

NEVERBALNI ELEMENTI U GOVORNOM ČINU

Sažetak

U radu je predstavljena neverbalna komunikacija koja dopunjava i pojašnjava verbalnu poruku i daje joj dodatnu značenjsku dimenziju. Poruke koje su potkrijepljene neverbalnim znacima potpunije su i jasnije jer svaki pokret u neverbalnoj komunikaciji ima svoju semantičku nadgradnju. Znakovi neverbalne komunikacije su zalihosni, redundantni elementi u okviru govornog čina. Sintagmatski nizovi ne mogu dobiti «živu formu misli» dok se ne nađu u govornom aktu. Kada je govor praćen neverbalnim znakom i kada neverbalni znak prethodi verbalnom činu, ili kada zamjenjuje govorni čin, on učestvuje u cjelokupnoj strukturi značenja i verbalnoj komunikaciji daje novi značenjski smisao. Neverbalni elementi u okviru govornog čina bogate jezičku strukturu i dopunjavaju nedostatke verbalnih komponenti koje svaki jezik ima, posebno kada želi pronaći adekvatan izraz za nijansiranje emocija, a u govoru je mnogo toga popraćeno emocijama koje se ističu u raznim varijacijama. Svaki neverbalni komunikacijski čin predstavlja jednu emotivnu značenjsku nadgradnju koja se pojavljuje u formi pokreta i položaja tijela, u mimici, zvukovima, dodiru, scenografiji, oblikovanju tijela i organizaciji vremena. Neverbalne poruke nije jednostavno odglumiti, pa se u radu posebno ističe značenjska nekompatibilnost verbalnih i neverbalnih poruka. Neverbalne znakove teško je i pratiti jer se ponekad istovremeno upućuje više neverbalnih poruka od strane jednog govornika. Ton glasa je najmoćnije sredstvo neverbalne komunikacije. Ako se ista poruka različito tonski nijansira, imat će različito značenje. Jasno je da je neverbalna komunikacija složenija za razumijevanje i frekventnija od verbalne te da je potrebno intenzivirati rad na popisu i opisu znakova neverbalne komunikacije za različite kulture u okviru određenih govornih područja.

Ključne riječi: verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija, znaci neverbalne komunikacije

Summary

This paper introduces a nonverbal communication which completes and clarifies a verbal message, and provides an additional semantic dimension. Messages fortified with nonverbal signals are clearer and more complete, since every gesture in nonverbal communication has its own semantic composition. The signs of nonverbal communication are detailed, redundant elements under the verbal act. Sintagmatic arrays cannot obtain «the live form of thoughts» unless they are found within the verbal act. When the speech is followed by a nonverbal signal, or when the nonverbal signal precedes the verbal act or replaces it, it becomes a part of the overall structure of meaning, thus giving a new sense to verbal communication. Nonverbal elements under the verbal act enrich the language structure and make up for the lack of verbal components existing in every language. This is true particularly when one is trying to find an appropriate expression to express slight differences in emotions. Speech contains many different forms of emotions which come in many variations. Every nonverbal communication act represents one semantic composition of emotion expressed by the form of motion and pose, mime, sounds, touch, scenery, body language and time organisation. Nonverbal messages are not easily performed, so the special emphasis is given to the semantic incompetence of verbal and nonverbal messages. Sometimes, several different nonverbal messages are being sent by the same speaker, making the nonverbal signs difficult to follow. The tone of voice is the most powerful device of nonverbal communication. The same message transmitted with different tones of voice will have different meanings. Clearly, the nonverbal communication is more complex to understand and more frequent than the verbal, so it is necessary to intensify activities involved with listing and describing nonverbal signs for various cultures in certain speech areas.

