Neverbalna komunikacija i izrazi lica.

Kocman, Anja

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:111:240531

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

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

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
HRVATSKI STUDIJI
UNIVERSITY OF ZAGREB
CENTER FOR CROATIAN STUDIES

Repository / Repozitorij:

Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies

zir.nsk.hr

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
HRVATSKI STUDIJI

Anja Kocman

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA I IZRAZI LICA

Završni rad

Zagreb, 2019.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
HRVATSKI STUDIJI
ODSJEK ZA KOMUNIKOLOGIJU

Anja Kocman

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA I IZRAZI LICA

Završni rad

Mentor: prof. dr. sc. Danijel Labaš

Zagreb, 2019.

Sadržaj

Uvod 1
1. Neverbalna komunikacija 2
1.1 Položaji tijela 3
1.2 Gestikulacije rukama 4
1.3 Kulturološke razlike 6
1.4 Izražavanje privlačnosti i privrženosti 8
2. Izrazi lica 9
2.1 Signali očima i obrvama 9
2.2 Laganje 12
Zaključak 13
Popis korištenih izvora 14

Uvod

Komunikacija je dio našeg svakodnevnog života te se njome služimo u svakom trenutku, bilo namjerno ili slučajno. Ono što ne govorimo riječima, naše tijelo govori umjesto nas. Taj proces nazivamo neverbalnom komunikacijom. Albert Mehrabian otkrio je zanimljivu činjenicu kako neverbalna komunikacija zauzima čak 55 posto ukupne komunikacije, ton glasa 38 posto, a izgovorene riječi samo 7 (Pease, 2008: 23). Vodeći se tim saznanjem lako dolazimo do zaključka da je ono što kažemo manje važno od načina na koji to kažemo. Poznavanje govora tijela vrlo se često pokazalo kao izuzetno korisno u komunikaciji s drugima budući da na temelju neverbalne komunikacije sugovornika možemo zaključiti kakav odnos ima prema nama, što osjeća prema nama, kako se osjeća u našoj prisutnosti te kako nas doživljava kao osobu. Imajući to na umu, lakše prilagođavamo svoje ponašanje prema nekome te unosimo promjene u odnos ukoliko primijetimo da su potrebne. Stoga bismo mogli reći kako neverbalna komunikacija poboljšava društvenu interakciju.

Budući da govor našeg tijela često odaje više informacija nego naše riječi, uloga neverbalne komunikacije može biti zamjenjivanje, mijenjanje ili naglašavanje verbalne. Katkad je dovoljna jednostavna gesta da bi shvatili što nam osoba želi poručiti, dok je ponekad potrebno dodati neverbalne znakove uz riječi kako bi bolje naglasili emociju i važnost onoga što želimo reći.

Cilj ovog rada je usporediti različita viđenja neverbalne komunikacije, pokazati važnost njene prisutnosti te kako je prepoznati i savladati.

U prvom ćemo dijelu rada pojasniti što je neverbalna komunikacija, kako se interpretira kroz položaje tijela i gestikulacije, ali i na koje kulturološke razlike bi valjalo pripaziti kod promatranja govora tijela. U drugom ćemo dijelu rada pažnju usmjeriti na izraze lica i pojasniti koju važnost imaju signali očima, ali i kako prepoznati laganje na temelju ljudskih ekspresija lica.

1. Neverbalna komunikacija

Geste, pokreti rukama, ton glasa i držanje tijela samo su neki od segmenata po kojima možemo prepoznati kakvu nam zapravo informaciju prenosi neka osoba. Ponekad će se informacije koje smo primili ovim putem kositi s onima koje smo dobili verbalnim putem, no to je samo pokazatelj koliko osoba zaista želi da saznamo istinu. Jezik našeg tijela zapravo je jezik našeg uma. Geste, pokreti i ostali segmenti pojavljuju se uglavnom dok govorimo, no oni mogu poslužiti i kao zamjena za riječi (Boyes, 2009: 9). Osim gestikulacije, ono na što podjednako treba obratiti pažnju jest osobni prostor. Različiti ljudi u različitim kulturama imaju različitu percepciju osobnog prostora, stoga ćemo možda u isto vrijeme prema nekome ispasti nametljivi, a prema nekome hladni i nepristojni. O osobnom prostoru i zonama razmaka govori i Allan Pease (2002: 22) te tvrdi kako ih treba poštivati budući da su odeđene kulturom. Edward T. Hall u svojoj je knjizi *The silent Language* (1959) definirao područja u kojima ljudi djeluju i kako izražavaju emocije uzimajući u obzir društveni kontekst, odnosno svoj status u društvu.

