Universitatea de Vest „Vasile Goldiş” din Arad

Facultatea de Psihologie şi Ştiinţe ale Educaţiei

Specializarea: Psihologie

**COMUNICAREA VERBALĂ ȘI NONVERBALĂ**

INTRODUCERE

Din punct de vedere cronologic, comunicarea este primul instrument spiritual al omului în procesul socializării sale. Comunicarea umană se ocupă de sensul informaţiei verbale, prezentată în formă oral sau scrisă şi de cel al informaţiei nonverbale, reprezentată de paralimbaj, mişcările corpului şi folosirea spaţiului.

Comunicarea poate fi verbală şi nonverbala. La rândul său comunicarea verbală poate fi orală şi scrisă.

Cuvântul de origine latină “comunicare” înseamnă “ face comun”. Dicţionarul explicativ al limbii române oferă urmatoarea definiţie: a comunica=a face cunoscut; a da de ştire; a informa; a înfiinţa, a spune (p.205). Comunicăm pentru a ne transmite ideiile, sentimentele , emoţiile, părerile, pentru a influenţa, pentru a ne corela între noi rezultatele muncii, pentru a ne socializa.

Luminiţa Iacob propune o clasificare a formelor de comunicare,  după următoarele criterii:

               - partenerii implicaţi,  statutul interlocutorilor,  codul folosit,  finalitatea actului comunicativ,  capacitatea autoreglării,  natura conţinutului.

      Cel mai amplu criteriu îl reprezintă codul folosit. Aici se disting trei tipuri de comunicare:

              - verbală,  paraverbală,  nonverbală.

**Comunicarea verbală (CV)**

       Acest tip de comunicare este codificată şi transmisă prin enunţuri care au la bază unitatea minimală,  semnificativă numită cuvânt. Comunicarea verbală este orală sau scrisă,  iar canalele sunt deci auditive şi sau vizuale; ambele tipuri fiind la fel de frecvente. Cominicarea scrisă poate include şi alte forme sau manifestări ale comunicării interumane:comunicare lateralizată,  publică,  referenţială,  atitudinală,  la fel cum comunicarea orală poate subscrie şi comunicarea intrapersonală, publică, subiectivă etc. Ştiinţele lingvistice şi nonlingvistice au fost preponderent interesate în cerceterea comunicării scrise şi mai puţin interesate în cerceterea comunicării orale. În lumea ştiinţifică contemporană, dat fiind cerinţele societăţii actuale, accentul se mută, însă,  tot, mai mult pe cercetarea comunicării, elaborându-se în acest scop tot mai mult tehnici de observare şi interpretare a comunicării orale.

**Comunicarea paraverbală (CPV)**

     Comunicarea paraverbală este o comunicare inferentă pentru că se asociază şi se suprapune comunicării verbale prin forme de manifestare cu semnificaţii aparte, cum ar fi caracteristicile vocii (care dau informaţii despre genul natural al emiţătorului,  despre vârstă,  despre starea de spirit, veselă,  tristă,  fals neutru, vagă, etc.),  caracteristicile de pronunţie (care dau informaţii despre gradul de educaţie,  capacitatea de comunicare şi de control al gândirii prin limbaj, zona de provenienţă,  intensitatea, ritmul, tempoul,  calităţile vocii,  pauzele(umplute sau nu de vocale neutre). Referindu-ne la pauzele în vorbire, menţionăm că o formă a acestora este tăcerea. Din punct de vedere didactic,  manifestarea comunicării didactice numită tăcere este un element deloc de neglijat. Comunicarea paraverbală,  deşi inferentă comunicării verbale, poate fi exploatată pentru schimbarea semnificaţiei mesajelor,  de exemplu cuvântul „scrieţi” poate avea inflexiuni care-i conferă diverse semnificaţii modale-poruncă, rugăminte,  îndemn,  implorare etc. şi care pot declanşa de răspuns diverse: executare,  ignorare, etc.

