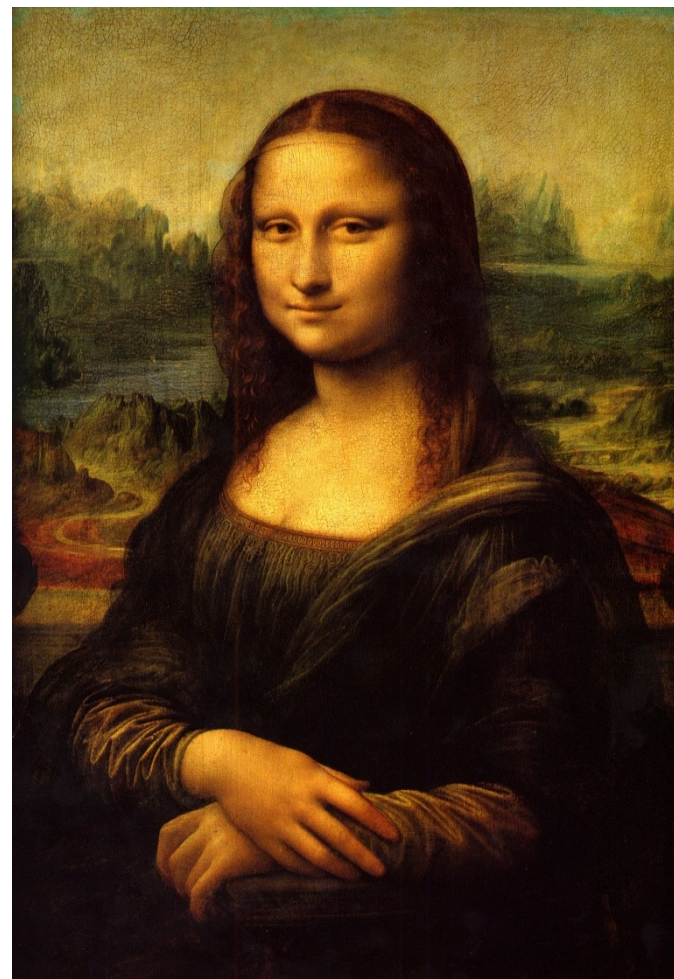




Razumeti govor tela

- Izazovi i zamke neverbalne komunikacije -



Neverbalna komunikacija

Komunikacija – osnovni pojmovi

communis (lat) – zajedništvo

communicare – učiniti zajedničkim, opštim, sa-opštiti.

Pojam označava razmenu informacija (poruka) pomoću znakova različite vrste, ali istovremeno ima značenje povezivanja i zajedništva.



Neverbalna komunikacija

Komunikacija – osnovni pojmovi

Čovek je biće komunikacije:

Istorija ljudskog roda = istorija komunikacije

Koren:

Adaptacija na okruženje je uslov opstanka. Nema adaptacije na okruženje bez komunikacije sa okruženjem.



Neverbalna komunikacija

Komunikacija – osnovni pojmovi

Ne zaboraviti:

Međuljudska komunikacija nikad nije samo prenos informacija, već i emocija, stavova, misli, uverenja, želja , namera...

Imperativ:

Ne možete biti poslovno uspešni ako niste dobar komunikator!



Neverbalna komunikacija

Komunikacija – osnovni pojmovi

PREDUSLOVI USPEŠNE KOMUNIKACIJE

- Postojanje istog ili zajedničkog koda,
- Optimalna kompetentnost učesnika,
- Želja i spremnost da se komunikacija uspostavi.



Neverbalna komunikacija

Komunikacija – osnovni pojmovi

Greške u procenjivanju ljudi:

- Prvi utisak
- Halo efekt
- Matejev efekt
- Stereotipije
- Simpatija/antipatija



Neverbalna komunikacija

Prvi utisak

Važnost: “Nećete imati drugu priliku
da ostavite bolji prvi utisak”.

- Izgled
- Stav, držanje
- Higijena
- Odeća



Neverbalna komunikacija

MEĐULJUDSKA KOMUNIKACIJA

Komunikacija – osnovni pojmovi

(prema formi):

