

Neverbalna komunikacija i ponašanje u susretu s neznancima

Osredečki, Nives

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Croatian Studies / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet hrvatskih studija**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:111:312662>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-06-18**



Repository / Repozitorij:

[Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies](#)



Fakultet hrvatskih studija Sveučilišta u Zagrebu

Odjel za komunikologiju

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA I PONAŠANJE U
SUSRETU S NEZNANCIMA

Završni rad

Kandidat: Nives Osredečki

Mentor: prof. dr. sc. Danijel Labaš

Zagreb, 2022.

SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. OSNOVE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE	4
2.1. Podjela neverbalne komunikacije	5
2.2. Kako šaljemo, a kako primamo neverbalne signale	6
3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U SUSRETU S NEPOZNATIM OSOBAMA ..	8
3.1. Govor tijela u susretu s neznancem	8
3.2. Kulturološke razlike	11
4. TUMAČENJE VIĐENOG U NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI	13
4.1. Zrcaljenje	13
4.2. Eksperiment osmijeha	13
4.3. Studija upadanja na teritorij	14
5. ZAKLJUČAK	15
LITERATURA	18
POPIS SLIKA	20

1. UVOD

U današnjem svijetu ljudi se svakodnevno susreću s različitim vrstama komunikacije. Svjesni ili nesvjesni, uspostavljamo komunikaciju s mnogim osobama u određenim situacijama i na specifičan način. Čovjek komunicira svime onime što jest i stvoren je da bude u interakciji s drugima oko sebe. To ne znači da se komunikacija uspostavlja samo jezikom, već tijelom, vremenskim strukturama, načinom odijevanja i na kraju krajeva šutnjom. Sve to i mnogo više krasi nas kao osobe i čini jednu neistraženu vještinu koja ima veliku ulogu u našim životima.

Ljudsko biće razmjenjuje poruke dvjema vrstama komunikacije: verbalnom i neverbalnom komunikacijom. Najočitiiji način jesu riječi, odnosno jezik ili govor koji su veoma važni. No s druge strane, kako bi mogli upotpuniti sliku umijeća komuniciranja, veliku važnost moramo pridati neverbalnoj komunikaciji, odnosno govoru tijela. Kada upoznamo i naučimo mnoge neverbalne znakove i pravilno tumačenje konteksta, vrlo vjerojatno ćemo moći razumjeti ukupnu informaciju koju nam želi prenijeti naš sugovornik.

Neznanac je osoba koju neki pojedinac ne poznaje u određenom trenutku, vidi je po prvi puta i nije mu poznata. Ona nije ni poznanik niti ga je osoba vidjela u prolazu. Susret sa strancima uz javni je nastup vjerojatno jedan od najvećih strahova većine ljudi. No osobe koje ne poznajemo neizbježne su i pojavit će se više puta u našim životima kao i situacije u kojima se nalazimo po prvi puta, u kojima se ne znamo točno ponašati pa zrcalimo ostale u prostoriji.

Ovaj rad temelji se na prikazu i analizi neverbalne komunikacije i ponašanja pojedinca u susretu s drugim, njima nepoznatim osobama. U uvodnom dijelu rada uvodimo u temu i upoznajmo se s osnovnim značajkama neverbalne komunikacije, podjelom i kanalima kojima se ona prenosi. Nadalje će se govoriti o susretu s nepoznatim osobama, govoru tijela i kulturološkim razlikama s kojima se većina ljudi susretne kroz život. Na kraju se rad osvrće na tumačenje neverbalnih znakova u nepoznatim situacijama, u blizini nepoznatih osoba na temelju primjera iz svakodnevnog života i zaključak jesu li znakovi jednaki kod svih pojedinaca.

2. OSNOVE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Bez sumnje svatko od nas svakodnevno komunicira, razgovara s drugim ljudima, telefonira, šalje tekstualne poruke preko mobilnih aplikacija, komentira i objavljuje sadržaj na različitim portalima, snima videozapise uživo i drugo. Sve ove radnje i mnoge druge jednom riječju označuje komunikacija. Kako kaže Brajša, interpersonalna komunikacija je „namjerno ili nenamjerno, svjesno ili nesvjesno, planirano ili neplanirano slanje, primanje i djelovanje poruka unutar neposrednih 'licem u lice' odnosa među ljudima“ (Brajša, 1994: 22).

Govor tijela postoji od kada postoji i čovjek, a dodatno i dublje od 1978. istražuju Allan i Barbare Pease (Pease, Pease, 2008). Fenomen neverbalne komunikacije toliko je složen da i dan danas nije dovoljno istražen i vezano za njega moglo bi se otkriti još mnogo toga.

