

Alica Arnaut

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Sažetak

Komunikacija predstavlja neku vrstu ponašanja. To je proces u kome se informacije, značenja i osjećanja dijele među osobama izmjenom verbalnih i neverbalnih poruka. Neverbalna komunikacija predstavlja stalni podtekst svega što činimo. Uz govor riječima, komuniciramo i šaljemo određene poruke i svojim tijelom, licem, načinom oblačenja, tonom glasa, i sl. Ponekad se koristimo isključivo neverbalnim porukama kako bismo prenijeli svoje misli i osjećaje u nekoj situaciji. Osobe su često i nesvjesne svoje neverbalne komunikacije, dok neverbalne poruke drugih lakše uočavaju i prepoznaju, ponekad i kao značajnije elemente komunikacije od verbalnih elemenata.

Ključne riječi: verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija, geste, mimika

NONVERBAL COMMUNICATION

Summary

Communication is a kind of behavior. It is a process in which information, meaning and feelings are shared between people through exchange of verbal and nonverbal messages. Nonverbal communication is a constant subtext of everything we do. With speech in words, we communicate and send specific messages with our body, face, mode of dress, tone of voice, etc. Sometimes we exclusively use non-verbal messages in order to convey our thoughts and feelings in a certain situation. People are often unaware of their non-verbal communication, while non-verbal messages of others are more easily noticed and recognized, sometimes as more important elements of communication than the verbal elements.

Keywords: verbal communication, nonverbal communication, gestures, mime

Jezik je komunikacijski sistem. Sastoji se od riječi i tonaliteta kojima se izgovaraju te riječi (naglasci), što čini auditivnu komponentu jezika. Jezik u u upotrebi, odnosno govor, posjeduje i vizuelne komponente, geste, stav i pokrete koji dopunjuju rečenu informaciju. Ti elementi predstavljaju neverbalnu poruku koja se prenosi recipijentima. Stoga je neverbalna komunikacija način na koji ljudi komuniciraju bez riječi, namjerno ili nenamjerno. Neverbalno ponašanje koristi se za izražavanje emocija govornika, pokazuje stav prema recipijentu i onome što se govori, odražava osobine ličnosti, te potiče ili mijenja tok verbalne komunikacije.

Komunikacija zapravo predstavlja neku vrstu ponašanja. To je proces u kome se informacije, značenja i osjećanja dijele među osobama izmjenom verbalnih i neverbalnih poruka. Neka istraživanja pokazuju da je 78% svake komunikacije zapravo neverbalna komunikacija, 13% čini glas i dikcija, dok svega 9% informacije otpada na sam sadržaj poruke. Komunikacija ima nekoliko važnih uloga, među kojima se posebno izdvajaju:

- primanje i davanje obavijesti,
- rješavanje međuljudskih sukoba,
- zajedničko rješavanje problema i donošenje odluka,
- zadovoljenje određenih potreba (potreba za pripadanjem, užitkom, odmorom, kontrolom, utjecajem na druge i sl.).

Verbalna komunikacija je usmjerena na davanje informacija, a neverbalnom se uglavnom prenose osjećanja ili stavovi. Katkada na osnovu neverbalne komunikacije stvaramo mišljenje i onda kada nismo svjesni da smo je interpretirali (npr. nešto nam je čudno kod nekoga ili imamo osjećaj da s njim treba biti na oprezu, ali ne identificiramo o čemu se tačno radi i zašto imamo takav osjećaj). Čarls Darwin je vjerovao kako je ljudsko izražavanje emocija univerzalno, tj. da svi ljudi na isti način izražavaju i tumače emocije izrazima lica. Istraživanja pokazuju da je Darwin bio u pravu za šest glavnih emocionalnih ekspresija: srdžbu, sreću, iznenađenje, strah, gađenje i tugu. Međutim, iako su izrazi osnovnih emocija univerzalni, kultura u kojoj živimo, ipak, u određenoj mjeri utječe na izražavanje emocija. U svakoj kulturi postoje specifična pravila za pokazivanje emocija koja određuju kada je i kome prikladno pokazati različita neverbalna ponašanja.