Key words: *verbal communication, nonverbal communication, the signs of nonverbal communication*

Uvod

Komuniciranje predstavlja suštinski element čovjekovog djelovanja u društvu, ono je temeljni socijalni proces koji omogućava kontinuitet globalnih socijalnih procesa. Komuniciranje je način sporazumijevanja među ljudima, bez komuniciranja život bi bio nemoguć. Riječ komuniciranje vodi porijeklo od latinske riječi *communis* što znači razgovarati u zajednici, općiti (verbalno i neverbalno). I riječ *communicare* ima slično značenje, općenje među ljudima, razmjena iskustava, poruka i informacija. Komuniciranje pomaže čovjeku da uspostavi saradnju među ljudima, da prevaziđe granicu svog ličnog okruženja i da se uključi u socijalna zbivanja. Ljudsko komuniciranje je svjesno socijalno djelovanje koje je usmjereno prema određenom cilju. Komuniciranje se posmatra i s aspekta namjere koja se razvrstava na:

- a. opću namjeru - komuniciranje radi neke značajne obavijesti,
- b. posebnu namjeru - komuniciranje radi postizanja određenih ciljeva (ličnih, grupnih ili društvenih),
- c. interesnu namjeru - komuniciranje radi određenih interesa. (Vreg 1991)

Svaka komunikacija, bilo verbalna ili neverbalna, prožeta je nekim interesom i usmjerena na oblikovanje ili preoblikovanje društvenih odnosa. Nosioc poruka je uvijek neki medij uz čiju pomoć je jedino moguć prenos informacija. Verbalna i neverbalna poruka nastaje samo onda ako upotrijebimo adekvatno sredstvo izražavanja koje će nam poslužiti kao posrednik u dešifriranju značenjskog okvira. Za neverbalnu komunikaciju su važni: izrazi lica, pokreti tijela, pokreti ruku. Neverbalna komunikacija je dopunski kanal slanja poruka. Ona se uvijek realizira pomoću nekog prenosnog sredstva koje pomaže da se značenjski sadržaji pravilno razumiju.

Proces prenošenja poruka neverbalnim putem

Mi neverbalne znakove prvo razumijemo, a potom na njih reagiramo. Oni su povezani sa životnim iskustvom, sa sredinom i sa govornim kontekstom. Znaci govorne komunikacije nastaju onda kada ih ljudi upotrijebe, oni uvijek reproduciraju subjektivno iskustvo pojedinaca koji na različite načine apsorbiraju veći ili

manji broj neverbalnih znakova. Neverbalna komunikacija može biti uspostavljena pod uvjetom da je saopćenje pošiljaoca barem djelomično razumljivo primaocu. Pošiljalac poruke i primalac poruke nalaze se u svom iskustvenom diskursu, a da bi se uspostavila komunikacija, oni moraju biti u iskustvenoj harmoniji. Nikada se neverbalnim putem ne mogu prenijeti sve nijanse poruke, to je moguće ostvariti jedino verbalnim načinom sporazumijevanja. Komunikator (pošiljalac) se trudi da recipientu (primaocu) uputi razumljivu poruku. Komuniciranje je dvostrani proces pri čemu stalno moramo imati u vidu povratnu informaciju (feedback) kako bismo razumjeli kakav je utjecaj imala naša poruka na spoljni svijet. Produkt verbalne i neverbalne komunikacije uvijek počiva na razmjeni poruka.

Malo je ljudi koji ne razumiju bar neke poruke upućene neverbalnim načinom sporazumijevanja, ali nisu svi kompetentni da komentiraju utemeljenost ili neutemeljenost neverbalne komunikacije. Neverbalni znakovi potkrepljuju značenje poruke koju prenosimo. Mnogi tvrde da su nam neverbalni znakovi rječitiji i autentičniji od verbalnog saopćenja jer je neverbalne poruke teže odglumiti. Govor šutnje nije govor mudrosti, to je govor opreza. Ako su neverbalne poruke spontane, one su produkt stvarnog osjećanja. Kažu da iskrenost iskaza gotovo uvijek saznajemo iz neverbalnih poruka čak i kada ne šaljemo verbalne poruke, mi i tada puno govorimo. Neverbalni znakovi mogu potencirati verbalnu poruku ili je mogu dovesti u pitanje. Neverbalne poruke, koje pripadaju emotivnoj funkciji jezika, određuju odnose između poruke i njenog pošiljaoca. „Kada opštimo - riječju ili nekim drugim značenjskim sredstvom - mi emitujemo ideje koje se odnose na prirodu referenta (to je referencijalna funkcija), ali mi isto tako možemo da izrazimo i naš stav prema tom predmetu: dobar ili rđav, lep ili ružan, poželjan ili odvratn, za poštovanje ili smešan.“ (Giro, 1975: 10) Prema Girou trebalo bi razlikovati spontano ispoljavanje emocija, karaktera, društvenog porijekla, koji su samo prirodni znaci, od njihovog korištenja s ciljem općenja. Nedvojbeno je da se ove dvije funkcije dopunjavaju, one su komplementarne, ali pripadaju različitim tipovima kodiranja. Neverbalna komunikacija ponekad poseže za stilističkim varijacijama i konotacijama. Danas je sasvim jasno da neverbalna komunikacija ima obilježje apodiktickog, velikim dijelom nerelativizirajućeg govora. Ukoliko u jednom govornom činu imamo više neverbalnih iskaza, onda razlika koja postoji između verbalnih

