Verbalna i neverbalna komunikacija

Stopić, Martina

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:058116

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications



VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Stručni studij Poslovanje i upravljanje

MARTINA STOPIĆ

VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

STRUČNI ZAVRŠNI RAD

Zaprešić, 2020. godine

VELEUČILIŠTRE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Stručni studij Poslovanje i upravljanje
Usmjerenje Menadžment uredskog poslovanja

STRUČNI ZAVRŠNI RAD

VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Mentorica:
dr. sc. Ana Skledar Ćorluka

Studentica:
Martina Stopić

Naziv kolegija:
ORGANIZACIJSKO PONAŠANJE

JMBAG studenta:
0234054880

SADRŽAJ

SAŽETAK I
SUMMARY II
1. UVOD 1
2. KOMUNIKACIJA KAO KLJUČNA KOMPETENCIJA MODERNOG DOBA 2
2.1. PRAVILA KOMUNIKACIJE P. WATZLAWICKA 4
3. VERBALNA KOMUNIKACIJA 6
3.1. OBLICI VERBALNE KOMUNIKACIJE 9
3.2. OSNOVE USPJEŠNE VERBALNE KOMUNIKACIJE 11
3.3. KAKO VERBALNO KOMUNICIRATI U POSLOVANJU 13
4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA 16
4.1. IZRAZI LICA 19
4.2. OČI I POGLEDI 21
4.3. POLOŽAJ RUKU I NOGU 23
4.4. TIJELO I DODIRI 24
4.5. GESTE 28
4.6. ODJEĆA 29
4.7. KAKO NEVERBALNO KOMUNICIRATI U POSLOVANJU 30
5. ZAKLJUČAK 33
6. LITERATURA 34
6.1. POPIS KNJIGA 34
6.2. INTERNETSKI IZVORI I OSTALO 34
7. POPIS SLIKA I TABLICA 37
8. ŽIVOTOPIS 38
9. IZJAVA 40

SAŽETAK

Komunikacija je vrlo važna u svim ljudskim aktivnostima, jer ljudi svakodnevno komuniciraju s drugim ljudima u svom privatnom životu ili poslu. Komunikacija zahtjeva minimalno dvije osobe kako bi se razgovor održao, te podijelili svoja mišljenja, stavove i odluke. Zbog toga postoje „verbalna i neverbalna komunikacija“. Danas mediji i društvene mreže imaju utjecaj na donošenje odluka u životu ali i na poslu, pa je važno znati verbalne (govor ili pisanje) i neverbalne (govor tijela) znakove. Stoga u ovom radu istražujem kako uspješno komunicirati, te prepoznati verbalne i neverbalne signale koje druga osoba pokazuje.

Ključne riječi: komunikacija, verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija, poslovanje, izrazi lica, geste, odjeća.

SUMMARY

Communication is very important in all human activities, because people communicate with other people in their personal life or work on a daily basis. Communication requires a minimum of two people to hold a conversation, and to share their opinions, views and decisions. Because of that exist verbal and nonverbal communication. Today media and social networks has an impact on decisions making in life, but also in work, so it is important to know verbal (speech and writing) and nonverbal (body language) signs. Therefore, in this paper I explore how to communicate successfully, and recognize verbal and nonverbal signals that the other person shows.

Keywords: communication, verbal communication, nonverbal communication, business, facial expressions, gestures, clothes.

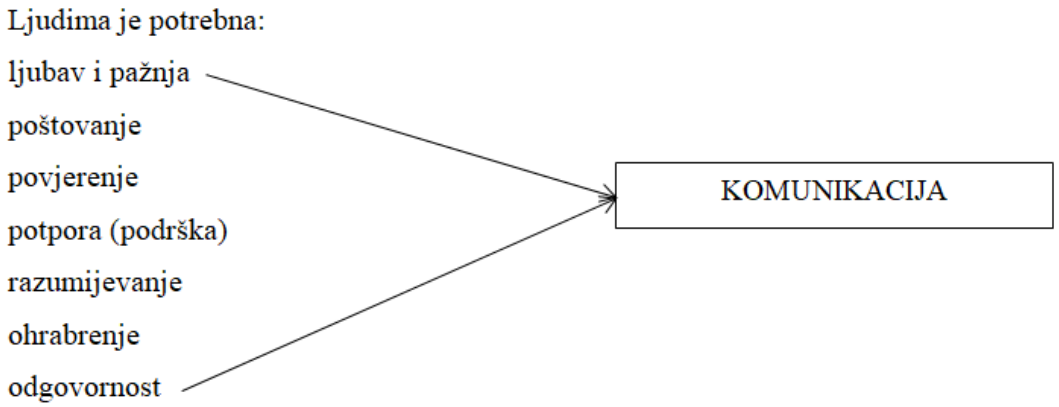
1. UVOD

Završni rad na temu „Verbalna i neverbalna komunikacija“ omogućit će lakše razumijevanje komunikacije, te njezine dvije osnovne vrste verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Pomoću komunikacije ljudi svakodnevno stupaju u razgovor i uspostavljaju komunikaciju s drugim ljudima. Osobe pomoću komunikacije razmjenjuju razna značenja, te tako mogu saznati vještine druge osobe, zbližiti se, izraziti svoje emocije i stavove ili pokrenuti poslovnu suradnju. Do razmjene poruka između osoba dolazi kroz dva osnovna kanala komuniciranja: verbalni i neverbalni, koji se uzajamno nadograđuju te su podjednako važni. Verbalna komunikacija se odvija putem riječi, dok se neverbalna komunikacija odvija bez upotrebe riječi odnosno putem govora tijela (izraza lica, oči i pogleda, položaju udova, tijela i dodira, gesta te odjeće). I ako je verbalnu komunikaciju lakše razumjeti, neverbalna komunikacija izaziva nejasnoće u tumačenju zbog nedovoljnog poznavanja neverbalnih znakova i govora tijela. Također u ovom radu osvrnut će se i na to kako verbalno i neverbalno komunicirati u poslovanju koje je popraćeno raznim primjerima, zbog toga jer je dobra komunikacija put ka uspješnom poslovanju. Jedna i druga komunikacija, zajednički omogućavaju jednostavnije i praktičnije komuniciranje, što je vrlo važno, jer se sve bazira na dobrom načinu komuniciranja.

Dolazi se do zaključka bila komunikacija verbalna ili neverbalna jednako su važne i neophodne u privatnom ali i poslovnom svijetu, zato želim obraditi navedenu temu koja mi je dala motivaciju i želju za saznanjem novih načina kako kvalitetno komunicirati.

2. KOMUNIKACIJA KAO KLJUČNA KOMPETENCIJA MODERNOG DOBA

Riječ "komunikacija" nastala je od latinske riječi "*communicare*" što znači uspostavljanje kontakta i zajedništva s drugim ljudima ili grupama. Ona je neizbježna, stalna, sveprisutna i sastavni dio našeg života. „Komuniciramo svakodnevno, na različite načine i s različitim ljudima.“[1] Također komunikacija omogućava da se razumiju osjećaji osobe koja iznosi poruke na razumljiv i jednostavan način.



Slika 1. Komunikacija

Izvor: Izradio autor

Obrađeno prema:

http://www.skolamedvinogradska.hr/sites/default/files/PROFESIONALNA_KOMUNIKACIJA.pdf (10.4.2020.)

Komuniciranje između ljudi kroz povijest podignuto je na višu razinu u odnosu na ostala živa bića. S tim sporazumijevanje postaje uzrokom mnogih problema između ljudi primjer: dolazi do raznih sukoba koji se najbolje rješavaju razgovorom. Čovjek konstantno mora komunicirati sa drugima jer je on društveno biće. Komunikacijom se omogućava stvaranje novih poznanstava, prijateljstava, poslovne suradnje, te ideje i stavovi. Ljudi koji nisu u mogućnosti ostvariti pravu komunikaciju smatraju se kao osobe sa smanjenim sposobnostima, što ne mora biti tako, jer nekim osobama treba duže vremena da pokrenu komunikaciju i opuste se u društvu. Cijeli svoj život svaki čovjek teži ka učenju o komunikaciji i usavršavanju. U današnjem modernom dobu komunikacija je jedna od najvažnijih kompetencija, jer je neophodna za uspješno sudjelovanje u privatnom ali i poslovnom svijetu.

[1] file:///C:/Users/Martina/Downloads/skegro_marta_razvoj_verbalne_komunikacije_kod_sestogodisnjaka.pdf (11.4.2020.)

Ako je komunikacija dobra i kvalitetna stvaraju se nove prilike za osobni razvoj, uključenost u nove društvene krugove, veće su mogućnosti za zapošljavanjem i stvaranje boljih međuljudskih odnosa.[2]
Ključne kompetencije u poslovanju koje su važne da bi poslovanje bilo uspješno su dobra komunikacija, rješavanje nesporazuma, fokusiranost na krajnje korisnike, te logičko i idejno razmišljanje. Samim tim, uspješnije se ostvaruju zacrtani ciljevi u poslovanju.

„Dakle komunikacija predstavlja proces u kojem se prenosi poruka od pošiljatelja prema primatelju uz uvjet da primatelj razumije informaciju.



Slika 2. Komunikacijski proces

Izvor: https://www.slideserve.com/chip/komunikacija (12.4.2020.)

Na slici je prikazan komunikacijski proces kojim se prenosi poruka. Započinje od pošiljatelja koji šalje poruku komunikacijskim kanalom prema primatelju s ciljem dobivanja odgovora. Poruka se smatra uspješno prenesenom, ako je povratna informacija pozitivna (feedback).“[3]

Komunikacijski proces može se razdijeliti na sljedeće segmente:

- Pošiljatelj: pokreće komunikaciju, a ona može biti formalna i neformalna.
- Primatelj: prima informacije od pošiljatelja.
- Poruka: razni znakovi upućeni od pošiljatelja prema primatelju, a može biti verbalna i neverbalna.

[2] https://www.zivotna-skola.eu/kompetencije.html (12.4.2020.)

[3] https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview (13.4.2020.)

- Kodiranje: iznošenje misli u vidljive i jasne znakove.
- Medij: prenošenje informacija koje kreću od pošiljatelja prema primatelju. Može biti više medija ili jedan medij kao što je razgovor roditelja i djece.
- Dekodiranje: tumačenje informacije koju je primatelj dobio od pošiljatelja.
- Odgovor: reakcija primatelja na primljenu informaciju.
- Feedback ili povratna informacija: način na koji primatelj odgovara pošiljatelju na dobivenu informaciju, a može biti dobra ili loša povratna informacija.
- Smetnja ili šum: slabo razumljiva ili izobličena informacija u procesu prenošenja informacije.[4]

Dakle, ne može se ne komunicirati, jer je komunikacija svuda oko nas i ona je sastavni dio života. Većinom se očekuje da komuniciranje treba biti razumljivo i pravilno, ali to nije uvijek moguće. Svaki dan komuniciramo, ali komunikaciju treba vježbati, učiti i usavršavati tokom života. Bitno je znati kvalitetno komunicirati, zato što je ta mogućnost presudna u osobnom i poslovnom svijetu svakog čovjeka. Dobrom i kvalitetnom komunikacijom zastupamo sebe, neki proizvod, uslugu, rezultate koji se postignu u osobnom i poslovnom svijetu.