**Comunicarea nonverbală (CNV)**

      Informaţia codificată verbal poate fi însoţită şi de elemente de kinezică, proxemică, mimică,  pantomimă, gestică atât din partea emiţătorului,  cât şi a receptorului. Specialiştii agreează tot mai mult ideea că o parte din achiziţiile noastre fundamentale de comportament, învăţate intuitiv sunt forme de comunicare ale efectelor şi emoţiilor. Privirea, orientarea corpului, distanţa dintre protagoniştii unei comunicări,  aprecierea acestei distanţe în vederea începerii, susţinerii sau terminării unei comunicări etc.  sunt forme ale comunicării nonverbale care se dezvoltă în timp şi care şi care ne însoţesc în toate situaţiile,  în societate,  la şcoală, acasă. Fără aceste forme complementare de comunicare, individul,  se pare,  nu şi-ar putea exercita în conformitate cu sine,  nici forma primordială de comunicare, cea verbală. Se consideră, de exemplu, că există un număr de câteva mii de gesturi,  dar puterea lor de a semnifica şi de a comunica înţelesuri este redusă,  având o putere redusă de generalizare. Aceste forme complementare au fost studiate şi clasificate, după modul de manifestare.

Comunicarea prin limbajul trupului există din cele mai vechi timpuri, dar analiza lui ştiinţifică a început abia în ultimii douăzeci de ani. El a devenit popular în anii 70. Până la sfârşitul acestui secol, va fi "descoperit" în întreaga lume şi sunt sigur că impactul şi însemnătatea lui asupra comunicării umane vor deveni elemente constitutive ale instrucţiei oficiale.

Observarea conştientă a propriilor noastre acţiuni, precum şi ale altora este calea cea mai potrivită pentru a înţelege mai bine metodele de comunicare ale celei mai complexe şi mai interesante fiinţe de pe glob — omul.

Apropiindu-ne de sfârşitul secolului XX, suntem martorii apariţiei unui nou tip de om de ştiinţă, cel din domeniul comunicărilor non-verbale. Tot aşa cum ornitologul se delectează observând păsările si comportamentul lor, specialistul în comunicări non-verbale urmăreşte cu pasiune semnele şi semnalele non-verbale ale fiinţelor umane. El le supune observaţiei peste tot unde indivizi intră în interrelaţii — în timpul îndeplinirii îndatoririlor sociale, pe plajă, la televizor, în birouri. El este un cercetător al comportamentului uman şi doreşte să cunoască modul cum procedează ceilalţi oameni, pentru a afla astfel cât mai multe despre el însuşi si despre posibilităţile îmbunătăţirii relaţiilor sale cu ceilalţi oameni.

Este aproape incredibil că în decursul evoluţiei umane de mai bine de un milion de ani, aspectele non-verbale ale comunicării au început să fie studiate mai intens abia în anii '60, iar publicul a luat cunoştinţă de existenţa acestora numai în 1970, o dată cu apariţia cărţii lui Julius Fast despre limbajul trupului. Ea a fost un rezumat al muncii depuse până atunci de savanţii behaviorişti în domeniul comunicării non-verbale, dar mulţi dintre semenii noştri nu au aflat nici astăzi de existenta limbajului trupului si cu atât mai puţin de importanţa acestuia în viaţa lor.

Indiferent de nivelul cultural, cuvintele şi mişcările se leagă între ele cu atâta previzibilitate, încât, după opinia lui Birdwhistell, un om bine antrenat poate preciza ce mişcare face o anumită persoană prin simpla ascultare a vocii acesteia, în mod similar, Birdwhistell explică în ce fel se poate stabili care este limba maternă a unei persoane, observând doar gesturile sale.

Comunicarea nonverbală este o disciplină nouă în spațiul academic românesc, suscitând interesul deopotrivă al profesorilor, studenților și al nespecialiștilor.

Ideea că indivizii pot utiliza elementele nonverbale pentru a ientifica adevăratele trăiri emoționale, intențiile celuilalt sau pentru a-l influența să se comporte într-un anumit fel aprinde imaginația publicului “comunicării nonverbale” și face din aceasta un concept aproape conspirativ. Și nu de puține ori am asistat la invocarea “inteligenței emoționale” ca factor hotărâtor în viața noastră a tuturor, fără a se specifica însă care este înțelesul acestui termen.

Domeniul comunicării nonverbale este astăzi în plină expansiune. Faptul că ”gesturile ne tradează” adevăratele intenții este unanim acceptat de către specialiști, dar și de către cei mai puțini cunoscători ai domeniului. Teme cum sunt: munca emoțională, limbajul nonverbal în publicitate, rolul vestimentației în interacțiunile cotidiene, exprimarea și recunoașterea emoțiilor sunt cele care spun povestea aplicațiilor comunicării nonverbale în diferite zone ale vieții sociale.