i neverbalnih pasaža svodi se na fragmentarnu informiranost, tako da, zavisno od konteksta neverbalnog iskaza, svako pronalazi vlastiti ključ za dekodiranje neverbalne poruke.

Za razumijevanje neverbalnih poruka potrebno je poznavati kulturu govornika, sredinu iz koje govornik potiče, obrazovni nivo govornika, njegovu sklonost da neverbalno komunicira i druge dodatne relacije koje nadilaze nivo površne interpretacije, odnosno onoga što u takvom neverbalnom činu, u prvi mah, nije prepoznatljivo. Dok površinske neverbalne iskaze možemo bez poteškoća razumjeti, za složene *dubinske neverbalne iskaze* potrebne su nam dodatne informacije. Kako razumijevanje neverbalne informacije ne bi bilo usiljeno i jednostrano, moramo uzeti u obzir relevantnost i vrstu postupaka koji će se uzimati pri interpretiranju neverbalnog iskaza. Razumijevanje i tumačenje neverbalnog iskaza uključuje i samorefleksiju, te pristup razumijevanju poruke na osnovu zdravog razuma i na osnovu znanstvenog reflektiranog postupka koji se taložio kroz povijest neverbalne komunikacije i koji je postao nepisani kompedij neverbalnih komunikacijskih pojmova i načina njihovog tumačenja. Zajedničko ovom nastojanju bilo bi stvaranje kategorijalnih preduvjeta za popisivanje, opisivanje, sređivanje, objašnjavanje i postavljanje općih teorijskih temelja za usavršavanje neverbalnih iskaza¹. Danas imamo brojne tekstove o neverbalnoj komunikaciji koji se temelje na jednostranosti, neadekvatnosti i oprečnosti u tumačenju neverbalnog iskaza. Neverbalni znakovi najčešće su zgusnuti u nekom govornom kontekstu i teško ih je pratiti, ponekad imamo istovremeno više neverbalnih znakova koji se smjenjuju. Dok pratimo pokrete očiju osobe s kojom komuniciramo, često zanemarimo pokret ruke, tijela ponekad i visinu, jačinu i boju glasa. Naprosto nije moguće odjednom pratiti sve pokrete što dovodi u pitanje vjerodostojnost iskaza. Kada kažemo da smo o nekoj osobi *stekli takav dojam*, ili da neko drugi o istoj osobi nije *stekao takav dojam*, znači li to da se tako *stečeni dojam* može i zanemariti, ili u nekoj drugoj situaciji promijeniti. Nisu pouzdani oni znakovi koji se tumače podsvjesno. Nismo li bezbroj puta korigirali svoj

¹ „Pošto semiologiju tek treba izgraditi, razumljivo je da ne može postojati ni jedan priručnik te analitičke metode; štaviše zbog svoga ekstenzivnog karaktera (jer će biti nauka o svim sistemima znakova), semiologija će didaktički biti obrađena tek kada ti sistemi didaktički budu empirijski obrađeni“, R.Bart, „Elementi semiologije“, u knjizi: *Književnost, mitologija, semiologija*. Nolit, 1969, str. 315-394.