Komuniciranje olakšava izgradnju raznih putova pomoću kojih će se iznositi emocije i zamisli. Svaki čovjek se razlikuje, ali te razlike zapravo mogu obogatiti, a ne kreirati razne zapreke. Svaki dan je nova prilika za početak ulaganja u umijeće komuniciranja.

2.1. PRAVILA KOMUNIKACIJE P. WATZLAWICKA

Paul Watzlawick u svojoj teoriji postavio je pet načela komunikacije pomoću kojih detaljno opisuje komunikaciju, olakšava njezinu primjenu i shvaćanje. Također, sa navedenim načelima može se uspješnije razumjeti razgovor između osoba koje razgovaraju.

Pet Watzlawickowih pravila (zakona) komuniciranja jesu:

1. „Nije moguće ne komunicirati, jer svako ponašanje u bilo kakvoj situaciji ima karakter poruke, što znači da se osim riječima komunicira i cjelokupnim ponašanjem. Odbijanje komunikacije je također komunikacija, čak i sama šutnja šalje neku poruku.

[4] Ibid. str: 6-7(13.4.2020.)

2. Svaka komunikacija sastoji se iz sadržajnog i odnosnog aspekta koji su uvijek prisutni u komunikaciji i u stalnoj su uzajamnoj vezi i djeluju jedan na drugog. Sadržajni aspekt odnosi se na znakove ili simbole, osobine predmeta, ljudi, događaja, a odnosni aspekt govori o stavu prema informaciji, ljudima, dakle vezan je uz odnose između osoba koje komuniciraju i utječe na sadržajni aspekt.
3. Narav odnosa uvjetovana je interpunkcijom komunikacijskih tijekova, a to znači da svaka osoba u komunikaciji ima svoju početnu interpunkciju (točku) kojom smatra da njegova verzija ima ključnu ulogu za razumijevanje uzroka i posljedica. Osobe sa svojim ponašanjem utječu i na ponašanje druge osobe.
4. Komunikacija može biti verbalna (digitalna) i neverbalna (analogna), verbalna komunikacija koristi se za razmjenu informacija riječima, a neverbalna komunikacija služi za prenošenje poruka o našem stavu, odnosu prema drugome koje pokazujemo kroz mimike, geste, poglede, način držanja tijela, naglaskom i stilom govora. Oba načina komuniciranja odvijaju se istovremeno. Problemi mogu nastati kada dođe do neusklađenosti između razmjena informacija ili poruka na obadvije razine komuniciranja ili krivom tumačenju neverbalne komunikacije koja često nije pod kontrolom naše svijesti.
5. Tijek odnosa između ljudi je simetričan ili komplementaran, u simetričnom odnosu govori se o jednakosti između sugovornika. Kod komplementarnog odnosa podrazumijeva se najmanje dva različita položaja, na primjer menadžer – zaposlenik, voditelj – zaposlenik.“[5]

[5] https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu:848/datastream/PDF/view (16.4.2020.)

3. VERBALNA KOMUNIKACIJA

„Verbalna komunikacija je komunikacija u kojoj se komunicira riječima.“[6] Služi za prenošenje informacija simbolima ili znakovima kako bi ih svaka osoba mogla razumjeti na isti način. Najčešće se u komunikaciji fokusiramo na ono što se izgovara odnosno na riječi, jer je medij verbalne komunikacije jezik.

Oblici verbalne komunikacije su:[7]
Usmena komunikacija – govor i slušanje
Pismena komunikacija – pisanje i čitanje.

Uobičajeni oblici izravne (usmene) komunikaciju su:[8]
Razgovor - (izravno ili pomoću elektronskih načina),
Diskusija ili rasprava
Javna izlaganja,
Izvješćivanje - (jednom čovjeku ili grupi)

Usmena komunikacija za glavni zadatak ima proslijediti poruke i informacije, te povećati motivaciju, na primjer: menadžer – zaposlenik, izravan pozitivan razgovor menadžera sa zaposlenikom dodatno će ga motivirati i izazvati osjećaj važnosti, te zadovoljstva.

Neki oblici pismene komunikacije su:[9]
pismo,
knjiga,
novine,
oglas
Prednost pismene komunikacije je to što se ona zapisuje i trajnija je, te ostaje duže pohranjena. Kako je verbalna komunikacija više usmena komunikacija prenošenje poruke često do primatelja stigne izmijenjeno, a najčešće izmjene su: nepotpune poruke, pamćenje

[6] https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu:848/datastream/PDF/view (17.4.2020.)

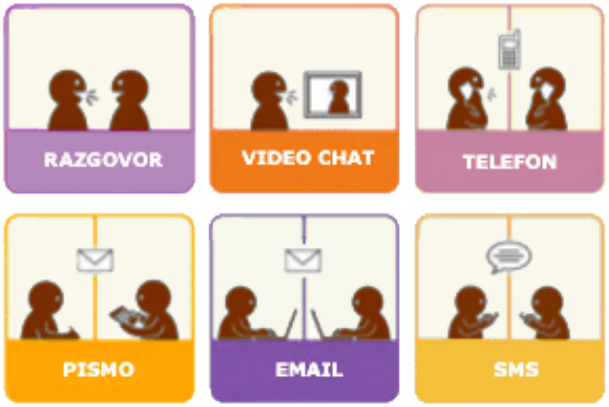
[7] http://oliver.efri.hr/zavrsni/319.B.pdf (17.4.2020.)

[8] https://repozitorij.mev.hr/islandora/object/mev%3A211/datastream/PDF/view (18.4.2020.)

[9] https://repozitorij.mev.hr/islandora/object/mev:496/datastream/PDF/view (19.4.2020.)

nekih poruka koje nisu dovoljne, to jest upotrebljavanje upamćenih dijelova kako bi se stvorila „nova poruka“. Takve poruke se javljaju zbog toga što se ne sluša pozorno ili potreba da se čuje samo ono što se želi čuti. „Da bi došlo do uspješnog prenošenja poruke potrebno je da poruka od pošiljatelja do primatelja stigne nepromijenjena, da ju primatelj razumije i vjeruje da ju je dobro razumio, da ispravno procijeni njezinu važnost i da reagira u skladu s procjenom.“[10] Potrebno je dugačke i bitne poruke uputiti u pismenom obliku, kako bi se izbjegle nepravilnosti u komunikaciji.

„Prema mišljenju mnogih osim govora, slušanje je najvažniji i najzastupljeniji oblik verbalne komunikacije, obuhvaća čak 40% komunikacije, ali je ujedno i najzanemareniji. Svakako bi mu se u odnosu s drugim ljudima morala dati puno veća pozornost.“[11] Nije važno da li je riječ o usmenoj ili pismenoj verbalnoj komunikaciji, svakako se treba potruditi steći poštovanje i povjerenje od drugih ljudi.



Slika 3. Oblici verbalne komunikacije

Izvor: https://www.zivotna-skola.eu/vjestine/komunikacija.html (24.4.2020.)

Na slici su prikazani oblici verbalne komunikacije, te je objašnjeno da ako svoje izražavanje nismo upotpunili jasnim razgovorom, odgovarajućim tonom, određenim gestama i mimikom poruka će biti krivo shvaćena, stoga svaka izrečena riječ treba imati jedno značenje kako ne bi bila krivo interpretirana. Kod verbalne komunikacije je bitno što se govori i na koji način se nešto govori. Ne treba zanemariti da dobru verbalnu prati i neverbalna komunikacija o kojoj će se detaljnije govoriti u sljedećem poglavlju.

[10] http://www.skolamedvinogradska.hr/sites/default/files/PROFESIONALNA_KOMUNIKACIJA.pdf (18.4.2020.)

[11] https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu:848/datastream/PDF/view (18.4.2020.)

Verbalna komunikacija je svjesna aktivnost, a njezina uloga je obavijestiti o događajima, stvarima iz okoline, raznim osjećajima i mišljenjima, te se pomoću nje stvaraju i razne vizije koje mogu pomoći kod donošenja odluka. Zato je važno da biramo riječi i način komuniciranja, kako bi osoba s kojom komuniciramo razumjela ono što joj se želi reći na pravilan način.

„Djelotvornost verbalne komunikacije postiže se:

- Upotrebljavanjem jezika koji svi razumiju, što manje stranih riječi.
- Razrješavanje mogućih nejasnoća, na primjer: kod kulturalnih razlika pripadnici različitih kultura komuniciraju drugačije i to je važno unaprijed znati da ne bi došlo do nejasnoća tijekom slanja poruka ili razgovora.
- Nastojanje da poruka bude kratka, jednostavna i konkretna**,** prilagoditi se govoru sugovornika i izbjegavati govoriti samome sebi.
- Objašnjavanje glavnih zamisli na primjerima i usporedbama, kao što su slikoviti prikazi ili osobna iskustva.
- Ponavljanje i sažimanje, ako komunikacija traje duže vrijeme, istaknuti važne informacije da bi na kraju komunikacije osoba zapamtila ono što je potrebno.“[12]

U tablici su prikazane osnovne razlike između onoga što je netočno, a što točno kod komunikacije.

NETOČNO	TOČNO
Svi ljudi znaju komunicirati	Komunikacijske vještine se nauče
Komunicira se samo riječima	Može se komunicirati verbalno i neverbalno
Komunikaciju je moguće spriječiti	Nemoguće jer postoji neverbalna komunikacija
Komunikacija je svjesna aktivnost	Komunikacija nije uvijek pod našom kontrolom
Opsežna komunikacija dovest će do kvalitetnijih odnosa	Prekid komunikacije umirit će osjećaje, a manjak komunikacije naglašava problem

Tabela 1. Razne predrasude o komunikaciji

Izvor: Izradio autor

Obrađeno prema:

http://www.skolamedvinogradska.hr/sites/default/files/PROFESIONALNA_KOMUNIKACIJA.pdf (28.4.2020.)

[12]http://www.skolamedvinogradska.hr/sites/default/files/PROFESIONALNA_KOMUNIKACIJA.pdf (27.4.2020.)

„Uspješnost verbalne komunikacije ovisi o onome tko prenosi informaciju (pošiljatelj) i onome tko prima informaciju (primatelj). Sudionici komunikacije bi trebali dobro poznavati jezik, verbalne i neverbalne elemente, imati komunikacijske vještine i poznavati obilježja kulturalne sredine (stavovi, vrijednosti,običaji).
Važno je pitati ono što se ne zna i ne razumije, jer ako se ne pita naučit će se pogrešno. Isto tako je bitno ponašati se prema drugim osobama onako kako biste željeli da se oni ponašaju prema vama u sličnoj situaciji.“[13]
Nikada ne treba zanemariti da sami donosimo odluke u svom životu, te također sami trebamo pažljivo slušati i čitati, pisati ili govoriti. Kroz razgovor zvukovi trebaju pratiti jedan drugoga, ali i ostaviti prostora za razumijevanje.

3.1. OBLICI VERBALNE KOMUNIKACIJE

Govorenje, slušanje, čitanje i pisanje osnovni su elementi verbalne komunikacije.[14]

Čitanje je potrebno tokom učenja, no većina osoba svoj potencijal čitanja ne koristi u potpunosti. Ljudi zapravo provode sve manje vremena čitajući, što nije korisno za naš mozak i pamćenje. Tokom života treba naći vremena za čitanje, koje jača pamćenje i sprječava demenciju, odnosno zaboravljanje.