1. **GESTURI LARG RASPÂNDITE**

**1.1 PUTEREA PALMEI**

Unul din cele mai puţin observate, dar, totodată, şi cele mai eficiente semnale non-verbale este transmis de palma omului. Utilizarea corectă a palmei îl poate investi pe om cu un anumit grad de autoritate şi cu capacitatea de a-i dirija pe alţii prin gesturi.

Gesturile principale de îndrumare ale palmei sunt următoarele trei: palma îndreptată în sus, palma îndreptată în jos şi palma strânsă pumn, cu degetul arătător întins. Diferenţa dintre cele trei poziţii este ilustrată de următorul exemplu: să presupunem că îl rugăm pe cineva să ridice o cutie şi să o ducă într-un alt loc din aceeaşi cameră. Vom utiliza acelaşi ton, aceleaşi cuvinte şi aceleaşi expresii faciale, schimbând doar poziţia palmei.

Palma întoarsă în sus este utilizată ca un gest de supunere, neameninţător, evocând gestul cerşetorului de pe stradă. Cel rugat să schimbe locul cutiei nu va simţi nici o presiune în cerere, iar în cadrul relaţiei normale de superior/subordonat nu se va simţi ameninţat.

Palma întoarsă în jos asigură autoritate imediată. Cel căruia îi adresăm rugămintea are impresia că a primit un ordin de a muta cutia, iar în funcţie de relaţiile pe care le are cu noi, pot apărea la el sentimente contradictorii. De exemplu, dacă persoana solicitată este de acelaşi rang cu noi, ea poate refuza cererea noastră transmisă cu palma întoarsă în jos, mai degrabă ar satisface dorinţa noastră dacă am utiliza poziţia palmei în sus. Dacă e vorba de un subaltern, gestul palmei întoarse în jos este corespunzător, întrucât avem autoritatea de a-l utiliza.

Cînd palma este închisă, iar degetul arătător întins devine o bâtă simbolică, cu care vorbitorul îl ameninţă pe ascultător pentru a-l supune. Degetul arătător întins este unul din cele mai iritante gesturi care pot fi utilizate în timpul conversaţiei, mai ales dacă vorbitorul, concomitent, bate şi ritmul cuvintelor sale. Cei care utilizează des gestul degetului arătător întins să încerce folosirea celor două poziţii ale palmei şi vor constata că prin aceasta vor obţine o attiudine mult mai relaxată din partea altora şi un efect mult mai pozitiv asupra lor.

**1.2 STRÂNGEREA DE MÂNĂ**

Strângerea mâinii este o relicvă din epoca în care omul vieţuia în peşteri. De câte ori aceşti oameni se întâlneau, înălţau braţele în aer cu palmele deschise, pentru a arăta că nu au arme la ei. în decursul secolelor, acest gest al palmei ridicate s-a modificat, apărând gesturi cu palma pusă pe inimă şi muite alte variante. Forma modernă a acestui străvechi ritual de salut este întinderea mâinii şi strângerea palmelor atât la întâlnire, cât şi la despărţire, în mod obişnuit, într-un asemenea gest mâinile se scutură între cinci şi şapte ori.

**1.3 DOMINARE ȘI SUPUNERE ÎN STRÂNGERILE DE MÂNĂ**

Ţinând seama de tot ceea ce am spus până acum despre impactul comenzilor date în poziţiile palmei îndreptate în sus şi în jos, să analizăm importanţa acestor poziţii în strângerea de mână.

Să presupunem că doi indivizi se întâlnesc pentru prima dată şi se salută cu obişnuita strângere de mana. Cu acest prilej poate să fie transmisă una din cele trei atitudini de bază:

— dominarea: "Acest om vrea să mă domine. Trebuie să fiu mai precaut";

— supunerea: "Îl pot domina pe acest om. El va face ceea ce doresc eu";

— egalitatea: "Îmi place acest om. Ne vom înţelege bine”...

Aceste atitudini sunt transmise în mod inconştient. Dar prin antrenament şi prin aplicarea conştientă a unor tehnici de strângere a mâinii putem influenţa direct rezultatele unei întâlniri cu o altă persoană. Acest capitol ai lucrării noastre constituie una din puţinele contribuţii documentate cu privire la tehnicile de control In strângerea de mână.

