

UDC: 159.9

**EXPERIMENTAL APPROACH TO THE ROLE OF NONVERBAL COMMUNICATION
IN THE REALIZATION OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION FUNCTIONS**

**ABORDAREA EXPERIMENTALĂ A ROLULUI COMUNICĂRII NONVERBALE ÎN
REALIZAREA FUNCȚIILOR COMUNICATIVE ORGANIZAȚIONALE**

*RUSNAC Svetlana, PhD,
Free International University of Moldova, Chisinau
BITCA Lucia, PhD student in social psychology
Free International University of Moldova, Chisinau*

*RUSNAC Svetlana, doctor în psihologie, conferențiar universitar,
Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Chișinău
BÎTCA Lucia, doctorandă în psihologie socială
Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Chișinău*

Annotation: Register nonverbal is of paramount importance in human communication due to its considerable wealth and the speed with which convey ideas and emotions especially. The importance of nonverbal communication for human communication derives from the fact that it is ontogenetic and phylogenetic paramount, and it is impossible not to communicate nonverbally [5]. Nonverbal communication includes several different ways of expression and is necessary in a variety of psychological and social contexts. Nonverbal aspects of communication are revealing enthusiasm, credibility and sincerity of communication, empowering message elements, if used in a proper manner the context and nature of the message. Adopting rules of verbal and nonverbal communication, the individual states, in a manner implicit position that it adopts social interaction and desire to be treated according to this position by the other participants in communication.

Adnotare: Registrul nonverbal este de o importanță covârșitoare în comunicarea umană, datorită bogăției sale considerabile și vitezei cu care transmite idei și mai ales emoții. Importanța comunicării nonverbale pentru comunicarea umană derivă și din faptul că ea este ontogenetic și filogenetic primordială, și că este imposibil să nu comunicăm nonverbal [5]. Comunicarea nonverbală cuprinde mai multe modalități diferite de exprimare și este necesară într-o multitudine de contexte psihologice și sociale. Aspectele nonverbale ale comunicării sunt cele care dezvăluie entuziasmul, credibilitatea și sinceritatea comunicării, elemente care dau forță mesajului, dacă sunt utilizate într-o manieră adecvată contextului și naturii mesajului. Adoptând normele de comunicare verbală și nonverbală, individul își precizează, într-o manieră implicită, poziția pe care o adoptă în interacțiunea socială și dorința sa de a fi tratat în conformitate cu această poziție de către ceilalți participanți la comunicare.

Keywords: nonverbal communication, nonverbal channel, transmission codes, communicative skills, organizational skills.

Cuvinte cheie: comunicarea nonverbală, canal nonverbal, coduri de transmitere, aptitudini comunicative, aptitudini organizaționale.

Introducere

Actualitatea cercetării prezentate în acest articol vine din nevoia de a aprecia influența capacității de comunicare nonverbală asupra exercitării funcțiilor comunicative și organizatorice. Se menționează frecvent actualmente, atât în mediul organizațional, cât și în cel social integral, că comunicarea nonverbală fiind cea mai dezvoltată formă de comunicare și care nu necesită anumite studii pentru a o înțelege, este descifrată în același mod de către oricine, dar utilizată cu o pondere

mai înaltă în domeniul comercial, urmat de cel social. Spațiul comercial include negocierea, care este o formă principală de comunicare în relațiile interumane și presupune transferul reciproc de informații (mesaje) prin intermediul limbajului. În sens larg, prin negociere se înțelege acțiunea de a purta discuții în scopul de a se ajunge la o înțelegere. Interpretarea și manipularea resurselor limbajului corporal reprezintă și ea o sursă relevantă de informații și de semnificații cu privire la oponent și la intențiile sale aparente sau camuflate. Limbajul nonverbal poate sprijini, contrazice sau chiar substitui comunicarea verbală. Mesajul nonverbal este cel mai apropiat de realitatea emitentului și este cel căruia i se acordă de către interlocutor atenția cea mai mare. Astfel, constatăm adesea că, deși interlocutorul susține că spune adevărul, noi „simțim” că el minte. Termenul de *comunicare nonverbală* are o sferă mai largă decât cel de *comportament nonverbal* care vizează „modificarea intenționată sau neintenționată a poziției corpului unei persoane în raport cu un sistem de repere spațiale sau schimbarea poziției componentelor corporale ale acestuia în raport cu un sistem de axe rectangulare, în afara acțiunii directe a altor persoane prin producerea sau limitarea forțată a mișcărilor corporale sau prin deplasarea în spațiu a respectivelor persoane fără acordul acestora” [9].