Pisanje kao element verbalne komunikacije može se pojaviti u obliku: knjige, časopisa, pjesme, priče, seminarskog rada, znanstvenog rada, životopisa, eseja, te e-mail kao novi oblik komunikacije. Bitno je tijekom pisanja obratiti pažnju na razumljivost, urednost, pravopis i gramatiku te jednostavnost.

Govorenje i slušanje su dva oblika verbalne komunikacije koji se primjenjuju svakodnevno za razliku od pisanja i čitanja. Slušanje zauzima 40%, dok govorenje zauzima 35% komunikacije.[15] Govor se najviše koristi tokom komuniciranja, te se zbog toga često rezultira kao cijeli komunikacijski proces. Međutim to nije točno, jer je govor jednosmjerni postupak u

[13] Ibid. str: 31-36 (2.5.2020.)

[14] https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu:848/datastream/PDF/view (4.5.2020.)

[15] Miljković, D., Rijavec, M. (1997). Razgovori sa zrcalom: psihologija samopouzdanja. Zagreb: IEP, str. 68.

kojem dolazi do davanja informacija ali ne i usvajanje istih. Razgovor je dvosmjerni proces, gdje je prisutno davanje i primanje informacija.

Slušanje znači da osoba usmjeri svoju pažnju na sugovornika i njegove riječi, kako bi se dobivene informacije protumačile ispravno.
Postoje dvije vrste slušanja: aktivno i pasivno.
Pasivnim slušanjem ne ulaže se veliki napor za slušanje onoga što sugovornik govori i tako namjere ostaju zanemarene. Većina osoba će slušati samo onaj dio razgovora za koji smatraju da je zanimljiv, a ostatak razgovora zanemariti.
Aktivnim slušanjem usmjerava se pozornost na osobu, njezin govor i emocije. Samo tako se osoba može razumjeti i dobiti adekvatan odgovor. Što se događa dok aktivno slušamo: obraćamo pozornost, odnosno čujemo i gledamo, interpretiramo različita ponašanja i riječi, reagiramo, ocjenjujemo i pamtimo. Zato je kod verbalne i neverbalne komunikacije važno aktivno slušanje sugovornika, jer se time ukazuje poštovanje i pažnja.

U tablici je prikazano nekoliko razlika između loših (pasivnih) i dobrih (aktivnih) slušatelja.

LOŠI SLUŠATELJI	DOBRI SLUŠATELJI
Pasivno sudjeluju u komunikaciji	Aktivno sudjeluju u komunikaciji
Usredotočuju se više na smišljanje svog odgovora, nego na ono što druga strana govori	Pokušavaju razumjeti sadržaj koji dobivaju od sugovornika
Za vrijeme slušanja obavljaju neke druge radnje (čitanje novina, korištenje mobitela, crtanje)	Zapisuju kratke bilješke za bolje upamćivanje
Neće reći ako nešto nisu razumjeli	Postavljaju pitanja i provjeravaju jesi li razumjeli
Prekidaju sugovornika i dovršavaju rečenice umjesto njega	Puštaju sugovornika da dovrši vlastite misli

Tabela 2. Dobri i loši slušatelji

Izvor: Izradio autor

Obrađeno prema:

file:///C:/Users/Martina/OneDrive/Radna%20povr%C5%A1ina/5.-predavanje.pdf (4.5.2020.)

3.2. OSNOVE USPJEŠNE VERBALNE KOMUNIKACIJE

Većinu ljudi muči misao kako započeti neki od razgovora s nepoznatim ljudima. Osim unutar obitelji, svaki drugi odnos koji se započeo bio je s nepoznatom osobom. Iz toga dolazi zaključak da je svaki društveni događaj prilika za upoznavanje ljudi koji bi vam mogli postati prijatelji, radne kolege ili poslodavci.

Zato je važno poznavati osnove za uspješnu verbalnu komunikaciju:

1) Što želite? – orijentirati se prema unaprijed postavljenom cilju ili naučiti nešto novo na svakom događaju na kome sudjelujete. Na primjer:[16]
    - događaj umrežavanja - odluka, nakon što ste pročitali popis sudionika, s kime se točno želite povezati i upoznati.
    - druženje na radnom mjestu – to može biti cilj da se uspostavi komunikacija s najmanje 2 osobe iz različitih područja poslovanja.
    - Večer uz zabavu – odluka, da se sazna nešto novo i upozna druge ljude.

2) Budite zanimljivi – tako što pokažete interes za druge ljude i njihove priče, a ne pričati samo o sebi i svom životu. Na primjer:
    - „Kako je bilo“?
    - „Što se dogodilo“?
    - „Kako ste se osjećali“?
    - „Što mislite o tome“?
    - „Hoćete li ponoviti „?

3) Nastavite razgovor slušajući – dobit ćete puno više ideja o tome kako nastaviti razgovor ako slušate, jer znate što dalje reći osobi. Na primjer:
    - Ona: „Bila sam na tako lošem koncertu jučer.“
    - Vi: Lošem, zašto.

Ovakvo pitanje ima za cilj usmjeriti drugu osobu da detaljnije opiše situaciju o kojoj govori. Dodatan efekt je pokazati im upotrebljavanjem, njihovih riječi ili fraza, da ste ih pozorno slušali i da ste zainteresirani.

[16] Fearon, T., Sargent, E., (2013.), Vještina razgovora, Veble commerce, Zagreb, str.33-34.

4) Održavajte razgovor – postavljanjem pitanja ili govorite.

   Postoje dvije vrste pitanja: otvorena i zatvorena pitanja. Važno je znati kada upotrebljavati jedna ili druga pitanja, da bismo dobili najbolje rezultate.

   - Otvorena pitanja – dva oblika otvorenih pitanja su: otvorena neutralna i otvorena vodeća.

     Otvorena neutralna pitanja daju drugoj osobi najviše izbora o tome što će reći u odgovoru. Primjer izvrsnog otvorenog neutralnog pitanja bilo bi: „Kako vam je bilo ili „Kako ste se proveli“.

     Otvorena vodeća pitanja upućuju drugu osobu da govori o temi koju vi želite i preferirate. Primjer je obitelj koja se vraća s godišnjeg putovanja: „Kakvo je bilo vrijeme“, „Kada ste otišli na put i vratili se“, „Kakva je bila hrana“, to su sve pitanja kojima usmjeravate drugu osobu da vam kaže o onome što vi zapravo želite čuti.
   - Zatvorena pitanja – koja obično rezultiraju kratkim i jasnim odgovorima, kao što su „da“ ili „ne“. Primjeri pitanja su: „Putujete li negdje za Novu godinu“, „Jeste li dugogodišnji obiteljski prijatelji“ , „Dolazite li ovdje često“. Ako se postavljaju ovakva pitanja to ne mora značiti da su ona loša, ali ako se želi uspostaviti ili održavati duži razgovor s nekom osobom onda zatvorena pitanja nisu dobra opcija.

   Govorite - jer dosada je središte zbivanja bilo na sugovorniku, a sada je usmjereno na vas. Tijekom razgovora u nekom trenutku i vi ćete željeti doprinijeti razgovoru. Važno je da na pitanja dajte nešto više od osnovnih informacija i ne koristite kratke odgovore kao što su kod zatvorenih pitanja.

   - Kao primjer uzet ćemo večernju zabavu: razmislite o temama koje bi se mogli pojaviti dok razgovarate s ljudima i pokažite da ste samouvjereno pripremljeni razgovarati o tim temama, te da zaista vjerujete kako ćete moći pridonijeti tom razgovoru. Neke od tema su: hrana, škola ili fakultet, djeca, sport, posao.[17]

[17] Ibid., str: 34-35(5.5.2020.)

3.3. KAKO VERBALNO KOMUNICIRATI U POSLOVANJU

Da bi se postigla uspješnija i kvalitetnija verbalna komunikacija u poslovanju, važno je znati i koristiti neke od vještina ali i strategija koje će omogućiti postizanje boljih rezultata kod poslovanja. U poslovnom okruženju verbalna komunikacija prati pravila formalnijeg jezika. Bitno je kod javnog izlaganja poput prezentiranja, javnog nastupa i medijskih nastupa, da se konstantno vježba i usavršava, jedino tako svaki čovjek može napredovati kroz posao. „Prioritet svakog poslovnog čovjeka je izvrsnom komunikacijom profesionalno i kvalitetno predstaviti kompaniju, osigurati razumijevanje u timu, težiti krajnjem cilju i poboljšati rezultate poslovanja. Vješta komunikacija znači poslovni uspjeh, a osobito je bitna u poslovima upravljanja, odnosa s klijentima, suradnji s korisnicima, prodaje te u svakodnevnom timskom radu. Postoje brojni oblici komuniciranja, među kojima su poznatiji termini intrapersonalna (komunikacija sa samim sobom) i interspersonalna (komunikacija sa drugim osobama), opća i poslovna, verbalna i neverbalna, medijska te digitalna komunikacija. Svi ti i još drugi oblici komunikacije preklapaju se u raznim područjima, a posebno u području suvremenog poslovanja gdje se kompleksnost, vještine, strategije i znanje komuniciranja mjere zarađenim novcem i postignutim rezultatima.“[18] Kod svakog zanimanja treba usvojiti najvažnije dijelove, pa tako i kod verbalnog komuniciranja u poslovanju treba usvojiti najvažnije dijelove kao što su: dopisi, poslovno pregovaranje, poslovni bonton, poslovno prezentiranje, korištenje elektroničkih sustava i sl.

„U suvremenom konkurentnom poslovnom svijetu trajna edukacija i usavršavanje u skladu s najnovijim trendovima i saznanjima iz svijeta umijeća komuniciranja su osnovni imperativi za poslovni uspjeh. Na primjer, intrapersonalnom komunikacijom sami sa sobom komuniciramo kako bi kvalitetnu poruku prenesli poslovnim suradnicima. Usmeni oblik komunikacije je najjednostavniji, najbrži i najstariji oblik u poslovnom komuniciranju. Usmenu komunikaciju ili verbalnu, nazivamo još i komunikacijom licem u lice.“[19]

„Bez obzira na to što je ona najjednostavnija i brža, neki više preferiraju online odnosno pisanu komunikaciju. Zašto? Vjerojatno zbog ljubavi i sigurnosti prema suvremenoj digitalnoj tehnologiji. Neke osobe ponekad ne razmišljaju o smislu poruke prije nego što ju pošalju sugovorniku, dok drugi imaju tremu ili znaju biti nervozni dok pričaju sa jednim ili više sugovornika što također može utjecati na prihvaćanje poruke. Također, neki pošiljatelji

[18] https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:1213/datastream/PDF/view (6.5.2020.)

[19] https://repozitorij.mev.hr/islandora/object/mev:496/datastream/PDF/view (18.5.2020.)

poruke, nedovoljno glasno govore što je opet loša strana ovog oblika komuniciranja. Razlog tome nije neznanje, već preopterećenost opsegom posla i privatnim obvezama. Zato je danas bonton potrebniji u poslovnom svijetu nego li ikada. Upravo zbog toga je važno prisjetiti se pravila lijepog ponašanja. Bonton se sastoji od skupa općeprihvaćenih pravila ponašanja koja se temelje na društvenim normama.“[20] Većinom se nađemo u poslovima koji traže veliku koncentraciju i pozornost, pa niti ne obratimo pažnju ako nas netko pozdravi, upita nešto ili pošalje poruke. Poštivanjem bontona i pravila lijepog ponašanja, odnos će biti profesionalniji, a to je u poslovnom svijetu prijeko potrebno.