Pedesetih godina dvadesetog stoljeća, profesor psihologije i pionir u istraživanju neverbalne komunikacije govora tijela Albert Mehrabian, istražio je kako ukupan dojam neke osobe i njezine poruke u verbalnom dijelu čini 7% (ono što izgovaramo), 38% odnosi se na glas ili kako nešto izgovaramo, a 55% na neverbalni dio ili govor našeg tijela. Iz ovoga se može zaključiti kako govor tijela igra veliku ulogu prilikom komuniciranja (Pease, Pease, 2008). Slične zaključke donio je i Birdwhistell koji je proučavajući odnos između verbalnog i neverbalnog dijela komuniciranja utvrdio da prosječan čovjek izgovara riječi deset ili jedanaest minuta u danu, da jedna rečenica u prosjeku traje dvije i pol sekunde, a najvažnije da neverbalnoj komunikaciji pripada 65%, a verbalnoj tek 35%.

Prema Judith A. Hall i Marku L. Knappu, izraz neverbalna komunikacija odnosi se na „komunikaciju koja se ostvaruje nekim drugim sredstvima mimo riječi pod pretpostavkom da su riječi verbalni element“ (Hall, Knapp, 2010: 8). Ova je definicija kao i druge slične općenita i ne pokriva sve što se skriva pod tim pojmom, ali je razumljiva svima i njome ćemo se voditi i u ovom radu.

2.1. Podjela neverbalne komunikacije

Fenomen neverbalne komunikacije podijeljen je na mnoga područja koja su toliko bogata informacijama da se u različitim djelima i po mišljenju različitih autora može pronaći više podjela, šira i uža. U novije vrijeme pojavila se podjela koja je jednostavna i razumljiva, a uređena je prema osjetima ili percepciji. U nastavku je neverbalna komunikacija klasificirana prema vizualnoj neverbalnoj komunikaciji u pet područja (*Slika 1*).



Slika 1. Klasifikacija neverbalne komunikacije

Izvor: osobna izrada

Proučavanje tjelesnih pokreta ili kinezika jedno je od prvih područja kojim su se stručnjaci posebno bavili, a i danas je još uvijek tako. Klimanje glavom, izrazi lica, pogled, pokreti ruku i nogu, dio su govora tijela i koriste se uz verbalno izražavanje. Njome se prvi puta bavio antropolog Ray L. Birdwhistell koji je objavio knjigu „*Uvod u kineziku*“ temeljenu na međuljudskoj komunikaciji i korištenju gesta (Boyes, 2009).

Istraživanje komunikacije osobnim prostorom naziva se proksemika i ona označuje udaljenost između dvoje ili više ljudi. Taj je pojam prvi uveo američki psiholog Robert Sommer koji je uvidio da pacijenti drže određenu udaljenost jedni od drugih (Boyes, 2009).

Ponekad tijekom razgovora osoba ima potrebu dotaknuti drugu, primjerice potapšati rame i takvom se vrstom komunikacije u svojim istraživanjima bavi haptika. Postavlja se pitanje kako to pojedinac daje, a kako s druge strane prima dodire drugih (Boyes, 2009)

Neverbalna se komunikacija potom dijeli i na parajezik, odnosno na neverbalnu nadopunu govora. Zamuckivanje u govoru, glasovi na „aaa“ ili naglasak samo su neki od mogućih indikatora elemenata vokalizacije koji nisu nužno uključeni u fonološki opis govora.

I na kraju kronemika je istraživanje o korištenju vremena u komunikaciji. Vrijeme je veoma važan dio neverbalne komunikacije koji najčešće niti ne primjećujemo, a daje nam odgovor na to je li netko dosadan, žuri li se nekom, poštuje li nas i slično (Markota, 2017).

2.2. Kako šaljemo, a kako primamo neverbalne signale

Oko nas postoje ljudi koji se lako uklope u bilo kojem god društvu da jesu, socijaliziraju, ulaze u spontane interakcije s drugima, s lakoćom se upoznaju s drugim nepoznatim osobama, dok s druge strane postoje introverti kojima je teško biti u njima neprirodnoj situaciji, ne znaju uzvratiti osmijeh, djeluju bezosjećajno i jednostavno ne znaju izraziti svoje osjećaje.