VERBALNA

NEVERBALNA

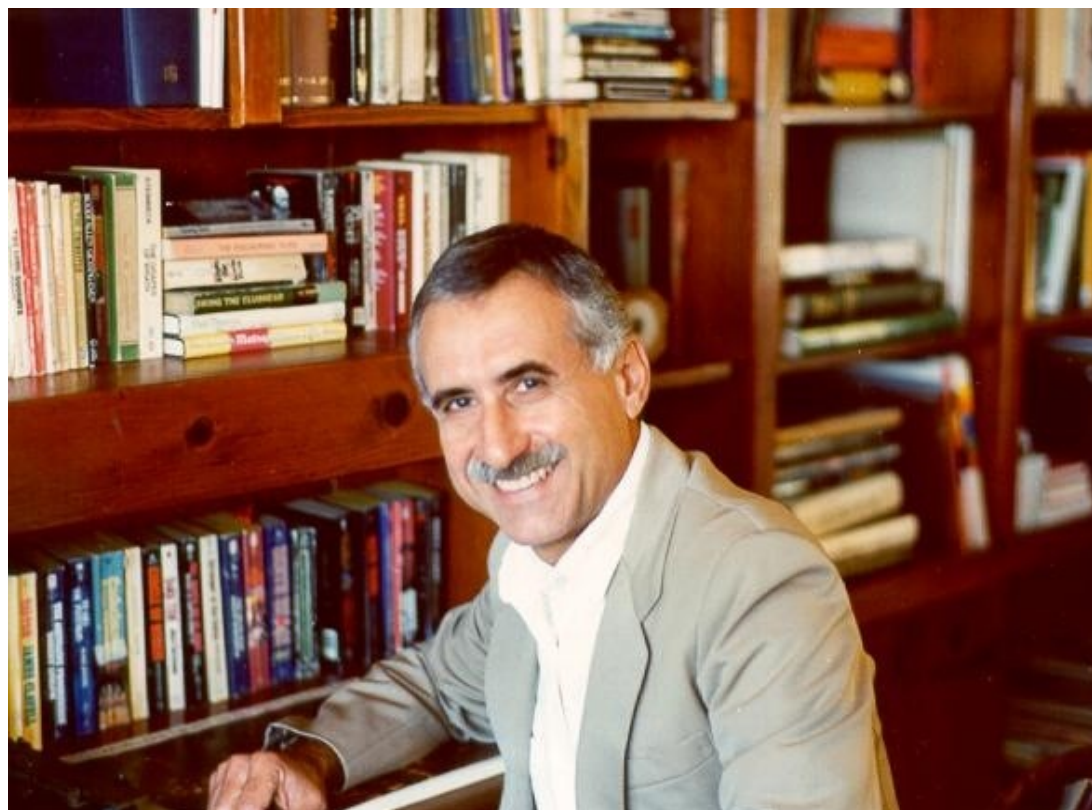
Neverbalna komunikacija je stariji, bazičniji oblik međuljudske komunikacije.

Kada verbalna i neverbalna komunikacija nisu saglasne veruje se poruci koju nosi neverbalna komunikacija!



Neverbalna komunikacija

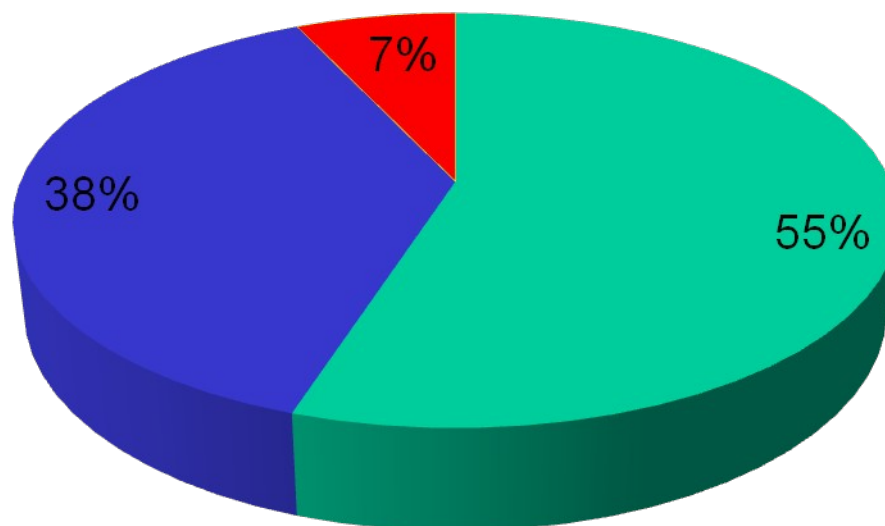
Albert
Mehrabian



Neverbalna komunikacija

Direktna interpersonalna komunikacija - proporcija utisaka

■ Govor tela ■ Neverbalni aspekti govora ■ Reči



Neverbalna komunikacija

Govor tela:

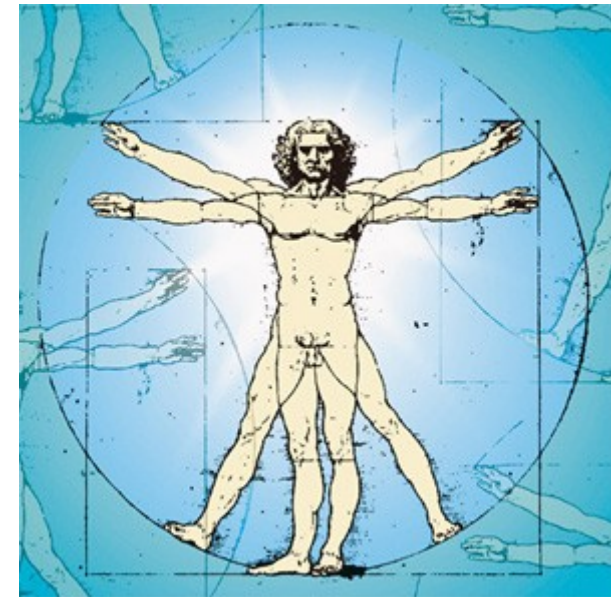
- Očni kontakt
- Izraz lica
- Pokreti glavom
- Gestovi i pokreti
- Držanje i stav
- Razdaljina i orijentacija



Neverbalna komunikacija

Svi aspekti neverbalne komunikacije čine celinu:

- Nosilac poruke je CELINA
a nikako bilo koji pojedinačni
aspekt “govora tela”.
- Poruka se najčešće ne može razumeti
van konteksta u kome je saopštena.



Neverbalna komunikacija

OČNI KONTAKT



Oči - najmoćnije sredstvo neverbalne komunikacije.

Pogled je poziv na komunikaciju.

Kontakt očima je sredstvo kontrole prirode i trajanja interakcije i presudno utiče na sinhronizaciju komunikacije.



Neverbalna komunikacija

OČNI KONTAKT - funkcije:

- Traženje informacija
- Pokazivanje pažnje i interesovanja
- Traženje i kontrola interakcije
- Dominacija, pretnja, uticaj
- Traženje feed back-a
- Otkrivanje stavova

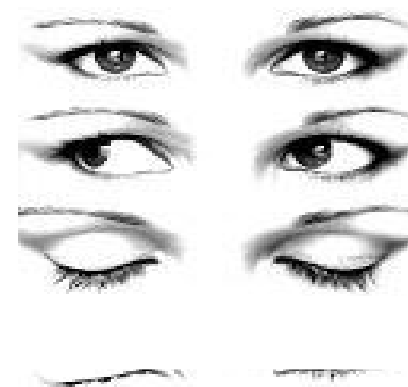


Neverbalna komunikacija

OČNI KONTAKT

Aktivno izbegavanje očnog kontakta
(bežanje od pogleda) se tumači kao:

- Neiskrenost
- Nesigurnost



Neverbalna komunikacija

OČNI KONTAKT

Pasivno izbegavanje očnog kontakta
se tumači kao:

- Nepoštovanje
- Nepristojnost
- Nezainteresovanost

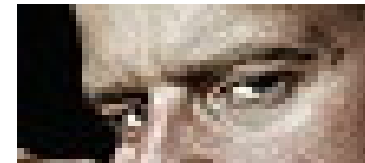


Neverbalna komunikacija

OČNI KONTAKT

Prejak (dugi, netremični) očni kontakt se doživljava kao:

- Izraz superiornosti
- Pretnja (preteći stav)
- Želja da se uvredi



Neverbalna komunikacija

Pogled naviše

“Oči su ogledalo duše” – kako ljudi tumače signale koje one šalju

- Osoba razmišlja o nečemu, verovatno stvara slike i pripada vizuelnom tipu, ili pokušava da se seti nečega...
- Pogled naviše i ulevo ukazuje na prisećanje, a naviše i udesno na smišljanje (konstruisanje) nekog sadržaja (možda i laži...)
- Može biti signal dosade i traženja nečeg interesantrijeg



Neverbalna komunikacija

Pogled naniže

“Oči su ogledalo duše” – kako ljudi tumače signale koje one šalju

- Može biti znak submisivnosti,
- Može da ukazuje da se osoba oseća krivom,
- Pogled naniže i ulevo ukazuje na “unutrašnji (racionalni) dijalog”,
- Pogled naniže i udesno ukazuje na posvećenost sopstvenim emocijama,
- U mnogim kulturama pre svega znači iskazivanje poštovanja.



Neverbalna komunikacija

Pogled u stranu

- Okretanje ka izvoru privlačenja pažnje, izvoru interesovanja ili pretnje...
- Pogled u levo može značiti prisećanje na neki zvuk, pogled u desno zamišljanje nekog zvuka...

“Oči su ogledalo duše” – kako ljudi tumače signale koje one šalju

Lateralni pokreti (“Šaranje pogledom”)

- Pokreti očima levo-desno mogu ukazivati na prevaru i laganje, kao da osoba pokušava da nađe izlaz za slučaj da je uhvate u laži
- Šaranje pogledom se javlja i kada neko nešto saopštava “u poverenju” i kao da proverava da niko drugi ne sluša



Neverbalna komunikacija

...i još...

