



### 1) DESCRIEREA INSTRUMENTULUI

#### Denumirea instrumentului : Indicii nonverbale

O parte din comunicare se realizează prin indicii nonverbale, cum ar fi limbajul corpului, expresiile faciale și contactul vizual. Atunci când ascultați pe cineva, puteți alege să acordați atenție la ceea ce spune și la limbajul său nonverbal. Este esențial să nu îi judecați pe ceilalți pe baza limbajului lor corporal, deoarece nu toți oamenii manifestă aceleași gesturi fizice din cauza diferențelor culturale sau de capacitate.

**Timp:** 60 de minute

### 2) OBIECTIVELE INSTRUMENTULUI

Pentru a vă ajuta să deveniți mai conștienți de **comunicarea nonverbală la locul de muncă**

### 3) CONECTAREA INSTRUMENTULUI CU ABILITATEA

Comunicarea este un subiect mult mai nuanțat decât ați putea crede. A avea bune abilități de comunicare nu înseamnă doar a fi capabil să scrii și să vorbești.

Comunicarea nonverbală trimite indicii celorlalți prin intermediul acțiunilor, mai degrabă decât prin cuvinte. Oamenii își pot exprima fericirea, implicarea, îngrijorarea, recunoștința și încrederea prin răspunsuri nonverbale. Aceasta poate include comunicarea prin gesturile mâinilor, contactul vizual, limbajul corpului, aspectul, expresiile faciale și tonul vocii. Comunicarea nonverbală poate fi una dintre cele mai puternice forme de comunicare între colegi. Aceasta poate avea loc în multe situații de la locul de muncă, inclusiv la întâlniri, interviuri sau conversații ocazionale.

### 4) RESURSE MATERIALE

-o sală de ședințe pentru minim 2,3 persoane, un spațiu confortabil pentru partajare

### 5) MODUL DE APLICARE A INSTRUMENTULUI

Exemple situaționale de comunicare nonverbală la locul de muncă

Pentru a vă ajuta să deveniți mai conștienți de comunicarea nonverbală la locul de muncă, iată câteva exemple:

#### 1. Contact vizual adecvat

Colegii de muncă se vor simți adesea valorizați și apreciați dacă știu că sunt ascultați. Îi puteți ajuta să se simtă astfel prin stabilirea unui contact vizual în timp ce vorbesc. Dacă vă uitați mai degrabă la persoana respectivă decât la computer, la hârtii sau la telefonul mobil, îi dați de înțeles că îi ascultați părerea. Menținerea contactului vizual în timp ce le răspundeți menține, de asemenea, conversația atractivă, iar pornirea camerei foto pentru chat-urile video poate crea o relație respectuoasă între colegi.

*Exemplu: Un coleg vă abordează cu o idee de a spori colaborarea în departamentul dumneavoastră. Arătați că ascultați activ menținând contactul vizual și dând din cap în semn de acord.*

#### 2. Tonul pozitiv al vocii

Deși actul de a vorbi face parte din comunicarea verbală, modul în care vorbiți poate fi considerat comunicare nonverbală. Indiferent dacă comunicați personal sau participați la o videoconferință, fiți întotdeauna atenți la tonul vocii, astfel încât acesta să reflecte mesajul dorit. Menținerea unui ton pozitiv în timp ce vorbiți cu un coleg de muncă sau cu un superior poate afecta energia întregii conversații.

*Exemplu: Un angajat face o prezentare în care propune un nou plan de implicare a clienților. Acesta folosește un ton energic și pozitiv pentru a stârni entuziasmul pentru proiect. Acest lucru crește nivelul de interes din partea conducerii superioare, deoarece observă că angajatul își exprimă entuziasmul și pasiunea pentru proiect.*

#### 3. Aspectul personal

Felul în care vă prezentați poate crea un impact mai mare decât ar putea spune cuvintele. Aspectul dumneavoastră la locul de muncă, cum ar fi aspectul îngrijit și pregătit - chiar dacă vă aflați în confortul biroului de acasă - sau păstrarea unui post de lucru ordonat vă poate transmite încrederea în sine și poate face o impresie pozitivă asupra colegilor.

*Exemplu: Sperați să vorbiți cu un supervisor pentru a cere o mărire de salariu sau o promovare, așa că îmbrăcați-vă în ținută business pentru a vă arăta dedicarea atât față de post, cât și profesionalismul la locul de muncă.*

#### 4. Poziție bună

Felul în care stați sau vă așezați la locul de muncă poate arăta adesea atitudinea sau atenția dumneavoastră față de anumite situații. Stând sau stând drept puteți arăta că sunteți implicat în conversație și, în același timp, că aveți o înfățișare încrezătoare în timpul unui interviu.