Kod neverbalne je komunikacije također važan i dodir. Haptika unutar neverbalne komunikacije istražuje koji su učinci dodira tijekom komunikacije te kako dolazi do njih. Nadopuna razgovoru je parajezik, odnosno ton glasa i način na koji se nekome obraćamo. Cjelokupna neverbalna komunikacija može nam biti od velike pomoći. Poznajući ju možemo doći do zaključaka kome vjerovati, a kome ne. Isto tako, može nam pomoći da postanemo bolji komunikatori (Boyes, 2009: 12).

Danijel Labaš (1999: 70) navodi kako je neverbalna komunikacija jača te učinkovitija od verbalne, budući da riječi nisu dovoljne kako bi ispunile međusobnu ljudsku komunikaciju. Neverbalna komunikacija izražava ono što zaista u tom trenutku doživljavamo, čak i kada to isto ne možemo izraziti govorom.

1.1 Položaji tijela

Govor našeg tijela može nam uvelike pomoći u razumijevanju drugih, ali i samih sebe. Postoje dva skupa položaja tijela koje zovemo otvoreni i zatvoreni govor tijela. Primjerice, ako smo nečime ugroženi, velika je vjerojatnost da ćemo svoje tijelo pokušati „zatvoriti“ tako da prekrižimo ruke i noge. Ograničeni pokreti, napetost u ramenima, prekrižene ruke ili noge, gledanje u pod, sve su to simptomi zatvorenog položaja tijela kojeg su ljudi skloni koristiti i kada lažu. Uobičajena kretnja prekriženih ruku jedna je od najpoznatijh gesta koja označava zatvorenost ili negativno raspoloženje (Pease, 2002: 65). S druge strane, otvarajući se svojim tijelom prema sugovorniku pokazujemo da nam je u toj situaciji ugodno. Stoga ljudi u otvorenom položaju tijela ne postavljaju „prepreke“ rukama već se izlažu osobi. Geste ruku i nogu pritom će biti slobodne (Boyes, 2009: 24).

Držanje tijela se kod ljudi može mijenjati ovisno o njihovom raspoloženju te odnosima s drugim ljudima. Nije nepoznanica da se ljudi koji se osjećaju samouvjereno drže uspravno, dok se oni koji su sramežljivi obično drže pognute glave ili spuštenih ramena. Postoje i brojna istraživanja koja su dokazala da samo držanje i hodanje uspravno može pomoći depresivnim ljudima ili ljudima niskog samopouzdanja da se osjećaju bolje. Međutim, stajanje uspravno, ali usiljenog držanja tijela može dovesti do zaključka da su ljudi napeti ili defenzivni, a ruke na boku mogu biti pokazatelj agresivnosti. Žustro i uspravno hodanje uzdignute glave pokazatelj je samosvjesnosti. Isto tako, način na koji ljudi sjede može mnogo toga reći o njihovom karakteru (Boyes, 2009: 60).

James Borg u svojoj knjizi *Govor tijela* (2009: 117) spominje kako ruke na leđima ne predstavljaju skrivanje, već osjećaj sigurnosti jer je tijelo izloženo. Zapravo se pokazalo kako mnogo ljudi koristi upravo ovaj stav kako bi dokazalo svoju superiornost. Međutim, drži li jedna šaka na leđima zapešće, moguće je kako je to pokazatelj nervoze. Isto tako, jedan od pokazatelja želi li osoba uopće voditi razgovor s drugom osobom jesu njena stopala. Naime, autor ističe kako okretanje stopala u suprotnu stranu znači kako se od te situacije i osobe želimo što prije maknuti, dok stopala usmjerena prema toj osobi znače da ju slušamo i vodimo taj razgovor sa zanimanjem. Ako se dogodi da sugovornik sjedi prekriženih nogu sa stopalima okrenutim od druge osobe, to bi moglo označavati barijeru. Vjerojatno smo i sami svjesni pokreta dok sjedimo, a kojom želimo drugoj osobi dati do znanja da želimo završiti razgovor i da nam se žuri; hvatamo se za rukohvat ili spuštamo

ruke na koljena kao znak da planiramo ustati. Ponekad neprepoznavanje ovih znakova može izazvati nervozu ili razdražljivost kod druge osobe.

Ono što je bitno naglasiti jest da pojedine geste ne smijemo promatrati odvojeno, već u kombinaciji s ostalim položajima tijela kako ih ne bi pogrešno protumačili. Primjerice, prekrižene noge samo uz prekrižene ruke možemo protumačiti kao da postoji problem, dok samo prekrižene noge ne moraju nužno značiti da osoba postavlja barijeru. Ako osoba stoji s prekriženim rukama i nogama, postoji mogućnost da je zatvorena, ali i da joj je jednostavno hladno. Jedan način sjedenja većinom izražen kod muškaraca smatra se izuzetno iritantnim, a to je položaj u kojemu osoba drži ruke na potiljku, a jednu nogu prebačenu preko druge tako da je gležanj jedne noge na koljenu druge. Mnogi smatraju da ta gesta označava superiornost i pokušaj da se kod drugih izazove divljenje, no u većini slučajeva izaziva samo odbojnost (Borg, 2009: 148).