“Oči su ogledalo duše” – kako ljudi tumače signale koje one šalju

Piljiti, buljiti, okrznuti pogledom, streljati očima...

...baršunasti pogled,...

čkiljenje, treptanje, namigivanje,

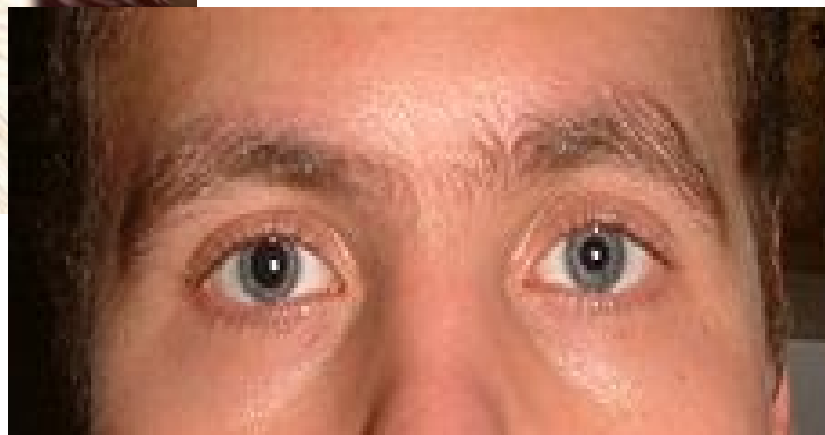
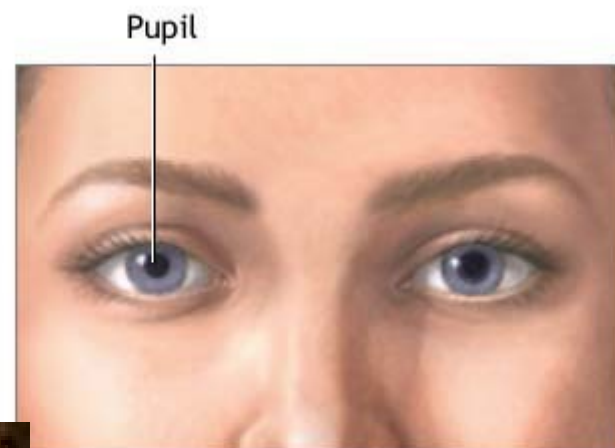
suzne oči, zatvaranje očiju...



Neverbalna komunikacija



Zenice



Neverbalna komunikacija

Obrve

Spuštene obrve (pogled ispod obrva)

“Oči su ogledalo duše” – kako ljudi tumače signale koje one šalju

- U određenoj meri sakrivaju oči, posebno uz spuštenu glavu, mogu ukazivati na prevaru i želju da se smanji komunikacija očima,
- Mogu biti znak dominantne osobe,
- Mogu ukazivati na nezadovoljstvo. Kao da šalju poruku: “Tako mi je neprijatno da ne mogu da te gledam.



Neverbalna komunikacija

Obrve

Podignute obrve

- Iznenadenje, što je osoba više iznenadena to se obrve više dižu, delimično zbog šireg otvaranja očiju,
- Privlačenje pažnje, kada neko postavlja pitanje uz dizanje obrva, želi da mu se obavezno odgovori...
- Može ukazivati na otvorenost, pa i na submisivnost
- Podizanje jedne obrve: radak gest, obično znači: “da li si siguran u to što govoriš”...

“Oči su ogledalo duše” – kako ljudi tumače signale koje one šalju



Neverbalna komunikacija

- Obrve

Uzdignuta sredina:

- Zabrinutost
- Olakšanje

Spuštena sredina:

- Ljutnja, bes, frustracija
- Visoka koncentracija

Oscilovanje: brz pokret gore – dole, signal prepoznavanje i pozdrava...

“Oči su ogledalo duše” – kako ljudi tumače signale koje one šalju



Neverbalna komunikacija

FACIJALNA EKSPRESIJA

IZRAZ LICA:

Drugi najvažniji aspekt neverbalne komunikacije!

Instrument izražavanja emocionalnog stanja!

Od svih vrsta, čovek ima najviše facijalnih mišića (43) što mu omogućava hiljade različitih izraza lica.