Efikasna verbalna komunikacija važna je na svim područjima poslovanja:

Za menadžere ili rukovodeće osobe

Mnoge organizacije traže način za učinkovitu poslovnu komunikaciju sa svim osobama, i pomoću toga žele unaprijediti upravljanje. Nije samo dovoljno poslati zaposlenike da nauče osnove pisanja poslovnih pisama, memorandum, javljanje i davanje informacija putem telefona i očekivati da je to sve što zaposlenici trebaju znati. Da bi se postigla uspješna kvalitetna komunikacija i uspješno poslovanje menadžeri moraju komunicirati sa svim osobama koje sudjeluju u poslovnom procesu, a najviše sa zaposlenicima organizacije i obratno. „Tako se sprječavaju nesporazumi koji utječu na efikasnost, produktivnost i radni moral. Ako ste menadžer u nekoj organizaciji, morate svom timu podijeliti ideje, raspravljati o projektima, definirati kratkoročne i dugoročne ciljeve organizacije. Glavni zadatak je da svakom članu tima bude jasan njegov posao, zadatak koji svakodnevno obavlja i cilj kojemu teži. Također, uspostavite kontakt očima kada se obraćate svom timu, te ih konstantno treba motivirati.“[21]

Za zaposlenike – kako bi poboljšali međusobnu komunikaciju i komunikaciju s nadređenima treba konstantno raditi na sebi, pokazivati svoju zainteresiranost, kreativnost i vještine, te znanje. Tijekom razgovora sa menadžerom ili rukovodećom osobom davati svoje izvješće o napravljenom poslu, razne planove i nacrte, mišljenja i pritužbe. Svaka organizacija bi trebala na samom početku imati svoj plan rada, zadatke i određena radna mjesta, bolju i direktnu komunikaciju između zaposlenika i menadžera, te samim time će se smanjiti stres, nezadovoljstvo, manjak informacija, konflikti, a uspostavit će se bolji međuljudski odnosi u organizaciji.

[20] Ibid., str: 11 (18.5.2020.)

[21] https://proprium.hr/verbalna-i-neverbalna-komunikacija-u-poslovanju/ (18.5.2020.)

Za ostale poslovne suradnike – uključiti se u svakodnevne aktivnosti i tražiti obavještavanje o postignutim rezultatima organizacije, te koje su planovi za budućnost.

Za povećanje kvalitete i produktivnosti – učinkovitom komunikacijom mogu se održavati dobri odnosi u organizaciji, i isto tako potaknuti zaposlenike da bolje obavljaju svoj posao, dolaze na radno mjesto s voljom, da sami predlažu svoje ideje koje će poboljšati poslovanje, kvalitetu i produktivnost.

„Dakle misija i cilj svakog menadžera je ostvariti optimalnu razinu konfliktnih situacija u poduzeću kako bi se ostvario uspjeh u organizaciji. Bitno je istaknuti da su dobra verbalna i neverbalna komunikacija ključ uspjeha na tržištu, neodvojiva od etike i morala, temelj uspješnog vodstva i razvoja poduzeća. Ovaj slijed tada vodi većoj dobiti budući da je ostvarena dobra koordinacija i komunikacija unutar poduzeća.“[22]



Slika 4. Verbalna komunikacija u poslovanju

Izvor: https://www.moj-posao.net/Vijest/69943/Interna-komunikacija-uvjet-za-zadovoljstvo-i-produktivnost/6/ (18.5.2020.)

[22]http://seminarko.weebly.com/uploads/3/0/6/5/30656523/seminar_organizacijska_psihologija_komunikacija.pdf (20.6.2020.)

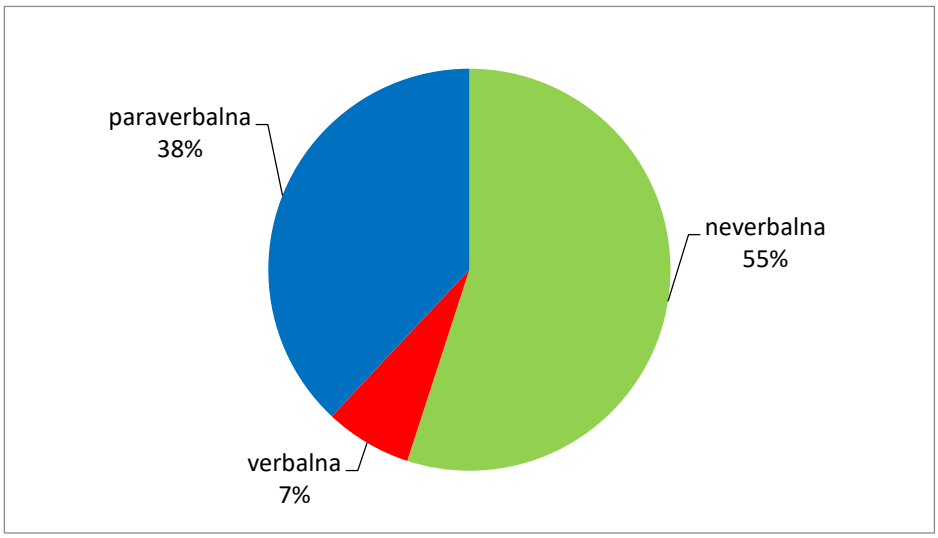
4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

„Neverbalna komunikacija definira se kao komunikacija bez riječi te uključuje vidljive karakteristike kao što su oči, izraz lica, dodir i ton glasa te manje vidljivo, oblačenje, držanje i prostornu distancu između osoba koje komuniciraju. Možemo reći kako sve komunicira, objekti, prostor ali i vrijeme.

Zanimljivo je kako verbalni element (riječi) možemo isključiti dok neverbalni ne možemo jer i tišina govori sama za sebe. Sve navedene karakteristike čine ukupnu komunikaciju sa svim namjernim i nenamjernim elementima.“[23]

„Također neverbalno ponašanje se koristi za: izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije.“[24]

Istraživanja pokazuju da se najviše koristi neverbalna komunikacija odnosno 55%, verbalna komunikacija 7% i paraverbalna komunikacija (naglasak, ton glasa, brzina, jačina) 38% .



Slika 5. Graf odnosa između verbalne,neverbalne i paraverbalne komunikacije

Izvor: Izradio autor

Obrađeno prema:

http://www.efos.unios.hr/poslovno-pregovaranje-marketing/wp-content/uploads/sites/393/2013/04/5.-predavanje.pdf (16.7.2020.)

[23] https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview (16.7.2020.)

[24] http://seminarko.weebly.com/uploads/3/0/6/5/30656523/seminar_organizacijska_psihologija_komunikacija.pdf (16.7.2020.)

Na grafu je prikazan omjer između neverbalne i verbalne komunikacije, te da je za postizanje uspjeha kod privatnog i poslovnog svijeta čovjeka neverbalna komunikacija je podjednako bitna kao i verbalna komunikacija. To će dovesti do brojnih pozitivnih rezultata.

Kroz neverbalnu komunikaciju može se puno toga saznati o nekoj osobi, njezinom razmišljanju i emocijama u određenom periodu razgovora. Zato se može reći da je neverbalna komunikacija signal pomoću kojih onda osoba može znati je li nešto točno ili krivo izgovorila. „S obzirom na to da osobe često nisu svjesne da komuniciraju i neverbalno, govor tijela i ostali neverbalni signali puno su iskreniji od same verbalne komunikacije tj. onoga što čovjek govori. Postoje mnoge rasprave o tome jesu li neverbalni signali urođeni, genetički ili se stječu na neki drugi način. Zaključci različitih provedenih istraživanja su da neverbalnih signala ima različitih vrsta. Primjerice, osmijeh kod gluhe i slijepe tek rođene djece nije naučen oponašanjem, što znači da je ova gesta urođena. Dakle postoje geste koje su urođene i koje su naučene ovisno o okolini u kojoj je osoba odrasla i živi.

Kulturoloških razlika je puno ali osnovni neverbalni znakovi posvuda su isti. Primjer, ljudi se smiju kada su sretni i mršte kada su ljuti ili tužni, većina osnovnih komunikacijskih signala ista je u cijelom svijetu. Baš kao što se govor i jezik razlikuju od države do države, od kulture do kulture, tako se mogu razlikovati i neverbalni znakovi. U jednoj kulturi jedna kretnja može biti uobičajena i imati jasno značenje, dok u drugoj nema smisla. Neke geste ilustriraju odnos između verbalnog i neverbalnog ponašanja. Geste sklopljenih ruku, stisak ruke i osmijeh prevodive su u riječi.

Neverbalni znakovi ponekad su dio govora i imaju funkciju naglaska. Primjerice, pokreti glave i ruku često prate izgovorene riječi. Neki neverbalni pokreti koriste se za prikaz osjećaja. Neki pomažu započeti i završiti govor sa dionicima u određenoj situaciji ili pak sugerirati osobi koja govori da pojasni, požuri ili završi svoj govor. Mi govorimo našim vokalnim organima ali komuniciramo cijelim tijelom. Svaki izraz lica i svaki čin pridonosi sveukupnom smislu onoga što govorimo. Naš govor tijela tako prati svaki govorni čin koji ćemo napraviti, pa čak i ako ne govorimo. Naše neverbalno ponašanje konstantno odašilje informacije koje mogu biti smislene onome tko nas sluša. Na temelju tih informacija donijeti će zaključke o nama i onome što govorimo.“[25]

„Govor tijela može se i svjesnim naporom naučiti tumačiti, no još je korisnije to što i sami možemo poraditi na svojoj neverbalnoj komunikaciji. Kako bismo kod drugih ljudi postigli efekt o sebi kakav mi želimo. Važno je da se neverbalna komunikacija uvijek promatra u

[25] https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview (17.7.2020)

kontekstu o kojem se radi.“[26] Zato što neverbalna komunikacija igra važnu ulogu u interakciji između ljudi.

„U neverbalnoj komunikaciji postoje određena pravila ponašanja, kršenjem kojih dobivamo etiketu neuljudnosti, izazivamo neugodnosti i prijekor okoline. Razlika je u tome što smo u verbalnoj komunikaciji uljudnosti svjesniji, dok (uglavnom zbog nedovoljnog poznavanja govora tijela) neverbalno ponašanje razumijemo najčešće na podsvjesnoj razini. Poznavanjem pravila neverbalne komunikacije u različitim situacijama možemo okolini poslati sliku o sebi kao samosvjesnoj i pouzdanoj osobi, ali i biti u stanju lakše procijeniti osobu s kojom komuniciramo.“[27] Te ukoliko dođe do nesporazuma između verbalne i neverbalne komunikacije dobar promatrač će to otkriti i otkloniti.

Neverbalna i verbalna komunikacija zapravo su međusobno povezane i zato ću kroz tablicu prikazati koje su to prednosti i nedostatci između njih.