stav (donesen na osnovu neverbalne komunikacije) o nekoj osobi i o nekom postupku određene osobe? Na jednoj strani, tvrdimo da su neverbalni znaci autentičniji sudovi o nekom iskazu od samih verbalnih znakova, dok, na drugoj strani, dovodimo u pitanje validnost nekih zaključaka zbog zgusnutih informacija. Tako nam je podjela referencijalne funkcije jezika Pjera Giroa na saznavnu, objektivnu i afektivnu, subjektivnu dobar putokaz da ne donosimo slobodne i proizvoljne zaključke pri tumačenju znakova neverbalne komunikacije. Neverbalni znakovi su uvjetovani kulturom, spolom, starosnom dobi i drugim karakteristikama. Pored univerzalnih znakova neverbalne komunikacije postoje i oni koji se razlikuju od kulture do kulture, od starosne dobi i drugih brojnih faktora. Vidovi neverbalne komunikacije različito se ispoljavaju kod djece i kod odraslih ljudi. Ukoliko sa djecom želimo komunicirati, mi svoju komunikaciju moramo prilagoditi njihovim spoznajnim mogućnostima. Brojni neverbalni znakovi mogu biti urođeni i ispoljavati se preko različitih izražajnih obrazaca koji su specifični samo za određenu osobu. Svakodnevno i nesvjesno šaljemo brojne neverbalne znakove kojima pokazujemo svoj odnos prema nečemu. Često se izriču stavovi koji društvu mogu biti i neprihvatljivi. Komunikaciju nije moguće izbjeći čak i kada mi to želimo, jer i kada šutimo mi i tada komuniciramo i šaljemo određene poruke. Zadatak verbalne komunikacije je da razumljivim znakovima šalje informacije. Često neverbalnom komunikacijom prenosimo svoj stav o verbalnoj informaciji. Ponekad se oba načina komuniciranja odvijaju istovremeno, ali je onaj analogni manje osviješten. Verbalna i neverbalna komunikacija imaju komplementaran odnos.

Podjela i značaj neverbalnih znakova

Standardna komunikacija neverbalne znakove dijeli na kinetičke, paralingvističke i proksemičke koji se potom razvrstavaju na sljedeće elemente:

- 1) držanje tijela (usmjerenost tijela prema nečemu, pokreti pri sjedenju, stajanju, hodaњу),
- 2) mimika (čelo, obrazi, obrve, brada, usta),
- 3) kontakt očima (očni mišići, pogled, zjenice),
- 4) govorno ponašanje (brzina, ritam, jačina i boja glasa, artikulacija, melodija i jasnoća, smijanje, glasovi bez

- verbalnog sadržaja),
- 5) gestikulacija (govor ruku, veliki i mali gestovi, dodirivanje),
 - 6) prostorno ponašanje (intimna, osobna, društvena i javna zona razmaka),
 - 7) vremenska komunikacija(intimna, osobna, društvena i javna).

Navedenim znakovima mogu se slati brojne informacije, a mogu se izražavati i brojna osjećanja. Prema svojoj frekventnosti ovi znakovi su frekventniji od verbalnih. Neverbalni znakovi često su u ulozi ilustratora. Ilustratori su oni znakovi kojima skrećemo pažnju na određene predmete, prizore i lica. Ilustratori kao neverbalni znakovi mogu imati i negativne konotacije kada se pogledom, prstom, glavom ili na drugi način pokazuje na neke osobe ili se skreće pažnja na neke situacije.

Ilustratori mogu ukazivati na prostorno određenje u situacijama kada gestom ukazujemo na veličinu predmeta i njihov raspored u prostoru ili pokazujemo stav koji je neka osoba zauzela kada je obavljala neku radnju. Kinetografi kao ilustratori pri neverbalnoj komunikaciji upotrebljavaju se kada želimo gestom, na slikovit način prikazati neku situaciju.

Dirigentni ilustratori služe nam kao izražajno govorno sredstvo tako što govornik sebi određuje tempo, intonaciju, govornu jačinu, isticanje izgovorenih riječi u rečenici.

U regulatore ubrajamo prepoznatljive znakove dosade. Pažljivo gledanje znak je da smo zainteresirani za ono što govornik saopćava slušaocima. U regulatore ubrajamo i klimanje glavom kao znak slaganja sa onim što govornik saopćava. Mrštenje je znak negodovanja i neslaganja sa onim što govornik saopćava. Navedeni ilustratori su slikoviti neverbalni znakovi koji se upotrebljavaju u različitim kulturama, na različitom obrazovnom i uzrasnom nivou, te u različitim životnim situacijama.