Umijeće i vještina neverbalne komunikacije dio je društvene kompetencije. Neki će pojedinci vješto baratati neverbalnim znakovima i simbolima dok drugi neće. Neverbalnim znakovima prikazujemo sebe u svjetlu u kojem želimo da nas drugi vide, a koristimo ih kako u privatnom životu tako i u profesionalnom životu (Knapp, Hall, 2010). Vještina je ovo koju koristimo svakodnevno i ima veliki utjecaj na sve što radimo, na sve što želimo postići i u krajnjoj liniji sagraditi sebe kao osobu koja se predstavlja na određen način (Knapp, Hall, Terrence, 2007).

Osoba treba uočiti karakteristike drugih kako bi ih protumačila ispravno. To može uključivati fizički izgled kao što su odjeća i frizura te neverbalna ponašanja. Ponekad je opažanje samo po sebi važna stvar, neovisno o bilo kakvim interpretacijama. Međutim, vještina društvene komunikacije ne počiva samo na neverbalnim znakovima. Ljudi također trebaju shvatiti verbalna značenja, a zatim integrirati verbalne i neverbalne znakove kao što su sarkazam i šala. Vještina povezivanja lica s osobom isto je nešto što često koristimo kao i prepoznavanje glasa. Ljudi trebaju razumjeti i određene društvene kontekste i uloge, kako se ponašati u nekoj situaciji, tko smo mi, a tko je osoba s kojom komuniciramo (na primjer, u odnosu profesora i studenta) i kakve to posljedice za sobom donosi.

Mnoga pitanja o neverbalnoj komunikaciji kao i u području primanja i slanja neverbalnih znakova i simbola i dalje su ostala neodgovorena. Pojedinci kao društvena bića mogu razviti vještinu komuniciranja veoma dobro. Učenje iskazivanja emocija, opažanje i čitanje neverbalnih znakova koje nam netko šalje, poznavanje međuljudskih odnosa i kako se postaviti pred nekim drugim samo su neka od obilježja dobrog komunikatora.

3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U SUSRETU S NEPOZNATIM OSOBAMA

Roditelji često vole reći djeci: „*I nipošto nemoj razgovarati s nekim koga ne poznaješ*“. No je li to u svijetu u kojem živimo, odraslom i neotkrivenom moguće? U doba globalizacije i tehnološkog napretka upoznajemo i susrećemo se s toliko različitih, nama nepoznatih ljudi, sa strancima različite kulture, ponašanja ili izgleda. Upoznavanje ili susret sa strancem neizbježna je situacija i u današnje vrijeme toliko česta da neki pojedinci čak teže tomu da upoznaju što je više moguće ljudi kako bi uspostavili poslovni kontakt, postali prijatelji ili možda zatražili neku uslugu. Stranci su svuda oko nas: u tramvaju, na fakultetu, u restoranu, trgovini i drugim društvenim prostorima.

3.1. Govor tijela u susretu s neznancem

I prije nego upoznate neku osobu, vaš govor tijela govori mnogo o vama. Za stvaranje dojma o nekoj osobi, koja se nalazi u istoj prostoriji kao i vi, potrebno je samo nekoliko sekundi. Broj mjesta na kojima komuniciramo svjesno je ili nesvjesno neograničen. Svako od tih mjesta percipiramo na određen način, a kada jednom upoznamo okolinu na određen način, tada i ponašanje možemo prilagoditi situaciji. Poruke koje šaljemo utječu na percepciju tuđe okoline, pa stoga slobodno možemo zaključiti kako okolina utječe na nas koliko i mi na okolinu (Knapp, Hall, 2010).

U neverbalnoj komunikaciji posebno treba obratiti pažnju na to jesu li znakovi koje netko odašilje namjerni ili nenamjerni (Knapp, Hall, 2010). Doista se može dogoditi da nekih od znakova koje šaljemo nismo ni svjesni. Zbog toga je važno poznavati kontekst i situaciju u kojoj se nalazimo te gledati skupinu znakova, a ne samo pojedini znak kako ne bi došli do pogrešnog zaključka. Upotrebljavaju li ljudi doista neke verbalne i neverbalne strukture s namjerom, misleći o njima ili su to jednostavno spontana ponašanja koja iznosimo nesvjesno? U svakom slučaju treba pomno razmisliti o svim mogućim elementima pa tek onda procijeniti i zaključiti (Pease, Pease, 2008). Prema Hall i Knappu gotovo je nemoguće poslati neverbalnu poruku koju zatim drugi ne interpretiraju ili ne reagiraju na nju (Knapp, Hall, 2010). Ako ste i odlučili biti neutralni ili bezlični, osoba može zaključiti kako ste tužni, pod stresom, kako vam je neugodno, da ste rezervirani ili jednostavno povučeni.

