirit a oamenilor care fac parte dintr-o audiență, de exemplu:

- poziția corpului îndreptată spre interlocutor, este un semn de înțelegere și cooperare
- Inclinarea ușoară a corpului înaintea arată interes, iar înclinarea corpului spre spate arată lipsa de interes.
- Întoarcerea corpului într-o parte în timp ce interlocutorul vorbește, indică dorința de a încheia discuția.

Identificarea acestor informații despre comunicarea nonverbală și limbajul corpului ne ajută să ne atingem mai ușor obiectivele unei discuții, ale unei prelegeri sau expuneri, iar cel care aprofundează tainele comunicării nonverbale are, cu siguranță, mai mult succes în transmiterea mesajelor către interlocutori.