Comportamentul nonverbal este influențat de câteva variabile, cum ar fi cultura, statusul, genul, personalitatea individului, context. Din punct de vedere cultural, există gesturi universale și gesturi care variază de la o cultură la alta. Există de asemenea o serie de comportamente nonverbale care sunt înnăscute (zâmbetul, râsul, plânsul, privirea în gol, teama ca expresie facială). Cercetările arată că statusul social, educația și prestigiul unei persoane au influență directă asupra numărului de gesturi. Cei cu status mai înalt și mai educați utilizează un număr mai mic de gesturi care sunt mai expresive. Experții în comunicare au identificat 700.000 de semnale fizice, ei considerând că doar mimica feței modulează 250.000 de expresii, iar mâna generează 5000 de gesturi verbalizabile.

Comportamentul nonverbal este influențat de asemenea de personalitatea individului, extrovertiții fiind mai expansivi în utilizarea gesturilor. Există de asemenea diferențe de gen în utilizarea gesturilor, astfel că femeile permit mai des un comportament ce presupune atingeri, au mai multe contacte vizuale decât bărbații, zâmbesc mai mult, utilizează mai puține gesturi. Cercetările arată și superioritatea femeilor în ce privește decodificarea limbajului nonverbal vizual, pe când bărbații au aptitudini superioare în ce privește limbajul paraverbal [6]. Comunicarea nonverbală este influențată și de context, în sensul că nu poate fi înțeleasă în absența acestuia, dar este în același timp contextualizantă, oferind baza pentru înțelegerea comunicării verbale. Adeseori, mesajele nonverbale determină semnificația celor verbale [8]. În Tabelul 1. remarcăm comparația între comunicarea verbală și cea nonverbală.

Tabelul 1. Comparație între comunicarea verbală și cea nonverbală, adaptat după Chiru și Marinescu

Comunicare verbală	Comunicare nonverbală
Este achiziționată mai târziu	Este o achiziție timpurie
Presupune secvențe, pauze.	Este continuă.
Nu transmite aceeași încărcătură emoțională	Are impact emoțional mai puternic
Este în întregime supusă controlului conștient.	Are și o componentă fiziologică, fiind astfel mai greu de controlat.
Este mai conservatoare, datorită necesității utilizării limbii, ce presupune anumite constrângeri. Este mai sistematizată, are mai multe reguli.	Este mai dinamică și mai variată, permite o anumită creativitate din partea individului. Uzează de mai puține reguli.
Sunt personale, au o puternică încărcătură subiectivă	
Uzează de simboluri, semne, semnale cu specificitate culturală	

La fel cum comunicarea verbală ne însoțește pretutindeni, folosind limbajul ca formă de comunicare umană, la fel și comunicarea nonverbală uzează expresia feței, contactul vizual, gesturile, tonalitatea, paralimbajul etc., fiind prezentă în orice moment al vieții noastre.

Deoarece este percepută simultan cu aspectele verbale ale comunicării, ea are rolul de a întreține și da o semnificație mesajului verbal. Comunicarea nonverbală este mai mult sau mai puțin conștientizată de către emițător și este foarte greu de controlat. Sunt rare cazurile în care omul este conștient de faptul că gesturile sale transmit ceva, pe când vocea poate transmite cu totul altceva. Canalele nonverbale sunt importante în comunicarea sentimentelor și atitudinilor. Conform lui Mark Knapp și Ray Birdwhistell, din totalul procesului de comunicare, 35% îl ocupă canalul verbal, restul de 65% fiind ocupat de cel nonverbal [9]. Judee K. Burgoon, David B. Buller și W. Jill Woodall, sunt unii dintre specialiștii care prezintă importanța comunicării nonverbale pentru relaționarea dintre persoane [10].

