

## CAPITOLUL 1

# Descifrarea secretelor comunicării nonverbale

De câte ori învăț pe câte ceva despre comunicarea nonverbală, mi se pune invariabil această întrebare: „Joe, cum ai ajuns să fii interesat de studierea comportamentului nonverbal?”. Nu a fost ceva planificat, nici rezultatul unei fascinații personale pentru subiect. A fost un interes mult mai practic, născut din necesitate, din dorința de adaptare cu succes la un mod de viață total diferit. Când aveam opt ani, am ajuns în Statele Unite cu statutul de refugiat din Cuba. Am părăsit Cuba doar la câteva luni după invazia din Golful Porcilor și sincer am crezut că vom fi refugiați doar pentru o scurtă perioadă de timp.

Incapabil pe atunci să vorbesc limba engleză, am făcut ceea ce mii de emigranți fac când ajung în America. Am învățat rapid că, pentru a mă integra alături de noii mei colegi la școală, trebuia să fiu atent și sensibil la un alt „limbaj” care se vorbea în jurul meu, acela al comunicării nonverbale. Am descoperit că era un limbaj pe care îl *puteam* traduce și înțelege imediat. În mintea mea tânără, vedeam corpul uman ca pe un „afiș stradal” care transmitea mereu ceea ce gândea persoana, prin gesturile, expresiile faciale și mișcările pe care le puteam interpreta. Cu timpul, bineînțeles, am învățat limba engleză, ba chiar am pierdut din fluența exprimării în limba spaniolă – dar elementele nonverbale nu le-am uitat niciodată. Am descoperit de la o vârstă foarte fragedă că pot întotdeauna să mă bazez pe comunicarea nonverbală.

Am învățat să folosesc comportamentul nonverbal pentru a descifra ceea ce colegii și profesorii mei încercau să-mi comunice și ceea

ce simțeau despre mine. Unul dintre primele lucruri pe care le-am observat a fost că elevii sau profesorii care mă plăceau sincer își arcuiau sprâncenele când mă vedeau intrând în sala de clasă. Pe de altă parte, acele persoane care nu erau prea prietenoase cu mine își îngustau privirea când apăream – un comportament pe care, odată ce îl observi, nu-l mai uiți niciodată. Am folosit aceste informații transmise nonverbal, ca și alți imigranți, pentru a evalua situațiile și a lega rapid prietenii, pentru a comunica în ciuda barierei evidente de limbaj, pentru a evita dușmanii și pentru a dezvolta relații interpersonale sănătoase. Mulți ani mai târziu am folosit aceeași comunicare nonverbală a ochilor pentru a rezolva diverse cazuri ca agent special în cadrul Biroului Federal de Investigații (vezi caseta 1).

Pe baza experienței, a educației și a pregătirii mele, vreau să vă învăț să vedeți lumea așa cum o privește un expert FBI în comunicarea nonverbală: ca pe un mediu plin de viață, dinamic, unde fiecare relație interumană rezonează cu informația, și ca pe o oportunitate de a folosi limbajul tăcut al corpului pentru a afla mai multe lucruri despre felul în care gândesc oamenii, despre ce simt și cum intenționează să acționeze. Folosirea acestor cunoștințe vă va ajuta să vă distingeți în rândul celorlalți oameni. De asemenea, vă va proteja și vă va oferi informații până acum inaccesibile despre comportamentul uman.

## **CE ESTE, MAI EXACT, COMUNICAREA NONVERBALĂ?**

Comunicarea nonverbală, deseori numită și comportament nonverbal sau limbajul corpului, este o modalitate de a transmite informații – la fel ca și cuvintele –, doar că se realizează prin intermediul expresiilor faciale, gesturilor, atingerii, mișcărilor, posturii corpului, accesoriilor personale (haine, bijuterii, stilul părului, tatuaje etc.) și chiar prin tonul, timbrul și volumul vocii fiecăruia (mai degrabă decât prin conținutul vorbelor). Comportamentele nonverbale includ aproximativ 60-65% din întreaga comunicare interpersonală, iar în timpul momentelor intime pot constitui chiar 100% din comunicarea dintre parteneri (Burgoon, 1994, 229-285).

Comunicarea nonverbală poate scoate la iveală, de asemenea, adevăratele gânduri, sentimente și intenții ale unei persoane. Din acest motiv, elementele ei sunt uneori numite „indicii”, pentru că dezvăluie

### **Caseta 1: CÂT AI CLIPI DIN OCHI**

Refuzul de a privi este un indicator nonverbal care poate apărea atunci când ne simțim amenințați și/sau când nu ne place ceea ce vedem. Îngustarea privirii (asemenea cazului colegilor mei descris mai sus) și închiderea sau acoperirea ochilor sunt acțiuni care s-au format pentru a ne proteja creierul de „vederea” unor imagini nedorite și pentru a comunica desconsiderarea față de ceilalți.

