**Explicați rolul canalelor comunicării nonverbale (menținerea contactului vizual, folosirea expresiilor faciale, atenția la spațiul personal, grija posturii, tonalitatea) în dezvoltarea voastră ca personalitate. Oferiți exemple.**

Comunicarea nonverbală este foarte importantă pentru noi ca indivizi, fiind și cel mai implicat tip de comunicare implicat în conversațiile față în față. Diverse studii au demonstrat faptul că comunicarea nonverbală este implicată în proporție de 93% într-o conversație, dintre care 7% reprezintă doar comunicarea verbală.

Acest tip de comunicare reprezintă felul în care ascultăm, privim, ne mișcăm sau reacționăm, ceea ce la rândul lor comunică persoanei cu care interacționăm dacă suntem implicați în conversație, dacă suntem sinceri, și dacă suntem interesați de ceea ce ni se spune. Atunci când semnalele noastre verbale se potrivesc cu ceea ce spunem, sau dorim să transmiteam, interacțiunea noastră cu persoana ce le recepționează generează încredere și claritate. Dacă acestea nu corespund, atunci semnalele nonverbale generează tensiune, neîncredere și confuzie. Comunicarea non-verbală are capacitatea de a consolida și dezvolta relațiile existente, sau le poate distruge. O relație poate fi restabilită prin comunicarea nonverbală, deoarece aceasta poate sprijini sau înlocui comunicarea verbală.

Este foarte important să cunoaștem cum să folosim comunicarea nonverbală eficient și cum să ne controlăm expresiile faciale, mișcările corpului, tonalitatea vocii, contactul vizual, pentru a deveni experți în comunicare, pentru a fi mai bine înțeleși, și pentru a fi percepuți ca persoane puternice și autentice.

**Expresia facială** este poate cel mai puternic canal de comunicare nonverbală. De exemplu, abilitatea de a exprima emoții pozitive a fost legată de bunăstarea psihologică și, prin urmare, reprezintă probabil unul dintre cele mai elementare privind abilitățile nonverbale. Emoțiile pozitive pot fi exprimate prin indici faciali pozitiv cum ar fi zâmbetul, și indici vocali, precum rezonanța vocii sau râsul relaxat. Cercetările sugerează că fericirea funcționează comunicativ în a consolida o experiență plăcută pentru indivizii implicați în interacțiunea în care această emoție este exprimată. Mai mult, există dovezi că indivizii care emană fericire sunt priviți de către colegii lor ca fiind mai atractivi și mai populari decât indivizii care par a fi mai puțin fericiți. Zâmbetul este foarte important în comunicare. Este un gest foarte complex, capabil să exprime o gamă largă de stări, de la plăcere, bucurie, satisfacție, până la cinism sau jenă. Diferența dintre un zâmbet sincer și un zâmbet fals este că zâmbetul sincer durează, de regulă, doar câteva secunde, pe când zâmbetul fals durează fie foarte puțin timp, fie prea mult. Cutele încrețite exprimă panică în gândire, dificultăți în prelucrarea informațiilor. Contactul vizual este încă un alt indiciu nonverbal important care poate fi folosit atât pozitiv, cât și negativ la locul de muncă. De regulă, contactul vizual transmite sinceritate și reprezintă adesea o invitație la comunicare deschisă sau transmite nevoia de feedback. S-a constatat că în timpul unei conversaţii, dacă nu există contact vizual, emitentul are senzaţia că destinatarul nu este atent la mesajul său. Iar persoanele care au nevoie de aprobare stabilesc un contact vizual mai prelungit decât altele. În schimb, evitarea contactului vizual semnalează neîncredere, suspiciune sau lipsă de interes; în mod similar, contactul vizual prelungit sau privirea intensă transmite agresivitate sau flirt.

**Mișcarea corpului** participă și ea la comunicarea nonverbală. De exemplu, pentru a părea mulțumit, sau pentru a arăta superioritatea, ridicăm capul sus și menținem umerii drept. Într-o discuție, aplecarea spre interlocuitor transmite interes față de ce se discută și atenție. Poziţia relaxată, înclinat pe scaun, poate indica plictiseală sau autoîncredere excesivă, transmite faptul că deține un statut superior interlocutorului. Din punct de vedere profesional, o **strângere de mână** poate face o primă impresie puternică, fie că este pozitivă sau negativă, astfel strângerile de mână ar trebui să fie îmbietoare, puternice, dar nu copleșitoare. De exemplu, palma întoarsă în sus este utilizată ca un gest de supunere, iar cealaltă persoană nu va simți o presiune în cerere sau nu se va simți amenințat. Palma întoarsă în jos transmite autoritate imediată, totuși modul în care va fi recepționat mesajul depinde de relația dintre cele două părți implicate. Dacă este vorba de o persoană de același rang cu noi, sau un superior, cererea gestul poate fi refuzat, în schimb, dacă este vorba de un subordonant, gestul este corespunzător. În cazul palmei închise, degetul arătător întins, mesajul transmis e de al amenința pe ascultător pentru a-l supune. **Poziția capului** este foarte sugestivă. Capul împins înainte poate transmite amenințare; înățarea capului și arătarea gâtului transmite mesajul că nu se teme, reprezintă sentimentul propriei valori; capul înclinat lateral spre dreapta înseamnă bunăvoință, ascultare, iar cel spre stânga denotă scepticism sau îndoială. **Aspectul general**. O persoană care arată bine este asociată automat cu o persoană de succes, încrezută în sine, o persoană intelectuală. În afaceri este apreciată îmbrăcămintea simplă, elegantă și de calitate, iar uniformele semnalează că persoana ocupă un anumit rol în societate.

**Comunicarea tactilă** se manifestă prin frecvența atingerii, modul de a da mâna sau de a îmbrățișa și altele. În diferite culturi, aceste tipuri de atingere pot comunica lucruri diferite. De exemplu, la americani, distanța optimă este cuprinsă între 64 cm și 1.22 m, pe când la japonezi e de 25 cm. Zona personală, cuprinsă între 46 cm-1.22 m, este distanța pe care o păstrăm la întâlnirile cu prietenii, ceremonii sociale. Zona socială, cuprinsă între 1.22 m și 3.60 m, este distanța pe care o folosim cu necunoscuții. Zona publică, de peste 3.60 m, este distanța pe care o folosim când ne adresăm unui grup mare de oameni. Totuși, este important de cunoscut că unii oameni pot evita orice atingere. Atingerea funcţional-profesională – include comportamente ocazionate de îndeplinirea unor sarcini de natură profesională. Atingerea social-politicoasă – nu există o anume relaţie între interlocurori, ci există mai mult un sens ritualic, de exemplu, strângerea de mână.

# **Bibliografie**

Cojocari, M. (2014). Comunicarea nonverbală.

Greene, J. O., & Burleson, B. R. (2003). *Handbook of communcation and social interaction skills.* Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Perciun, R. (2021). *Comunicarea în afaceri. Suport de curs.* Chișinău: Institutul Național de Cercetări Economice.

Phutela, D. (2015). The importance of non-verbal communication. *IUP Journal of Soft Skills*, 43-49.