Dacă fiecare țară are o anumită limbă prin care se exprimă, și fără de care nu se poate comunica la nivel verbal, prin comunicarea nonverbală se poate forma un sistem lingvistic universal, utilizat și înțeles dincolo de barierele geografice. Comunicarea nonverbală însoțește în permanență comunicarea verbală. Iar, în ceea ce privește credibilitatea comunicării nonverbale, specialiștii susțin că aceasta a întrecut-o pe aceea a comunicării verbale. Mesajele nonverbale pot să fie în conflict cu cele verbale. Mark L. Knapp, consideră că transmitem semnale nonverbale pentru a comunica cine suntem, pentru a arăta ce tip de relații am stabilit cu ceilalți, ce sentimente avem față de aceștia, pentru a-i influența și pentru a înțelege mai bine ce vor ei să ne comunice [11]. Comunicarea nonverbală nu se face doar prin intermediul unui singur canal, ci din contră, comunicăm prin diferite canale nonverbale: gesturi, postură, păstrarea distanței, cine suntem și în ce relație ne aflăm cu interlocutorii înainte de a spune un cuvânt. Deși omul nu dispune de posibilități comparabile cu cele ale animalelor de a comunica luminos, electric, cromatic sau chimic, expresivitatea și eficiența comunicării nonverbale compensează această lipsă. Se apreciază că din totalul comunicării, 7% este reprezentat de cuvinte, 38% de paralimbaj, (adică semnale de ordin vocal, fără a fi cuvinte, ce țin de intonație, ton, intensitatea vocii, sunete nearticulate) și 55% reprezintă limbajul nonverbal [7].

Cercetătorii specializați au descoperit că oamenii tind să privească partea dreaptă a feței, ceea ce este o manieră greșită dacă se dorește perceperea mai intensă a emoțiilor, precum bucuria, surpriza, supărarea, frica, dezgustul sau tristețea, care se presupune că se arată mai intense pe partea stângă a feței. Prin intermediul comunicării nonverbale se poate realiza influențarea altora și propria noastră influențare. Experimentele conduse de Albert Mehrabian și M. Williams [6] au demonstrat că, în general, cu cât se apelează mai mult la gesturi care au funcția de a păstra și consolida bunele relații interpersonale cu atât probabilitatea de a-i persuadea pe alții este mai mare.

Comunicarea nonverbală este ontogenetic primordială, datorită faptului că încă de la naștere, și chiar înainte de naștere, copiii transmit semnale nonverbale mamelor. Prin comunicarea nonverbală ființele pot exprima ceea ce prin cuvinte nu se cuvine sau nu se poate exprima. Mark L. Knapp, apreciază că fiecare dintre emoțiile fundamentale – surpriza, teama, furia, dezgustul, fericirea, tristețea – poate fi exprimată printr-o anumită parte a feței, care identifică respectiva emoție, de exemplu, încrețirea nasului, reprezintă dezgust [6].

Material și metodă

Problema cercetării. Identificarea unor condiții psihologice care ar determina capacitatea de comunicare nonverbală a angajaților din mediul organizațional în realizarea funcțiilor comunicative organizatorice.

Obiectul cercetării. În calitate de obiect al cercetării au fost aptitudinile comunicative și organizatorice raportate la capacitatea de comunicare nonverbală.

Scopul cercetării constă în a identifica cunoștințele și abilitățile privind comunicarea nonverbală și influența acestora asupra funcțiilor comunicative organizaționale.

Metodele și instrumentele utilizate în cercetare au fost condiționate de variabilele luate în studiu. Aceste metode au fost: *Chestionarul de evaluare a capacităților de comunicare nonverbală* și *Chestionarul COS – I. Diagnosticarea aptitudinilor comunicative și organizatorice*. Calculul statistic s-a realizat prin utilizarea softului specializat *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), fiind calculate mediile, diferența mediilor, coeficienții de corelație.

Chestionarului de evaluare a capacităților de comunicare nonverbală conține 24 de itemi, construit să evaluează 6 medii de transmitere a mesajelor nonverbale (proxemica, contactul vizual, expresia facială, gesturile și postura, expresivitatea paraverbală, aspectul exterior), și are ca scop evaluarea competenței de a interpreta și decodifica manifestările nonverbale în comunicare [2]. Prin formularea itemilor s-a solicitat de la respondenți să aleagă răspunsul potrivit din cele 4 variante propuse. De exemplu: „Persoana de vizavi păstrează contact vizibil cu dvs. Aceasta semnalizează: a) Dezinteres; b) Interes; c) Siguranță; d) Nesiguranță”.