	VERBALNA KOMUNIKACIJA	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA
KOMPLICIRANOST	Jedna riječ	Geste,držanje,glas, odjeća
RAZUMLJIVOST	Manje krivih interpretacija	Više dvosmisleno
UČINAK	Manji utjecaj ako su verbalni i neverbalni simboli neusklađeni	Veći utjecaj ako su verbalni i neverbalni simboli neusklađeni
TIJEK	Povremeni (izmjena govora i šutnje)	Svakodnevno (nije moguće neverbalno ne komunicirati)
NAMJERA	Najčešće namjerno	Najčešće nenamjerno

Tabela 3. Komparacija verbalne i neverbalne komunikacije

Izvor: izradio autor

Obrađeno prema:

https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A37/datastream/PDF/view (18.7. 2020.)

U tablici su uspoređeni određeni elementi verbalne i neverbalne komunikacije, pa ako se uzme u obzir složenost komunikacije, dolazi se do zaključka da je neverbalna komunikacija

[26] file:///C:/Users/Martina/OneDrive/Radna%20povr%C5%A1ina/Katalog_poduzetnickih_ideja_-_radionica_3-%20za%20zavr%C5%A1ni.pdf (18.7.2020.)

[27] file:///C:/Users/Martina/Downloads/DanijelaMarot.pdf (18.7.2020.)

kompliciranija, jer se kod nje koristi više dimenzija. Dimenzije mogu biti usklađene ili neusklađene ovisno o kontekstu razgovora i to je jedan od prvih velikih nedostataka.

„Zbog različitih kompleksnosti takvog izričaja lako može doći do pogrešnog shvaćanja poruke koja se šalje. Kada se proučava tijek komunikacije, kod verbalne se izmjenjuju riječi, odnosno govor i šutnja, kod neverbalne komunikacije tijek je kontinuiran.

Međutim učinak neverbalne komunikacije je jači, što se i dokazalo brojnim istraživanjima, jer ljudi više pažnje obraćaju na govor tijela, ton glasa i pokrete lica nego što slušaju ono što im druga osoba govori i to je zapravo prednost neverbalne komunikacije.

Verbalna komunikacija je namjerna, kada osoba nešto govori postoji namjera, dok je neverbalna komunikacija često nenamjerna. Iako u današnje vrijeme ljudi nastoje kontrolirati svoje neverbalne znakove i nastoje naučiti kako i kada ih koristiti kako bi poslali određenu poruku sugovorniku, vrlo često je teško kontrolirati neverbalno ponašanje.

Prednosti neverbalne komunikacije su u tome što je ona uvijek prisutna ili kao što je ranije navedeno, kontinuirana i ima komunikativnu vrijednost. Osim toga ona može ponoviti, naglasiti izgovorene riječi i na kraju upotpuniti ih. Isto tako može zamijeniti riječi, regulirati govor i ono što je izgovoreno, a to sve su zapravo i njene funkcije. Jedna od najočitijih prednosti neverbalne komunikacije je zapravo iskazivanje osjećaja i stanja u kojem se osoba nalazi.“[28]

„Zbog dvosmislenosti neverbalnog ponašanja, postoji mogućnost prijevare, odnosno može se osobu uvjeriti u suprotne stavove od onih u koje osoba vjeruje i mogu se sakriti pravi osjećaji. Također jedan od nedostataka je što se svi neverbalni znakovi jednako ne tumače u svim kulturama i ovise o osobi koja ih koristi, kao i o vremenu i prostoru.“[29]

Zato je važno konstantno vježbati neverbalnu komunikaciju kao i verbalnu, jer su njih dvije povezane i nadopunjuju jedna drugu.

4.1. IZRAZI LICA

Izrazi lica i osnovnih šest emocionalnih stanja koja su uobičajena kod svih kultura su: ljutnja, sreća, tuga, gađenje, strah i iznenađenje.[30] Ta su stanja lako prepoznatljiva i sva istraživanja pokazuju da više od 80 posto ispitanika točno prepoznaje te temeljne emocije.

[28] https://repozitorij.unizg.hr/islandora/object/ufzg:591/datastream/PDF/view (20.7.2020)

[29] https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A37/datastream/PDF/view (20.7.2020.)

[30] Borg J., (2009)., Govor tijela, Veble commerce, Zagreb, str.59.

„Facijalne ekspresije najkompleksniji su dio neverbalne komunikacije. Licu u odnosu na cijelo tijelo pripada najmanja tjelesna površina za komuniciranje ali na njemu raspolažemo najvećim brojem komunikacijskih resursa. Poruke se šalju koristeći nos, oči, čeljust, bradu, obrve, boju tena i sl. Tu još treba i nadodati ostale elemente poput dodirivanja različitih dijelova lica, pridržavanje lica rukom, držanje cigarete, lule, šešir na glavi, naočale itd. Lice je kao otvorena knjiga, šalje signale o tome kako se osoba uistinu osjeća i što misli. Ranije navedene emocije općenito je lako pročitati, no kada je riječ o prepoznavanju ostalih emocija situacija nije tako jednostavna i poruke nisu tako jasne. Svako lice reagira na sve podražaje i pokazuje stanje u kojemu se osoba nalazi. Kao primjer navest ćemo osmjeh i sreću. Kada je osoba iskreno sretna osmjeh joj pokriva cijelo lice, a obrve su lagano podignute što je siguran znak pozitivnih osjećaja. Lažni osmijeh povlači samo usta u natrag, dok stvarni povlači usta i oči. Odglumljeni osmjesi mogu uzrokovati bore oko očiju i podizanje obraza, oči se pritom zatežu pa se stječe dojam iskrenog osmijeha.

Međutim, ipak postoje znakovi kako lažne osmijehe razlikovati od iskrenih. Kod iskrenog osmijeha mesnati se dio oka između obrve i vjeđe spušta, a kraj obrve malo pada. Kroz ovaj primjer možemo vidjeti koliko je puno facijalnih pokreta bilo uključeno kako bi se komunicirao osjećaj sreće i koliku iznimnu ulogu ove neverbalne kretnje imaju u komunikaciji.“[31]



Slika 6. Osnovnih 6 emocionalnih stanja

Izvor: https://repozitorij.hrstud.unizg.hr/islandora/object/hrstud%3A1133/datastream/PDF/view (22.7.2020.)

Kao što fotografija prikazuje razne izraze lica koji su elementi neverbalne komunikacije, a pomoću njih komunicira svaka osoba kroz život. Razvojem čovjekovih izraza lica oni kroz

[31] https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview (23.7.2020.)

odrastanje postaju snažniji, onda i neverbalna komunikacija postaje izraženija. Lice je najekspresivniji dio tijela, ipak neke poruke koje se šalju znaju biti krivo protumačene.

S toga će se razjasniti svih šest navedenih emocija kako bi razumjeli i vidjeli ono što sugovornik osjeća:
„Sreća se izražava osmijehom pri čemu se donji kapci uzdižu i nabire se koža oko vanjskog kuta oka.
Iznenađenje osoba širom otvara oči, obrve se uzdignu i zakrive, a donja čeljust padne i usne se rastave.
Strah oči se također širom otvore, ali donji kapci su napeti, obrve se uzdignu i približe, a usne se povuku u vodoravan položaj.
Ljutnja dolazi do spuštanja obrva, izravan pogled i intenzivno gledanje u oči, gornji kapci su spušteni, a donji su napeti i sužavaju pogled.
Gađenje podignuti donji kapci i stisnuta čeljust ili otvorena, te često dolazi do boranja nosa.
Tuga obrve i oči su spuštene, obrazi su također spušteni, a usta su zatvorena i u obliku tužnog luka te nema osmjeha.“[32]

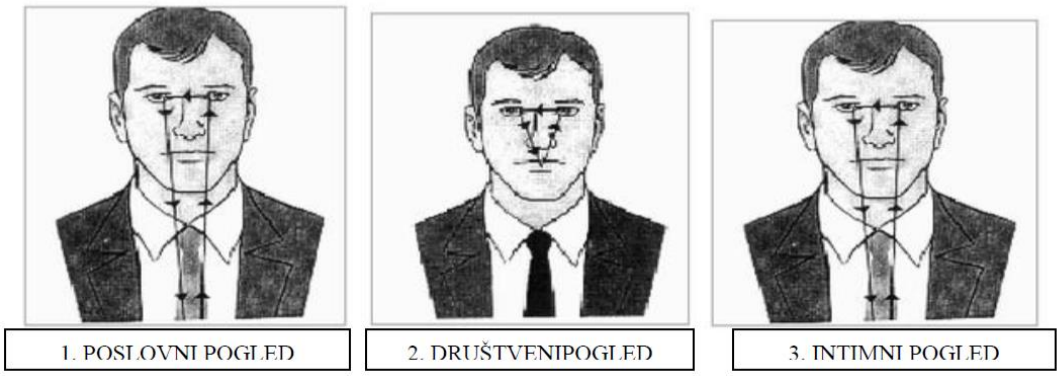
4.2. OČI I POGLEDI

Razni pogledi i kontakt očima jako su moćni neverbalni simboli koji kontroliraju daljnji tok komunikacije. Signalizira se zanimanje za druge, omogućava dobivanje povratnih informacija, sinkroniziranje govora, privlačnost i povećavanje kredibiliteta govornika. Sugovornici koji se služe pogledima pokreću komunikaciju, stvaraju emocije i sjećaj brige, srdačnost, ljubaznost i interes. Kako su oči te koje najvjernije pokazuju čovjekove emocije ili mišljenje, s obzirom na vanjske ili unutarnje stimulanse zjenice se nesvjesno šire ili skupljaju. Širenje ili skupljanje zjenica ovisi o tome da li se osoba nalazi u ugodnoj ili neugodnoj situaciji. „Na takve promjene koje se događaju osoba ne može utjecati, pa su iz tog razloga vrlo korisne u čitanju osjećaja ili emocija druge osobe. Sasvim je prirodno da osoba prekriva oči od nečega što izaziva negativne osjećaje. Primjerice, u slučaju dobivanja loše vijesti nagonski dolazi do zatvaranja očiju barem na nekoliko sekundi jer se u osobi javlja negativan

[32] file:///C:/Users/Martina/OneDrive/Radna%20povr%C5%A1ina/Katalog_poduzetnickih_ideja_-_radionica_3-%20za%20zavr%C5%A1ni.pdf (23.7.2020.)

osjećaj. Također osoba može kroz nekoliko različitih načina prekriti oči: stavljanjem obadvije ruke preko oba dva oka, prekrivanjem cijelog lica nekim predmetom kao što su knjiga ili novine i stavljanjem jedne ruke preko oba oka. U svim navedenim slučajevima takvi pokreti jasni su pokazatelji negativnih emocija. S druge strane širenje očiju pokazuje to da se osoba osjeća dobro i zadovoljno. Mozak šalje signal da se osobi nešto sviđa što vidi i želi to vidjeti puno bolje pa u toj situaciji širi oči i usmjerava svoj pogled. Kada je osoba u stanju čuđenja dolazi do podizanja obrva i širenjem očiju. No teško je nekad razlikovat namjerno podizanje obrva od situacije kada su podignute refleksno, zato je važno gledati cjelokupno ponašanje pojedinca kako bismo uistinu shvatili koju emociju prenosi u tom trenutku. Kod očiju koje su okrenute prema gore dobiva se signal umora ili sugestija da je tuđe ponašanje neobično i neprimjereno.