Kada se nalazimo u društvenim prostorima, tada naš pogled usmjeren prema nekome traje nešto duže nego što bi trajao da se nalazimo u nekom javnom, nepoznatom prostoru. Na javnim mjestima pogled traje otprilike jednu sekundu. Kontakt očima veoma je važan i jedna je od prvih stvari koje ćemo primijetiti na nekome. Tako se može zamijetiti kako ljudi često izbjegavaju bilo kakav kontakt očima kada se nalaze u njima nepoznatim situacijama kako ne bi privlačili pažnju ili kako bi nešto sakrili. Ovisno o situaciji, pogledom će se gledati određeno mjesto na tijelu druge osobe pa je zato kod upoznavanja stranca pogled vjerojatno usmjeren prema području okruženom trokutom između očiju i vrha čela (Slika 2). Tek kasnije, ako situacija to dopušta, pogled se spušta na područje između usta i očiju (Webster, 2016).



Slika 2. Poslovni pogled

Izvor: http://www.profitmagazin.com/izdanja/broj_062.451.html

Mehrabian je ustanovio kako na okolinu koja nas okružuje često reagiramo emocionalno. Propitivao je i je li se pojedinac u danoj situaciji osjećao dominantno, uzbuđeno ili ugodno iz čega se može zaključiti kako će se neki ljudi na novim i iznenađujućim mjestima osjećati ponajprije uzbuđeno. Imat će želju upoznati i vidjeti što se sve nalazi u nepoznatoj okolini u kojoj se nalaze (Knapp, Hall, 2010). Neke osobe na mjestima gdje su gužve - kao što je vlak, dizalo ili tramvaj - izbjegavaju kontakt očima i pokušavaju se što manje micati kako bi ostvarile određeni osobni prostor koliko god je to moguće. Lica su im bezizražajna, a stav ukočen (Webster, 2016). Udaljenost između nekoga ili nečega možemo podijeliti na dva dijela: fizička

udaljenost i psihološka udaljenost. Fizičku udaljenost čine prostori kao što su dva kata ili dvije udaljene kuće dok psihološku označuje prostor kojeg je odredilo dvoje ljudi kako bi se držali nekog međusobnog razmaka. Postoje situacije kada i jesmo blizu nekoga, ali to ne doživljavamo kao blizinu. Primjer su stolice na kolodvoru na kojima sjedimo kada čekamo vlak.

Stranci započinju razgovor na većoj udaljenosti nego poznanici koji su nešto manje udaljeni od svojih prijatelja. Metar i dvadeset do dva i pol metra od tijela naziva se društvena razdaljina koja se primjenjuje kada stojimo pokraj nekog stranca. Ljudi će se često osjećati neugodno ako netko uđe u njihov osobni prostor, kao što je to manje poznata osoba (Webster, 2016). Distanca i pogled možda jesu neke od značajki neverbalnog komuniciranja koje najprije primijetimo, ali zaboravljamo osjetilo dodira. Dodir je sam po sebi želja koju pojedinac ima cijeloga života. Samo jedan jedini dodir može promijeniti i popraviti nečije raspoloženje, pa čak i ako je to dodir nekog stranca. Moć dodira je toliko jaka da se nakon njega možemo osjećati pozitivnije, njime izražavamo suosjećanje ili podršku, sviđanje ili njime možemo prenijeti toplinu. Taj isti dodir može na nas djelovati i negativno kao što se to događa u gužvi, no ne mora značiti da je uvijek tako. Kao što je već ranije rečeno, neverbalne znakove moramo promatrati iz nekoliko perspektiva i interpretirati cijelu skupinu simbola, znakova i drugih elemenata. Na *Sveučilištu DePauw* u Indiani 2006. godine proveden je zanimljiv pokus koji je pokazao kako pojedinac može prepoznati različite emocije na temelju tek jednog dodira stranca (Webster, 2016).

I kretanje rukama i nogama veoma su bitni elementi komunikacije. Način na koji držimo ruke i noge odaju nam je li netko ekstrovert ili introvert, je li opušten ili napet. U nepoznatom prostoru najprije ćemo postaviti neke prepreke između sebe i drugih kao što su torbice, aktovke, prekrižene ruke. Istovremeno prekrižene noge i ruke odašilju nam poruku kako je osoba na posebnom oprezu i nikako se ne osjeća ugodno. Upiranjem koljena za vrijeme sjedenja ili upiranje stopalom u određenom smjeru pokazuje da pojedinac vrlo vjerojatno razmišlja o nečemu drugome. Isto tako stopala ili koljena mogu biti okrenuta prema izlazu što bi značilo da pojedinac želi otići. U noćnom izlasku vjerojatno će osobe oba spola koristiti nešto drugačije neverbalne znakove, iako se radi o neznancu. Možda će željeti privući osobu drugog spola pa će žena primjerice zbaciti kosu, a muškarac će zauzeti kaubojski stav ili stajati uspravno kako bi pokazao dominantnost (Boyes, 2009).