A fost elaborată cheia chestionarului, în urma studierii cercetărilor a elementelor comunicării nonverbale și decodificarea acestora. Opiniile subiecților chestionați sunt cotate cu puncte conform corectitudinii itemilor, notate într-un tabel, fără descifrarea conținutului scalelor, obținându-se un punctaj total.

Chestionarul COS – I. Diagnosticarea aptitudinilor comunicative și organizatorice.

Aptitudinile comunicative și organizatorice reprezintă factorii care asigură succesul în activitățile de tipul om – om. Diagnosticarea nivelului de manifestare poate fi făcută cu ajutorul probei COS, elaborată în baza principiului de autoanaliză și autoapreciere a comportamentului subiectului testat într-o situație sau alta. Conținutul probei preia o serie de situații din experiența cotidiană. De aceea răspunsul la ele va implica reproducerea comportamentului lor și manifestarea unor atitudini deja trăite.

Pentru studierea aptitudinilor comunicative sunt proiectate întrebări din următoarele sfere: interesul pentru comunicare; acomodarea la un nou colectiv; reacția la rugămintea prietenilor și cunoscuților; atitudinea față de muncă; contactul cu persoane necunoscute. În corespundere cu aceste direcții, au fost elaborate 20 de întrebări.

Pentru studierea aptitudinilor organizatorice sunt utilizate întrebări ce vizează următoarele sfere: capacitatea de orientare în situații dificile; inițiativa, spirit întreprinzător, perseverență, exigență; predispunere spre muncă organizatorică; independență, spirit autocritic; stăpânire de sine, fermitate. Aceste sfere au generat 20 de întrebări. Astfel, chestionarul COS-1 cuprinde în total 40 de întrebări dispuse într-o anumită consecutivitate.

Descrierea eșantionului cercetării. Cercetarea experimental - psihologică s-a desfășurat pe un eșantion constituit din 415 de angajați, dintre care 326 de femei (79%) și 89 de bărbați (21%) din mediul organizațional din municipiul Chișinău, cu vârste cuprinse între 18 și 65 de ani, dintre care cu vârsta de 18-25 de ani în număr de 102 de angajați (24%); cu vârsta de 26-35 de ani în număr de 120 de angajați (29%); 36-45 de ani în număr de 119 de angajați (29%) și 46-65 de ani în număr de 74 de angajați (18%) în mediul organizațional (Figura 1).

Participanții în cadrul cercetării sunt specialiști din domeniul de activitate social și comercial, în funcție de: jurist, cadru didactic, asistent medical, medic, polițist, psiholog, contabil, consultant, șofer, florist, dansator, antrenor, manager, instructor, funcționar public, consilier clienți, manager de proiecte, maseză, administrator, specialist principal, inspector, manager de oficiu, culturolog, inginer, manager operativ, vicedirector, agent imobiliar, antreprenor etc.