Za razliku od ilustratora amblemi su dogovoreni znakovi koji su naučeni pa u različitim civilizacijama mogu imati drugačija značenja. Amblemi nemaju prepoznatljivo univerzalno značenje, ponekad se isti znak u različitim kulturama različito tumači. Okomito klimanje glavom znak je potvrđivanja, slaganja sa onim što neko govori. U nekim drugim civilizacijskim okvirima taj isti

znak se suprotno tumači (neslaganje). U određenim kulturama kružić napravljen palcem i kažiprstom znači sjajno, bajno, neodoljivo, izvrsno.

Adapteri su znaci neverbalne komunikacije kojima se najavljuje govor. To je pripremanje za govorni nastup, nakašljavanje, ispijanje vode, doticanje mikrofona itd. Adapteri nekada imaju funkciju skretanja pažnje na svoj nastup ili skretanje pažnje na neku situaciju. (Škarić, 2003)

Tumačenje psihičkih stanja na osnovu izgleda i položaja tijela

Postoje brojni znakovi neverbalne signalizacije, oni su tako raznoliki da ih nije moguće precizno razvrstati i dešifrirati. Oni se zbog svoje mnogoznačnosti međusobno prepliću. Posebno su interesantni kinezetički znakovi koji se realiziraju raznim pokretima tijela. Upitno je i tumačenje ovakvih znakova kao što je upitno i tumačenje određenih psihičkih stanja određenih osoba. Ponekad se prema tjelesnim osobinama opisuje karakter pojedinih ličnosti. Postoji uvjerenje da gojazne osobe (endomorfni tipovi) ostavljaju utisak prijatnog, dragog i simpatičnog sagovornika. Mišićave i atletski građene osobe (mezomorfni tipovi) ostavljaju utisak osoba koje su sigurne u sebe, ali koja imaju avanturističke sklonosti. Visoke, mršave osobe, one koje su manje komunikativne ljudi smatraju zatvorenim i nervoznim osobama. (Škarić, 2003)

Kao što se vjeruje, često i neutemeljeno, da fizički izgled govori o karakteru neke osobe tako i pokreti tijela imaju određena neverbalna značenja. Prekrižene ruke, a noge okrenute ustranu upućuju na nesigurnost, stvaraju nepovjerenje prema takvim osobama i potrebu zaštite od njih. Prekrižene noge u smjeru govornika odaju povjerenje i sigurnost. Okrenuti dlanovi prema sagovorniku i okrenute ruke odaju iskrene namjere i odanost. Ukoliko osoba skriva dlanove, ona na taj način iskazuje nervozu i usplahirenost. Kada govornik dodiruje kravatu kao da ga steže ili dodiruje dijelove glave: nos, uho, lice, on tada odaje nepovjerenje i neiskrenost. Ukoliko slušalac čini slične radnje, on tada šalje poruku da nema povjerenja u svoga sagovornika.

Govornik koji stoji ostavlja utisak moćnije osobe od govornika koji sjedi. U nekim sredinama tumači se da osoba koja drži ruke u džepovima djeluje opušteno i elegantno, da iskazuje sigurnost i dostojanstvo, a u nekim sredinama osoba sa rukama u džepovima

odaje nepristojnost i nepoštovanje sagovornika.

Dlanovi koji su okrenuti dolje označavaju autoritativnost i djeluju pomalo naredbodavno. Mahanje kažiprstom uvijek je prijeteći pokret, a upiranje kažiprstom u osobu koja prolazi nepristojno je. Pri slanju neverbalnih poruka treba biti odmjeran. Ukoliko često skrećete pogled sa sagovornika, bit ćete protumačeni kao osoba koja nije pogodna za saradnju.

Ukoliko pažljivo slušate osobu sa kojom razgovarate, te ukoliko djelujete opušteno, ne pokazujete znake dosade i nervoze, govornik će vas doživljavati kao osobu pogodnu za saradnju, prijateljski raspoloženu i fino odgojenu. Ukoliko prodorno gledamo sagovornika, podrugljivo se smješamo i sa omalovažavanjem se odnosimo prema onome što on iznosi, smatrat će nas nepristojnom osobom. Nervozna osoba često pucketa prstima, trepće očima, vrpolti se i povremeno lupka nogama. Mnoge od navedenih radnji ne moraju biti odraz psihičkog stanja ličnosti, takvi postupci mogu biti izazvani brojnim drugim razlozima.