Allan i Barbara Pease (2008: 207) smatraju kako postoje četiri osnovna stajaća položaja. Prvi je „stav pozor“, koji je služben i poprilično neutralan budući da su noge i stopala skupljeni. Češće ga koriste žene nego muškarci, ali i ljudi koji se obraćaju nekome tko je na višem položaju od njih. Drugi stav su „raširene noge“ i njega više koriste muškarci koji čvrsto stoje nogama na tlu pokušavajući naglasiti svoju dominaciju i muževnost. Treći položaj je „noga u iskoraku“ koja objašnjava način na koji se težina prebacuje na kuk. Postoji mogućnost da tim položajem osoba zapravo otkriva svoje namjere, jer nogu usmjerava tamo kamo namjerava poći, a kada se nalazi u skupini ljudi tu istu nogu usmjerava prema osobi koju smatra najzanimljivijom. Posljednji položaj su „prekrižene noge“ čija značenja mogu varirati ovisno o kontekstu . Na primjer, kada se žena nađe u tom položaju dok stoji, stavljajući nogu preko noge, to može značiti ili da ne želi da joj itko prilazi ili jednostavno namjerava ostati tamo gdje jest. Muškarac tim položajem također želi poručiti da ne namjerava otići, ali i štiti svoju muževnost. Isto tako, u ovom položaju se mogu zateći i ljudi niskog samopouzdanja.

1.2 Gestikulacije rukama

Budući da u svakodnevnim situacijama najviše gestikuliramo rukama, nije čudno da su upravo one veliki pokazatelji emocija i ljudskih misli. Uzmimo za početak jednostavan primjer: šake. Boyes (2009: 103) tvrdi kako šake koristimo za mnogo uobičajenih stvari,

na primjer pozdravljanje. Prirodno je da ruke koristimo dok nešto govorimo. Naravno, dok je nekim ljudima prirodno koristiti šake tijekom svog obraćanja nekome, drugi to moraju uvježbati kako bi izgledali uvjerljivije.

Kako bi lakše mogli izvoditi zaključke na temelju ljudskog položaja šake, najprije bismo trebali proučiti dlanove. U knjizi *Govor tijela* Boyes (2009: 105) nam jasno daje do znanja kako su dlanovi okrenuti prema van znak dobrohotnosti i poštenja. Povezujući to s prošlošću, možemo zaključiti kako to dolazi od vremena kada su prazni otvoreni dlanovi bili pokazatelj da osoba nema oružja te da joj se može vjerovati. S druge strane, Boyes (2009: 106) tvrdi da dlanovi okrenuti prema dolje predstavljaju autoritet ili pokušaj dominacije. Allan i Barbara Pease (2008: 46) spominju Hitlera kao dobar primjer dominantnog vođe koji je uključivao dlan okrenut prema dolje u svom pozdravu. Boyes (2009: 52) tvrdi da su mirne ruke u obliku tornja znak obraćanja dominantnih osoba osobama nižeg statusa. Ta gesta često predstavlja samouvjerenost, ali ponekad i aroganciju. Ako su šake stegnute ispred osobe one mogu biti signal frustracije.

Ono što se često ističe kao negativna gesta rukama je skupljena šaka i uperen kažiprst. Mnogi ovu gestu koriste kako bi optužili nekoga, pa ona zbog toga i budi negativne osjećaje kod ljudi (Pease, 2008: 47). Osoba u politici koju se često može vidjeti kako koristi kažiprst je Donald Trump, koji tako želi skrenuti pažnju na sebe, važnost svojih riječi, ali i pokazati autoritarnost. Međutim, Trump također u svojim obraćanjima publici često koristi palac i kažiprst spojene dok je ostatak dlana otvoren. Budući da ova gestikulacija u većini zemalja znači da je nešto u redu, taj položaj upućuje na autoritet, ali nije toliko nasrtljiv (Pease, 2008: 47). Nadalje, ako osoba podigne prst dok njen sugovornik ili sugovornica govori, to može značiti da ga želi prekinuti jer ona ima nešto drugo važno što želi izreći (Boyes, 2009: 55).

Već smo prethodno spomenuli kako prekrižene ruke mogu odati dojam da osoba nije pristupačna, međutim važno je tu gestu gledati u kontekstu kako ne bismo pogrešno procijenili nečije razmišljanje. Što se tiče položaja u kojem suprotnim dlanovima stišćemo suprotne nadlaktice, on govori da se osoba ne osjeća sigurno te da ne vjeruje u potpunosti osobi koja joj se obraća. Nadalje, muškarci će se mnogo puta naći u situaciji gdje će jednom rukom obuhvatiti zapešće te time prekriti svoje međunožje za koje smatraju da im je „slaba točka“ (Pease, 2008: 98).

