



Rolul comunicării nonverbale în dinamica relației interpersonale

Considerații asupra comunicării umane

Demersul de față pleacă de la premisa că interacțiunile umane ar fi imposibile fără transmiterea și receptarea de mesaje. În acest sens, relațiile umane pot fi definite ca interacțiuni comunicaționale, derulate în planul social amplu care, la rândul său, ar fi de neconceput în absența proceselor de comunicare. **Comunicarea reprezintă ansamblul proceselor fizice și psihice prin care se efectuează operația de punere în relație cu una sau mai multe persoane în vederea atingerii unor anumite obiective.**

În sens restrâns, comunicarea implică schimbul de mesaje orale, scrise sau de altă natură, sub forma cărora informația trece de la emițător la receptor. Cu alte cuvinte, o anumită persoană (sursă) transmite un anumit mesaj printr-un canal unei alte persoane (receptor).

Din această perspectivă putem defini comunicarea ca *tranzacția de mesaje între participanți*, renunțând astfel la ideea conform căreia o persoană comunică alteia.

Dincolo de multitudinea definițiilor date noțiunii de comunicare, demersul de față va accentua dimensiunea de **influențare** în vederea menținerii / modificării comportamentului celuilalt. Prin punerea în legătură (lat. „communis”= a pune în comun, a fi în relație), un individ—comunicatorul transmite stimuli cu scopul de a schimba comportamentul altor indivizi. Sunt transmise și primite informații, sunt codificate și decodificate mesaje.

Comunicarea interpersonală--elemente de definire a comunicării interpersonale

Studiile deceniului cinci au avansat ideea conform căreia relația de comunicare se derulează între emițător și receptor. Modelul clasic propus de Shannon și Weaver prezenta procesul de comunicare linear, secvențial și îl reducea la transmiterea unui mesaj printr-un canal de la un emițător la un receptor.

Abordările recente consacrate comunicării interpersonale reformulează schema clasică a comunicării: nu emițător și receptor, ci actori ai situației de comunicare,

interlocutori. Comunicarea nu mai implică simpla transmitere de mesaje, ci schimb de mesaje și semnificații și, prin feed-back primit și oferit, transformare și adecvare.

Contextul comunicării

Comunicarea se desfășoară într-un context căruia îi atribuim trei dimensiuni:

- dimensiunea fizică- mediul propriu-zis în care se desfășoară comunicarea;
- dimensiunea social-psihică include statusul și relațiile dintre participanți, rolurile jucate, normele societății respective;
- dimensiunea temporală se referă la timpul zilei favorabil sau nu comunicării și la timpul istoric al situației de comunicare.

Feed-backul permite receptorului să-și emită reacțiile și emițătorului să le înregistreze. Feed-backul sau retroacțiunea corespunde următoarelor patru funcții:

- funcția de control al înțelegerii, al receptării în bune condiții a mesajului;
- funcția de adaptare a mesajului la caracteristicile actorilor, la dificultățile întâmpinate sau la alte evenimente care presupun o modificare a conținutului sau a formei;
- funcția de reglare socială prin flexibilitatea rolurilor și funcțiilor de diverși actori, în măsură să faciliteze înțelegerea punctului de vedere al celuilalt;
- funcția socio-afectivă—feed-backul crește siguranța internă și satisfacția actorilor.

Zgomotul

Tipuri de zgomote:

- zgomotul fizic: interferează cu transmiterea fizică a mesajului;
- zgomotul psihic: prejudecăți, presupuneri eronate, lipsă de deschidere în idei;
- zgomotul semantic: dialogul între persoane care vorbesc limbi diferite, utilizarea unui vocabular tehnic, complex, necunoscut receptorului.

Eficiența comunicării se traduce în demersul permanent de adecvare la obiectivul vizat, la natura mesajului și la emițător, demers care necesită:

- selectarea și utilizarea termenilor adecvați;
- diversificare lexicală;
- construire corectă a frazelor;
- corectitudine din punct de vedere gramatical;
- stil adaptat situației particulare.



Comunicarea nonverbală

Orice mișcare transmite informații despre stările psihice și/sau fizice ale persoanei, dincolo de cultura în care acesta se integrează. Mișcările umane nu sunt aleatorii, ele reflectă realitatea momentului.