Govor pokretima tijela

Često se kaže da mimika otkriva naše misaono stanje, naša razmišljanja, zamišljenost i sve druge nijanse našeg raspoloženja. Kada smo zaokupljeni nekim intelektualnim poslom ili kada se nalazimo u nekom emotivnom stanju, zjenice nam se šire, očima se može komunicirati diskretno nenametljivo, a može se izražavati i nepristojnost kada prodorno i uporno gledamo u nekoga. Nenametljiv kontakt pogledom jeste onaj čije trajanje ne prelazi više od tri sekunde. Osobe koje na nekome zadržavaju pogled duže smatraju se agresivnim osobama. Agresivno fiksiranje može značiti i bijes, odnosno pojačanu ljutnju. Treptanje očima često znači da osoba koja s vama komunicira ne govori istinu. Ukoliko osoba s kojom razgovarate ne trepće dok vas sluša, može značiti da je veoma zainteresirana za ono o čemu govorite.

Zvukovi koje čovjek proizvodi da bi izrazio razne neverbalne znakove imaju brojna značenja zavisno od situacije u kojoj se izražavaju. Pljeskanje rukama predstavlja znak oduševljenja, slaganja, odobravanja, poštovanja, ushićenja i brojnih drugih reakcija u određenom govornom kontekstu. Interesantno je masovno zviždanje kojim se izražava nezadovoljstvo, neslaganje, ignoriranje govornika,

protestiranje i slične reakcije. Lupanje šakom o stol je izraz bijesa, nezadovoljstva, ljutnje i protesta. Kucanjem na vrata najavljuje se ulazak u prostoriju kako bi se oni koji su u prostoriji pripremili za dolazak nove osobe.

Pljesak je najčešće znak oduševljenja i slaganja sa onim što govornik saopćava, ali to može biti i poziv govorniku da završi govor jer je pretjerao, znak da se mora poštovati tuđe vrijeme za govor. Ponekad se uzvikom *ua* izražava nezadovoljstvo nekim postupkom. Ovaj uzvik se često čuje na fudbalskim utakmicama, ali i na raznim protestnim skupovima kada su oni koji zbog nečega protestiraju nezadovoljni obraćanjem neke osobe ili njenom izjavom.

Među znakove neverbalne komunikacije ubrajaju se i znakovi rukovanja, ljubljenje u ruku, tapšanje rukom po leđima. U našoj kulturi najčešći civilizacijski čin je rukovanje, to je znak poštovanja, dobrodošlice, naklonosti srdačnosti. Ponekad se rukovanje pojačava objema rukama. Pri činu rukovanja postoje određene nijanse tumačenja ovog čina. Rukovanje koje se odvija bez gledanja u oči govori da je jedna strana emotivno uzdržana i da rukovanje, u tom momentu, predstavlja formalni čin. Ukoliko neko bez valjanog razloga odbija da se rukuje sa drugom osobom, to je znak neprijateljstva, netolerancije, netrpeljivosti i općenito negativnog stava prema osobi sa kojom se ne želi rukovati. Odbijanje rukovanja žene sa muškarcem ili muškarca sa ženom ponekad je odraz vjerskih ubjeđenja, ali u svakom slučaju takav čin je neprijatan za onoga ko je pružio ruku sa željom da na taj način izrazi svoju srdačnost i naklonost. Što se tiče nijansiranja rukovanja ono je najčešće vezano za osobu, a manje za utvrđene društvene konvencije. Blagi stisak ruke karakterizira slabije i nježnije osobe i osobe koje nisu dovoljno prodorne.

Jak stisak ruke svojstven je onim osobama koje su prodorne, snažne srdačne, pune volje i optimizma. Ukoliko je neko sa određenom osobom blizak, onda nije nepristojno odmjereno tapšanje po ramenu, držanje nečije ruke duže nego što je uobičajeno, prihvatanje podlaktice, uzimanje pod ruku i slične radnje koje su odraz prijateljstva i dugogodišnjeg poznanstva. Naravno, na ovaj način nije lijepo pretjerano izražavati svoju naklonost jer dodiri u krugovima ljudi sa različitim civilizacijskim posebnostima mogu izazvati nesporazume.