Allan i Barbara Pease (2008: 101) u svojoj knjizi spominju i zanimljivu gestikulaciju rukom pomoću šalice kave. Otkrivaju kako ako osoba drži šalicu uz drugu ruku i uz tijelo, nije dovoljno zainteresirana za sugovornikove ideje. Međutim, ako osoba drži šalicu dalje od svojeg tijela to vjerojatno znači da želi čuti što druga osoba ima za reći.

Mnogi različite geste mogu protumačiti na različite načine, no postoje i one koje znače isto u većini kultura. Uzmimo za primjer pokazivanje srednjeg prsta. Desmond Morris u svojoj nam knjizi (1985: 157) objašnjava kako ta gesta dolazi još od Rimljana koji su ga tada prozvali „nepristojnim prstom“ te se smatrao najvećom uvredom. U istu se svrhu srednji prst koristi još i danas. S druge strane, postoji mnogo različitih kultura u kojima se geste mogu protumačiti na načine koji nisu svima poznati. Autor tvrdi:

> Postoji doslovno na stotine raznih područnih kretnji pomoću šake, a svaka ima posebno lokalno značenje. To može izazvati velike zabune dok putujemo svijetom, ali do sada nitko nije napisao svjetski rječnik gesti koji bi pomogao putniku namjerniku (Morris, 1985: 160).

Gestikulacijom u različitim kulturama pozabavit ćemo se u idućem dijelu rada.

1.3 Kulturološke razlike

U ovome radu već je spomenuto kako različite kulture geste tumače na različite načine. Zanimljiva je činjenica kako nama potpuno uobičajene geste drugima mogu biti neobične, nepoznate, pa čak i uvredljive. Kunczik i Zipfel navode kako se govor tijela može naučiti, no on se razlikuje u različitim društvima. Tako mi zapravo neverbalnu komunikaciju tumačimo na temelju vlastitog iskustva odnosno emocionalnog stanja. „Neverbalna komunikacija ima to manje grešaka što je veće zajedničko iskustvo sugovornika, tj. što se više podudara srodni kodni sustav“ (1998: 19).

Uzmimo primjer iz knjige Allana i Barbare Pease (2008: 109): spoje li ljudi svoj palac i kažiprst u krug, smatrat ćemo da su pokazali znak „O. K.“, međutim u Rusiji, Brazilu ili Turskoj taj će isti signal označavati seksualnu uvredu, odnosno prozivanje nekog homoseksualcem. U Tunisu, Francuskoj i Belgiji ovaj će znak označavati beskorisnost, dok u Japanu označava novac. Sudeći samo po ovoj jednostavnoj gesti, treba razmisliti prije nego nekome iz nepoznate zemlje pokažemo određeni signal. Isto tako, podignut kažiprst i srednji prst dok je dlan okrenut prema unutra u Njemačkoj znači

pobjedu, u Francuskoj mir, u SAD-u broj dva, dok to u Britaniji, Australiji, na Novom Zelandu i Malti smatraju psovkom.

Nadalje, kod tumačenja raznolikih gesta na umu treba imati i razliku u godinama. Allan i Barbara Pease tvrde (2008: 111) kako šezdesetogodišnji Australac te šesnaestogodišnji Australac neće na isti način protumačiti istu gestu. Kao objašnjenje za to navodi se masovna raširenost američkih medija koju većinom gledaju mlađe generacije pa tako i sve više usvajaju američke načine gestikulacije i njihovo značenje.

Iako su ekspresije i izrazi lica u gotovo ~~u~~ svakoj kulturi jednaki, o čemu ćemo više govoriti kasnije, ipak postoje razlike u nekim drugim osnovnim gestama. Primjerice rukovanje i pozdravljanje, prema Allanu i Barbari Pease (2008: 113) u nekim su kulturama posve drugačiji. Amerikanci bi Nijemce mogli smatrati hladnima i distanciranima, jer će im oni ruku stisnuti samo jednom, dok su oni navikli osobi s kojom se upoznaju protresti ruku čak i do pet puta. Nadalje, Skandinavcima je običaj osobu u obraz poljubiti samo jednom, Francuzima dvaput, a Belgijanci, Arapi i Nizozemci uglavnom osobu poljube triput. Neke narode ovo bi moglo posve zbuniti kao što su Australci ili Amerikanci pa će se slučajno sudariti nosom. Japanci se, s druge strane, ne vole grliti, ljubiti ili biti u ikakvom tjelesnom kontaktu. Kod njih će se prije dogoditi naklon nego rukovanje.

Govorimo li o samoj gestikulaciji, narod koji slovi kao onaj koji najviše gestikulira rukama su Talijani. Oni vole držati pozornost mašući rukama, dok Britanci i Nijemci više vole biti smireni dok razgovaraju, pa pomalo i ukočeni (Pease, 2008: 114).