U komunikaciji često nastojimo smanjiti neizvjesnost. Komunikacija sa strancima uključuje relativno veće stupnjeve neizvjesnosti, a postoje poteškoće u predviđanju odgovora stranca pa stoga doživljavamo nesigurnost u odnosu na strančeve stavove, osjećaje i uvjerenja. Nismo ni uvijek sigurni hoćemo li moći objasniti njegovo ponašanje i pročitati sve što nam želi reći.

Motivacija da smanjimo neizvjesnost veća je kada očekujemo daljnju interakciju s tom osobom i ako mislimo da s njom možemo podići odnos na stepenicu više – postati poznanici, prijatelji, suradnici (Gudykunst, Yun Kim, 1995).

Kada na ulici prolazimo kraj nepoznate osobe često će se dogoditi da oborimo pogled k zemlji kako bi ih na određen način izbjegli. Udaljene jedna od druge dva i pol metra, osobe će oboriti pogled sve dok se ne mimoiđu jedna s drugom te će nastaviti hodati i time pokazati da ne predstavljaju nikakvu prijetnju. Ova gesta koristi se kada ne želimo uvrijediti drugu osobu. Možda će nam se dogoditi da nam stranac prilazi i započinje razgovor, a mi ćemo samo pognuti glavu, gledati u prozor ili pod i šutke se okrenuti. To bi bio znak da se želimo izvući iz razgovora ili ne želimo uopće razgovarati (Webster, 2016).

Postoji niz očekivanja i nenapisanih pravila o tome kako bi se razgovori između stranaca trebali odvijati. Ta pravila nisu univerzalna, ali nikako ne bismo smjeli zanemariti da ipak negdje postoje. Mnoga od njih ovise o čimbenicima koji su izvan vaše kontrole, kao što su dob, spol, kultura, religija i slično. Također sve ovisi o državi, gradu, pa čak i o susjedstvu u kojem čovjek djeluje i živi.

3.2. Kulturološke razlike

U knjizi objavljenoj 1872. godine *The Expression of the Emotions in Man and Animals* Charles Darwin je izdvojio šest univerzalnih izraza lica koji postoje na cijelom svijetu, a to su iznenađenje, sreća, tuga, gađenje, strah i gnjev. To su izrazi koji se istovremeno mogu pojaviti kao mikroizrazi, izrazi koje kod mnogih ljudi možemo uočiti na djelić sekunde. Iako se istraživanje na početku nije smatralo relevantnim danas je itekako dobro prihvaćeno i potvrđeno mnogim drugim istraživanjima (Webster, 2016).

Odlučite li se krenuti na put u drugu državu ili kontinent važno je prije svega upoznati se s kulturom na stranom području. U različitim kulturama potrebno je različito se ponašati i posebnu pažnju obratiti na neverbalnu komunikaciju: znakove, simbole i geste. Sva komunikacija odvija se između ljudi koji imaju različit stupanj međusobnog poznavanja.

U većini kultura izravno zurenje smatra se nepristojnim i uvredljivim dok u drugima može imati seksualno značenje. Nekad ćete doživjeti da vas pojedinci u stranim zemljama uopće ne gledaju u oči jer će to smatrati nepristojnim. Ljudi u Grčkoj vole gledati druge u oči, ali i vole i žele da

drugi i njih gledaju. Ako ih ne gledate u oči smatrat će da ih ignorirate i da niste zainteresirani za njih. Isto tako, Arapi vole gledati jedni druge u oči i većinu vremena razgovora imat će direktan pogled prema vama (Webster, 2016). Nasuprot tome, u Aziji, a posebno Japanu, zurenje će prepisati nepristojnom i zastrašujućem ponašanju. Muslimanke će posebno paziti na to da pogled ne podižu prema muškarcima (Boyes, 2009).

Dodirivanje je namjerni tjelesni oblik koji može imati više značenja i u svakoj kulturi gleda se različito. Pripadnici oba spola često se pozdravljaju poljupcima ili rukovanjem. U južnjačkim kulturama dodirivanje je nešto češće nego li je to u Velikoj Britaniji ili Sjevernoj Americi. I u mnogim arapskim zemljama normalno je dodirivanje na poslu i primanje kolega kako bi ih se vodilo. U Koreji, Kini i na Filipinima prijatelji će šetati držeći se za ruke, otvoreno pokazujući naklonost, iako to nije slučaj u drugim azijskim zemljama kao što je primjerice Japan. U Japanu je to nešto drugačije. Što je više moguće osobnog prostora zadržati, zadržat će, osim ako se ne radi o gužvi gdje su prisiljeni na koji slučajni dodir (Boyes, 2009).

