
CAPITOLUL I

Un fel de teorie a comunicării

Vorbirea a fost deprinsă de primii *Homo sapiens*, dacă nu chiar mai devreme, când oamenii s-au văzut nevoiți să înlocuiască gesturile, semnalele și imaginile cu comunicarea față-n față, inventând cuvinte prin sunete articulate, apoi prin limbaj, în forma sa cea mai arhaică. Despre formarea limbajului există nenumărate teorii formulate de lingviști, antropologi, arheologi, psihologi, sociologi și chiar de filozofi, care au încercat să găsească explicații cât mai plauzibile despre acest subiect extrem de controversat. Cert lucru, primii oameni au avut exemplul de comunicare al animalelor – în special al mamiferelor –, al păsărilor și al zgomotelor din natură, de la care s-au putut inspira pentru a-și forma propriile forme de comunicare.

Dar, peste toate acestea, evoluția laringelui, aflat în partea superioară a gâtului, deasupra traheii, conținând corzile vocale, care se apropie și vibrează cu ajutorul aerului ce le străbate, le-a permis oamenilor emiterea de sunete. Una dintre cele mai pertinente teorii privind limbajul oamenilor îi aparține reputatului om de științe cognitive Philip Lieberman (1934–2022), american de origine. Acesta a studiat inițial ingineria electrică, dar ulterior s-a reprofilat în domeniul lingvistic, obținându-și doctoratul în anul 1966 și devenind profesor universitar de științe cognitive și lingvistice, apoi profesor de antropologie. În 1990 a susținut prelegerea „Evoluția limbajului și a cunoașterii” la Nijmegen, în Olanda, devenind membru al Asociației Americane pentru Progresul Științei, al Asociației Americane de Psihologie și al Asociației Americane de Antropologie.

Lieberman a susținut teoria coborârii laringelui, departe de palatul moale care separă cavitatea nazală de gât, permițându-i astfel omului să articuleze cu intenție cuvinte. Profesorul a demonstrat că această structură anatomică lipsea la neanderthalieni și la alte specii umane timpurii, după cum rezultă din studierea unor fosile de acum aproximativ 50 000 de ani. Drept urmare, cam aceasta ar fi perioada în care omul ar fi început să vorbească și să comunice articulat.

Cum se întâmplă de regulă în sfera științifică, există și contestatari ai teoriei, cum ar fi francezul Louis-Jean Boë, de la Universitatea din Grenoble, Franța, expert în fonetică, modelarea vorbirii, comunicarea vorbirii, biometrică și filogenia vorbirii. Acesta consideră, după 20 de ani de cercetări multidisciplinare, că nu există o bază validă pentru teoria coborârii laringelui a lui Lieberman, începuturile vorbirii umane datând din vremuri imemorabile.

Indiferent cine are dreptate și cine nu, este o realitate faptul că procesul comunicării verbale este baza contactelor pe care le avem cu cei din jur, transmițând și receptând informații. Mai exact, este un ansamblu de acțiuni necesar expedierii de informații sub formă de mesaje, știri, semne sau gesturi simbolice, texte scrise și altele între doi indivizi denumiți interlocutori sau, mai concret, emițător și receptor, care au contribuit în mod esențial la dezvoltarea speciei umane. Motiv pentru care, în lipsa limbajului și a comunicării, societatea și viața în ansamblu, așa cum le știm în ziua de azi, ar fi de neconceput.

Comunicarea se află într-un proces continuu de schimbare, nivelul la care se va ajunge la un moment dat neputând fi estimat nici de cei mai mari specialiști în domeniu. Oamenii continuă să inventeze noi și noi moduri de exprimare, simbolice sau verbale, eclipsând adesea orice regulă de natură sintactică sau morfologică, uneori chiar și gramaticală, pentru a transmite rapid, sigur și eficient ceea ce au de transmis interlocutorilor.

Există mai multe tipuri de comunicare, inclusiv în mediul de afaceri:

- pe verticală, pe care o întâlnim sau o folosim frecvent la locul de muncă, respectiv comunicăm ierarhizat: ori de la șef la subaltern, ori invers;
- pe orizontală – poate fi amicală, prietenească sau în mediul familial, unde nu există nicio ierarhie, interlocutorii adresându-se unii altora „de la egal la egal“;
- pe diagonală, când nu există niveluri distincte de ierarhizare, dar indicațiile conținute sunt valabile pentru toată lumea;
- interpersonală, care este directă sau indirectă, fiind practică între prieteni, cunoscuți sau colegi de serviciu, adesea având simplul rol de socializare;
- de grup, care permite cunoașterea celorlalți și păstrarea legăturilor umane, rezolvarea problemelor, schimbul de idei și emoții, aplanarea disputelor etc.;
- tot un tip de comunicare este și cea realizată de reprezentanți ai unor branduri și promoții prin intermediul publicității, prin tehnici de marketing și promovare.