Într-o strângere de mână dominarea se face simula prin întinderea mâinii cu palma în jos. Palma nu trebuie să fie întoarsă complet spre podea, dar faţă de palma celuilalt trebuie să arate în jos, prin aceasta dăndu-i de înţeles că dorim să preluăm controlul în cursul întâlnirilor viitoare. Studiul întreprins asupra unui număr de 54 de oameni de afaceri, cu funcţii de conducere şi cu succese în activitatea lor, a dezvăluit că 42 dintre ei nu numai că au avut iniţiativa strângerii mâinii, dar au şi utilizat-o în varianta dominatoare a acesteia.

Tot aşa cum câinele îşi manifestă supunerea când se lasă pe spate şi îşi expune beregata învingătorului, şi omul foloseşte gestui palmei întoarse în sus pentru a si arăta supunerea faţă de celălalt, întinderea mâinii cu palma în sus este opusul strângerii de mână cu sens de dominare. Ea este eficace mai ales atunci când vrem să încredinţăm conducerea celeilalte persoane sau o lăsăm să înţeleagă că este stăpână pe situaţie.

Totuşi, deşi strângerea de mană cu palma în sus arată o atitudine de supunere, pot exista împrejurări care micşorează această semnificaţie, şi pe care trebuie să le luăm în considerare. Cum arătam, dacă cineva suferă de artrită la mâini va fi nevoit să dea mâna într-o manieră amorţită, ceea ce va face ca palma să se întoarcă uşor în poziţia de supunere. Chirurgii, artiştii plastici, muzicienii şi toţi cei care îşi utilizează mâinile în profesiile lor pot, de asemenea, să dea mâna moale, pur şi simplu pentru a o proteja. Gesturile care urmează după strângerea de mână furnizează date suplimentare privind aprecierea persoanei în cauză: omuil îngăduitor va folosi şi alte gesturi de supunere, iar cel înclinat spre dominare va utiliza şi mişcări mai agresive.

Când doi oameni, ambii cu intenţii de dominare, îşi strâng mâinile, are loc o luptă tacită şi, desigur, simbolică între ei, întrucât fiecare încearcă să întoarcă palma celuilalt într-o poziţie de supunere Rezultatul este o strângere de mână asemănătoare unei menghine, când acele două palme rămân în poziţie verticală şi fiecare din cei doi încearcă faţă de celălalt un sentiment de respect şi consens. În acest mod îl învaţă tatăl pe băiatul său să strângă "bărbăteşte" mana celuilalt.

Când ni se întinde mâna în manieră dominantă este nu numai dificilă, dar şi bătătoare la ochi orice încercare de a forţa întoarcerea palmei celuilalt în poziţie de supunere. Există însă o cale simplă pentru a-l dezarma pe cel ce întinde mâna în manieră dominantă şi pentru a obţine noi controlul, având totodată posibilitatea de a-l intimida pe celălalt prin încălcarea spaţiului său personal. Perfecţionarea acestei tehnici se obţine numai prin antrenament: în timp ce întindem mâna către mîna celuilalt, cu piciorul stâng facem un pas înainte. Aducem apoi în faţă piciorul drept, ne întoarcem spre stânga (în raport cu el) şi suntem de-acum în spaţiul său personal. în încheierea acestei manevre aducem piciorul stâng lângă cel drept, apoi îi scuturăm mâna. Această tactică permite să îndreptăm poziţia anterioară a strângerii de mână şi să întoarcem în poziţie de supunere mâna celuilalt. Ea permite, de asemenea, să preluăm comanda prin pătrunderea în zona sa intimă.

Să analizăm poziţia noastră, pentru a stabili dacă facem un pas înainte cu piciorul stâng sau cu cel drept, atunci când întindem braţul pentru a strânge mâna cuiva. Cei mai mulţi oameni sunt dreptaci şi de aceea ajung într-o poziţie dezavantajoasă când li se dă mâna în manieră de dominare, deoarece li se micşorează adaptabilitatea propriei mâini şi spaţiul de manevră a acesteia, ceea ce permite celeilalte persoane să preia conducerea. Trebuie să exersăm ca în clipa strângerii de mână să facem un pas înainte cu piciorul stâng şi vom constata cât de simplu este să neutralizăm o strângere de mână făcută în manieră de dominare şi să preluăm noi controlul.