Uz govor riječima, komuniciramo i šaljemo određene poruke i svojim tijelom, licem, načinom oblačenja, tonom glasa, i sl. Ponekad se koristimo isključivo neverbalnim porukama (npr. pljeskanje rukama, odmahivanje glavom, udaranje vratima) kako bismo prenijeli svoje misli i osjećaje u nekoj situaciji. Osobe su često i nesvjesne svoje neverbalne komunikacije, dok neverbalne poruke drugih lakše uočavaju i prepoznaju, ponekad i kao značajnije elemente komunikacije od verbalnih elemenata.

Neverbalna komunikacija ima nekoliko vrlo važnih funkcija (Hargie – Dickson 2004:163):

- zamjenjivanje riječi u situacijama kada je nemoguće ili neprikladno govoriti,
- nadopunjavanje izrečenog, čime se može potvrditi i ponoviti ono što se govori,
- modificiranje izrečenog čime se pojačava emocionalni dio poruke,
- reguliranje razgovora,
- izražavanje osjećaja i interpersonalnih stavova,
- pokazivanje odnosa u nekoj hijerarhiji,
- prenošenje ličnog ili socijalnog identiteta,
- kontekstualiziranje interakcije.

Neverbalni elementi komunikacije uključuju izraze lica, ton glasa, geste, položaj tijela ili pokrete, dodir i pogled. Ton glasa (spuštanje ili podizanje glasa), ubrzani ili usporeni govor, naglašavanje pojedinih riječi, umetnute pauze i sl. služe nam za ostvarivanje svih naprijed navedenih funkcija kojima služi neverbalno ponašanje. Kontakt očima i pogled su vrlo moćni neverbalni znakovi (širom otvorene oči i proširene zjenice pokazuju svidanje, smještaj i duljina pogleda ukazuju na interes i emocije, te nam pomažu u usklađivanju komunikacije s drugom osobom, skrivanje pogleda često je znak neiskrenosti, ali može biti i znak neugode). Geste ili pokreti rukama, također, olakšavaju komunikaciju. Postoje dvije vrste gesta, i to:

- amblemi – neverbalne geste koje zamjenjuju verbalnu poruku (mogu se koristiti samostalno) i imaju dobro poznato značenje unutar određene kulture, no među kulturama mogu izazvati nesporazum;

- ilustratori – geste kojima se koristimo kako bismo ilustrirali ili pojasnili verbalnu poruku i nemaju značenja ako se upotrebljavaju samostalno.

Dodir pokazuje naklonost, bliskost, ugodnost, a ponekad i dominaciju. Određen je trima faktorima: stepenom svidanja i privlačnosti, stepenom poznatosti i bliskosti, te moći i statusom. Korištenje ličnog prostora predstavlja neverbalno ponašanje koje uveliko varira među kulturama. Razlikuje se nekoliko zona:

- intimna zona – do 45 cm
- lična zona (porodica i prijatelji) – do 1,20 m
- socijalna zona (društveni i poslovni odnosi) – od 1,20 do 3 m
- javna zona (nepoznati) – više od 3 m

I držanje tijela, način na koji stojimo ili sjedimo, mogu biti vrlo jasni pokazatelji onoga što osjećamo. Tako otvoreni položaj ruku i nogu označava naklonost, dok prekrížene ruke i noge izražavaju oprez i nesigurnost. Naš izgled, odjeća koju nosimo, frizura i lični stil služe nam za samopredstavljanje. Pokazuju kako sebe percipiramo, ali i kako bismo voljeli da nas drugi vide.