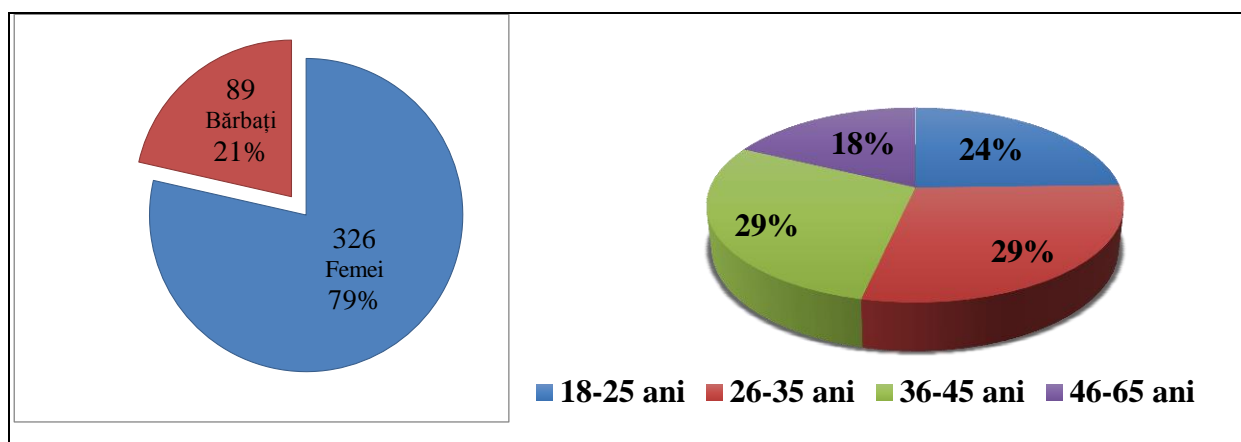


Figura 1. Eșantionul cercetării per număr, sex și vârstă

Rezultate și discuții

Prezentăm rezultatele cercetării capacității de comunicare nonverbală și a aptitudinilor comunicative și organizatorice a angajaților din mediul organizațional. Analiza de consistență internă a itemilor instrumentelor utilizate în cercetare a relevat coeficienți Cronbach Alpha de la acceptabili (0,69) la coeficienți înalți (0,74) fapt ce conferă credibilitate datelor colectate și ilustrează fidelitatea metodei [2].

În Tabelul 2. sunt prezentate rezultatele statistice pentru Chestionarul COS – 1. Diagnosticarea aptitudinilor comunicative și organizatorice, care ne demonstrează că fiecare subclasă variază de la 0,10 la 1,00 pentru aptitudinile comunicative și de la 0,30 la 0,95 pentru aptitudinile organizatorice.

Tabelul 2. Rezultate statistice pentru Chestionarul COS – 1

		Aptitudini comunicative	Aptitudini organizatorice
N	Valid	415	415
	Missing	0	0
Mean		,6917	,7323
Std. Error of Mean		,01024	,00710
Std. Deviation		,20854	,14465
Variance		,043	,021
Minimum		,10	,30
Maximum		1,00	,95

În urma analizei rezultatelor chestionarului COS-1 (Tab.3) am constatat următorul nivel de dezvoltare al aptitudinilor comunicative: 35% dintre angajați manifestă un nivel foarte înalt al abilităților comunicative; 21% - nivel înalt; 22% - nivel mediu; 7% - nivel scăzut; 15% - nivel foarte scăzut. Cu referire la aptitudinile organizatorice, am constatat: 27% dintre angajați manifestă nivel foarte înalt, 27% - nivel înalt, 14% - nivel mediu, 19% - nivel scăzut și 13% - nivel foarte scăzut.

Tabelul 3. Aprecierea aptitudinilor comunicative și organizatorice

Nivelul dezvoltării	Aptitudini comunicative		Aptitudini organizatorice	
Foarte înalt	145	35 %	112	27 %
Înalt	87	21%	112	27%
Mediu	93	22 %	58	14%
Scăzut	28	7 %	78	19 %
Foarte scăzut	62	15 %	55	13 %

Aceste date ne permit să susținem că există o parte de angajați cu nivel foarte înalt, înalt și mediu de dezvoltare a aptitudinilor de comunicare (78%) care stabilesc ușor contacte și nu întâmpină dificultăți de comunicare cu colegii, adulții și cu nivel foarte înalt, înalt și mediu de dezvoltare al aptitudinilor organizatorice (68%) care își asumă responsabilități, pot lua decizii independente, preferă activitățile sociale. Am putea deduce că lipsa aptitudinilor organizatorice este o cauză reală în stabilirea unui contact social care solicită maturitate și responsabilitate în îndeplinirea proiectelor, lucrărilor independente etc. Restul angajaților cu nivel scăzut și foarte scăzut de dezvoltare a aptitudinilor comunicative (22%) și organizatorice (32%) vor întâmpina și întâmpină dificultăți reale în comunicarea cu semenii, adulți, precum și la planificarea și organizarea activităților. În acest sens, benefice sunt utilizarea de către manageri a metodelor interactive, a lucrului în echipă, participări la traininguri de dezvoltare personală și profesională, precum și autodezvoltarea cu motivația internă a persoanei de a deveni mai deschisă în comunicare, de a-și dezvolta abilități de comunicare asertivă, abilități de a vorbi în public, de a lua decizii independente, de a manifesta încredere în forțele proprii etc.

Prin compararea statistică a mediilor (t-Student pentru eșantioane perechi) am identificat dacă există diferențe semnificative pentru aptitudinile comunicative și organizatorice. Analizând rezultatele obținute (Tab.4) în urma comparației, am identificat diferențe statistice semnificative între sexe, unde $t=1,804$, $p<0,01$ și $t=2,087$, unde $p<0,01$, astfel remarcăm că la sexul masculin (0,042) sunt mai bine dezvoltate aptitudinile organizatorice în comparație cu sexul feminin (0,038).