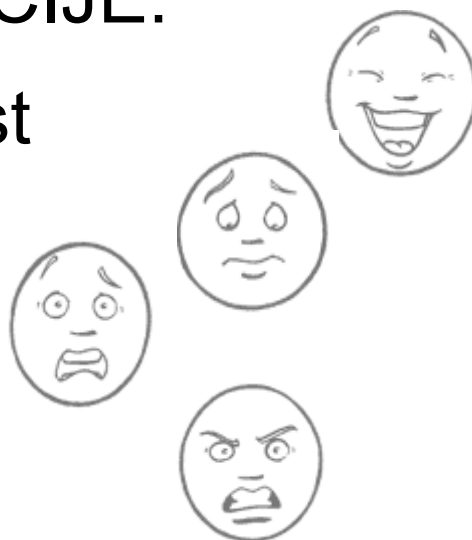


Neverbalna komunikacija

FACIJALNA EKSPRESIJA

BAZIČNE EMOCIJE:

- ☐ Sreća – radost
- ☐ Tuga – žalost
- ☐ Strah
- ☐ Gnev – ljutnja
- Gađenje
- Zainteresovanost



Neverbalna komunikacija

OSMEH

- Pravi osmeh
- Lažni osmeh



Neverbalna komunikacija



LAŽNI OSMEH:

- Nema pravu snagu
- Javlja se suviše brzo ili suviše sporo
- Ne uspeva da traje koliko treba (povremeni osmeh ili ukočeni osmeh)
- Može biti asimetričan ili iskrivljen, sa jednim podignutim uglom usana
- Ne utiče na ostale delove lica, kao što su oči ili obrazi u onom stepenu u kojem to čini pravi osmeh



Neverbalna komunikacija

Lažni osmeh



Neverbalna komunikacija

PRAVI OSMEH

- Ima snagu
- Raste postepeno do pune snage i tako se gasi
- Traje izvesno vreme u skladu sa svojom snagom
- Simetričan je, sa razvučenim i podignutim usnama na oba ugla
- Utiče i na ostale delove lica: u spoljnim delovima očiju se javljaju zrakaste bore, ispod očiju se stvaraju kesice, a obrve se malo spuštaju



Primeri: neki od najčešćih tipova osmeha

Hram u
Bangkoru-
Kambodža



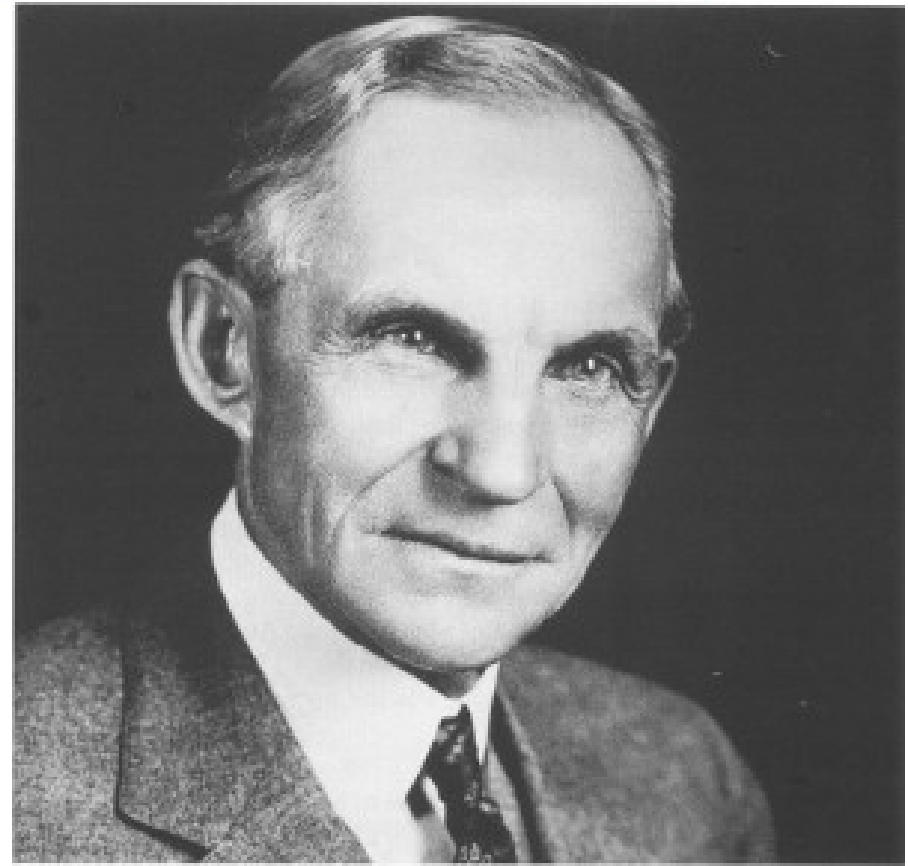
1a. Osmeh stisnutih usana

- Osoba koje se ovako osmehuje ima tajnu koju zadržava za sebe ili stav koji neće nikom reći
- Omiljen je ženama.
- Druge žene ga čitaju kao signal odbijanja



1b. Osmeh stisnutih usana

- Viđa se kod uspešnih poslovnih ljudi koji kao da hoće da kažu: “Ja znam tajnu poslovanja, a na vama je da pokušate da otkrijete u čemu se sastoji!”