Comunicarea colectivă sau în masă s-a dezvoltat pregnant după Al Doilea Război Mondial, mai ales prin intermediul mass-media, în baza avântului mijloacelor de informații prin radio, TV, ulterior prin internet și rețelele sociale. Interacțiunea dintre oameni se realizează prin intermediul unui limbaj, elementele primordiale în comunicare fiind vorbirea și limba vorbită. În timpul vorbirii, comunicarea nu are loc numai prin cuvinte, ci și prin intermediul tonului folosit, al timbrului vocii și al respirației, al coloritului epidermei faciale, al atitudinii conlocutorilor și al limbajului trupului. La acestea se adaugă tipul de comportament al interlocutorilor, care poate fi pasiv, asertiv sau agresiv.

Modalități de comunicare

Cea mai stresantă temere a americanilor și a societăților civilizate din Europa sau de pretutindeni este aceea de a vorbi în fața altor persoane ori în public. Avem de-a face cu o anxietate socială, care variază de la o ușoară neliniște la o teamă paralizantă, cunoscută și sub denumirea de *glosofobie*.

Această frică situațională este o fobie socială, o agorafobie – experimentată de circa două treimi din populație –, dar destul de facil de gestionat, de controlat și de depășit cu un oarecare efort.

De regulă, această temere este însoțită de tremurături, accelerări ale ritmului cardiac, stres, greață, angoasă, transpirație, nervozitate, amețeli, senzație de leșin, subestimări ale performanțelor personale, scădere a încrederii de sine, frică de eșec, umilire și chiar panică. Oamenii se tem să vorbească în public, având un exagerat simț al ridicolului, o rușine excesivă și o teamă puternică de a fi judecați în cazul în care comit o eroare. La care se adaugă teama de expunere, experiențele anterioare nefaste și lipsa de experiență adesea cauzată de vârstă în cazul celor mai tineri dintre noi.

Evitarea comunicării orale în public rezolvă acest tip de probleme, dar numai pe termen scurt. Pe termen mediu și lung, duce la împiedicarea dezvoltării personale, la ratarea unor experiențe foarte folositoare în viața de zi cu zi și la irosirea unor oportunități de creștere profesională individuală. De asemenea, afectează locul de muncă, activitățile școlare și, în general, tot ceea ce presupune socializarea și relațiile interumane.

Teama de a vorbi în public își face apariția, în general, în adolescență, dar nu se manifestă acasă, la școală, în cercul de prieteni ori la serviciu

decât atunci când subiectul se vede nevoit să vorbească în fața unui grup mai mare de persoane, indiferent dacă auditoriul îi este cunoscut sau nu.

Alte manifestări ale glosobiei:

- planificarea excesivă a discursului, ceea ce amplifică stresul emoțional;
- temerea excesivă manifestată prin gesturi, simptome și stări fizice neplăcute;
- stresul puternic în timpul discursului;
- evitarea discursului public;
- furie, plâns și refuzul de a vorbi, în cazul copiilor;
- blocajul total sau tracul, care împiedică orice abordare logică a contextului, având legătură cu complexul de supraviețuire.

Comunicarea verbală poate fi influențată în mod negativ de anumiți factori, dintre care îi reținem pe cei fiziologici și psihologici, emoționali, privind starea de sănătate, oboseală sau sete. Pe de altă parte, Dale Carnegie (1888–1955) susținea că suntem evaluați și clasificați în funcție de:

- ceea ce facem;
- cum arătăm;
- ceea ce spunem;
- felul în care spunem.

Desigur că există multe tehnici pentru a vorbi cât mai bine în fața unui auditoriu numeros, dar nu și o rețetă general valabilă. Cheia problemei este diferită de la om la om, iar „la baza soluției se află exercițiul”. Așadar, arta de a vorbi în public se dobândește prin practică susținută, nu se învață cuvânt cu cuvânt, pe dinafară. Câteodată, e adevărat, mai este vorba și despre puțin talent pentru obținerea performanței.