Još jedna zanimljivost kod različitih kultura je pljuvanje. Azijci i Japanci smatraju potpuno normalnim pljunuti ili otpuhati nešto što im smeta kroz nos, dok će se Europljani i zapadnjaci nad tom gestom zgražati. Europljani su navikli da nos ispuhnu u rupčić te ga pristojno vrate u džep, što će Azijcima biti u potpunosti nepojmljivo (Pease, 2008: 116).

Zbog ovih razlika često može doći do pogrešnog tumačenja nečije geste pa s time i do pogrešnog tumačenja neke osobe, te je stoga prije osuđivanja potrebno dobro promisliti o tome odakle osoba dolazi i koji su njeni običaji.

1.4 Izražavanje privlačnosti i privrženosti

Muškarci i žene svoju privrženost prema nekome najčešće ne mogu sakriti. Željeli oni to ili ne, neprestano šalju signale osobi koja im je privlačna. Carolyn Boyes u svojoj knjizi *Jezik tijela* (2009: 118) spominje kako žene imaju tendenciju koristiti više znakova kako bi muškarcu pokazale da su dostupne te da im je privlačan. Očekivano, oči su ženino najjače oružje te se njima koristi kako bi zavela muškarca, međutim time ćemo se više baviti u nekom od sljedećih dijelova našega rada.

Drugi signali koje žena može odašiljati muškarcu kako bi ostavila dojam da je slobodna su zabacivanje kose, pućenje i oblizivanje usana, pokazivanje zapešća ili zavodnički hod. Žena svoju kosu koristi kao dokaz da je mlada i privlačna provlačeći kroz nju prste ili ju zabacujući., Borg (2009: 199) tvrdi da kako su izložena zapešća također jedan od ženskih zavodničkih pokreta budući da je činjenica kako su to jedni od najerotičnijih dijelova tijela. Nadalje, ženin hod pokazuje njenu ženstvenost pa se tako „hod Marylin Monroe“ smatra privlačenjem pozornosti na način da žena u hodu ljulja kukove i pokazuje svoj ženstveni oblik. (Pease, 2002: 105)

Žena svojim položajem sjedenja također lako može odavati dojam da ju određena osoba privlači. Allan i Barbara Pease (2008: 291) tvrde kako je ženina usmjerenost koljena prema osobi kojoj je privržena jedan od indirektnih znakova da je spremna da joj ta osoba priđe bliže. Također, ispostavlja se da su isprepletene noge i sjedenje u prekriženom položaju muškarcima najprivlačniji sjedeći položaji. Žene u tom položaju skreću pozornost na svoje noge, ali mogu i drugim kretnjama dolaziti do izražaja. Primjerice, glađenje cipele ili njihanje cipelom na kraju stopala žene koriste kako bi zavele muškarce koji zapravo ni sami nisu svjesni zašto im taj ženin čin unosi nemir.

Muškarci svoju privrženost i privlačnost prema nekoj ženi izražavaju na malo drugačije i manje primjetne načine. Oni uglavnom čitaju primljene znakove više nego što ih sami šalju, međutim postoje poneki signali koje mogu odašiljati. Većinom oni podrazumijevaju geste koje upućuju na muževnost i dominaciju. Boyes (2009: 122) govori kako je kod muškaraca vrlo popularan „kaubojski stav“, odnosno stajanje s razmaknutim nogama i rukama na bokovima jer tako pokazuju međunožje, a samim time i svoju muževnost. Budući da je ženama privlačno kod muškarca vidjeti torzo u obliku trokuta i široka ramena, nije iznenađujuće da muškarci žene pokušavaju zavesti uspravnim

stajanjem i izloženim prsima prema van. Jedna od najčešćih gesta zavođenja kod muškaraca je popravljanje kravate što označava gestu razmetanja.

2. Izrazi lica

Iako je svaka osoba jedinstvena, većina činjenica ukazuje na to da su ljudski izrazi lica zapravo univerzalni. Osnovne ekspresije lica iste su za svaku osobu neovisno o spolu, međutim prema provedenom istraživanju žene su te koje obično bolje prepoznaju emocije, ali ih i jače izražavaju u odnosu na muškarce (Barbir et al., 2014: 455).

Svatko od nas šest osnovnih emocija izražava na gotovo iste načine. Sreća, ljutnja, strah, iznenađenje, gađenje i tuga na našim se licima pojavljuju u istim ekspresijama. Kada je osoba sretna na njenom se licu pojavljuje osmijeh, dok se donji dio njenog lica opušta. Ako je osoba ljuta, stisnut će usne, a obrve spustiti. Strah je očit ako su osobi zjenice raširene, blijeda je, dok su usnice zategnute, a ponekad i drhte. Iznenađenje će pokazati tako što će širom otvoriti oči, a vilica će joj pasti. Kada osoba osjeća gađenje nos će joj se naborati, oči suziti, a gornja usna nabrati. Lako primjećujemo da je osoba tužna ako plače, lice joj se spušta te se stvaraju bore oko korijena nosa (Boyes, 2009: 21-22).