Raspored sagovornika u prostoru

Proksemičkim znakovima se označava udaljenost i raspored sagovornika u prostoru. Razdaljina među sagovornicima zavisi od njihove bliskosti. Najmanja razdaljina pri komuniciranju je između bliskih prijatelja, supružnika, roditelja i djece. Najveća razdaljina je predviđena za prostor u kojem se nalazi veća skupina ljudi, a to su: javni skupovi tribine mitinzi, koncerti i slične manifestacije. Da bi se osigurala ta razdaljina, obično se prostor preuredi tako da se poštuju proksemički znaci. Tu su žute trake u bankama i drugim institucijama koje nas upozoravaju da uvažavamo diskreciono pravo drugih, tu su i prepreke tipa pultova i ograda, često simboličnih boja kojima je cilj da opominju svojom prisutnošću, a ne da onemogućavaju bliskost. Ponekad se proksemički znaci ostvaruju jačinom glasa u elektronskim medijima. Sa bliskim osobama govorimo tiše, a sa osobama s kojima službeno komuniciramo govorimo normalnom jačinom glasa, odnosno glasom kao da sa njima neposredno komuniciramo. U svim medijima trebalo bi voditi računa o jačini glasa prema psihološkoj udaljenosti sagovornika bez obzira na kojoj se udaljenosti nalazi onaj koji se obraća preko određenog medija. Svi ovi postupci govore o nama i našem osjećaju za mjeru. Sjedenje za stolom ima svoje poruke. Ukoliko govornik i sagovornik sjede jedan do drugoga, to znači da su oni u saradničkom odnosu, ukoliko se nalaze jedan pored drugog njihov odnos je natjecateljski, oni su u poziciji pregovaranja i diskusije. Ukoliko su sagovornici okrenuti leđima jedan prema drugom, oni su neprijateljski raspoloženi.

Važni neverbalni znaci mogu se sresti u enterijeru, njegovoj dekoraciji, namještaju, postavljenom ovalnom stolu, rasporedu stolica. Hijerarhija nije obilježena samo mjestom sjedenja nego i oblikom stolica. Nerijetko se u vrhu, na samom začelju, nalazi stolica sa visokim naslonom ili kožna fotelja koja upućuje na autoritativnost bilo koga ko tu sjedi. Do „kožne fotelje“ se obično nalaze saradnici autoritativnog člana, ostali sjedaju prema hijerarhiji. Naravno, ti rangovi podrazumijevaju dužinu i težinu saopćenja. Ovdje scenografija uvjetuje stepen verbalne komunikacije. Okrugli stolovi su uvijek znak sagovorničkog odnosa, oni označavaju ravnopravnost sudionika u govoru i dogovoru. Isticanje onih kojima i scenografija daje ulogu glavnih ponekad se naglašava posebno uzdignutim podijem, takva mjesta govore o važnosti pojedinaca koji se tu nalaze. Takvi podiji

mogu se naći u velikim amfiteatrima na pojedinim fakultetima, pa čak i u nekim srednjoškolskim i osnovnoškolskim učionicama kao ostaci stare škole gdje je nastava imala predavački, a ne saradnički odnos. U posljednje vrijeme raspored stolica se postavlja u obliku potkovice i to je optimalan položaj za ravnopravan razgovor.

Još od najstarijih vremena preko odjeće i nakita slale su se neverbalne poruke. Danas je takav način komuniciranja pojačan. Bogatim je ovaj način pokazivanja dostupniji od verbalnog u koji govornik mora uložiti svoju nadarenost, svoje znanje, svoju retoriku i ostale govorne ukrase. Brojne institucije, javni mediji ulažu poseban napor za oblikovanje izgleda svojih predstavnika, čak se više ulaže u skupocjena odijela nego u govornu kompetenciju. Vrijeme u kojem živimo je više vrijeme stilskog smjera nego naobrazbe. (Škarić, 2003)

Gotovo je nemoguće zamisliti izlaganje na nekom skupu bez *medijskog pomagala*. Savremena tehnologija nudi nam brojna kompjuterizirana pomagala kao slikovnu i grafičku potporu izlaganju. Sofisticiranost medija govori o civilizacijskoj razini organizatora i spremnosti za prihvata tehnologije od strane svakog govornika. (Škarić, 2003)