Din totalul mesajelor emise de un individ 7% sunt verbale-cuvinte, 35% sunt vocale-inflexiunea și tonalitatea vocii, iar 55% sunt mesaje nonverbale. Mai precis, în situația unei conversații, componenta verbală deține 35%, iar componenta nonverbală 65%.

Așa cum remarcă D.Vasse „corpul uman este asemenea unui text care vorbește”, un text ca sursă de informații și interacțiune, a cărui voce trebuie interpretată.

Așadar, conștient sau inconștient, intenționat sau neintenționat, trimitem și primim mesaje nonverbale și, pe baza acestora, emitem judecăți și luăm decizii pentru noi și pentru ceilalți. Observația este cu atât mai adevărată cu cât, în pondere de 90%, impresia despre interlocutor se formează pe baza informațiilor nonverbale.

Comunicarea nonverbală implică suma stimulilor (cu excepția celor verbali) prezenți în contextul unei situații de comunicare, generați de individ și care conțin un mesaj potențial.

Spre deosebire de comunicarea verbală, comunicarea nonverbală este mai dificil de controlat, este continuă, este învățată mai devreme; mesajele nonverbale au un impact emoțional mai puternic.

Funcții ale comunicării verbale:

- de repetare a ceea ce a fost comunicat verbal, de clarificare sau accentuare a ceea ce dorim să exprimăm;
- de completare, relaționată cu repetarea, prin care se adaugă un „ceva” cuvintelor;
- de substituie a ceea ce ar fi putut fi comunicat verbal;
- de contradicție a mesajelor verbale (interlocutorul susține că este perfect calm, însă indicii nonverbali demonstrează contrariul);
- de regularizare--ajută la clarificarea situației.

Disfuncții ale comunicării nonverbale:

- limbajul verbal parazitează mesajul(interesele pentru ceea ce se spune poate trece pe plan secund, deoarece gesturile sunt primele percepute de auditoriu);
- limbajul nonverbal susține, dar poate și întrerupe comunicarea. Privirea, surâsul, anumite gesturi de deschidere ale mâinii asigură și mențin contactul. Ridicarea privirii spre tavan, mimica sau postura de închidere marchează ruptura în comunicare.

Limbajul nonverbal

1. *Gesturile* (kinetica-disciplină a științelor comunicării ce are ca obiect de studiu ansamblul semnelor comportamentale emise în mod natural sau cultural).

Primele studii de kinetică au fost dictate de necesitatea investigării și decodificării mișcărilor vizibile ale corpului, așa numite chei kineze care pot transmite mesaje ce pot influența comunicarea. Mesajul transmis nonverbal poate fi direct decodificat-mâna întinsă semnifică „stop” sau indirect- jocul cu cheile semnifică nervozitate.

Funcții ale gesturilor:

▪ gesturile transmit un mesaj, substituindu-se cuvântului când anumiți factori situaționali (distanța, zgomotul) împiedică transmiterea mesajelor. Anumite gesturi sunt „codate”, în sensul în care atribuirea de semnificații este direct dependentă de particularitățile de situație:

- gestul codat semnificând sinuciderea;
- atingerea degetului mare cu vârful arătătorului, formând un cerc, păstrând celelalte degete drepte și palma orientată spre spectator, traduce cuvintele „all corect” (este în regulă)—semnul OK;
- arătătorul și degetul mijlociu formând litera V semnifică „victorie” sau „pace”;
- mâna cu degetul mare orientat în poziție verticală și cu celelalte degete strânse echivalează cu adresarea unei felicitări pentru un lucru bine făcut;

-

▪ gesturile repetă o informație, acompaniază cuvântul și îl reiau, completează fraze care pronunțate în întregime ar fi jenante pentru interlocutori:

- indicarea unei direcții, a unei persoane;
- indicarea unei ordini, a unei mărimi;
- delimitarea unui spațiu cu ajutorul mâinilor care funcționează simetric;

-

▪ gesturile susțin discursul:

- gestul agresiv cu indexul direcționat într-o direcție, exprimând amenințare;
- degetul mare și indexul unite însoțesc o demonstrație, exprimă dorința ca cineva să se facă înțeles;
- gestul de ascultare activă- mișcarea capului de sus în jos care nu semnifică neapărat acordul, ci doar că ai receptat mesajul transmis de interlocutor;

-

▪ gesturile traduc emoții:

- mâinile împreunate exprimă o atitudine defensivă; individul se simte vulnerabil;
- gestul de ajustare este un gest de barieră și traduce teama de a nu fi agresat;
- gestul de autocontact denotă superioritate sau ironie;