Kada se upoznajemo s nekim strancem važno je obratiti pažnju i na rukovanje. Hoćemo li se rukovati desnom ili lijevom rukom? U pravilu rukujemo se desnom rukom, dok se rukovanje lijevom smatra uvredljivim (Boyes, 2009).

4. TUMAČENJE VIDENOG U NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI

Neverbalna komunikacija igra važnu ulogu u tome kako prenosimo značenje i informacije drugima, te kako tumačimo radnje drugih tijekom razgovora. Susret s neznancima uvijek predstavlja neki novi izazov. Situacije su to u kojima upoznajemo sebe, ali i druge kako reagiraju na nas. U nastavku ćemo vidjeti kako su samo neke od situacija i eksperimenata zanimljive i vrijedne razmišljanja o postupcima prilikom sljedećeg susreta s nepoznatim.

4.1. Zrcaljenje

Kako bi uspostavili dobar odnos s nekim i zadržali ga, možemo koristiti proces koji je poznat pod nazivom „zrcaljenje“. Zrcaljenje je tehnika ponavljanja i reflektiranja pojedinih poza, gesti i simbola druge osobe. Vjerojatno ćete u nepoznatom prostoru gdje ste po prvi puta i ne znate kako se točno ponašati preuzeti i početi ponavljati ono što rade i drugi. No zrcaliti nije lako. Prije svega moramo voditi brigu o tome da budemo suptilni i da ne privlačimo previše pažnje jer ne treba zrcaliti sve točno onako kako radi netko drugi. Kako bi vama bilo da zamijetite da neki stranac pored vas oponaša baš sve što vi radite? U prvi mah možete zrcaliti samo jedan dio tijela kao što je na primjer držanje nogu, a tek kasnije položaj ruke i tako dalje. Često nismo ni svjesni da oponašamo druge nepoznate osobe iz prostorije, ali to nije ništa čudno (Webster, 2016).

4.2. Eksperiment osmijeha

Osmijeh je znak opuštenosti i sreće diljem svijeta i jedna je od šest osnovnih gesta koje prepoznamo. Djeca se smiju u majčinoj utrobi dva mjeseca prije nego što se uopće rode kako bi kasnije mogle navesti ljude da se brinu o njima. Ona se mogu smijati iskreno, ali i lažno. U jednom od psiholoških eksperimenata koji je proveden s trideset petero desetmjesecne male djece pokazalo se da se strancu mogu smiješiti bez korištenja mišića u području očiju. To nam govori kako se malo dijete lažno smijao. Kada se u blizini pojavila majka, dijete se počelo smijati iskreno i sa zadovoljstvom (Webster, 2016).

Osmijesi mogu biti različiti, različitog karaktera i namjene. Nekad se smijemo iskreno, a nekad jednostavno prikrivamo svoje prave osjećaje. Na kolodvoru kada žurite i slučajno putnom

torbom udarite nepoznatu osobu, vjerojatno ćete joj se ispričati i nasmiješiti. No to ne znači da će ta osoba reagirati isto, nego će vas vjerojatno pogledati mrko i ljutito otići. Postoje različite situacije i reakcije kako će dvoje stranaca reagirati. Mnogi čimbenici će utjecati hoćete li se nekome nasmiješiti ili to jednostavno izostaviti.

Ugurate li se zadnji u prenatrpano dizalo, vjerojatno ćete izbjegavati bilo kakav kontakt očima, ali ćete se pognute glave nasmiješiti kako bi se svima na neki način ispričali jer su se radi vas još više stisnuli. Isti taj neiskreni smiješak koristit će se više puta u danu, pogotovo ako živite u gradskom okruženju gdje često nailazite na velike gužve (Webster, 2016).

4.3. Studija upadanja na teritorij

Russo je proveo dvogodišnju studiju upadanja na teritorij studentica koje su same sjedile u knjižnici fakulteta. Studija je uspoređivala odgovore onih koji su napadnuti i slične skupine koja nije bila napadnuta. Korišteno je nekoliko različitih tehnika invazije: sjedenje uz ispitanice, preko puta njih i tako dalje. Najbrže se digla osoba i otišla čiji je okidač bio trenutak u kojemu je istraživač sjeo pored nje i približio stolicu. Drugi istraživači kažu da muškarci osjećaju više stresa zbog frontalnih invazija, dok žene nepovoljnije reagiraju na invazije u njihovoj blizini. Nakon otprilike 30 minuta, pomaknulo se oko 70 posto ljudi kojima je Russo prišao na udaljenost od 0,3 metara.