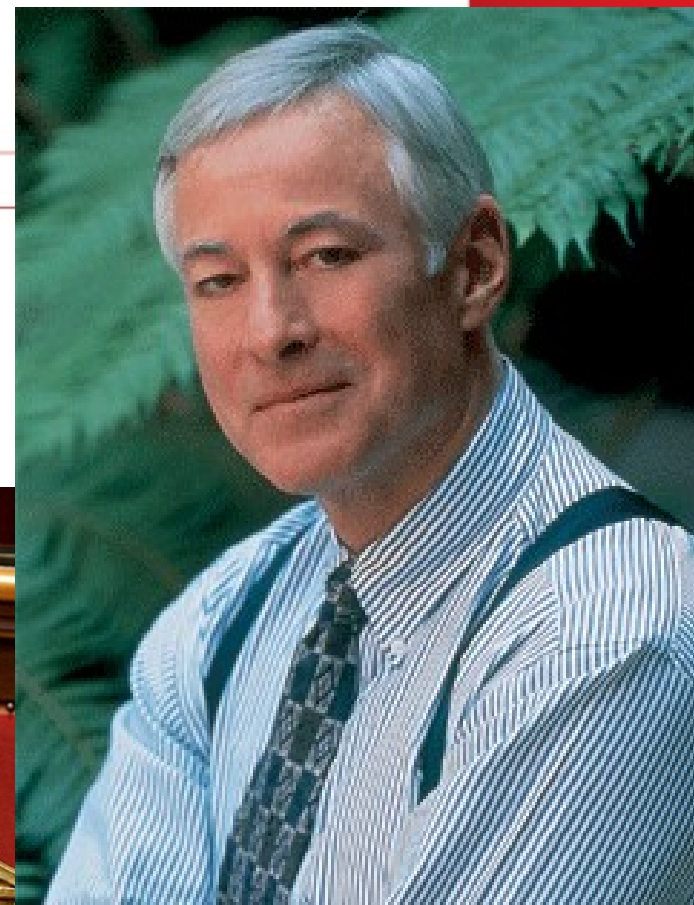


2. Iskrivljen osmeh

Iskrivljen osmeh je karakterističan za zapadni svet i može da se izvede samo namerno – što može da pošalje samo jednu poruku – sarkazam.



(wtn)