-

▪ gesturile exprimă, acompaniază stările interioare:

- bărbia sprijinită pe mâinile din față—meditație;
- poziția mâinii care izolează / denotă concentrare;
- gesturi care nu sunt, de obicei, controlate, „gesturi care te denunță”- a te mângâia, a-ți atinge părul, a te trage de ureche, jocul cu pixul, atingerea pe umăr;

Alte câteva elemente ale limbajului gesturilor:

- strângerea pumnilor denotă ostilitate și mânie sau determinare, solidaritate;
- brațele deschise denotă sinceritate, acceptare;
- acoperirea mâinii cu gura semnifică ascunderea a ceva important;
- capul sprijinit în palmă semnifică plictiseală;
- mâinile ținute la spate pot exprima superioritate sau încercare de autocontrol.

2. Postura / poziția constituie un mod de relaționare care oferă informații despre atitudinea, emoțiile, implicarea afectivă și statutul social pe care indivizii cred că îl dețin sau pe care și-l revendică; poziția corpului în raport cu un sistem determinat.

Prin postura afișată--de includere / excludere este definit spațiul disponibil activității de comunicare și, prin urmare, sunt impuse restricții „de acces”. Spre exemplu, actorii situației de comunicare se pot așeza în cerc, se pot întoarce / apleca spre centru, indicând astfel că accesul la grup este limitat.

Funcții ale posturii:

- exprimă o atitudine în raport cu ceilalți; astfel, sentimentele de prietenie sau de afiliere sunt corelate cu aplecarea corpului înainte, cu orientarea către partener. Starea depresivă este marcată de mișcări puțin numeroase ale capului și numeroase ale picioarelor, iar starea de nervozitate se manifestă prin jocul cu obiectele;
- evidențiază, subliniază mesajele verbale;
- înlocuiesc cuvintele.

Culturi diferite atribuie semnificații diferite anumitor poziții ale corpului:

- dacă în SUA poziția „tolănit” este uzuală, în Germania și în mare parte din Europa aceeași poziție denotă obraznicie și proaste maniere;
- în Hawai, poziția cu mâinile la spate / în șold este interpretată ca marcă a lipsei de respect;
- corpul este orientat direct în lumea arabă, postură care în lumea chineză creează disconfort partenerului.

3. Expresia feței—în mod uzual ochii și partea de jos a feței sunt cel mai intens privite zone în timpul comunicării. Expresivitatea sau nonexpresivitatea feței este dată de:

- mimică—încruntarea denotă preocupare, mânie sau frustrare; ridicarea sprâncenelor denotă mirare, suroriză; strângerea buzelor semnifică nesiguranță, ezitare sau refuz;
- zâmbet—în funcție de caracteristici și de moment, zâmbetul poate exprima plăcere, bucurie, satisfacție, promisiune, cinism sau jenă;
- privire—contactul sau evitarea privirii, expresia privirii, direcția acesteia; poate fi directă, senzuală, sardonică expresivă, tristă, veselă, arzătoare, suspicioasă sau încrezătoare.

Contactul vizual este cel care își revendică funcția de reglare a interacțiunii, iar apoi definește pozițiile de putere și statusul, influențează schimbarea atitudinală și persuasiunea, comunică emoții și indică gradul de afectivitate, de interes și de atracție în raport cu interlocutorul.

Privirea traduce gândurile, emoțiile și conferă viață mesajelor. Modul în care privim și suntem priviți corelează cu de aprobare, acceptare, încredere și prietenie. Rolul lui „a privi” sau „a nu privi” partenerul de comunicare este decisiv, simpla interceptare a privirii fiind tradusă ca dorință / intenție de a comunica.

În completarea celor afirmate, reținem că:

- în situații de comunicare față în față participanții se privesc 50-80% din timp;
- privirea directă poate traduce onestitate și intimitate, dar, în anumite situații, comunică amenințare;
- o privire insistentă și continuă deranjează;

- o privire care evită privirea celuilalt trădează intimitate sau rea-voință;
- mișcarea ochilor în sus exprimă încercarea de a ne aminti ceva, în jos exprimă tristețe, modestie, ascunderea unor emoții;
- privirea într-o parte sau lipsa privirii poate denota lipsă de interes, răceală, iar evitarea privirii semnifică ascunderea sentimentelor, lipsă de confort sau vinovăție;
- pupilele dilatate indică emoții puternice; acestea se largesc, în general, la vederea a ceva plăcut și se micșorează ca manifestare a neplăcerii; clipirea frecventă denotă anxietate.