Dintre multiplele modalități de comunicare, ar fi de reținut următoarele:

- comunicarea verbală (prin cuvinte, comunicare directă);
- comunicarea nonverbală (prin mimică, postură a corpului, gesturi, semne, expresii faciale, contact vizual);
- comunicarea paraverbală (tonalitate a vocii, viteză a vorbirii, accentuare a cuvintelor, ticuri, intonație, pauze).

Principiile comunicării

Psihologii, dar nu numai ei, consideră că atunci când un emițător transmite un mesaj către un receptor, rolurile inversându-se în timpul unei discuții, exercițiul asigură schimbul de gânduri, informații, idei, emoții și

sentimente între cei doi, pe baza dialogului. Pe orice nespecialist l-ai întreba cum trebuie să aibă loc o comunicare eficientă, acesta îți va răspunde că totul vine de la sine, nefiind necesar niciun efort deosebit. Numai că lucrurile nu stau tocmai așa, interacțiunea dintre oameni prin comunicare fiind un proces extrem de complex, care se sprijină pe anumite principii. Această tehnică implică abilități pe care oamenii le pot învăța și exersa de-a lungul întregii vieți. În continuare, prezentăm cele patru principii universale ale comunicării interumane, ce pot îmbunătăți calitatea și eficiența acestui proces complex:

1. Ce spui tu și ce înțeleg ceilalți

Când ne adresăm cuiva, avem convingerea că acesta este obligat să înțeleagă ce i-am transmis, efort care nu cade în sarcina noastră. Iar asta se întâmplă cel mai adesea în era digitală, prin comunicarea unor mesaje scrise pe laptop sau telefon, pline de abrevieri de genul „BRB“, „cmf“, „ms“ sau „IDK“, ori în comunicarea verbală, când se folosesc jargonul și argoul în mod excesiv. Cel care transmite mesajul știe exact ce a vrut să spună, dar nu întotdeauna receptorul este pe aceeași lungime de undă cu el. Mesajul transmis nu este întotdeauna similar cu cel primit, dacă emițătorul și receptorul nu se cunosc foarte bine și nu folosesc același sistem de filtrare a gândurilor, ideilor și sentimentelor.

Ca să depășim această problemă, singura soluție este confirmarea mesajului sau – altfel spus – folosirea sistemului feedback. Cu ajutorul acestuia, emițătorul va ști cu precizie că mesajul său a fost corect receptat. Iar dacă nu a fost, acesta poate fi repetat, cu precizările necesare, astfel încât să nu existe niciun fel de confuzii. Firește, la final va fi necesar încă un feedback, însă efortul nu va fi atât de mare, comparativ cu miza înțelegerii mesajului în mod eronat sau contrar intenției emițătorului.

2. Poți vorbi și atunci când taci

Așa cum ignorarea unei persoane nu înseamnă neapărat să nu comunici cu ea, acțiunile noastre, intenționate sau neintenționate, transmit anumite mesaje. La fel cum vorbele rostite nu sunt totul într-un proces de comunicare, fiind incluse limbajul corpului, expresia feței, tonul și volumul vocii și alte posibilități de exprimare nonverbală sau paraverbală.

3. Atenție la comunicarea verbală, nonverbală, paraverbală și scrisă

Orice comunicare verbală trebuie să cuprindă un conținut format din cuvinte care compun una sau mai multe fraze. Însă emoția și sentimentul din acel conținut sunt susținute de indicii nonverbale și paraverbale, pentru o mai bună înțelegere a mesajului. În cazul în care există discrepanțe între conținutul, sentimentul și emoția dintr-un mesaj, receptorului i se induce o stare de confuzie, mai ales dacă acestea se contrazic reciproc.

La acest capitol trebuie știut faptul că poate fi mai dificilă comunicarea digitală și lesne interpretată în mod eronat, deoarece cuvintele scrise sunt izolate de orice indiciu nonverbal ori paraverbal.

4. Subtilități de comunicare

Când există diferențe între ceea ce auzim și ce mesaje nonverbale și paraverbale receptăm, se creează, de cele mai multe ori, confuzie și apare suspiciunea că emițătorul una ne spune și alta gândește sau vrea să transmită. Iar receptorul va fi înclinat să dea crezare mai mult comportamentului nonverbal decât celui verbal. Chiar și banala întrebare „Ce mai faci?” și bine cunoscutul răspuns „Bine” pot ascunde subtilități care nu reies din comunicarea verbală propriu-zisă dintre două persoane, ba chiar sunt potrivnice.