Boyes (2009: 23) također tvrdi kako se ljudi lako zavaraju misleći da mogu odgonetnuti sve što ljudi misle sudeći po njihovim izrazima lica, dok je to zapravo dio tijela koji ljudi najlakše mogu kontrolirati i tako sakriti svoje prave emocije.

2.1 Signali očima i obrvama

Točna je izreka koja kaže da su „oči su ogledalo duše“ budući da se upravo očima najčešće služimo kako bi pokazali, ali i raspoznali ono što zaista netko želi reći. Ljudi se često zateknu u situacijama kako drugima napominju da ih gledaju u oči dok govore, smatrajući to izrazom pristojnosti, poštovanja i iskrenosti. Prema Allanu i Barbari Pease, očima i njihovim učinkom smo zaokupljeni kroz cijeli životni vijek, a postoji i razlog zašto su kontakti očima toliko važni: „Oči otkrivaju najviše i u međuljudskoj komunikaciji upućuju najtočnije signale jer su oči žarišna točka na tijelu, a zjenice rade neovisno o svjesnoj kontroli“ (2008: 163).

Allan Pease u svojoj knjizi *Govor tijela* (2002) tvrdi kako je osnova komunikacije kontakt očima. O tome hoće li nam biti ugodno voditi razgovor s nekime ili će nam on izazivati nelagodu ovisi koliko druga osoba gleda u nas ili zadržava naš pogled. Nadalje, iz tog je razloga često teško steći povjerenje u sramežljivu osobu koja izbjegava naš pogled budući da ćemo više vjerovati prijateljski nastrojenoj osobi koja susreće naš pogled u razgovoru više od dvije trećine vremena.

Kao i Pease, Borg tvrdi (2009: 36) kako kontakt očima ima jednu od najvećih uloga kada je u pitanju uspostavljanje odnosa, a Morris u svojoj knjizi (1985: 49) kaže kako smo unatoč našoj verbalnoj komunikaciji i dalje vizualna bića. Budući da imamo tendenciju pogled usmjeriti prema nečemu što nas zanima, a odvratiti od nečega što nas ne zanima tako i ljudi mogu doći do zaključka koliko smo zainteresirani sudeći prema našem kontaktu očima. Problem gledanja u oči javlja se često zbog toga što osobe ne znaju u koji dio tijela da usmjere pogled, dok je drugima jednostavno neugodno (Borg, 2009: 37).

Uzmemo li u obzir činjenice iz svakodnevnog života, možemo zaključiti da su signali očima vrlo česta pojava te da se iz njih nerijetko svašta može pročitati. Na primjer, žena ima naviku šminkati se i naglasiti svoje oči, a samim time i uputiti zavodničke signale. U mnogim situacijama želimo sakriti neke emocije stavljajući sunčane naočale jer se emocije najbolje čitaju iz očiju. Namignemo li nekome tom smo jednostavnom gestom dali osobi do znanja da ju razumijemo ili da smo joj privrženi, ovisno o kontekstu situacije.

Allan i Barbara Pease (2008: 164) govore kako su zjenice jedne od najvećih pokazatelja pravih ljudskih emocija budući da njihov rad ne možemo kontrolirati. Naime, one se šire ili sužavaju kako se raspoloženje mijenja od pozitivnog do negativnog. Dok gledamo nešto što nam se sviđa zjenice nam se mogu proširiti do čak četiri puta, a dok gledamo nešto što nam ne odgovara zjenice se sužavaju i dovode do takozvanih „zmijskih očiju“. Autori također spominju i istraživanje (2008: 166) u kojem su se testirale reakcije zjenica kod muškaraca i žena. U eksperimentu je sudionicama bilo prikazano pet slika na kojima su se nalazili: gola žena, goli muškarac, pejzaž, dijete i majka s djetetom. Ustanovljeno je da su se zjenice muškaraca najviše proširile gledajući sliku gole žene, a zjenice homoseksualaca kada su gledali sliku golog muškarca. Međutim, ono što je zanimljivo jest da se zjenice kod žena nisu najviše raširile na sliku golog muškarca već na sliku majke s djetetom.

Isto tako, Joe Navarro u svojoj knjizi *What Every Body Is Saying* spominje kako je sasvim prirodno da ljudi automatski zatvaraju oči kada se pred njima nalazi nešto negativno, ali i ubrzano trepću što je pokazatelj uznemirenosti. Oči širom otvaraju tek ako žele što bolje vidjeti nešto pozitivno. Time i potvrđuje prijašnju teoriju kako je gotovo nemoguće sakriti ljudske emocije ako osobi gledamo u oči (2008: 185).

