

Limbajul comunicării în negociere

1. Comunicare nonverbală în procesul de negociere

a. Limbajul tăcerii

Tăcerea poate fi, în anumite circumstanțe, într-adevăr de aur, dar tot atât de deranjantă și câteodată chiar periculoasă. Să ne gândim ce se întâmplă, de exemplu, când la sfârșitul unui discurs auditoriul comunică prin tăcere.

Va fi dificil să se interpreteze această tăcere. Plictiseală? Dezaprobare? Respingere totală? Aprobare totală? Nefiind un răspuns clar, tăcerea este ambiguă și vorbitorul este lăsat să ghicească ce poate însemna ea. Iar interpretarea poate fi greșită!

Fiind ființe sociale, avem nevoie de confirmarea celor din jur. Una dintre cele mai crude pedepse sociale este ignorarea cuiva sau izolarea lui completă. Tăcerea deci, este un instrument puternic de comunicare, dar care trebuie folosit cu abilitate.

b. Limbajul timpului

Modul în care putem comunica prin limbajul timpului este corelat cu: precizia timpului, lipsa timpului și timpul ca simbol.

În orice cultură se pot distinge trei sisteme temporale distincte: a. timpul tehnic, b. timpul formal și c. timpul informal.

Timpul tehnic arată gradul de dezvoltare al științei și tehnicii la un moment dat.

Timpul formal (modul tradițional în care este în mod conștient privit timpul) și, mai ales, **timpul informal** (regulile și expectațiile legate de percepția și utilizarea timpului, pe care le-am învățat în cursul socializării și de care nu ne dăm totdeauna seama) furnizează o serie de informații despre tipul și nivelul socializării, despre stima de sine sau despre atitudinea față de ceilalți.

Punctualitatea reprezintă unul dintre cele mai importante elemente din sistemul timpului informal. Desfășurarea relațiilor interpersonale depinde într-o mare măsură de punctualitatea partenerilor.

c. Limbajul spațiului

Limbajul spațiului trebuie interceptat simultan în funcție de 5 dimensiuni: mărime, grad de intimitate, înălțime, apropiere- depărtare, înăuntru – în afară.

Fiecare din noi are preferințe în legătură cu distanța față de cei cu care comunicăm. Fiintele umane au un simț al „spațiului personal” care este împărțit în 4 tipuri de distanțe, în funcție de diferitele tipuri de instrucțiuni și relații, fiecare dintre ele având o zonă apropiată și o zonă îndepărtată, și anume:

Distanța intimă

Zona de contact sau de atingere: aceasta este rezervată pentru prieteni foarte apropiați și pentru copii, aici putând include de asemenea, luptele sportive sau bătăliile. În cultura noastră nu se acceptă această apropiere între bărbați sau între bărbați și femei care nu sunt în relații intime.

Zona îndepărtată (mai mult de 0,5 m): suficientă pentru o strângere de mână, dar inacceptabilă pentru cei care nu sunt în relații intime (distanță încălcată în anumite situații de excepție, cum ar fi în lift sau în metroul aglomerat).

Distanța personală

Zona apropiată (0,5 - 0,8 m) este rezervată pentru cei care ne sunt apropiați.

Zona îndepărtată (0,7 - 1,3 m) este limita dominației fizice. Aceasta oferă un anumit grad de intimitate pentru discuții personale. Astfel se pot transmite mesaje variate, de la „te țin la distanța lungimii unui braț” până la „Te-am ales pe tine să-mi fi mai aproape decât ceilalți musafiri”.

Distanța socială

Zona apropiată (1,2 - 2 m) este utilizată pentru discuții de afaceri sau conversații ocazionale. Ea poate fi folosită pentru a indica dominarea, superioritatea sau puterea, fără a mai fi nevoie să roștiți alte cuvinte.

Zona îndepărtată (2 - 3,5 m) este folosită pentru relații sociale și afaceri. Această zonă permite o mai mare libertate de comportare: se poate lucra fără a fi deranjați de ceilalți sau fără a se purta discuții.

Distanța publică

Zona apropiată (3,5 - 8 m) utilizată pentru întâlniri de informare, cum ar fi, de exemplu, o întrunire a staff-ului sau un profesor care ține un curs etc.

Zona îndepărtată (mai mult de 8 m) este rezervată, de regulă, pentru politicieni sau alte personalități publice, deoarece trebuie asigurată protecția și subliniază dominația personală.

Comunicăm confortabil atunci când distanța față de interlocutor este de 1-2 m, distanță ce definește spațiul personal. Într-un spațiu mai mic este greu să te concentrezi asupra comunicării. Cu cât o persoană este mai importantă, cu atât va tinde să aleagă o masă de birou mai mare, care impune o distanță mai mare față de interlocutor.

d. Limbajul trupului

Corpul comunică prin gesturi, poziție și prin modul de mișcare. Limbajul gesturilor constituie un ansamblu mai mult sau mai puțin organizat de semne vizuale. În sens larg se înțelege prin gest „orice mișcare corporală involuntară sau voluntară, purtătoare a unei semnificații de natura comunicativă sau afectivă”.

Gesturile nu sunt o dublare a vorbirii, ci un mijloc auxiliar de subliniere, de evidențiere a ideilor, de nuanțare și precizare a lor, atât în comunicarea zilnică, cât și în unele situații speciale (oratorie, teatru).

În cadrul acestui limbaj se disting : gesturile propriu-zise – mișcări ale extremităților corpului (cap, degete, brațe) și mimica – mișcări ale mușchilor feței. Un sistem organizat de gesturi și mimică capabil de a se substitui vorbirii sonore îl reprezintă pantomima.

Gradul de folosire a gesturilor variază, ele sunt mai numeroase și mai frecvente la copii decât la adulți, la populațiile tribale decât la cele civilizate, la meridionali decât la nordici, în raport direct cu gradul de afectivitate care străbate comunicarea. Utilizarea gesticulației excesive este considerată ca nepoliticoasă în multe țări, dar gesturile mâinilor au creat faima italienilor de popor pasional.

Surse de informare:

Deac, Ioan (2000) *“Introducere în arta negocierii”*

Popescu, Dan (1998) *“Comunicare și negociere în afaceri”*

Prutianu, Stefan (2000) *“Manual de comunicare și negociere în afaceri”*