Deși poate părea curios la prima vedere, cea mai mare pondere a comunicării o deține comunicarea nonverbală, urmată de cea paraverbală, în timp ce doar 7% din ceea ce comunicăm înseamnă comunicare verbală autentică. Această concluzie îi aparține lui Albert Mehrabian, psiholog american, profesor la University of California, Los Angeles (UCLA), SUA, cercetător și pionier în studiul limbajului corpului.

O teorie acceptată de specialiști este cea elaborată de cercetătorii americani Claude Shannon (1916–2001) și Warren Weaver (1894–1978), cunoscută sub denumirea de „modelul matematic al comunicării”, teorie enunțată în 1949. Elementele esențiale ale acesteia sunt:

- emițătorul – persoana care inițiază și formulează mesajul;
- transmițătorul – prin intermediul căruia este codificat mesajul, devenind semnal (verbal, nonverbal, grafic etc.);
- canalul – prin care pătrund semnalele;
- receptorul – care preia semnalele și le decodifică;
- destinatarul – persoana la care ajunge mesajul și care îl interpretează.

Partea plină a paharului, în cazul în care ești emotiv, este că poți susține un discurs motivațional sau de altă natură foarte bine, cu condiția să-ți poți stăpâni și gestiona emoțiile. Ba mai mult, o anumită stare de emotivitate îți poate conferi un plus de autenticitate și sinceritate, iar aceste două caracteristici se metamorfozează într-o emotivitate constructivă agreată de audiență, mesajul transmis ajungând la superlativ.

În plus, vei căpăta o imensă încredere în tine, conștientizând că nu trebuie să fii perfect pentru a vorbi în fața unui public și nici să fii altcineva decât ești. Asta te va ajuta enorm să evoluezi mai repede, și nu pentru că așa trebuie sau așa ți se cere, ci pentru că așa ți se pare firesc. Vei renunța la orice tendință de perfecționism, conștientizând că asta îți poate bloca discursul, în loc să-l favorizeze, și nu vei mai pune presiune pe propria persoană.

Nu trebuie ca tot discursul tău să fie perfect și, plecând de la această idee, permite-ți să mai și greșești, chiar dacă nu vrei să se întâmple. Asta te va relaxa, iar publicul va aprecia flexibilitatea și sinceritatea ta, pentru că nimeni nu este perfect.

Psihologul american Paul Ekman a stabilit că și expresiile faciale pot transmite mesaje precum sentimente și stări emoționale, precum: frică, furie, tristețe, bucurie, surprindere, dezgust și dispreț, care se studiază și la școlile de actorie, demonstrând fără echivoc că este important ceea ce comunicăm, dar mai ales modul în care o facem. Spre exemplu, cum am mai spus, la întrebarea „Ce mai faci?“, răspunsul uzual fiind „Mulțumesc, bine“, modul în care rostim această formulă de răspuns poate căpăta mai multe înțelesuri, în funcție de tonul vocii, de expresia facială și eventual de unele gesturi.

Modul de comunicare trebuie să țină cont de contextul și scopul în care are loc. Astfel:

- comunicarea informativă se referă la raportarea faptelor cât mai succint, mai clar, obiectiv și mai apropiat de realitate, fiind utilizată în special în jurnalism, știință, poliție, servicii secrete, armată, informatică etc.;
- comunicarea expresivă, întâlnită în literatură, teatru, cinema, psihologie, muzică, pictură sau în artele vizuale, este folosită pentru transmiterea în principal a sentimentelor, gândurilor, emoțiilor și a unor viziuni subiective;
- comunicarea argumentativă se bazează pe convingerea auditoriului, fiind adaptată nevoilor și posibilităților acestuia, întâlnită în politică, justiție, vânzări, HoReCa, asigurări și intermediari.

Cum să ne îmbunătățim comunicarea

Putem comunica estetic prin artă și vizual prin ilustrații, prezentări, diagrame, desene, caricaturi, simboluri etc., dar și prin intermediul limbajului, oral sau în minte. Spre exemplu, comunicarea intrapersonală are loc atunci când emițătorul și receptorul sunt una și aceeași persoană, adică atunci când vorbim cu noi înșine. În situația în care vorbim în fața unui grup de persoane, susținem o comunicare publică, iar când publicăm un articol de presă sau difuzăm o știre la televizor sau la radio, comunicăm în masă. Aici ar mai fi de amintit și comunicarea de afaceri, care este utilă pentru îndeplinirea sarcinilor profesionale în domenii specifice. Toate acestea sunt tipuri de comunicare ce stau la baza comunicării umane.