*Exemplu: Aveți sarcina de a prezenta o idee nouă superiorului dvs. și doriți să comunicați eficient. Puteți sta așezat sau în picioare, cu umerii pe spate, pentru a vă transmite încrederea și motivul pentru*

*care credeți că ideea dvs. va aduce beneficii companiei.*

### **5. Atingere adecvată**

Comunicarea prin atingere a evoluat de la locul de muncă pre-COVID. Chiar și fără protocoale de distanțare socială, oamenii au avut întotdeauna niveluri diferite de confort în ceea ce privește atingerea. Dezvoltarea inteligenței culturale poate fi o abilitate utilă pentru construirea relațiilor la locul de muncă.

*Exemplu: În Statele Unite, strângerea fermă a mâinii unei persoane arată respect sau că sunteți încântat să o cunoașteți. În alte culturi, ar putea fi interpretată greșit ca un semn de agresivitate. Dacă simțiți că este adecvat, o atingere ușoară pe braț sau o bătaie pe umăr poate fi, de asemenea, o modalitate de a vă arăta sprijinul sau încurajarea fără a o exprima vocal.*

### **6. Expresii faciale**

Atunci când oamenii comunică cu dvs., ei anticipează adesea un răspuns nonverbal, urmărindu-vă expresiile faciale. Rețineți că, chiar și în timpul unui interviu virtual, fața dumneavoastră poate comunica ceea ce simțiți sau gândiți fără a folosi cuvinte. Zâmbind, dând din cap și folosind sprâncenele puteți indica o reacție pozitivă atunci când purtați o conversație.

*Exemplu: Un coleg vă povestește despre vacanța sa recentă, așa că puteți zâmbi și da din cap în timp ce ascultați, pentru a arăta că vă place povestea lui.*

### **7. Spațiu personal**

În timpul conversațiilor unu-la-unu, vă puteți apropia de persoana cu care vorbiți. Acest lucru arată că sunteți interesat să purtați o conversație și că doriți să o auziți clar. Încercați să vă asigurați că lăsați suficient spațiu pentru a menține un mediu confortabil pentru amândoi.

*Exemplu: Înainte de a vă așeza la o întâlnire, puteți alege un loc mai aproape de un coleg pentru a-l auzi mai bine.*

### **8. Gesturi ale mâinii**

Modul în care gesticulați sau vă poziționați mâinile în timpul conversațiilor poate transmite ceea ce simțiți. Dacă vă mișcați mâinile pentru a crea expresie pe parcursul povestirilor, oamenii pot deveni mai implicați în ceea ce spuneți. Gesturile mâinilor pot exprima, de asemenea, prietenie sau apreciere.

*Exemplu: Un coleg de muncă face o prezentare, dar nu este sigur de modul în care ceilalți primesc informațiile. Un "deget mare în sus" ocazional, dar discret, îi poate arăta că totul merge bine.*

### **9. Limbajul corpului**

Limbajul dvs. corporal general vă poate arăta sentimentele în timpul unei întâlniri sau al unei conversații. Ținerea brațelor relaxate în lateral exprimă deschidere și dorința de a asculta, dar încrucișarea brațelor poate indica faptul că sunteți închis. De asemenea, vă puteți exprima politetea și atenția nedistrată aplecându-vă în față pe scaun.

*Exemplu: În timp ce urmăriți o prezentare a unui coleg, stați drept, cu brațele pe masă. Acest lucru*

*arată că sunteți implicat în prezentarea sa. Dacă vă înclinați pe scaun, ar putea crede că sunteți dezinteresat.*

### 6) CE SĂ ÎNVĂȚAȚI

#### **De ce este importantă comunicarea nonverbală?**

Interpretând cu acuratețe semnalele nonverbale ale colegilor dumneavoastră, puteți obține o înțelegere comună a sentimentelor, emoțiilor și atitudinilor lor față de anumite situații. Capacitatea dumneavoastră de a comunica cu un înțeles comun poate încuraja colaborarea cu membrii echipei, ceea ce poate stimula productivitatea, spori implicarea și vă poate consolida competența culturală.

Conștientizarea strategiilor dvs. de comunicare vă poate ajuta, de asemenea, să vă exprimați sentimentele cu privire la diverse subiecte sau situații. De asemenea, vă poate ajuta să emanați încredere atunci când vorbiți cu supervizorii sau să vă exprimați empatia atunci când ascultați un coleg de muncă.



**Co-funded by  
the European Union**