Kao što smo ranije vidjeli, žene imaju bolju sposobnost čitanja i pokazivanja signala izrazima lica. Prema tome, nije teško zaključiti da bolje čitaju i signale očima. U još jednom istraživanju pokazalo se da su zapravo oba spola bolja u odgonetavanju signala pogledom nego signala tijelom, ali da su i u tome žene bolje od muškaraca (Pease, 2008: 167).

Što se tiče obrva, Morris spominje (1985: 39) kako im je glavna uloga prikazati promjene raspoloženja. Primjerice, kada smo ljuti namrgodimo se i pomaknemo obrve prema dolje, kada smo nečime iznenađeni podignemo ih više, kada nam nešto nije jasno često kod osoba možemo vidjeti kako su podigli samo jednu obrvu. Autor govori kako imamo naviku mrštiti se kako bi bili spremni na obranu i agresivnost, dok obrve podižemo kako bi oči mogli proširiti i zapravo bolje vidjeti situaciju koja nam se događa ispred očiju.

Obrve mogu služiti i kao način pozdravljanja. Kada na sekundu trznemo obrvama, odnosno kada ih na sekundu podignemo i spustimo, većina će to shvatiti kao pozdrav umjesto rukovanja ili verbalnog izraza. Često nakon toga uslijedi smiješak ili zabacivanje glave ako se radi o osobi koja nam se sviđa (Morris, 1985: 45).

Nadalje, Allan i Barbara Pease tvrde (2008: 169) kako su spuštene obrve pokazatelj dominacije, a podignute pokazatelj podčinjavanja. To je i jedan od razloga zašto su žene uvijek težile čupanju obrva kako bi ih zatim crtale nešto više na svome čelu. Muškarcima su privlačne žene za koje misle da su plahe te da ih moraju zaštiti, a oblik njihovih obrva upravo im je to davao do znanja. Koliko je položaj i oblik obrva važan govori nam i činjenica koju autori spominju u knjizi (2008: 170), a to je da je John F. Kennedy imao po sredini nadolje svinute obrve koje su mu pridavale trajno zabrinut izraz lica zbog kojeg su mu glasači bili skloni. Da je primjerice imao spuštenije i tanje obrve, vjerojatno bi to utjecalo na dojam kojeg odaje i na same glasače.

2.2 Laganje

Laganje je izuzetno česta pojava kod ljudi, a ono što je zanimljivo je neverbalna komunikacija koja je vidljiva na ekspresijama lica dok ljudi lažu. Borg tvrdi (2009: 159) kako ljudi ponekad mogu odavati dojam da lažu iako to uopće ne rade. Spominje kako je zapravo od svega najvažnija naša percepcija. Iako mnogi smatraju da postoje očiti signali koje osoba šalje dok laže, a laganje je zapravo dosta teško prepoznati. Borg nadalje spominje (2009: 162) kako je lakše prepoznati laže li nam osoba ako nam je bliska i ako već donekle poznajemo njene geste. Međutim, ako se radi o osobi koju ne poznajemo, važno je najprije promatrati kakve su joj geste i izrazi lica dok je u potpunosti opuštena te to usporediti sa situacijom u kojoj mislimo da laže kako bi vidjeli je li došlo do nelagode i neuobičajenih ekspresija lica.

Najveći pokazatelji laganja su takozvani mikroizražaji. Oni mogu potrajati i manje od pola sekunde tako da se često dogodi da ih ljudi ni ne primijete. Što su laži veće, to su mikroizražaji dulji i češći (Borg, 2009: 164). Autor spominje i „izdajnički smiješak“, odnosno opće uvjerenje da često osobu u laži možemo uhvatiti ako se prilikom govorenja nasmijala. Međutim, ono što je zanimljivo je da istraživanja zapravo pokazuju upravo suprotno. Osoba koja laže manje se smije nego osoba koja govori istinu. Moguće je da je to posljedica ovog općeg uvjerenja, pa tako ljudi pokušavaju obmanuti druge ne smiješeći se onoliko koliko se to od njih očekuje. Borg također govori o „neiskrenom smiješku“ kojeg je lako prepoznati po tome što nije simetričan te su kutovi usana okrenuti prema dolje umjesto prema gore (2009: 165).

Nadalje, u prethodnom smo odjeljku spominjali oči kao dio tijela koje je teško, pa gotovo i nemoguće kontrolirati. Baš je zato nastalo uvjerenje kako netko laže ako ne gleda u oči, a govori istinu ako gleda. Iako je to djelomično točno te je izbjegavanje pogleda jedan od pokazatelja lažljivaca, mnogi uspijevaju lagati s lakoćom gledajući osobu u oči. Razlog je isti kao i u slučaju s osmijehom: od njih se očekuje da neće to raditi ako lažu tako da upravo to rade, ponekad i pretjerano (Borg, 2009: 166).