Comunicarea interpersonală constituie suportul fundamental al interacțiunilor cotidiene, care facilitează transmiterea de idei, emoții și opinii între persoane și grupuri sociale. Mai exact, comunicarea permite raportarea individului ca ființă socială la ceilalți în propriul folos, pentru a-și stabili un sistem de valori autentic. Unii autori au definit comunicarea interpersonală drept un proces psihosocial, în care cel puțin doi subiecți – din nevoia de interacțiune – împărtășesc informații, emoții, gânduri, experiențe, întâmplări etc., în scopul dezvoltării unor relații profunde semnificative.

Ca să facem progrese și să ne exprimăm din ce în ce mai bine în public trebuie, în primul rând, să ne dorim cu ardoare acest lucru. Apoi, să stabilim câteva criterii precise, pe care să le respectăm cu sfințenie, indiferent ce s-ar întâmpla. În primul rând, este necesar să ne învățăm rolul la perfecție. Asta nu înseamnă că trebuie să reținem un text cuvânt cu cuvânt, ci să stabilim cu exactitate subiectul la care vom face referire. Un alt criteriu pe care este obligatoriu să-l respectăm îl reprezintă încrederea în sine și curajul de a „înfrunta” publicul, pentru a ne ridica la nivelul așteptărilor acestuia.

Ca să atingi aceste performanțe, cel mai bun medicament este exercițiul. Exersează în fața oglinzii sau oriunde altundeva, citind mai întâi expunerea pe care vrei s-o difuzezi de pe o coală de hârtie și renunțând ulterior la ea. Când termini, ia-o de la capăt. După ce avansezi într-o oarecare măsură, încearcă să exersezi în condiții cât mai apropiate de mediul în care urmează să vorbești unui auditoriu mai mult sau mai puțin numeros. Îmbracă-te ca atunci când te vei afla în fața publicului, controlează-ți gesturile și mișcarea scenică. N-ar fi rău să te înregistrezi video cu telefonul, pentru ca apoi să-ți poți analiza și corecta inclusiv evoluția mișcării.

Nu te gândi la cum te va vedea publicul, ci concentrează-te pe propria execuție, altfel te vei bloca. Dacă ți se pare că ai comis o greșală, o poți îndrepta printr-o glumă, pe care trebuie să o ai pregătită dinainte. Fii onest cu tine și cu auditoriul, căci n-ai nimic de ascuns. Acest gând te va elibera de eventuale tulburări anxioase nedorite. Pentru a-i antrena pe oamenii în fața cărora te prezinți, nu te adresa publicului în general, ci câte unei persoane sau unui grup restrâns de persoane, ca apoi să treci la altul, captându-le tuturor atenția. Vorbește-le oamenilor despre experiențele proprii și nu-i critica niciodată, căci nici tu nu te-ai simți confortabil dacă ai fi criticat.

Respiră cu calm și bea câte o gură de apă dacă ți se usucă gâtul, pentru a face față hiperventilației specifice unor astfel de situații. Dacă îți sunt adresate întrebări din public, nu te arunca să răspunzi numaidecât, fără să chibzuiești, ci cântărește-ți argumentele pe care le vei invoca în sprijinul afirmațiilor pe care le faci. Pentru a trage de timp, poți folosi tertipuri amuzante de genul: „Credeam că n-o să mă întrebați asta niciodată” sau „Foarte bună întrebarea” ori „Asta este singura întrebare la care nu voiam să răspund”. Însă chiar și atunci când timpul de gândire pentru a răspunde ți se pare prea scurt, niciodată nu spune „Nu știu” sau „N-am idee”. În cel mai rău caz, întreabă-l pe cel care a formulat întrebarea sau publicul, în general, despre părerea pe care o are despre respectivul subiect. Astfel, vei mai câștiga ceva timp, ceea ce-ți poate fi util pentru formularea răspunsului așteptat și gestionarea propriilor emoții.

La o primă vedere, comunicarea cu o singură persoană pare mai facilă, însă lucrurile nu sunt simple nici în acest caz, complicându-se în funcție de persoana interlocutorului. Pentru că una este să vorbești cu un părinte sau cu iubita, și cu totul alta cu profesorul de matematică sau cu șeful, la serviciu. Cum trebuie să procedezi în astfel de situații?