Kriterij vremena u neverbalnoj komunikaciji

Neverbalnim znacima određuje se i *vrijeme* koje je potrebno da se nešto kaže i vrijeme kada to treba reći. Danas se u literaturi navode tri kriterija koji određuju odstupanje od ugovorenog vremena, to su: *neformalno vrijeme*, *formalno vrijeme* i *tehničko vrijeme*. Neformalno vrijeme u raznim kulturnim i društvenim sredinama različito se neverbalno tumači što ponekad proizvodi razne civilizacijske nesporazume. Kašnjenje na ugovoreni sastanak različito će se tumačiti. Formalno vrijeme obično se fiksira na neko tolerantno akademsko kašnjenje od petnaestak minuta. Za one koji čekaju svako dalje prekoračenje stvara nezadovoljstvo ljutnju, bijes, komentare. Međutim, onaj koji dopušta da ga drugi čekaju često to ne radi iz navike nego kašnjenje doživljava kao dio taktike koja će mu pomoći da postigne superiornost u razgovoru ili u pregovorima.

Tehničko vrijeme je ustaljeni vremenski okvir za neke aktivnosti koje se ponavljaju u tačno fiksirano vrijeme. Ustaljeno vrijeme ima trajanje školskog časa, odmori, pauze i red vožnje. Sve sredine i svi pojedinci ne prihvataju ili ne poštuju dogovorene

kriterije o raspodjeli vremena pa često dolazi do nesporazuma zbog nepoštovanja vremena određenog za diskusiju (deset minuta). Često organizatori skupa ili voditelji vrijeme predviđeno za diskusiju smatraju kao tehničko vrijeme, a onaj ko govori doživljava ga kao formalno vrijeme koje nije tačno određeno.

Vremenska odstupanja ne treba uvijek shvatiti kao znak neodgovornosti. Ponekad su to neverbalne igre pojedinaca ili određenih grupa. Ukoliko neka osoba na određenom skupu govori duže i češće, ona time drugima daje do znanja kako je značajnija, dominantnija i kako se ni jedan zaključak ne može donijeti bez njenog ili njegovog mišljenja, idejne pomoći i stava. Redovno kašnjenje na sastanak, također, znak je iskazivanja važnosti. Verbalna i neverbalna komunikacija se javlja u različitim funkcionalnim grupama i situacijama. Ona zavisi od prirode ličnosti, od socijalnog nivoa pojedinaca, neverbalna komunikacija se mora posmatrati s aspekta individualnog i kolektivnog, individualno definira naše razlike, a kolektivno naše sličnosti sa drugim. „Čovjek kao subjekt je kreator i upravljač sobom i svojim postupcima, subjekat misaonih (kognitivnih) i osjećajnih (afektivnih) procesa, centar ljudske refleksije o samom sebi, kreator sopstvenog identiteta. Svi ti procesi obrazuju komunikativnu svijest komunikacijskog sistema.“ (Vreg 1991:33) Osobno komuniciranje predstavlja osnovni element geneze subjekta, procesa mišljenja i osjećanja, procesa umjetničkog i naučnog stvaralaštva, svjesnih i podsvjesnih procesa.

Literatura

- Cvetanović, Vladimir (2001): *Rukovodilac u interaktivnom komuniciranju*. Beograd, Vojnoizdavački zavod.
- Giro, Pjer (1975): *Semiologija*. Beograd, Beogradski izdavačko-grafički zavod.
- Neill, Sean (1994): *Neverbalna komunikacija u razredu*. Zagreb, Eduka.
- Osmić, Ibrahim (2001): *Komunikacije ili interakcije u nastavnom procesu-sukob ili saradnja*. Tuzla, GRIN.
- Richman, Naomi (1994): *Komuniciranje s djecom (kako pomoći djetetu kada je u nevolji)*. Zagreb, Dobrobit.
- Rosenberg, B. Marshall (2006): *Nenasilna komunikacija-jezik života*. Osijek, Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.

- Šipka, Milan (2005): *Kultura govora*. Sarajevo, Institut za jezik, Priručnici 5.
- Škarić, Ivo (1982): *U potrazi za izgubljenim govorom*. Zagreb, Liber-Školska knjiga.
- Škarić, Ivo (2003): *Temeljci suvremenog govorništva*. Zagreb, Školska knjiga.
- Vreg, Franc (1991): *Demokratsko komuniciranje (prilog paradigmi u komunikacijskoj nauci)*. Sarajevo, Komunikološka biblioteka.