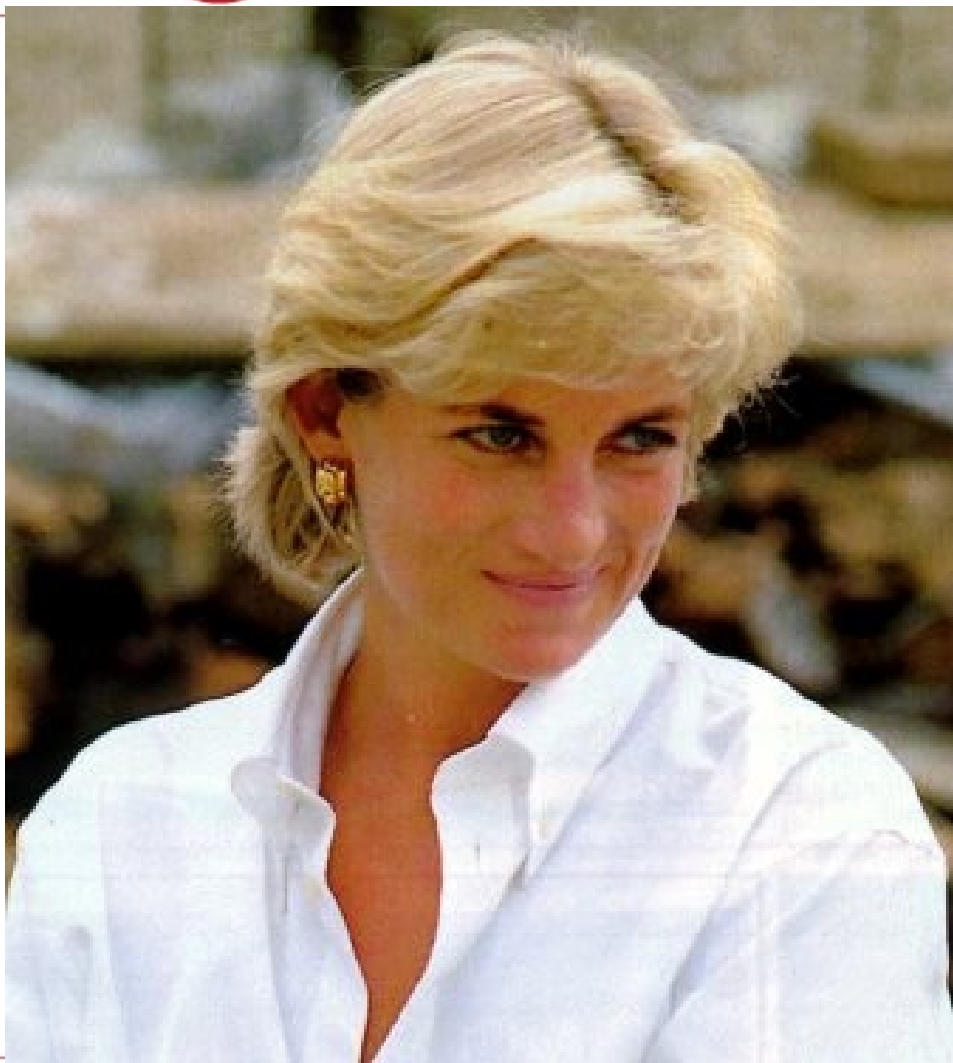


3. Spuštena vilica

- Uvežban osmeh.
- Koristi se da bi izazvao pozitivne reakcije publike ili osvojio više glasova



4. Osmeh iskosa uz pogled naviše

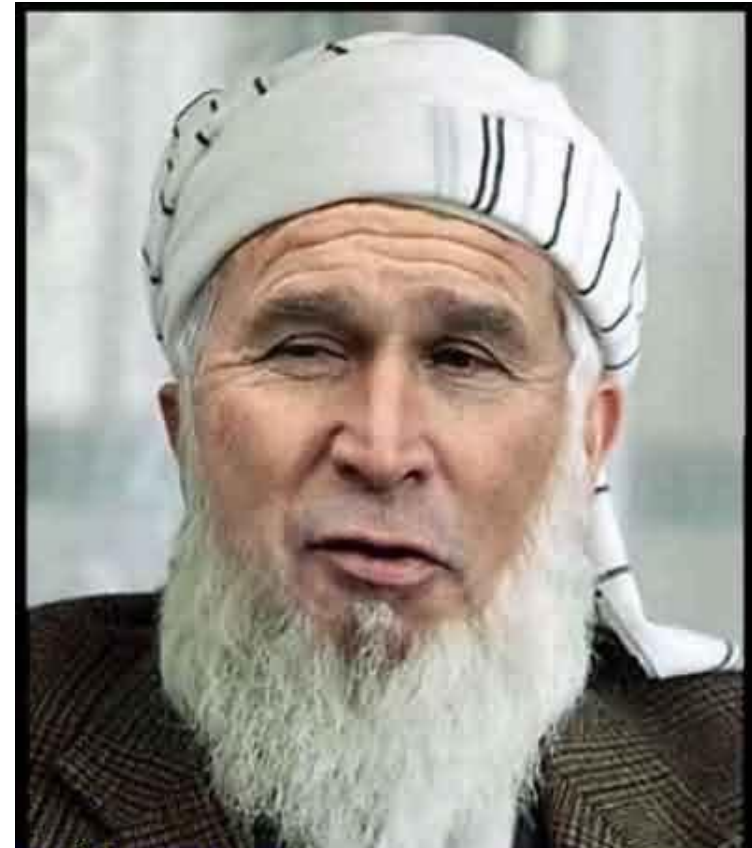


- Ovaj osmeh kod žena u muškarcima budi očinska osećanja.
- Redovan u ženskom udvaračkom repertoaru



5. Kez Georga Wallace Busha

- Buš se stalno smeška. U Teksasu se smatra da ste ljuti - ako se ne smeškate



Neverbalna komunikacija

Nos

- Kinezi veruju kako je nos merilo bogatstva, važnosti, vitalnosti, inteligencije i znanja.
- Nosevi koji su široki kada ih gledamo spreda ili ravni kada ih gledamo u profilu, pripadaju ljudima koje zanimaju najraznovrsnije teme, bilo društvene, političke ili ekološke. Takvi ljudi mogu biti zabavni i vrlo društveni ali često mogu biti i vrlo neodlučni.
- Ako je nos najistaknutiji deo lica i ako je veliki, imate posla s osobom koja proživljava velike i emocionalne uspone i padove u životu. Takva osoba može posedovati veliku pokretačku snagu koja ga tera da ide napred u svim poduhvatima.
- Ljudi koji imaju kratki nos su velikodušni i osetljive naravi, ta njihova naivnost i bezbrižnost mogu biti privlačni drugima.

Budite jako oprezni u odnosu na ovakve
simplifikacije. One su najčešće pogrešne!