NEVERBALNO KOMUNICIRANJE (kako nas vide drugi)

ODBRAMBENI POLOŽAJ	SPREMNI NA SARADNJU
lice i glava	
ne gledate drugu osobu	gledate osobu u lice
izbjegavate kontakt očima ili skrećete pogled	smiješite se
	klimite glavom dok druga osoba govori
ruke	
stišćete šake	pokazujete otvorene dlanove
prekrižite ruke	prestajete držati prekrižene ruke
stalno trljate oko, nos ili uho	povremeno dotičete lice

tijelo	
odmičete se od druge osobe	malo se nagnete prema sagovorniku
prekrižite noge	prestanete držati prekrižene noge
okrenete stopla u stranu	približite se drugoj osobi

ZABRINUTI STE I NERVOZNI	SIGURNI STE U SEBE
lice i glava	
često trepćete	ne trepćete
oblizujete usnice	gledate osobu u oči
kašljucate i pročišćavate grlo	isturite bradu
ruke	
stalno otvarate i zatvarate šake	držite ruke dalje od lica
stavlјate ruku na usta dok govorite	dotičete vrhove prstiju (pravite „šator“ rukama)
povlačite uho	stojite i držite opuštено ruke
tijelo	
vrpolјite se u stolici	sjedite naslonjeni, ispruženih nogu
tapkate nogama	uspravno stojite
ljulјate se dok stojite	ne činite nagle pokrete

IZGLEDATE AGRESIVNO I DRSKO	PAŽLJIVO SLUŠATE
lice i glava	
bulјite u drugu osobu	gledate drugu osobu oko 3/4 vremena
smiješite se podruglјivo, ironično	lagano nakrivite glavu na jednu stranu
podizete obrve (nevjerica, čuđenje)	klimate glavom

gledate preko ruba naočala	smiješite se (kad treba)
ruke	
prstom pokazujete na drugu osobu	držite ruke na obrazu
lupate šakom po stolu	lagano lupkate po bradi
trljate stražnji dio vrata	skinete naočale i stavite kraj u usta
tijelo	
stojite dok drugi sjede	nagnete se naprijed dok govorite
hodate velikim koracima	naslonite se dok slušate
sjedite naslonjeni, ruku iza glave i prekrivenih nogu	ne lupkate nogama

Evo još nekih zanimljivih neverbalnih znakova:

- pokrivanje tijela nekim predmetom (šoljicom kafe, sveskom ili torbom) ostavlja dojam stidljive osobe;
- neprestano gledanje na sat u toku razgovora šalje poruku da vam je izuzetno dosadno;
- pogled u pod ostavlja dojam da ne prihvatate ideje ili način razmišljanja sagovornika, a i čest je kod osoba koje pokušavaju prikriti istinu;
- sužavanje očiju šalje poruku da vam se neko ne sviđa ili da ne podržavate njegovu ideju ili stav;
- dodirivanje lica, nosa, prekrivanje usta rukom odaje dojam osobe koja nešto skriva ili izbjegava odgovor;
- držanje tijela može odavati dominaciju ili podložnost (ramena prema unazad s uzdignutim trupom znak su dominacije, dok su klonula ramena znak nesigurnosti, krivnje ili osjećaja stida);
- lažni osmijeh može se prepoznati po tome što uključuje samo usne, za razliku od iskrenog smiješka koji za sobom povlači nabore oko usta, očiju i mijenja cjelokupni izraz lica;
- nagnutim gornji dijelom tijela prema nazad šaljete poruku ignorisanja sagovornika;
- cupkanje ili lomljenje prstiju ostavljaju dojam nesigurne osobe.

Mnogi vizuelnu komunikaciju smatraju jednim od najvažnijih oblika neverbalne komunikacije. Vizuelna komunikacija odnosi se ne samo na gledanje i kontakt očima nego i na viđenje dostupnih i korisnih socijalnih znakova. Obično je trajanje kontakta očima vrlo kratko. Međutim, kad jedna od osoba počne buljiti u drugu, može doći do pojave tjeskobe i to se može protumačiti kao prijetnja. Izbjegavanje pogleda i gledanja u oči povezuje se s nepristojnim ponašanjem, što navodi na prepređenost, pa čak i na nepoštenje. Ta se gesta može smatrati neprijateljskom željom jedne osobe da se socijalna interakcija prekine. Pokazalo se, također, kako su gledanje i kontakt očima sinhronizirani s govorom, posebno s izmjenama replika između dvoje ljudi. Veza između dvoje ljudi svakako rezultira različitom količinom gledanja i kontakta očima, a individualne varijacije su velike. Prijatelji manje gledaju i kontaktiraju očima od stranaca. Ipak, ako je dvoje ljudi zaljubljeno, gledanje i kontakt očima puno su češći nego kod bilo koje druge socijalne veze.