Iz Russove studije razvio se čitav vokabular obrane. Na primjer, obrambeni i uvredljivi prikazi uključivali su upotrebu položaja, držanja i geste. Položaj se odnosi na mjesto u prostoriji: pridošlica u prostoriji drugačije će tumačiti situaciju ako je druga osoba odabrala kutnu poziciju, a ne onu u sredini sobe. Držanje će s druge strane otkriti pokazuje li osoba da želi biti vlasnik nekog prostora. Geste se mogu koristiti za označavanje prijemčivosti ili odbijanja komunikacije, kao što su na primjer neprijateljski pogledi, okretanje ili naginjanje te blokiranje šakama ili rukama (Knapp, Hall, Terrence, 2007).

5. ZAKLJUČAK

Kažu da je prvi dojam najvažniji i da se prema njemu odvija sva daljnja komunikacija i druga interakcija. Za prvi se dojam nema puno vremena, pa je stoga važno obratiti pažnju na to kako se ponašamo kada izlazimo izvan svoja četiri zida. Svuda oko nas susrećemo strance i često ulazimo u nama nepoznate prostore gdje se ponašamo na specifičan način. Neverbalni znakovi koje netko šalje razlikuju se od osobe do osobe, a mi ih trebamo naučiti i znati prepoznati. Na neverbalnu komunikaciju utječu različiti čimbenici - od okoline do izgleda govornika, boje kože, gesti, navika kao što je pušenje, stil odijevanja, ton glasa i slično. Ona ima funkciju nadopunjavanja verbalne komunikacije koja čini samo mali dio naše pojave.

Neverbalna komunikacija počela se detaljnije istraživati kasnije od očekivanog, iako postoji od kada postoji i ljudski rod. Iz svakog pojedinog dijela istraživanja još se mnogo toga može otkriti jer je svatko od nas drugačiji. Nitko nikada neće u potpunosti reagirati jednako kao netko drugi. Svaki neverbalni znak, simbol ili gestu valja čitati zasebno, a zatim ih sve grupirati kako bi se poruka pravilno interpretirala.

Naše tijelo govori puno, ono nikad ne miruje i ne šuti. Čak i kada pomislite da ne šalžete nikakve znakove, itekako ih šalžete i netko će ih možda zamijetiti. Ponekad možda zaboravimo na stopala, pokret glavom, okretanje očima, pokrete rukama ili neku drugu kretnju koja otkriva kako se osjećamo i što mislimo u tom trenutku. Promatrajući ljude u tramvaju, u vlaku, na hodniku škole, u liječničkoj ordinaciji, može se zamijetiti kako nam svi ti stranci i nisu više toliko stranci. Moć neverbalne komunikacije toliko je jaka da nam može otkriti mnoge stvari kojih ni sami nismo svjesni, ali kad jednom počnemo zamjećivati shvatimo kako nije sve tako crno i bijelo.

U 21. stoljeću strance susrećemo na nezamislivo mnogo mjesta, od susjedstva, mjesta studiranja i posla do *online* platformi. Teško ćemo izbjeći susret s osobama koje po prvi puta susrećemo jer tek jedan običan razgovor za posao donosi vam baš to. Svatko se može smatrati strancem, a pojedinac se u takvom okruženju snalazi kako najbolje zna. Općenito govoreći, pojedinac želi svoj osobni prostor i određenu distancu od osobe koju ne poznaje. Izbjegavanje pogleda očima, dodira te barijere rukama, nogama i predmetima samo su neke od značajki koje možemo zamijetiti u nepoznatoj situaciji. Stranci su i oni koje susrećemo u drugim kulturama, izvan granica naše zemlje gdje moramo poštivati određena pravila i norme ponašanja kako ne bismo nekoga uvrijedili ili izazvali pomutnju.

Komunikacija s drugima uključuje predviđanje njihovih odgovora. Kada komuniciramo s nekim poznatim obično smo sigurni u svoje iščekivanje. Nasuprot tome, kada komuniciramo sa strancima, svjesniji smo raspona njihovih mogućih odgovora i nesigurnosti naših predviđanja. Različiti su pokusi i eksperimenti koji su se proveli do danas, a govore nam o tome kako čovjek točno zna prepoznati kako se ponašati u društvu nekog stranca, kako reagirati, koliko nekome dati sebe ili mu ne dati ništa i predstaviti se lažno. Već od malih nogu znamo kako se ponašati i kako komunicirati s drugima, bili oni nama poznanici ili pak potpuni stranci.