Ca investigator, am folosit indiciul refuzului de a privi pentru a rezolva investigarea unei incendieri premeditate într-un tragic caz petrecut într-un hotel din Puerto Rico, care s-a soldat cu pierderea a 97 de vieți omenești. Un gardian responsabil cu securitatea a devenit imediat suspect deoarece incendiul a izbucnit exact în sectorul alocat lui. Una dintre modalitățile prin care am decis că el nu era implicat în provocarea focului a fost adresarea de întrebări specifice – unde a fost înainte de incendiu, în timpul incendiului și dacă el a pus la cale focul sau nu. După fiecare întrebare i-am observat fața, urmărind eventuale semne ale refuzului de a privi. Ochii lui se închideau numai când era întrebat unde fusese atunci când începuse incendiul. Ciudat, în schimb nu părea deloc deranjat de întrebarea: „Tu ai pus focul?” Acest semn mi-a indicat faptul că problema reală era locul în care se afla în timpul incendiului, nu posibila sa implicare în izbucnirea focului. A fost întrebat mai amănunțit despre această situație de către investigatorii cazului și în final a recunoscut că și-a părăsit postul pentru a-și vizita prietena, care lucra în același hotel. Din nefericire, în timp ce el era plecat, infractorii au intrat în sectorul pe care ar fi trebuit să-l păzească și au provocat incendiul.

În acest caz, indiciul refuzului de a privi ne-a oferit informația pentru alegerea căii de urmat în interogatoriu și care ulterior ne-a soluționat cazul. În final, cei trei infractori responsabili de tragicul incendiu au fost arestați și condamnați. Gardianul, deși teribil de neglijent și împovărat de o uriașă responsabilitate, nu fusese, totuși, vinovatul.

adevărata stare mentală a persoanei. Deoarece oamenii nu sunt mereu conștienți de comunicarea nonverbală, limbajul corpului este de cele mai multe ori mai sincer decât cel verbal, care este utilizat deliberat (conștient) pentru a atinge obiectivele vorbitorului (vezi caseta 2).

Ori de câte ori observarea comportamentului nonverbal al unei alte persoane vă ajută să înțelegeți sentimentele, intențiile și acțiunile sale, sau vă clarifică sensul cuvintelor spuse, tot de atâtea ori înseamnă că ați decodificat și ați folosit cu succes acest mijloc tăcut al comunicării.

## DESCIFRAREA LIMBAJULUI NONVERBAL VĂ POATE ÎMBUNĂTĂȚI VIAȚA

Cercetările au stabilit faptul că acele persoane care pot observa și interpreta eficient limbajul nonverbal, influențând felul în care sunt percepuți de ceilalți, vor avea un succes mai mare în viață decât

### Caseta 2: FAPTELE SPUN MAI MULT DECÂT CUVINTELE

Un exemplu memorabil despre felul în care limbajul corpului poate fi câteodată mai sincer decât cel verbal este legat de violarea unei tinere femei în rezervația indiană Parker din Arizona. A fost adus pentru interogare un suspect. Cuvintele sale sunau convingător și povestea era plauzibilă. El susținea că nu a văzut victima și că, în timp ce era pe câmp, a mers de-a lungul unei plantații de bumbac, apoi a luat-o la stânga și s-a dus direct acasă. În timp ce colegii mei notau toate aceste detalii pe care le auzeau, mi-am ațintit ochii pe suspect și am văzut că în timp ce spunea povestea cu luatul la stânga și mersul către casă, mâna lui a făcut un gest către dreapta, adică exact direcția către locul violului. Dacă nu îl observam cu atenție, nu aș fi remarcat discrepanța dintre exprimarea verbală („Am luat-o la stânga”) și cea nonverbală (gestul mâinii către dreapta). Dar, odată ce am văzut acest gest, l-am suspectat că mințea. Am așteptat câteva momente și apoi l-am interogat din nou, iar în cele din urmă și-a mărturisit fapta.

indivizii care nu au această abilitate (Goleman, 1995, 13-92). Cartea aceasta își propune să vă învețe cum să observați lumea din jur și să determinați semnificația elementelor nonverbale în orice situație. Aceste cunoștințe valoroase vă vor îmbunătăți comunicarea cu ceilalți și vă vor îmbogăți viața, așa cum s-a întâmplat și în cazul meu.

Unul dintre aspectele fascinante referitoare la aprecierea comportamentului nonverbal este aplicabilitatea sa universală. Este valabilă oriunde există relații interumane. Elementele nonverbale sunt omniprezente și sigure. Odată ce cunoașteți semnificația unui anumit indiciu nonverbal, puteți folosi acea informație în diferite circumstanțe și în diverse medii. De fapt, este dificil să comunicați eficient fără utilizarea mijloacelor nonverbale. Dacă v-ați întrebat vreodată de ce oamenii încă se mai grăbesc să ajungă la întâlniri în era computerelor, a mesajelor text, a e-mailurilor, a telefoanelor și a videoconferințelor, răspunsul este: din cauza nevoii de a comunica direct și de a observa limbajul nonverbal al interlocutorilor. Nimic nu poate înlocui observarea elementelor nonverbale de aproape și prin prisma personală. De ce? Deoarece elementele nonverbale sunt puternice și au o semnificație. Ceea ce veți învăța în această carte veți putea aplica în orice situație și în orice mediu. Spre exemplificare citiți caseta 3.

## **STĂPÂNIREA COMUNICĂRII NONVERBALE NECESITĂ UN PARTENERIAT**

Sunt convins că fiecare om inteligent poate învăța să folosească comunicarea nonverbală pentru a obține performanțe mai bune. Știu asta pentru că în ultimii 20 de ani am învățat mii de oameni ca dumneavoastră cum să decodifice cu succes limbajul nonverbal și cum să folosească aceste informații pentru a-și îmbunătăți viața lor, a celor pe care îi iubesc și pentru a-și atinge obiectivele personale și profesionale. Pentru a realiza aceste lucruri, totuși, este nevoie ca dumneavoastră și cu mine să stabilim un parteneriat de lucru, fiecare contribuind cu ceva semnificativ la efortul nostru comun.