**1.4 CINE ÎNTINDE PRIMUL MÂNA?**

Deşi este un obicei îndeobşte admis ca la prima întâlnire cu o persoană să dăm mâna cu ea, există anumite împrejurări în care ar fi lipsit de înţelepciune ca noi să iniţiem strângerea mâinilor. Având în vedere faptul că a da mâna este un semn de bună primire, înainte de a avea această iniţiativă este bine să ne punem câteva întrebări. Sunt, oare, binevenit? Este omul acesta bucuros că mă întâlneşte? Agenţii comerciali ştiu că dacă întind ei primii mâna unui cumpărător la care au sosit fără un anunţ prealabil şi neinvitaţi, iniţiativa lor se poate solda cu un eşec, deoarece eventual nu sunt bineveniţi şi atunci cumpărătorul se simte că e pus să facă un lucru pe care nu doreşte să-l facă. De asemenea, oamenii suferind de artroză şi cei ale căror profesii sunt legale de îndemânarea mâinilor lor pot adopta o atitudine defensivă dacă sunt obligaţi să dea mâna. Ţinând cont de toate acestea, agenţii comerciali sunt instruiţi că este mai bine să aştepte până li se întinde mâna, iar dacă acest gest nu are loc, să dea din cap în semn de salut.

**1.5 ÎNCĂLECAREA SCAUNULUI**

Cu secole în urmă, oamenii foloseau scuturi pentru a se apăra de ciomegele şi suliţele inamicului. Azi, omul civilizai, exprimând aceeaşi atitudine de apărare, utilizează orice obiect aflat la îndemână ori de câte ori este expus unui atac fizic sau verbal. El se retrage în spatele unei porţi, a unui gard sau birou, în spatele uşii deschise a automobilului sau încalecă un scaun.

Spătarul scaunului îi apără trupul aidoma unui scut, iar pe el îl transformă într-un luptător agresiv, dominant. Majoritatea celor care stau călare pe un scaun sunt indivizi dominanţi, care, atunci când încep să se plictisească de conversaţie, încearcă să preia controlul asupra altora sau a întregului grup, iar spătarul scaunului le asigură o bună apărare împotriva oricărui "atac" din pârlea membrilor grupului. Cel mai adesea, ei adoptă această poziţie în mod discret, aproape pe neobservate.

Un asemenea individ poate fi dezarmat cu uşurinţă dacă ne plasăm în spatele lui, provocându-i astfel senzaţia de vulnerabilitate faţă de orice fel de atac şi obligându-l să-si schimbe poziţia într-una mai puţin agresivă. Metoda poate fi eficientă când sunt prezenţi mai mulţi oameni şi când cel în cauză rămâne cu spatele descoperit.

Dar cum procedăm atunci când ne confruntăm de unul singur cu un individ călare pe un scaun turnant? Discuţia cu el n-are nici un rost, mai ales dacă se roteşte întruna, când într-o parte, când în alta. În acest caz, cea mai bună apărare este atacul non-verbal. Să conducem conversaţia în aşa fel încât, stând în picioare, să-l putem privi de sus în jos şi să pătrundem în teritoriul său personal. Aceasta îl va perturba mult si în efortul său de a evita schimbarea forţată a locului, s-ar putea chiar să cadă de pe scaun.

Dacă ne vine în vizită un adept al încălecării scaunului si cu atitudinea sa agresivă ne scoate din sărite, să-l aşezăm într-un scaun cu braţe, bine fixat, care îl va împiedica să-si folosească poziţia sa favorabilă.

**1.6 CULEGEREA DE SCAME IMAGINARE**

Când cineva dezaprobă opiniile sau atitudinile altora, dar consideră că nu-şi poate dezvălui propria părere, gesturile sale non-verbale vor fi mişcări de înlocuire, adică vor rezulta din opiniile sale neafirmate. A culege scame imaginare de pe o haină este un asemenea gest. În timpul acestei activităţi minore, neinteresante, individul respectiv are privirile aţintite spre podea, de regulă nu priveşte spre ceilalţi. Este unul din semnele cel mai frecvent folosite pentru exprimarea dezaprobării, iar dacă ascultătorul continuă să culeagă scame inexistente, gestul indică cu claritate că el nu agreează ceea ce i se spune, chiar dacă în cuvinte îşi declară acordul cu cele auzite.