În primul rând, este obligatoriu să îți dezvolti arta de a-l asculta și de a nu-l întrerupe pe cel care-ți transmite ceva, pentru a demonstra astfel că într-adevăr comunică cu el. Atunci când doar vorbești și nu asculți ce ți se spune, nu ai nimic de învățat. În plus, comunicarea este imposibilă dacă cineva nu recepționează mesajul celuilalt. Un studiu amplu realizat pe un lot important de studenți americani a relevat că aceștia își petrec, în medie, din timpul lor de comunicare: 15% cu scrisul, 17% cu vorbitul, 16% cu cititul și 52% cu ascultatul. Iar o altă cercetare într-o mare companie a scos în evidență faptul că angajații își petrec 60% din timpul de comunicare cu ascultatul.

De asemenea, studiile au arătat că salariații care sunt buni ascultători au șanse mai mari de a promova, ocupând poziții mai înalte la locul de muncă. Iar aici trebuie menționat faptul că a asculta nu este totuna cu a auzi ce ți se spune, din simplul motiv că ascultarea nu este un proces natural, cu care te naști. De auzit toți aud la fel, dar ce înțelege fiecare dintr-un mesaj poate fi diferit de la om la om.

Pe cât posibil, când stai de vorbă cu cineva, privește-ți interlocutorul în ochi și încearcă să-ți controlezi cât mai eficient expresiile faciale, care îți pot trăda sentimentele, mai ales dacă acestea sunt nefavorabile cuvintelor care-ți sunt adresate. Va trebui să te concentrezi pe ce ți se spune, în niciun caz pe replicile pe care le vei da sau pe modul în care-l vei contrazice pe cel care îți vorbește.

Păstrează-ți mintea deschisă și nu te lăsa influențat de prejudecăți și idei preconcepute legate de sex, clasă socială, etnie, aspectul fizic, accentul sau prestața interlocutorului. Încearcă să fii atent la ce ți se comunică, însă citește și printre rânduri, cum se zice, pentru a depista eventualele sugestii ce nu pot fi spuse așa, dintr-odată, dar și la mesajele subliminale care pot fi veritabile capcane.

Încearcă să-ți păstrezi atenția asupra conversației și fii cât mai pozitiv și obiectiv posibil. Folosește un ton cald și binevoitor, zâmbind din când în când, dacă este cazul. Este demonstrat științific că suntem cu toții atrași de oameni prietenoși, aceștia făcându-ne să ne simțim bine și asigurându-ne o stare de confort. Întotdeauna gândește-te la ce vrei să spui înainte de a începe să vorbești.

Concentrează-ți ideile, astfel încât să nu vorbești în exces, pentru că nu vei mai avea timp să asculți ce spune celălalt, iar acesta va considera că monopolizezi conversația pentru a-l pune în dificultate. Pe de altă parte, nu fi nici prea laconic, ca să nu dai impresia că etalezi un aer de superioritate. Încearcă să fii autentic și nu-i copia pe alții fără a-i cita, căci până la urmă vei fi dat în vileag, căzând în capcană.

Respectă-ți interlocutorul și nu promova un discurs care să-i rănească acestuia sentimentele. Renunță la orice formă de agresivitate chiar și atunci când ai păreri diametral opuse, dacă vrei să mai ai cu cine sta de vorbă în viitor. Fii atent la cum îți folosești tonul vocii și limbajul trupului, păstrând contactul vizual cu interlocutorul și încercând să vorbești aceeași „limbă” cu acesta. Prin practică susținută, adică prin exercițiu, vei reuși cu timpul să-ți îmbunătățești abilitățile de comunicare verbală și nonverbală, dar nu te grăbi.

Nu uita niciodată că „prima impresie” contează foarte mult, favorizând sau nu comunicarea și eventuala prietenie. Așa că fii atent la modul în care

arăți, la cum te prezinți, cum miroși, cum vorbești și cum te porți. Același lucru se întâmplă și când te adresezi unui grup de persoane. Studiile arată că prima impresie se formează în doar o zecime de secundă, iar în alte șapte secunde se cristalizează, devenind o părere fermă, ireversibilă. Până a apuca să deschizi gura pentru a saluta, interlocutorul sau grupul căruia i te adresezi a văzut deja cum ești îmbrăcat, dacă ai pantofii lustruiți, dacă ai un aspect general îngrijit, dacă miroși a tutun sau a altceva neplăcut, care este poziția corpului tău, iar în cazul femeilor, dacă miroși bine, dacă nu sunt îmbrăcate și machiate prea strident, au manichiura și pedichiura proaspăt făcute, sunt vesele sau triste etc.