4. Vestimentația trebuie privită ca marcă a expresivității, autorealizării, capacității de inovație și creativității. În măsura în care este rezultatul unei alegeri personale, vestimentația oglindește personalitatea individului și comunică despre acesta. Alegerea vestimentației se integrează procesului de autodefinire, de prezentare a eului în diferite situații și roluri sociale. Aceasta afectează comportamentul propriu și pe al celor din jur, semnificațiile transmise de haine influențând percepția și modul de a acționa ale interlocutorului.

Vestimentația oferă indicii despre:

- cine sunteți d-voastră / cine este interlocutorul d-voastră;
- imaginea de sine; status;
- valori;
- măsura în care doriți să atrageți sau nu atenția celor din jur;
- unde /cum se derulează activitatea profesională, profesie;
- vârstă și sex; grupul de apartenență și cel de referință.

5. Comunicarea tactilă—acest tip de limbaj nonverbal se manifestă prin tipul, intensitatea și frecvența atingerii, prin modul de a da mâna, a îmbrățișa, a lua de braț, a bate pe umăr. Particularitățile sunt dependente în mare măsură de vârsta, statusul interlocutorilor.

Studiile consacrate comunicării tactile au evidențiat că:

- atingerile primesc semnificații diferite în funcție de situația de comunicare, de starea psihică;
- experiența anterioară influențează acceptarea sau respingerea atingerii celuilalt;
- modul în care percepem relația cu celălalt afectează decodificarea atingerii (în calitate de tată, de profesor, de iubit);
- durata atingerii afectează semnificația dată (în cazul în care mâna ne este strânsă mai mult decât se cuvine);
- bărbații ating femeile mai mult decât femeile bărbații, atât la locul de muncă, cât și în relația de cuplu;
- localizarea atingerii este determinată cultural.

6. Limbajul spațiului / proxemica—are ca obiect de studiu relațiile spațiale ca mod de comunicare, jocul teritoriilor, modul diferit de a percepe spațiul în diferite culturi,

efectele simbolice ale distanțelor spațiale și distanțele fizice. Proxemica se raportează la cinci dimensiuni: amplitudine, înălțime, apropiere, înăuntru-în afară, grad de intimitate.

Dimensiunea spațială a comunicării este interpretată în funcție de patru distanțe:

- distanța intimă:
 - modul apropiat, al actului sexual și al luptei; vocea are un rol minor;
 - modul îndepărtat (15-40 cm), al mirosului, al parfumului și al vocii șoptite;
- distanța personală:
 - modul apropiat (45-75 cm), al vocii normale și al relațiilor familiale;
 - modul îndepărtat (75-125 cm) reprezintă limita parfumului și a contactului fizic cu celălalt, specific discuțiilor obișnuite, salutului de sosire și de rămas-bun.
- distanța socială:
 - modul apropiat (1,25-2,10 m) al negocierii și al relațiilor profesionale, permite comunicarea verbală fără contact fizic;
 - modul îndepărtat (2,10-3,60 m) implică un coeficient ierarhic și necesită voce mai puternică;
- distanța publică:
 - modul apropiat (3,60- 7,50 m) în care locutorul joacă un rol social (profesor-student), privirea nu mai fixează, iar comunicarea interpersonală se diminuează;
 - modul îndepărtat (peste 7,50 m), specific relației între actor și spectatori pasivi, interlocutorul devine simplu receptor al comunicării de tip spectacol, feedbackul este redus la minimum, iar gesturile sunt stereotipizate.

Apropierea exagerată poate comunica amenințare sau relații de natură strict personală, iar depărtarea excesivă poate comunica aroganță, revendicarea importanței și statutul social superior.

Geografia locului orientează comunicarea: poziția față în față încurajează relații de opoziție, o rivalitate. Spațiile mici sunt percepute ca fiind mai prietenoase, calde și intime, iar cele ample sunt asociate cu puterea, statutul și importanța. Din acest motiv spațiile ample, înalte intimidează.



BIBLIOGRAFIE:

1. Chiru, Irena—Comunicarea interpersonală, ed. Tritonic, București, 2003;
2. Chelcea, Septimiu—Comunicarea nonverbală în spațiul public, ed. Tritonic, București, 2004.