Având ca partener de discuţii un asemenea individ, să-i adresăm, cu palmele deschise, următoarele cuvinte: "Deci, ce părere aveţi?"sau "Se pare că aveţi ceva de adăugat. Sunteţi bun să-mi spuneţi şi mie'". Să ne aşezăm comod pe scaun, eu braţele neîncruceşate şi palmele deschise şi să aşteptăm răspunsul. Dacă ni se răspunde că este de acord, dar continuă să culeagă scame imaginare, va trebui să găsim o modalitate obiecţiile sale ascunse.

**1.7 GESTURI ALE CAPULUI**

Lucrarea noastră n-ar fi completă fără discutarea mişcărilor de bază ale capului, dintre care cele mai larg folosite sunt încuviinţarea si clătinatul din cap. Încuviinţarea cu capul este un gest politic, care, în cele mai multe culturi, semnifică "Da". Cercetările întreprinse asupra unor indivizi care sunt din naştere surzi, muţi sau orbi au arătat că şi ei utilizează acest gest cu sens afirmativ, oferind un argument în plus concepţiei potrivit căreia gestul ar fi înnăscut.

La fel şi clătinatul capului, utilizat în general cu sensul de "Nu", este considerat de unii un gest innăscut. În schimb, alţii încearcă să demonstreze că ar fi vorba de primul gest însuşit de fiinţa umană. După opinia acestora, atunci când noul născut s-a săturat de lapte, el îşi clatină capul într-o parte şi alta, pentru a îndepărta sânii mamei, în mod similar, când un copil s-a săturat, el respinge tot prin clătinatul capului încercările părinţilor de a-l îndopa în continuare.

Obiecţiile ascunse ale unui partener cu care dorim să încheiem o afacere le putem descoperi cu uşurinţă, urmărind dacă el, în timp ce în vorbe se declară de acord cu noi, recurge sau nu la clătinatul capului. Să luăm, de exemplu, pe cineva care ne spune aşa: "Da, înţeleg punctul dumneavoastră de vedere", sau "Într-adevăr, îmi place să lucrez aici", sau "După Crăciun vom încheia fără doar şi poate afacerea" — şi între timp îşi clatină capul într-o parte şi alta. Deşi cuvintele sale sună convingător, gestul denotă o atitudine negativă si, în asemenea situaţii, se recomandă să nu dăm crezare afirmaţiilor sale verbale şi să continuăm să-i punem alte întrebări.

Există trei poziţii de bază ale capului: prima este capul ţinut drept; aceasta este poziţia omului cu o atitudine neutră faţă de cele auzite. Capul rămâne de obicei nemişcat, rar lăsând să se observe o mişcare măruntă. Adesea apare împreună cu gestul mâinii ridicate la faţă, care exprimă o evaluare.

Capul înclinat într-o parte — poziţia a doua — semnifică o trezire a interesului. Charles Darwin a fost printre primii care au observat că oamenii, ca si animalele, îşi înclină capul într-o parte atunci când încep să se intereseze de ceva. Când facem o prezentare a unor mărfuri sau ţinem o expunere, să fim atenţi întotdeauna dacă la cei care ne ascultă apare acest gest.

Când observăm că ei îşi înclină capul înlr-o parte, se apleacă înainte şi îşi pun mâna pe bărbie ca semn de evaluare, vom înţelege că am reuşit să le trezim interesul. Femeile îşi manifestă prin această ţinută a capului interesul faţă de un bărbat atractiv. Dacă ni se adresează cineva şi vrem să cucerim simpatia respectivului, uneori e suficient să utilizăm poziţia capului înclina şi să dăm uşor din cap.

Capul înclinat în jos — poziţia a treia — semnalizează o atitudine negativă şi chiar una de judecare critică. Grupul gesturilor de evaluare critică sunt însoţite de obicei de gestul capului înclinat în jos. Pentru a pulea comunica cu un asemenea individ, irebuie să-l determinăm să ridice capul sau să-l încline într-o parte.