Pogledi koji se upute tokom komunikacije mogu odati puno informacija. Kada nekog gledamo direktno u oči, to odaje da smo zainteresirani za osobu koju gledamo, bilo iz mržnje, ljubavi ili nekog sasvim drugog interesa. Kod privlačnosti pogled traje duže i zjenice su proširene. Ako dođe do izbjegavanja direktnog pogleda tijekom razgovora može ukazivati na postojanje prikrivenih negativnih emocija kao što su strah, nezainteresiranost, sram, neugodnosti i sl. Još jedan neverbalni znak proživljavanja negativnih emocija je i ubrzano treptanje.“[33] To je najčešće kada je osoba u nevolji, nervozna ili zabrinuta. Nadalje kolutanje očima pokazuje nepoštivanje, neslaganje te prezir prema osobi kojoj je upućeno.



Slika 7. Vrste pogleda

Izvor: https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin%3A37/datastream/PDF/view (25.7.2020.)

„Kao što se može vidjeti na slici postoje različita područja lica u kojima se pogled smatra prihvatljivim s obzirom na situaciju. Gdje i kako ćemo promatrati određenu osobu u

[33] https://core.ac.uk/download/pdf/197893492.pdf (25.7.2020.)

komunikaciji ovisi o našem razmišljanju o toj osobi kao i o situaciji. Ukoliko razgovaramo sa šefom koristit ćemo se poslovnim pogledom, ukoliko pričamo sa svojim partnerom, mužem, ženom u nekoj intimnoj komunikaciji koristit ćemo intiman pogled. Te na posljetku ukoliko želimo ostvariti prijateljski odnos sa drugom osobom koristiti ćemo društveni pogled.“[34]

4.3. POLOŽAJ RUKU I NOGU

Tijelo je izvorište svih mogućnosti za pokrete ruku i nogu, oni su determinirani položajem tijela. Kada ih se promatra odvojeno, važno je imati na umu kako su ruke i noge najgipkiji, ali i najprivlačniji dijelovi tijela. Ti najgipkiji dijelovi tijela sposobni su poslati mnogo različitih poruka koje je teško specificirati i ograničiti samo na jednoznačnu poruku. Možemo krenuti od činjenice da zatvoreni i otvoreni položaj tijela prirodno prate zatvoren i otvoren položaj ruku i nogu.

U zatvorenom položaju noge i ruke su prekrižene, šake su stisnute, a dlanovi su okrenuti prema dolje. Što znači da je osoba zatvorena za komunikaciju, bez obzira da li su povod tog zatvaranja unutarnji osjećaji, neprihvaćanje sugovornika, skrivanje istine, neslaganje s temom ili tijekom razgovora.

Otvoreni položaj prepoznat će se po raširenim rukama, neprekriženim nogama, otvorenim šaka i dlanovima okrenutim prema gore. Kod otvorenog položaja osoba jasno šalje poruku da je otvorena za komunikaciju.[35]

Na primjer: „dvije osobe stoje i razgovaraju. Jedna priča, a druga sluša, smješka se, klima glavom i odaje dojam da uživa u razgovoru. Međutim, kada pogledamo u noge vidimo da je toj osobi jedno stopalo vrhom okrenuto u stranu, a ne u sugovornika. Ako su u zatvorenoj prostoriji, to može biti prema vratima. To je jasan znak da osoba želi napustiti razgovor i otići kroz vrata. Ako je sugovornik cijelim tijelom okrenut u stranu, to je znak da zbilja brzo želi napustiti razgovor. S druge strane, ukoliko je zainteresiran, nagnut će se čak malo prema sugovorniku.“[36]

[34] https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview (25.7.2020.)

[35] Burić Moskaljov M., (2014.), Poruke bez riječi - umijeće neverbalnog komuniciranja, Poslovna znanja, Zagreb, str.101-103.

[36] https://www.krenizdravo.hr/zdravlje/psihologija/skola-govora-tijela-1-dio-noge-rukovanje (26.7.2020.)



Slika 8. Primjer otvorenog i zatvorenog položaja

Izvor: http://www.fms-tivat.me/download/spec-radovi2/Tatjana_Vojinovic.pdf (26.7.2020.)

4.4. TIJELO I DODIRI

Pročitati poruke koje vam sugovornik šalje tijelom može se u prvih nekoliko trenutaka učiniti kompliciranim i zahtjevnim. Takva percepcija nastaje zbog toga što odjednom treba promatrati različite dijelove tijela, zatim ih postaviti u međusobni odnos i sve dobivene informacije spojiti u cjelinu kako bi se došlo do neizgovorene poruke. Osim toga položaj tijela se brzo mijenja jer je tijelo fleksibilno, pokretno i lako se prilagođava situaciji te okolini u kojoj se nalazi. Uočiti i protumačiti sve te detalje i promjene koje tijelo pokazuje može se postići konstantnim učenjem i vježbanjem neverbalne komunikacije odnosno razumijevanjem govora tijela.

U ovom radu objasnit ću vam kako razumjeti i pročitati četiri osnovne poruke koje sugovornik šalje tijelom, a govore o njemu i upućene su svima u njegovom okruženju. Te poruke su: poruka suradnje, dominacije, bojažljivosti ili agresivnosti. Kada ih prepoznate

poželjna je provjera kroz sadržaj verbalne komunikacije, tako ćete dobiti najbolju potvrdu svog umijeća čitanja neverbalnih poruka.[37]

Poruka suradnje - prepoznat će se po otvorenoj dijafragmi i prirodnom položaju tijela, lagano nagnutom prema naprijed. Ramena su ispravljena paralelno sa kukovima, pa su otvorene, raširene kretnje ruku i nogu prirodni pokreti. Pred vama se nalazi osoba spremna za suradnju koja ništa ne skriva, iskrena je i samopouzdana, te je spremna za svaki oblik komunikacijske suradnje.



Slika 9. Položaj suradnika

Izvor: https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A679/datastream/PDF/view (27.7.2020.)

Poruka dominacije - kod poruke dominacije dolazi do malo drugačije kombinacije. Dijafragma je otvorena kao i kod položaja suradnje, a tijelo je lagano nagnuto prema natrag, ruke su podignute iznad glave te položene na zatiljak. Prekrižene noge također su tipičan znak za dominaciju, no sugovornik ih prekriži ravno ispred sebe, ispružene s podignutim vrhovima stopala. Ispred vas se nalazi osoba koja poručuje da je ona autoritet, važna i dominantna u komunikaciji. Takve poruke uglavnom šalju vrlo bahate, umišljene i egocentrične osobe koje imaju potrebu za upravljanjem kontrolom i manipuliranjem.

[37] Burić Moskaljov M., (2014.), Poruke bez riječi - umijeće neverbalnog komuniciranja, Poslovna znanja, Zagreb, str.48-57.



Slika 10. Poruka dominacije

Izvor: https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A679/datastream/PDF/view (27.7.2020.)

Poruka bojažljivosti - kod poruke bojažljivosti dolazi do zatvorene dijafragme i tijela povučenog unatrag. Položaj ramena se povlači prema naprijed čime se dobiva slika zatvorenog prsnog koša koji dodatno štite ruke prekrižene na prsima. Često dolazi do spuštanja glave i gledanja prema dole, a noge su prekrižene. Takve poruke šalju osobe koje su u strahu, nešto skrivaju, nesigurne, nelagodno im je, nisu sigurne u sebe, bojažljive i slabe osobe.



Slika 11. Poruka bojažljivosti

Izvor: https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A679/datastream/PDF/view (27.7.2020.)

Poruka agresivnosti - dolazi do kombinacije zatvorene uvučene dijafragme i tijela nagnutog naprijed, prsni koš se širi i ramena se podižu, te nema prekriženih nogu to se uvijek izbjegava. Kod sjedenja noge su razmaknute posebno u predjelu koljena i stopala koja su čvrsto priljubljena uz pod. Ruke su opuštene ali često sa stisnutim šakama. Agresivne osobe šalju poruke bijesa, ljutnje, spremnost na konflikte i upotrebljavanje sile.



Slika 12. Poruka agresivnosti

Izvor: https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A679/datastream/PDF/view (27.7.2020.)

Osim poruka koje šaljemo tijelom i dodiri imaju važnu ulogu u tumačenju neverbalne komunikacije.

Dodirivanje je važno sredstvo komuniciranja a može biti fokusirano na sugovornika ili samoga sebe. Pomoću dodira osoba pokazuje svoje vlastito stanje ili neku određenu naviku. Ukoliko se dodiri događaju između dvije osobe oni predstavljaju najsnažniji oblik neverbalne komunikacije. Dodir može smirivati, goditi ali i iritirati.[38] Također dodiri mogu biti shvaćeni kao pozitivni ili negativni, ali sve ovisi o situaciji i načinu na koji osoba interpretira dodire. Sa pozitivnim dodirom umiruje se osoba, izazivaju pozitivne reakcije koje mogu promijeniti način razgovora ako je on bio negativan. Ako osoba osjeti negativni dodir dolazi do iritiranja i razgovor ide u negativnom smjeru. Rukovanje je uobičajeni oblik dodira koji se pojavljuje kod susreta ili opraštanja s osobom. „Nadmoć se prenosi na način da se ruka položi tako da je dlan okrenut prema dolje u odnosu na dlan druge osobe. Pružanje ruke dlanom okrenutim

[38] https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A37/datastream/PDF/view (27.7..2020)

prema gore iskaz je pokornosti, to je osobito izraženo kada se drugoj osobi želi prepustiti kontrola i nadmoć.“[39]

VRSTE DODIRA	DIJELOVI TIJELA UOBIČAJENO UKLJUČENI
Tapšanje	Glava i leđa
Uređivanje	Kosa i lice
Ljubljenje	Obraz, ruka, usta
Milovanje	Kosa, lice, ruke
Grljenje	Ramena, tijelo
Treskanje	Ruke i ramena
Držanje	Šaka, ruka, koljeno
Udaranje	Lice, prsti, glava

Tabela 4. Vrste dodira

Izvor: Izradio autor

Obrađeno prema:

https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A37/datastream/PDF/view (27.7.2020.)

Postoji više vrsta dodira a neki od primjera navedeni su u Tabeli 4. uključujući i dijelove tijela koji se najčešće koriste kod dodira. Negdje dodiri pokazuju odobravanje, suradnju, ljubav, utjehu, zaštitu i sl. Prema navedenim značajkama dolazim do zaključka da je dodir vrlo moćan znak neverbalne komunikacije, a koristi se većinom kada se osobe osjećaju ugodno i zadovoljno u zajedničkom druženju.

4.5. GESTE

„Geste su pokreti koji imaju preneseno, naučeno i u kulturi stečeno značenje. Ali postoji i velik broj pokreta koji su urođeni pa tako primjerice, klimanje glavom lijevo desno ima značenje odbijanja nečega, nijekanja ili odbijanja hrane. Kada govorimo o gestama bitno je razlikovati geste koje su ovisne o govoru i geste koje su neovisne o govoru.