Tabelul 4. Compararea statistică t-Student a mediilor pentru aptitudinile comunicative și organizatorice

t-test for Equality of Means		t	df	Sig. (2-tailed)
Aptitudini comunicative	Equal variances assumed	1,372	415	,171
	Equal variances not assumed	1,341	135,576	,182
Aptitudini organizatorice	Equal variances assumed	1,804	415	,042
	Equal variances not assumed	2,087	176,874	,038

Comunicarea nonverbală este o realitate a relațiilor interumane evidentă pentru orice observator al vieții sociale; privind un grup de vorbitori sau imagini filmate se poate obține un număr semnificativ de informații asupra indivizilor observați cât și asupra mesajului pe care și-l transmit, chiar fără a avea acces la elementele lingvistice ale acestuia [1].

În Tabelul 5. sunt prezentate rezultatele statistice pentru capacitățile de comunicare nonverbală, care ne demonstrează că fiecare subclasă variază de la 8,25 la 23,25 și media de 16,23.

Tabelul 5. Rezultate statistice pentru capacitățile de comunicare nonverbală

N	Valid	415
	Missing	0
Mean		16,2313
Std. Error of Mean		,14064
Std. Deviation		2,86504
Variance		8,208
Minimum		8,25
Maximum		23,25

Ținând cont de faptul că comportamentul nonverbal este influențat de câteva variabile, cum ar fi cultura, statusul, genul, personalitatea individului, context [4]. Comunicarea nonverbală implică un anumit grad de ambiguitate; deși în multe situații acest tip de comunicare poate transmite sensuri revelatoare, în altele poate fi suficient de ambiguă, iar unele interpretări pot să nu fie întru totul corecte [3]. Deci, pentru a desluși corect un sens al comunicării nonverbale trebuie să se țină seama și de context, de desfășurarea relației cu emițătorul, cât și de propria stare afectivă în momentul respectiv. Pe lângă omniprezența în comunicarea directă și a importanței de necontestat pe care o are, limbajul nonverbal are un rol covârșitor și îndeplinește funcții multiple în anumite comunicări cum este cea didactică ori comunicarea prilejuită de negocieri, în general în toate acțiunile întreprinse cu oamenii și asupra oamenilor. Codarea - decodarea limbajului nonverbal diferă sub multe aspecte nu numai de la individ la individ, ci și de la o profesie la alta, de la o colectivitate la alta, de la cultură la cultură, deci trebuie realizate în sfera acestora și se realizează în funcție de caracteristicile individuale, de educație, experiența de viață etc. a emițătorului/receptorului de mesaj [1].

În urma analizei rezultatelor Chestionarului de evaluare a capacităților de comunicare nonverbală (Tab.6) am constatat următorul nivel de dezvoltare: 33% dintre angajați manifestă un nivel scăzut; 36% - nivel mediu; 31% - nivel înalt al capacității de comunicare nonverbală.

Tabelul 6. Aprecierea aptitudinilor comunicative și organizatorice

Nivel	Număr angajați	Procente
scăzut	138	33 %
mediu	147	36 %
înalt	130	31%

Corelarea rezultatelor căpătate pentru fiecare din itemii măsurați a indicat un raport direct cu semnificație înaltă în toate cazurile ($p < 0,01$). Astfel, conform rezultatelor obținute, colectate din eșantionul stabilit de persoane, datele arată că capacitățile de comunicare nonverbală corelează direct cu aptitudinile comunicative și organizatorice.

Datele obținute prin corelația statistică dintre aptitudinile comunicative și organizatorice și capacitatea de comunicare nonverbală (Tabelul 7), prin măsurarea coeficientului de corelație liniară a lui Pearson, care măsoară gradul de legătură între variabile.

Astfel, pentru aptitudinile comunicative se remarcă coeficientului de corelație 0,166 unde $p = 0,001$ și pentru aptitudinile organizatorice 0,266 unde $p = 0,000$.

Tabelul 7. Corelarea statistică dintre capacitățile de comunicare nonverbală și aptitudinile comunicative și organizatorice

	Aptitudini comunicative	Aptitudini organizatorice
Pearson Correlation	,166**	,266**
Sig. (2-tailed)	,001	,000
N	415	415
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Ansamblul elementelor nonverbale ale comunicării servesc drept analiza a structurii comunicării nonverbale care impun luarea în considerare a codurilor, modelelor și scopurilor specifice implicate. Compararea statistică a mediilor (t-Student pentru eșantioane perechi) a identificat că nu se atestă diferențe statistice semnificative între sexe pentru capacitățile de comunicare nonverbală (Tabelul 8).