Oratorii întâlnesc nu o dată în rândul auditoriului persoane care stau pe scaunele lor cu capetele aplecate şi cu braţele împletite pe piept. Conferenţiarii şi instructorii profesionişti, înainte de a începe o expunere, încearcă prin diferite mijloace să atragă atenţia şi participarea celor din sală. În felul acesta îi vor determina să ridice capul şi să se implice în temă. Dacă iniţiativa vorbitorului este încununată de succes, următoarea poziţie a capului va fi cea înclinată într-o parte.

**1.8 AMÂNDOUĂ MÂINILE AȘEZATE ÎNAPOIA CAPULUI**

Acest gest este tipic pentru cei care au profesiuni ca cele de contabil, avocat, director de întreprindere comercială, director de bancă sau pentru oameni care se simt încrezători, dominanţi sau, dintr-un anume motiv, superiori faţă de alţii. Dacă am putea citi gândurile unui asemenea om, am afla astfel de idei: "Toate răspunsurile le am în buzunarul cel mic", sau "Poate vei avea şi tu cândva mintea mea", sau chiar "Stăpânesc totul". Este un gest utilizat de indivizi "atotştiutori", dar care îi irită pe mulţi atunci când este folosit faţă de ei. Avocaţii îl folosesc frecvent în loc de cuvinte, pentru a demonstra în faţa colegilor cât de pricepuţi sunt ei. Poate fi utilizat si ca semn al teritorialităţii, pentru a exprima pretenţia asupra unui spaţiu. Cel care şi-a format şi o buclă peste genunchi, ceea ce arată nu numai faptul că se consideră superior faţă de celălalt, dar doreşte să intre şi în dispută cu acesta.

Acest gest poate fi contracarat în mai multe feluri, în funcţie de împrejurările în care el apare. Dacă dorim să descoperim cauza atitudinii de superioruate a unei persoane, să ne aplecăm spre ea, având palmele întoarse în sus, cu următoarele cuvinte: "Văd că dumneavoastră cunoaşteţi această problemă. Aţi fi amabil să o comentaţi?". Apoi, rezemându-ne de spătarul scaunului, cu palmele lăsate vizibile, să aşteptam răspunsul. O altă metodă este de a-1 forţa să-şi schimbe poziţia, ceea ce va atrage după sine şi schimbarea atitudinii sale. La aceasta putem ajunge, aşezând un obiect ceva mai departe şi întrebându-l: "Aţi văzut acest obiect?" obligându-l astfel să se aplece înainte. Este o metodă bună şi imitarea gestului. Dacă vrem să arătăm că suntem de acord cu cealaltă persoană, nu trebuie să facem altceva decât să imităm gesturile sale.

Pe de altă parte, dacă cineva utilizând gestul mâinilor aşezate înapoia capului ne admonestează, iar noi răspundem, prin imitare, cu acelaşi gest, înseamnă că pe cale non-verbală îl intimidăm. Doi avocaţi, de exemplu, pot utiliza acest gest când sunt împreună pentru exprimarea similitudinii şi înţelegerii între ei, dar utilizat de un elev neastâmpărat în biroul directorului şcolii, l-ar înfuria, desigur, pe acesta.

Originea acestui gest este incertă, dar, după toate probabilităţile, mâinile sunt folosite ca rezemătoare imaginară pentru sprijin şi destindere.

In cursul cercetării acestui gest s-a constatat, de exemplu, la o societate de asigurări, că din treizeci de şefi de compartimente, douăzeci şi şapte îl utilizau în mod curent în prezenţa subordonaţilor, dar rareori în faţa superiorilor, în prezenţa şefilor lor, aceiaşi oameni recurgeau la grupuri de gesturi de supunere şi defensive.

**1.9 GESTURI AGRESIVE ŞI DE PREGĂTIRE**

Ce fel de gesturi sunt folosite în următoarele situaţii: când un copil mic se ceartă cu părinţii săi, când un atlet aşteaptă să-i vină rândul la concurs, când un boxer aşteaptă în vestiar începerea meciului?

În fiecare din aceste cazuri, individul stă cu mâinile înfipte în şolduri, acesta fiind unul din cele mai răspândite gesturi care comunică o atitudine agresivă. Unii observatori l-au etichetat drept gest "de pregătire", ceea ce într-un anumit context este o denumire corectă, dar semnificaţia lui de bază este agresiunea. Poziţia este numită şi postură provocatoare, cu referire la individul care merge direct la ţintă şi recurge la această postură când este gata de luptă pentru atingerea obiectivelor sale. Aceste observaţii sunt exacte, deoarece, în ambele cazuri, individul este gata să intre în acţiune pentru un anume scop, dar gestul rămâne totuşi unul agresiv. Bărbaţii îl utilizează frecvent în prezenţa femeilor pentru a demonstra o atitudine de mascul agresivă, dominantă.