Geste neovisne o govoru prihvatljive su pripadnicima određenih kultura i često predstavljaju viđeni element na primjer u audiovizualnim djelima, na televiziji ili javnosti. Najpoznatije

[39] http://oliver.efri.hr/zavrsni/319.B.pdf (27.7.2020.)

geste su podignuti palac ruke kao pokazatelj da je sve u redu i prstima ruke prikazan znak „V“ za pobjedu. Geste koje se povezuju s glasom više su izraženije i upotrebljavaju se za pridobivanje pažnje, pojačavanju i naglašavanju onoga što je izrečeno.“[40] Dakle geste mogu urođene, ali se razlikuju i po kulturama ovisno gdje je osoba odrasla. Također, one upotpunjavaju verbalnu komunikaciju.



Slika 13. Razne geste

Izvor: https://www.123rf.com/photo_29733968_set-of-nine-pictures-of-pretty-young-woman-with-different-gestures-and-emotions-isolated-on-white.html (28.7.2020)

Na slici su prikazane razne geste koje pokazuju da neverbalna komunikacija ima veliki učinak na to kakvu će sliku stvoriti sugovornik ili publika kod javnog nastupa, sastanaka, seminara ili međusobnog razgovora. S toga je bitno pripaziti na geste kako one ne bi bile krivo shvaćene.

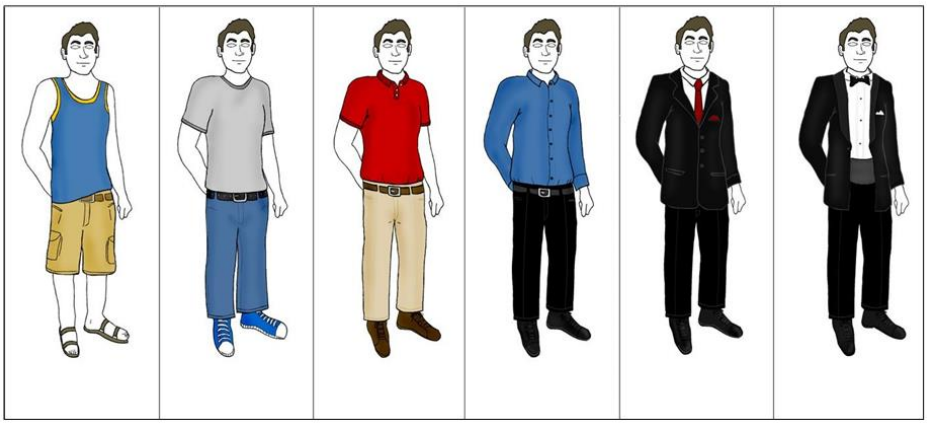
4.6. ODJEĆA

Osim ranije opisanih vidljivih karakteristika neverbalne komunikacije odjeća i briga o svom izgledu stvara prvi dojam kod sugovornika. Osobe koje više pažnje posvećuju svome izgledu, počešljaju se, imaju uredne cipele i ispeglanu odjeću, našminkaju se dobit će drugačije reakcije od osoba koje ne brinu o svome izgledu, te ne poštuju određeni kodeks oblačenja.
Točno ili ne ali većina ljudi vjeruje da je način odijevanja bitan pogotovo u poslovnom svijetu. Komuniciranje putem odjeće je učinkovito ako odgovara određenoj ulozi u kojoj se

[40] https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview (28.7.2020.)

osoba nalazi. Tako na primjer, ako osoba ide na razgovor za posao onda treba uskladiti odjeću s uvjetima posla i poželjno bi bilo istražiti da li organizacija koja organizira razgovor ima neka određena pravila za odijevanje. Da bi osoba ostavila pozitivan prvi dojam, treba se obući pristojno, formalno i u skladu s uvjetima razgovora.

U suvremenom svijetu odjeća može odati puno toga o osobi kao što su: spol, godine, status, raspoloženje, osobne ličnosti i interesi.



Slika 14. Različiti stilovi odijevanja

Izvor: https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview (28.7.2020.)

Na fotografiji su vidljivi razni stilovi odijevanja koji kreću od neformalnog prema formalnom oblačenju. Svi navedeni načini odijevanja bit će prihvaćeni ovisno o poziciji u kojoj se osoba nađe. Ako osoba na razgovor dođe odjevena kao što je prikazano na prvoj slici ostavit će loš prvi dojam. Za razliku od zadnje dvije slike, gdje će se ostaviti uredan i dobar prvi dojam. S toga uvijek treba težiti tome da odjeća bude prikladna, čista i uredna.

4.7. KAKO NEVERBALNO KOMUNICIRATI U POSLOVANJU

„Svaka komunikacija koja se ne odvija govorom ili pisanjem smatra se neverbalnom komunikacijom.

U poslovanju neverbalnu komunikaciju osim govora tijela, karakterizira način odijevanja, ton glasa, pogledi, kako osoba sjedi za stolom i sl. Poslovno komuniciranje i dobra organizacija poslovanja bitni su kriteriji za uspješno poslovanje. Da bi znali prepoznati i tumačiti neverbalnu komunikaciju kod poslovanja potrebo je znati čitati neverbalne signale osobe i povezati ih s trenutnom situacijom. Kod neverbalne komunikacije osobu odaje njezin govor

tijela, a kako će ju ostali interpretirati ovisi o njihovom poznavanju neverbalne komunikacije i sposobnosti povezivanja s verbalnom komunikacijom. Također kroz neverbalnu komunikaciju možemo prepoznati osjećaje osobe koja govori na primjer menadžera koji na sastanku prezentira uspješnost poslovanja organizacije za period od godinu dana.

Neverbalni signali kao što su: ton glasa, izraz lica, geste, dodiri, držanje tijela govori o tome da li će ishod sastanka biti pozitivan ili negativan. Ponekad se može dogoditi situacija u poslovanju gdje dolazi do nesklada između verbalne i neverbalne komunikacije, što može rezultirati pojavom negativnih osjećaja između svih zaposlenika u organizaciji. S obzirom da govor tijela osobe nema uvijek jedno značenje, stoga je važno razumjeti i znati tumačiti neverbalne znakove, te da li se podudaraju s neverbalnom komunikacijom.

Neverbalna komunikacija u poslovanju ima veliko značenje i utjecaj jer držanje tijela, način sjedenja i pogleda, odijevanja i ukupan vanjski izgled mogu imati presudan utjecaj na donošenje odluke, zapošljavanja, stvaranja partnerstva, dodjeli radnih zadataka čak i promaknuća. Na temelju toga možemo zaključiti da u poslovanju osim obrazovanja, znanja i radnog iskustva fizički izgled osobe igra veliku ulogu. Važno je obratiti pažnju na neverbalnu komunikaciju u poslovanju jer i ona igra veliku ulogu kao i verbalna komunikacija, zato je bitno da su njih dvije usklađene a poruka koja se želi poslati postaje jasnija i snažnija. Uzmimo za primjer menadžera u poduzeću koji hvali svog zaposlenika za dobro obavljen posao u sastavu tima. Ako menadžer pohvali zaposlenika s ljutim izrazom lica ili ljutim glasom, zaposlenik neće povjerovati u ono što je menadžer rekao, upravo zbog neverbalnih signala koje je menadžer poslao tokom komunikacije. To nepovjerenje se zapravo temelji na zbunjenosti zaposlenika, pa će povjerovati u ono što je vidio a ne što je čuo.“[41]

„Snažno rukovanje ili topli zagrljaj pokazuju nekad više od tapšanja po leđima ili uplašeno rukovanje. Također treba pripaziti na izbjegavanje kontakta očima, znojenja ruku i blagog osmjeha koji govore puno više od izgovorenih riječi. Menadžeri koriste neverbalnu komunikaciju kako bi efektivno vodili druge zaposlenike i članove timova. Zaposlenici ili članovi tima ju koriste, svjesno ili ne, kako bi komunicirali s pojedincima, bili oni klijenti, konkurenti ili kolege. Neverbalna komunikacija se na poslu odvija svakodnevno. Primjerice, prekrižene noge i ruke će na sastanku odati otpor novim idejama, te nezainteresiranost. Kontakt očima sa govornikom tijekom sastanka odaje interes. Menadžer će češće pokušati uspostaviti kontakt s podređenim, nego obrnuto, što je znak moći. Komunikacija dodirom može pomoći ili omesti poslovni razgovor. Čvrsto rukovanje može značiti samouvjerenost,

[41] https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:1404/datastream/PDF/view (28.7.2020.)

dok nametljivi dodir po ramenu može biti shvaćen kao ometanje osobnog prostora. Također, neverbalna komunikacija može pokazati samouvjerenost, entuzijazam, aktivno slušanje i mogućnost prezentiranja. Vježbajte svoju neverbalnu komunikaciju dok držite prezentaciju ili govor, gledajte u oči slušatelja. Nikako ne preporučamo stajanje na mjestu i gledanje u jednu točku.

Efektivna komunikacija je važan alat za sve menadžere. Svaki zaposlenik, ali i menadžer, mora moći izraziti svoje mišljenje i stav o radnoj atmosferi, zadatcima ili ostvarivanju cilja. Isto tako, zaposlenik mora moći odgovoriti svakom klijentu na potencijalno pitanje o proizvodu ili usluzi. Dobra komunikacija je važna i unutar organizacije, što je ključ radnog morala i efektivnosti. Verbalna i neverbalna komunikacija su važne za slušanje i razumijevanje drugih, ali i ostavljanje dobrog prvog dojma.“[42]

Za uspješnu neverbalnu komunikaciju u poslovanju najvažnije je da se kod poslovnog partnera stvori osjećaj poštivanja i želje za suradnjom.[43]



Slika 15. Neverbalna komunikacija na sastanku u organizaciji

Izvor: https://parade.com/300397/viannguyen/8-ways-to-turn-a-dull-meeting-into-a-productive-one/ (29.7.2020)

[42] https://proprium.hr/verbalna-i-neverbalna-komunikacija-u-poslovanju/ (28.7.2020.)

[43] file:///C:/Users/Martina/Downloads/zebec_marin_unin_2016_diplo_sveuc.pdf (28.7.2020.)

5. ZAKLJUČAK

Komunikacija je osnova ljudskog društva i osnovna ljudska potreba. Bez dobre komunikacije nema uspjeha u životu kao niti u poslovnom svijetu, jer nam omogućava svakodnevno povezivanje s drugim ljudima. Pomoću komunikacije jedna ili više osoba može izraziti svoje mišljenje, stavove, ideje ili osjećaje, jer kako to kaže Watzlawick „ ne-moguće je ne - komunicirati“. Najvažnije je to da primatelj razumije dobivenu poruku ili informaciju od pošiljatelja i da se uz kvalitetnu komunikaciju spriječe konflikti i nesuglasice. Komunikacija je svima potrebna kako bi se kvalitetno mogle obavljati uloge u poslovanju, surađivati s nadređenima i kolegama, te ljudima izvan organizacije kao što su obitelj, prijatelji ili poznanici. Komunikacija se najčešće javlja kroz dvije osnovne vrste verbalnu i neverbalnu komunikaciju.

Verbalna komunikacija je važna u životu, jer je to komunikacija koja se odvija riječima, stoga je bitno odabrati prave riječi. Svaka osoba ima drugačiji rječnik koji se razlikuje i nadograđuje tokom života, ta nadogradnja stječe se konstantnim učenjem, vježbanjem, daljnjim obrazovanjem i čitanjem raznih literatura. Svrha verbalnog komuniciranja je prenošenje poruke u izvornom obliku primatelju, a ne kao izmijenjena poruka. Korištenje verbalne komunikacije u poslovanju je presudno za svakodnevno poslovanje organizacije te uspjeh svake organizacije ovisi o učinkovitoj komunikaciji između nadređenih i zaposlenika. Ako je komunikacija djelotvorna postiže se veća produktivnost, zaposlenici su više motivirani, rade svoj posao sa zadovoljstvom, bolji su međusobni odnosi i samim time svoj posao obavljaju s pažnjom i željom za samostalnim uspjehom, a zatim i cjelokupne organizacije.