Tabelul 8. Compararea statistică t-Student a mediilor pentru comunicare nonverbală

t-test for Equality of Means		t	df	Sig. (2-tailed)
Comunicare nonverbală	Equal variances assumed	-,494	413	,622
	Equal variances not assumed	-,510	146,154	,611

Concluzii

Comportamentul organizațional reprezintă studiul conduitelor indivizilor în organizații, ceea ce implică înțelegerea, previziunea și controlul comportamentului uman, al modelelor și structurilor, cu scopul de a îmbunătăți mediul, performanța și eficiența organizației [3]. De aici reiese că, pentru a examina comportamentul organizațional, trebuie supuse analizei dimensiunile acestuia.

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 persoanele care nu au această abilitate. Aceste cunoștințe valoroase și utile îmbunătățesc considerabil comunicarea cu ceilalți [2].

În concluzie putem remarca că există o legătură direct proporțională între capacitățile de comunicare nonverbală și aptitudinile comunicative și organizaționale.

Studiul aptitudinilor comunicative la angajați ne relevă faptul că este îmbucurător că se atestă o condiție pozitivă a aptitudinilor comunicative, deși la unii angajați există probleme în exprimare și organizare - greu își exprimă gândurile, greu se organizează. Totodată a fost demonstrată o relație puternică, direct proporțională de interdependență între aceste două variabile studiate. Aceasta ne vorbește despre o potențială influență pozitivă asupra comunicării nonverbale atunci când sunt formate aptitudinile comunicative și organizatorice la un nivel corespunzător.

Rezultatele cercetării ar putea fi semnificative pentru cercetările viitoare pentru a determina alți factori importanți care sporesc exercitarea funcțiilor profesionale, prin prezentarea imaginii favorabile în mediul organizațional și a oportunităților de dezvoltare profesională.

Bibliografie

1. Bîtca L. Rolul comunicării nonverbale. In: Preocupări contemporane ale științelor socio-umane în contextul transformării de mentalități. Materialele Conferinței Științifice Internaționale, Ediția a VII-a, Chișinău, 8-9 decembrie 2016. Chișinău: Tipogr. Biodesign, 2016, p. 234-240.
2. Bîtca L. Construction and Validation of a Questionnaire Assessment of Nonverbal Communication Skills and a Self Impression Inventory Management: new tools for professional evolution stocks research. In: Education, Social Values and European Integration. Ed. by. G. Goudenhooff, I. Horga. Debrecen: Debrecen University Press, 2017, p. 197-209.
3. Bîtca L. Cercetări ale comunicării interpersonale și managementul impresiei. In: Psihologia socială în secolul XXI: provocări, tendințe, perspective. Materialele Colocviului Științific Internațional. Chișinău, 4-5 mai 2017. Chișinău: Tipogr. Biodesign, 2017, p. 102-112.
4. Bîtca L. Maniera socială exprimată prin gestul nonverbal. In: Simpozionul Internațional: „Kreatikon: Creativitate-Formare-Perfomanță”, 23-24 martie 2018. Iași: Editura și Tipografia PIM, 2018, p. 218-236.
5. Chelcea, S. (coord.). Comunicarea nonverbală în spațiul public. București, Editura Tritonic, 2004, p. 74-86.
6. Septimiu Chelcea, Loredana Ivan, Adina Chelcea. Comunicarea nonverbală: gesturile și postura. 082.1 Cursuri universitare. București, 2008, p. 160-209.
7. Chiru, I. Comunicarea interpersonală. București, Editura Tritonic, 2003, p. 96-115.
8. Marinescu, V. Introducere în teoria comunicării – principii, modele, aplicații. București, Editura Tritonic, 2003, p.52-73.
9. Pânișoară, Ion Ovidiu. Comunicarea eficientă. București, Editura Polirom, 2006, p. 14-17.
10. Judee K. Burgoon, David B. Buller, W. Jill Woodall. Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue. New York, McGraw- Hill, 1996, p. 4-8.
11. Knapp, M. L. Nonverbal communication in human interaction. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1978, p.159-171.