Este interesant de observat că atunci când se luptă între ele sau se curtează, păsările îşi zbârlesc penele pentru a părea mai mari; oamenii folosesc gestul mâinilor la şolduri din acelaşi motiv — să pară mai mari. Bărbaţii îl utilizează şî ca o provocare non-verbală faţă de alţi bărbaţi care au pătruns în teritoriul lor.

Pentru interpretarea corecta a atitudinii unei persoane este, de asemenea, important să fie luate în considerare împrejurările şi gesturile nemijlocit prcrnergăloare utilizării poziţiei mâinilor la şolduri. Şi alte gesturi pot contribui Ia susţinerea concluziilor noastre. De exemplu, dacă haina celui în cauză este descheiată şi împinsă spre spate sau este încheiată atunci când adoptă această postură agresivă. Gestul făcut cu haina încheiată denotă frustrare agresivă, pe când haina descheiată şi împinsă spre spate exprimă o postură direct agresivă; individul expunându-şi deschis inima si beregata îşi manifestă non-verbal îndrăzneala şi tenacitatea. Caracterul agresiv al acestei poziţii poate fi accentuat şi mai mult dacă se stă eu picioarele îndepărtate unul de celălalt sau dacă grupul de gesturi este însoţit de palmele ţinute pumn.

Şi manechinele utilizează grupuri de gesturi agresive de pregătire pentru a crea impresia că modelele prezentate sunt pentru femei elegante, energice, cu o gândire modernă. Ocazional, acest gest poale fi aplicat şi cu o singură mână în şold, mâna cealaltă făcând o altă mişcare. Gesturi de evaluare critică însoţesc frecvent poziţia mâinilor la şolduri.

**1.10 GESTUL DE PREGĂTIRE ÎN POZIȚIA DE ȘEDERE**

Unul din cele mai importante gesturi, pe care un negociator e bine să înveţe să-l recunoască, este cel de pregătire în poziţie de şedere.

Cu prilejul unor negocieri comerciale, de exemplu, dacă potenţialul cumpărător face acest gest la sfârşitul prezentării mărfurilor şi al discuţiilor — până la acel punct fructuoase —, agentul comercial poate solicita comanda şi se si poate baza pe ea. Înregistrări video despre negocieri între agenţi de asigurări şi potenţialii lor parteneri au dezvăluit că de fiecare dată când gestul de pregătire în poziţie de şedere l-a urmai pe cel al mângâierii bărbiei (se ia o decizie),

partenerul a cumpărat poliţa de asigurare, în schimb, dacă spre sfârşitul negocierilor, imediat după gestul mângâierii bărbiei, partenerul şi-a încrucişat

braţele, afacerea de obicei a eşuat. Din nefericire, la multe cursuri organizate pentru agenţi comerciali aceştia sunt îndemnaţi să acorde toată atenţia luării comenzii, neglijând poziţia trupului şi gesturile clientului, învăţarea recunoaşterii gesturilor cum este cel de pregătire, nu numai că sporeşte şansa încheierii afacerii, dar ajută pe mulţi agenţi comerciali să se menţină o profesiune si să o practice cu succes. Gestul de pregătire in poziţie de şedere este utilizat şi de persoane furioase, care sunt gata să facă cu totul altceva — de exemplu, să-l azvârle afară pe vizitator. Gesturile care îl preced furnizează evaluări exacte despre intenţiile individului în cauză.

**Concluzie**

Toate formele de comunicare sunt importante şi se condiţionează reciproc. Pentru o comunicare eficientă şi completă sunt necesare atât mijloace de comunicare verbale cât şi nonverbale

**BIBLIOGRAFIE**

1. Ivan, L. și Duduciuc A., 2011, *Comunicare nonverbal și construcții sociale*, București, Editura Tritonic
2. Ivan, L., 2009, *Cele mai importante 20 de secunde: competenîa în comunicarea nonverbală*, București, Editura Tritonic
3. [www.scribd.com](http://www.scribd.com)