Kod neverbalne komunikacije nema izgovorenih riječi. Na temelju osnovnih neverbalnih znakova, odnosno govora tijela, osobe donose mišljenja i zaključke o drugim ljudima. Funkcija neverbalne komunikacije je nadopunjavanje verbalne komunikacije, zamjenjivanje verbalne radnje i ponavljanje izgovorenog putem gesti. Na neverbalnu komunikaciju utječu različiti čimbenici kao što su okolina, način odijevanja, geste, oblik tijela, pogledi, izrazi lica, dodiri, položaj ruku i nogu, glasnoća govora, ton glasa i sl. Poznavanje elemenata neverbalne komunikacije može biti od koristi u privatnom ali i poslovnom svijetu. Korištenje neverbalne komunikacije u poslovanju od velike je važnosti, jer pomoću nje možemo prepoznati da li će doći do poslovne suradnje ili ne. Zato je važno svakodnevno učiti i vježbati verbalnu i neverbalnu komunikaciju kako bi se postigla što bolja i uspješnija komunikacija kroz život.

6. LITERATURA

6.1. POPIS KNJIGA

1. Borg, J., (2009.), Govor tijela, Hrvatsko izdanje, Zagreb
2. Burić Moskaljov M., (2014.), Poruke bez riječi, umijeće neverbalnog komuniciranja, Zagreb
3. Sargenet, E., Fearon, T., (2013.), Vještina razgovora, Hrvatsko izdanje, Zagreb

6.2. INTERNETSKI IZVORI I OSTALO

1. Doba.hr, https://www.doba.hr/doba-znanja/kljucne-kompetencije-za-popunjavanje-radnih-mjesta-2020-godine
2. Docsity.com, https://www.docsity.com/sr/neverbalna-komunikacija-seminarski-rad-psihologija/206833/
3. Efos.unions.hr, http://www.efos.unios.hr/poslovno-pregovaranje-marketing/wp-content/uploads/sites/393/2013/04/5.-predavanje.pdf
4. Janković Kristina, http://oliver.efri.hr/zavrsni/319.B.pdf
5. Katalog poduzetničkih ideja, file:///C:/Users/Martina/OneDrive/Radna%20povr%C5%A1ina/Katalog_poduzetnickih_ideja_-_radionica_3-%20za%20zavr%C5%A1ni.pdf
6. Krajinović Karla, https://core.ac.uk/download/pdf/197893492.pdf
7. Kodoba Jadranka, https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin%3A426/datastream/PDF/view
8. Kreni zdravo. hr, https://www.krenizdravo.hr/zdravlje/psihologija/skola-govora-tijela-1-dio-noge-rukovanje
9. Kruljac Martina, https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin%3A1404/datastream/PDF/view
10. Kurtušić Vedran, https://repozitorij.mev.hr/islandora/object/mev:496/datastream/PDF/view
11. Leško Karmen, https://repozitorij.unizg.hr/islandora/object/ufzg:591/datastream/PDF/view

12. Lukić Andrea, https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu:848/datastream/PDF/view
13. Markota Kristina, https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview
14. Marot Danijela, file:///C:/Users/Martina/Downloads/DanijelaMarot.pdf
15. Moj posao, https://www.moj-posao.net/Vijest/69943/Interna-komunikacija-uvjet-za-zadovoljstvo-i-produktivnost/6/
16. Mijatović Ozana, https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:1213/datastream/PDF/view
17. Nova akropola, https://nova-akropola.com/filozofija-i-psihologija/psihologija/umijece-komunikacije/?gclid=Cj0KCQjw4dr0BRCxARIsAKUNjWSnm71sVKRP_0SgdDVTjxJi7vNT2QVxIkRno5Bpj2Ujfyfav9qYPSgaAs2kEALw_wcB
18. Parade.com, https://parade.com/300397/viannguyen/8-ways-to-turn-a-dull-meeting-into-a-productive-one/
19. Pavleković Petra, https://repozitorij.mev.hr/islandora/object/mev%3A211/datastream/PDF/view
20. Plavi ured, https://plaviured.hr/neverbalna-komunikacija/
21. Propium.hr, https://proprium.hr/verbalna-i-neverbalna-komunikacija-u-poslovanju/
22. Seminarko.hr, http://seminarko.weebly.com/uploads/3/0/6/5/30656523/seminar_organizacijska_psihologija_komunikacija.pdf
23. Slideserve.com, https://www.slideserve.com/chip/komunikacija
24. Slideserve.com, https://www.slideserve.com/pules/verbalna-komunikacija-dr-sc-mila-nadrljanski
25. Šimunić Dijana, https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A37/datastream/PDF/view
26. Škegro Marta, file:///C:/Users/Martina/Downloads/skegro_marta_razvoj_verbalne_komunikacije_kod_sestogodisnjaka.pdf
27. Školamedvinogradska, http://www.skolamedvinogradska.hr/sites/default/files/PROFESIONALNA_KOMUNIKACIJA.pdf
28. Teorija komunikacije, file:///C:/Users/Martina/Downloads/813465.Teorija_komunikacije_Sorta_Bilajac_Sorta.pdf

29. Vojinović Tatjana, http://www.fms-tivat.me/download/spec-radovi2/Tatjana_Vojinovic.pdf
30. Webley, https://psiholoskikutak.weebly.com/komunikacijske-vjescarontine.html
31. Zebec Marin, file:///C:/Users/Martina/Downloads/zebec_marin_unin_2016_diplo_sveuc.pdf
32. Zrilić Smiljana, file:///C:/Users/Martina/Downloads/SZhrv.pdf
33. Zrinski, https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview
34. Životna škola, https://www.zivotna-skola.eu/kompetencije.html
35. Životna škola, https://www.zivotna-skola.eu/vjestine/komunikacija.html
36. Župetić Ema, https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A679/datastream/PDF/view
37. 123, rf.com, https://www.123rf.com/photo_29733968_set-of-nine-pictures-of-pretty-young-woman-with-different-gestures-and-emotions-isolated-on-white.html

7. POPIS SLIKA I TABLICA

POPIS SLIKA

Slika 1. Komunikacija 2
Slika 2. Komunikacijski proces 3
Slika 3. Oblici verbalne komunikacije 7
Slika 4. Verbalna komunikacija u poslovanju 15
Slika 5. Graf odnosa između verbalne,neverbalne i paraverbalne komunikacije 16
Slika 6. Osnovnih 6 emocionalnih stanja 20
Slika 7. Vrste pogleda 22
Slika 8. Primjer otvorenog i zatvorenog položaja 24
Slika 9. Položaj suradnika 25
Slika 10. Poruka dominacije 26
Slika 11. Poruka bojažljivosti 26
Slika 12. Poruka agresivnosti 27
Slika 13. Razne geste 29
Slika 14. Različiti stilovi odijevanja 30
Slika 15. Neverbalna komunikacija na sastanku u organizaciji 32

POPIS TABLICA

Tabela 1. Razne predrasude o komunikaciji 8
Tabela 2. Dobri i loši slušatelji 10
Tabela 3. Komparacija verbalne i neverbalne komunikacije 18
Tabela 4. Vrste dodira 28

8. ŽIVOTOPIS

europass

Europass Životopis

Osobni podaci

Prezime/ Ime	**Stopić Martina**
Adresa(e)	Zastavnice 20 c, Hrvatski leskovac, 10251
Telefonski broj(evi)	091 3444 287
Broj(evi) faksa	
E-mail	martinastopic9mail.com
Državljanstvo	Hrvatsko
Datum rođenja	7.10.1997.
Spol	Žensko

Željeno zaposlenje/zanimanje

Radno iskustvo

15.12.2016 – 14.12.2017	Stručno osposobljavanje Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politike Trg Nevenke Topalušić 1, Zagreb Pripremanje i provođenje natječaja za dobivanje financijske potpore Pripremanje, vođenje i ažuriranje baze programai projekata udruga Izrađivanje i vođenje evidencije o radncima
4.7.2018 - danas	Administratorica u kadrovskoj službi Stopić gradnja j.d.o.o. Zastavnice 20c, Hrvatski leskovac Pripremanje i sastavljanje ugovora Prikupljanje i ispunjavanje dokumentacije potrebne za knjigovodstvo Vođenje evidencije o radu radnika

Obrazovanje i osposobljavanje

10.9.2012 – 19.5.2016	Tehničarka cestovnog prometa Škola za cestovni promet Trg J.F. Kennedya, Zagreb Prikupljanje, analiziranje i praćenje podataka koji su bitni u cestovnom prometu Obavljanje administrativno – tehničkih poslova i organizacije Poslovistatičke evidencije: gustoća prometa, oscilacije u prometu, prometni zastoji i prekršaji
19.7.2017- danas	Studentica – Menadžmet uredskog poslovanja Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić Vladimira Nadzora 23
3.3.2017	Edukacija – Europa ukratko – europske i nacionalne politike Državna škola za javnu upravu

Za dodatne informacije o Europassu posjetite http://europass.cedefop.europa.eu
© Europska unija, 2002-2010 24082010

Osobne vještine i kompetencije

Materinski jezik(ci) Hrvatski

Drugi jezik(ci) **Engleski**

Samoprocjena	Razumijevanje		Govor		Pisanje
Europska razina (*)	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
Jezik	B1	B1	B1	B1	B1
Jezik	B1	B1	B1	B1	B1

(*) *Zajednički europski referentni okvir za jezike*

Društvene vještine i kompetencije: Dobre komunikacijske vještine stečene u komunikaciji s radnim kolegama i strankama

Organizacijske vještine i kompetencije: Motivacija za daljnjim učenjem, obrazovanjem i edukacijama
Sposobnost obavljanja više zadataka odjednom ,timski rad, poznavanje stranog jezika, inovativnost, kreativnost

Računalne vještine i kompetencije: Aktivno korištenje računala: MS offica (Word, Excel, PP)

Vozačka dozvola: B

Za dodatne informacije o Europassu posjetite http://europass.cedefop.europa.eu
© Europska unija, 2002-2010 24082010

9. IZJAVA

IZJAVA

Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti

Ime i prezime studenta: Martina Stopić

Matični broj studenta: 0234054880

Naslov rada: Verbalna i neverbalna komunikacija

Pod punom odgovornošću potvrđujem da je ovo moj autorski rad čiji niti jedan dio nije nastao kopiranjem ili plagiranjem tuđeg sadržaja. Prilikom izrade rada koristio sam tuđe materijale navedene u popisu literature, ali nisam kopirao niti jedan njihov dio, osim citata za koje sam naveo autora i izvor te ih jasno označio znakovima navodnika. U slučaju da se u bilo kojem trenutku dokaže suprotno, spreman sam snositi sve posljedice uključivo i poništenje javne isprave stečene dijelom i na temelju ovoga rada.

Potvrđujem da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio mentor.

Datum

16.9.2020.

Potpis studenta