Tot de prima impresie ține și ce faci cu mâinile când stai de vorbă. Atunci când duci mâna la față sau îți treci degetele prin păr dai dovadă de nesiguranță, simțindu-te stingher în ipostaza în care te afli. Nu e nimic rău în a fi puțin timid, însă excesul de timiditate dăunează relațiilor sociale într-o oarecare măsură.

În relația de cuplu, comunicarea este esențială, iar fără această abilitate legătura nu funcționează. Cum toți suntem diferiți, fiecare are propriul stil de comunicare, necesități diferite, propriile gânduri și dorințe, pe care trebuie să le pună armonios în acord cu ale celuilalt. Când stai de vorbă cu partenerul, abține-te să-l contrazici, iar când o faci, procedează cu bunăvoință, folosind formulări de genul: „Poate că ai dreptate, dar eu cred că...”, „Nu te contrazic, dar eu sunt de părere că...” ori „Și asta ar putea fi o variantă, însă...” Nu uita că nu trebuie să ai întotdeauna dreptate, mai ales când nu este vorba despre o problemă esențială.

Cel mai greu îți va fi să nu-ți întrerupi partenerul sau să nu vorbești peste el, acoperindu-l. E drept că în viața de zi cu zi totul se face în grabă, dar dialogul nu poate fi posibil când doi oameni vorbesc în același timp. Fii sincer, concentrează-te puțin și spune-i celuilalt ce simți, ce îți place și ce te îngrijorează, asumându-ți proprietatea cuvintelor. Pe urmă, ascultă-l și tu pe celălalt, încercând să-l înțelegi. Pune-te în locul lui, adică fii empatic, și în acest mod îi vei înțelege cel mai bine sentimentele, intențiile, dorințele și nevoile. Cu mențiunea că să te pui în locul cuiva, adică să fii empatic, nu înseamnă să-ți compătimești conlocutorul, ci să intri în pielea lui, gândind ca el. Nu uita că, pe lângă un ton cald și deschis, aprecierile și chiar laudele consolidează comunicarea în relația de cuplu în chip fericit.

CAPITOLUL II

Tipologii de comunicare

Teoreticianul englez în comunicații Denis McQuail (1935–2017) definește comunicarea în felul următor: „Comunicarea înseamnă transmiterea informațiilor, ideilor și atitudinilor sau emoțiilor de la o persoană la alta sau de la un grup la altul, în mod esențial prin intermediul simbolurilor. Comunicarea are loc ori de câte ori un sistem-sursă influențează un alt sistem, al destinatarului, prin utilizarea diverselor simboluri transmise prin canalul care leagă cele două sisteme.”

Comunicarea verbală

Este cât se poate de evident că orice formă de comunicare favorizează în mod natural și firesc interacțiunea dintre oameni, este felul în care aceștia își transmit informații, încearcă să se convingă unii pe alții de ceva, se ceartă ori se distrează. Interlocutorii își transmit unii altora trei tipuri de apeluri, și anume: apelul etic, apelul logic și apelul afectiv, în măsuri și accente diferite.

Chiar dacă la început nu articulează cuvinte, bebelușul începe să comunice încă de la naștere și o va face întreaga viață prin comunicare verbală, nonverbală și, mai târziu, paraverbală. Prima dintre acestea, fără nicio îndoială, este și cea mai eficientă, oferind posibilitatea obținerii rapide de informații și feedback, prin intermediul cuvintelor scrise sau rostite. Acest proces oferă cele mai puține riscuri de neînțelegere, comunicarea dintre părți fiind clară, emițătorul și receptorul (care se schimbă în permanență în cazul dialogului) folosind cuvinte pentru a exprima ceva.

Comunicarea se poate face prin:

- comunicare orală – dialog direct, conferințe, apeluri telefonice, seminare, ore de curs, ședințe etc.;
- comunicare scrisă – mesaje electronice, scrisori, înștiințări, somații, citații, notificări, documente, presă.

Comunicarea mai poate fi:

- formală – recunoscută drept comunicare oficială; este un tip de comunicare în care emițătorul urmează un canal prestabilit pentru a trimite informații către receptor;
- informală – în care informația se răspândește în toate direcțiile, iar emițătorul nu urmează niciun canal prestabilit.

Comunicarea nonverbală

Prin elementele care alcătuiesc comunicarea nonverbală se completează mesajul transmis pe cale verbală, favorizându-se interacțiunea umană. Este acel tip de comunicare tăcută, care ne ajută să întărim atât ceea ce avem de spus, cât și modul în care percepem ce ne transmite celălalt.