Neverbalnu komunikaciju potrebno je učiti iz dana u dan. Sve ono što danas znamo o njoj vjerojatno će se s vremenom produbljivati i uvelike će pomoći u daljnjem razumijevanju stranaca i kako se ponašati u nepoznatim prostorima. Kako bi komunikacija bila uspješna važno je uključiti kontekst, skupinu znakova i na kraju metodu opažanja jer govor tijela otkrit će mnogo više nego sam jezik.

SAŽETAK

Neznanci su svuda oko nas, viđamo ih na ulici, u školi i na fakultetu, u javnom prijevozu i na mnogim drugim mjestima. Ne postoji osoba na ovom svijetu koja bi mogla reći kako nikada nije imala interakciju s nekim koga ne poznaje. Živimo u vremenu kada su susreti s neznancima neizbježni za mnoge od nas. Kako se ponašamo kada se nađemo u jednoj od takvih situacija, kako reagiramo i koje to sve neverbalne znakove, geste i simbole šaljemo drugima? Odajemo li uistinu nepoznatim osoba mnogo više o sebi nego li smo svjesni, kao i oni nama? Na temelju pročitane literature rad se bavi neverbalnom komunikacijom u interakciji s nepoznatim osobama u interkulturalnom okruženju.

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, neznanci, interakcija

SUMMARY

Strangers are all around us, we see them on the street, at school, on public transport and in many other places. There is no person in this world who could say that she has never interacted with someone she does not know. We live in a time when meeting strangers is an inevitable situation for many of us. How we behave when we find ourselves in one of such situations, how we react and what non-verbal signs, gestures and symbols we send to others. Do we reveal to truly unknown persons much more about ourselves than we are as aware as they are to us? Based on the literature, the paper deals with nonverbal communication in interaction with strangers in an intercultural environment.

Key words: nonverbal communication, strangers, interaction

LITERATURA

1. Boyes, C. (2009) *Jezik tijela*. Zagreb: Kingen d.o.o.
2. Brajša, P. (1993) *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine
3. Burić Moskaljov, M. (2014) *Poruke bez riječi, Umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb: TIM press
4. Gudykunst, W., Yun Kim, Y. (1995) „Komuniciranje sa strancima: pristup interkulturalnoj komunikaciji“, Bridges Not Walls , ur. John Stewart, 6. izdanje, New York, preuzeto: 10. travnja 2022.
5. Knapp, M., Hall, J. (2010) *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada slap
6. Markota, K. (2017) „Neverbalna komunikacija“ <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin%3A1282/datastream/PDF/view>, pristupljeno: 8. travnja 2022.
7. Pease, A., Pease, B. (2008) *Velika škola govora tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga d.o.o.
8. Pekas, T. (2019) „Neverbalna komunikacija“, Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel <https://repozitorij.oss.unist.hr/islandora/object/ossst%3A447/datastream/PDF/view>, pristupljeno: 8. travnja 2022.
9. Webster, R. (2016) *Govor tijela brzo i lako*. LEO-COMMERCE d.o.o.

Internetski izvori:

1. „Strangers reach mutual understanding through talking, asking questions, not from non-verbal cues“ (2016), sciencedaily.com, <https://www.sciencedaily.com/releases/2016/06/160608142946.htm> , pristupljeno 11. travnja 2022.
2. „Verbal and Nonverbal communication“ (2022), sagepub.com, https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/104775_book_item_104775.pdf , pristupljeno 8. travnja 2022.
3. Glaser, T. (2022) „Conflict Research Consortium, Summary of „Communicating With Strangers: An Approach to Intercultural Communication“. Beyond Intractability, <https://www.beyondintractability.org/artsum/gudykunst-communicating> , pristupljeno: 10. travnja 2022.

4. Lapakko, D. (2007) „Communication is 93% Nonverbal: An Urban Legend Proliferates“, Minneapolis, Department of Communication Studies Augsburg College <https://cornerstone.lib.mnsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=ctamj> , pristupljeno: 10. travnja 2022.
5. Haas, S. (2018) „6 Tips for Talking to Strangers, According to a Travel Psychologist“, The Points Guy, <https://thepointsguy.com/news/6-tips-for-talking-to-strangers-according-to-a-travel-psychologist/> , pristupljeno: 8. travnja 2022.

POPIS SLIKA

Slika 1. Klasifikacija neverbalne komunikacije	5
Slika 2. Poslovni pogled.....	9