Boyes (2009: 146) otkriva koji su to česti pokazatelji laganja kod ljudi:

1. dodirivanje nosa ili obraza,
2. trljanje oka ili uha,
3. češkanje vrata,

4. povlačenje ovratnika,
5. „bježanje“ pogleda,
6. grickanje usne ili stavljanje nečega u usta
7. treptanje

Neke od ovih reakcija izazvane su nervozom, a neke kemijskom reakcijom tijela. Iako će svaka osoba pokazati znakove laganja na individualan način, ovo su reakcije koje se najčešće zamijete kod ljudi.

Allan i Barbara Pease (2008: 35) objašnjavaju kako je mnogo lakše raspoznati laž kod djece nego kod odraslih. Najčešće se dogodi da kada dijete slaže, odmah pokrije lice rukom ili objema rukama. Kod tinejdžera se to događa u manjoj mjeri te diskretnije, često samo protrljaju usne prstom. Međutim, kada odrasla osoba slaže ona će se pokušati kontrolirati te će se zbog toga u zadnji čas zaustaviti te rukom protrljati nos, a ne usta.

Nadalje, Allan i Barbara Pease u svojoj knjizi *Zašto muškarci ne slušaju, a žene ne znaju čitati zemljovide* (2003: 28) navode kako su žene mnogo bolje u raspoznavanju laži u neverbalnoj komunikaciji od muškaraca te bi zbog toga muškarci uspješnije trebali lagati ženama preko telefona ili govoreći potpuno sakrivajući lice i tijelo.

Zaključak

Neverbalnu komunikaciju možemo tumačiti kao još jedan jezik kojeg najprije moramo naučiti da bi ga znali pravilno razumjeti i služiti se njime. Kroz ovaj rad objasnili smo i analizirali kako je ta vrsta komunikacije snažnija nego verbalna, budući da je često iskrenija te je manja mogućnost njene kontrole. Ljudi imaju naviku više vjerovati onome što su vidjeli nego onome što su čuli, pa im prema tome ono što vide na govoru tijela osobe znači ~~im~~ više od izgovorenih riječi iste. Poboljšavanjem razumijevanja neverbalne komunikacije poboljšavamo i interakciju s ljudima, bilo u poslovnom ili privatnom životu.

Zaključili smo kako držanje i geste mogu biti od velikog značenja naučimo li ih pravilno tumačiti, ali i gledati unutar konteksta kako ne bi došlo do zabune. U različitim kulturama geste ne moraju biti istoznačne što čini neverbalnu komunikaciju još bogatijom.

U tim slučajevima treba biti oprezan s tumačenjem, ali i pokazivanjem gesti tijela. Dobili smo uvid i u neverbalnu komunikaciju kod izražavanja privrženosti i privlačnosti koju smo objasnili na nekoliko primjera i usporedbi muškaraca i žena.

Izrazi lica pokazali su se kao vrlo važan segment neverbalne komunikacije. Oči, pogotovo zjenice, gledamo kao dio tijela kojem najviše vjerujemo, a tu smo već poznatu tvrdnju potkrijepili dokazima i konkretnim činjenicama. Laganje se spominje kao neizostavan dio međusobne ljudske komunikacije. Iako ga je teško prepoznati, nije teško proučiti znakove na izrazima lica osoba koji ukazuju na moguću neistinu.

Popis korištenih izvora

1. Barbir, L., Ćelić, A., Frencl, M., Gregorić, B., Heffer, M., Hercigonja-Szekeres, M., Ilakovac, V., Perković Kovačević, M. (2014) »Prepoznavanje emocija s ljudskih lica kod muškaraca i žena«, *Medicina Fluminensis* sv. 50 (4): 454-461.
2. Borg, J. (2009) *Govor tijela*, Zagreb: Veble Commerce.
3. Boyes, C. (2009) *Jezik tijela*, Zagreb: Kigen d.o.o.
4. Kunczik, A., Zipfel, M. (1998) *Uvod u publicističku znanost i komunikologiju*, Zagreb: Friedrich Ebert.
5. Labaš, D. (1999) „Neverbalna komunikacija: tijelo kao produžetak duše“, u: Đ. Bartlett (ur.), *Tijelo u tranziciji*, Zagreb: Tekstilno-tehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 70-78.
6. Morris, D. (1985) *Govor tijela*, Zagreb: August Cesarec Zagreb.
7. Navarro, J., Karlins, M. (2008) *What Every Body Is Saying*, New York: HarperCollins.
8. Pease, A. (2002) *Govor tijela: kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*, Zagreb: AGM.
9. Pease, A., Pease B. (2008) *Velika škola govora tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga.
10. Pease, A., Pease B. (2003) *Zašto muškarci ne slušaju, a žene ne znaju čitati zemljovide*, Zagreb: Mozaik knjiga.