Neverbalna komunikacija

Signali
rukama



UKOVANJE



RIMLJANI



POTČINJENOST



DOMINACIJA



JEDNAKOST



Neverbalna komunikacija

Rukovanje



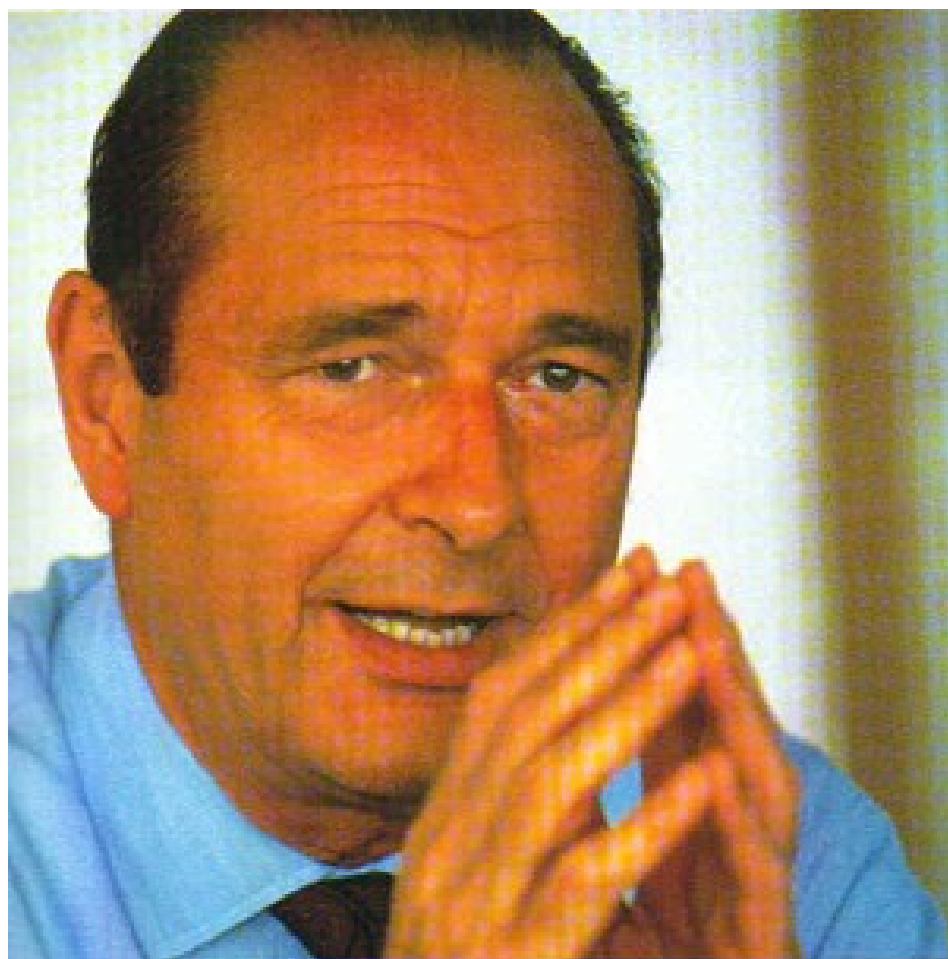
Neverbalna komunikacija

Hvatanje jedne ruke

- Ženska poza.
- Žene prave barijeru ovom pozom



Neverbalna komunikacija



Zvonik

- Pojavljuje se u interakciji između podređenog i nadređenog.
- Oni koji spadaju u sigurne i superiorne često koriste ovaj gest



Neverbalna komunikacija



Držanje ruku iza leđa

- Koriste ga političari, ali i policajci
- Emocije: superiornost, samopouzdanje i moć
- Stavite ruke na leđa i počete da se osećate superiorno

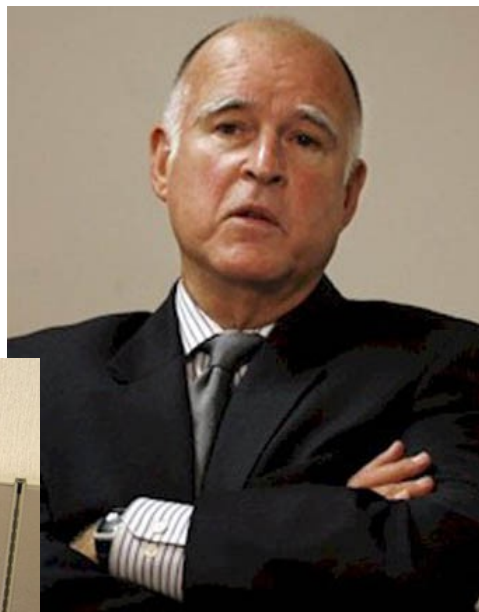


Neverbalna komunikacija

Ispružen kažiprst
izaziva negativna
osećanja kod slušalaca



Neverbalna komunikacija



Prekrštene ruke



Neverbalna komunikacija

Na kraju - najvažnije

Ponovo podsećam:

Ideal: Postići jedinstvenost!

$$U=A \times E$$

U - Jedinstvenost (uniqueness)

A - Autentičnost (authenticity)

E - Izvrsnost (excellence)



Neverbalna komunikacija

Poruka lične prirode:
Nastojte da ne “pričate”
rukama koliko i ja!

Hvala na pažnji !