Kod bilo koje interakcije dvoje ljudi licem u lice moguće je uzeti tri mjere gledanja, i to: trajanje pogleda, broj pogleda i prosječna duljina pogleda. Te se mjere često uzimaju posebno za gledanje i posebno za slušanje. Ustanovljeno je da gledanje i kontakt očima variraju s temom razgovora (manji su kad je tema intimnija), fizičke bliskosti (manji su kad je osoba blizu druge), te spolom osoba u interakciji, kao i značajkama ličnosti. Neka istraživanja pokazala su i da se dvostruko duže gleda pri slušanju, nego što se gleda pri govorenju. Kontakt očima je obično vrlo kratak, u prosjeku traje jednu sekundu, dok je prosječna duljina pogleda oko tri sekunde.

Istraživanja pokazuju da postoje i spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji. Smatra se kako su žene bolje od muškaraca i u kodiranju i u dekodiranju neverbalnog ponašanja, ako ljudi govore istinu. S druge strane, istraživanja pokazuju da su muškarci bolji u otkrivanju laži. Ovaj se nalaz može objasniti pod vidom *teorije socijalnih uloga*, koja navodi da je do spolnih razlika u socijalnom ponašanju došlo zbog društvene podjele rada među spolovima.

Neverbalna komunikacija predstavlja stalni podtekst svega što činimo. Ne možemo prestati pokazivati izraze lica ili držanje tijela, niti se može prikrivati ton kojim nešto govorimo. Ako griješimo u odabiru emocionalnih poruka koje upućujemo, postoji mogućnost da budemo socijalno nepoželjni ili odbačeni. Ta spoznaja naglašava koliko je za društvene sposobnosti ključno opažati, tumačiti i

odgovarati na emocionalne i međuljudske signale. Od velike je važnosti usvojiti neizgovorena pravila društvenog sklada, čija je funkcija omogućiti svima koji sudjeluju u društvenoj interakciji da se osjećaju ugodno. Osobe kojima nedostaju ove vještine nesposobne su, ne samo kada je riječ o uljudnom razgovoru i gestama nego i u suočavanju s emocijama onih s kojima se susreću.

Posmatrane zajedno, vještine neverbalne komunikacije, stvar su međuljudske ugladenosti i društvenog uspjeha. Osobe koje ostavljaju sjajan dojam u društvu vješte su u praćenju vlastitih izraza emocija i sposobne su empatizirati s drugima, što ih etiketira kao socijalno vješte članove društva.

Postavlja se pitanje da li je moguće tačno interpretirati neverbalnu komunikaciju. Treba imati na umu da nijedan neverbalni znak nema univerzalno značenje, pa stoga treba biti pažljiv pri interpretaciji. Pažnju treba usmjeriti na više neverbalnih znakova kako bi se vidjelo njihovo međusobno (ne)slaganje. Treba pratiti i ono što ljudi govore i ono što pokazuju. Ukoliko se desi da ljudi govore jedno, a neverbalno pokazuju drugo, neverbalni znak je obično tačniji jer nad njim imamo slabiju kontrolu. Također, treba u obzir uzeti i situaciju, te kontekst.

Literatura

- Bratanić (1993) – Bratanić, Marijana, *Mikropedagogija: Interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*, Školska knjiga, Zagreb
- Hargie – Dickson (2004) – Hargie, Owen and Dickson, David, *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice*, New York
- Thomson (1998) – Thomson, Peter, *Tajna komunikacije*, Barka, Zagreb
- Young (1994) – Young, Lailan, *Govor lica*, Mozaik knjiga, Zagreb
- Gahagan (1975) – Gahagan, Judy, *Interpersonal and Group Behaviour*, Methuen, London