Comunicarea fără cuvinte se manifestă prin gestică, postură corporală, proximitate fizică, expresii faciale, tonalitate a vocii, contact vizual și altele, fiind influențată de context, mediu și cultură, prezentând avantajul de a îmbunătăți calitatea și eficiența interacțiunilor sociale, evitându-se astfel neînțelegerile și interpretările eronate.

Dacă știi să interpretezi limbajul nonverbal al interlocutorului, poți identifica felul de a fi al acestuia și alte detalii interesante despre el, dar și eventualele discrepanțe dintre mesajul pe care-l transmite verbal și comportamentul nonverbal. Fără a se folosi de cuvinte, interlocutorul îți poate dezvălui – adesea fără a avea această intenție – emoțiile și intențiile pe care le are în ceea ce te privește. Ba chiar și adevăruri sau neadevăruri pe care altfel nu ți le-ar spune. Prin decodificarea gesturilor, expresiilor faciale și tonalității vocii pot fi comunicate cu oarecare ușurință furia, tristețea, teama, bucuria și mânia, încrederea, dezamăgirea, mirarea, surpriza, sinceritatea și multe altele. Starea de spirit sau personalitatea, precum și vestimentația interlocutorului pot dezvălui indicii relaționale privind nivelul de confort și chiar intențiile acestuia.

În diverse situații, atunci când se află în dezacord, comunicarea nonverbală o poate contrazice diametral pe cea verbală, amplificând perceperea corectă a mesajului recepționat. La fel stau lucrurile și când receptorul ascultă mesajul ce i se transmite cu brațele încrucișate, dând dovadă de inflexibilitate și nesiguranță, demonstrând că nu crede o iotă din ceea ce-i transmite emițătorul. Importanța utilizării și înțelegerii eficiente a limbajului nonverbal nu se reflectă, deci, doar într-o mai bună comunicare, ci și într-o mai bună înțelegere a celorlalți.

În continuare, să vedem ce-am putea face pentru a stăpâni cât mai bine instrumentele comunicării nonverbale:

- exersează în a-ți controla expresiile faciale și a le interpreta pe ale altora. Postura *poker face* te poate ajuta în multe situații, astfel încât să nu-ți dezvălui intențiile. Noțiunea a apărut pentru prima dată în anul 1875, fiind legată de jocul de cărți cu același nume;
- păstrează-ți treaz spiritul de observație și înregistrează cu atenție limbajul nonverbal al celorlalți, pentru a le înțelege cu exactitate stările emoționale și intențiile;
- concentrează-te pe modul în care îți folosești mâinile, acestea trebuind să se posteze în concordanță cu ceea ce spui, dar în niciun caz excesiv. Dacă vei exagera, îți vei trăda agitația sau anxietatea, existând posibilitatea să transmiți altceva decât îți dorești;
- o postură deschisă și încrezătoare – cu spatele drept, umerii relaxați și cu păstrarea contactului vizual – denotă interes și atenție din partea ta;
- în funcție de contextul în care se încadrează mesajul tău, modelează-ți ritmul vorbirii și tonalitatea vocii. Eficiența comunicării se reflectă în claritatea exprimării, moderația de care dai dovadă și încrederea în ceea ce ai de transmis;
- ascultă cu atenție ce spun ceilalți și fii atent la gestică limbajului nonverbal al acestora, pentru a înțelege exact ceea ce receptezi și a-ți adapta comunicarea în consecință, fie că ești de acord cu enunțul problemei, fie că nu;
- dacă vrei să dai dovadă de autenticitate, mesajul verbal pe care îl vei transmite trebuie să fie în concordanță cu cel nonverbal, pentru a nu exista discrepanțe între cuvintele tale și expresiile faciale ori gesturile pe care „le scapi”;
- cronemica sau limbajul timpului se referă la informații despre personalitatea sau starea de spirit a emițătorului și receptorului, care pot fi obținute și din tempoul utilizat în comunicare, precum punctualitatea, viteza de reacție și de vorbire sau spontaneitatea feedbackului.

Comunicarea paraverbală

Această tehnică se referă la tonalitatea folosită în timpul unei discuții sau al unui discurs, la ritmul exprimării, la inflexiunile vocii, la accentuarea anumitor noțiuni și la pauze, în scopul de a influența pozitiv înțelegerea exactă a mesajului transmis.