Neverbalna komunikacija

Šimunić, Dijana

Undergraduate thesis / Završni rad

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:722029

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

University North Digital Repository

Sveučilište Sjever

Završni rad br. 23/NOV/2015

Neverbalna komunikacija

Dijana Šimunić, 0088/2012

Koprivnica, listopad 2015. godine

Sveučilište Sjever

Odjel za novinarstvo

Završni rad br. 23/NOV/2015

Neverbalna komunikacija

Studentica

Dijana Šimunić, 0088/2012

Mentorica

prof. dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić

Koprivnica, listopad 2015. godine

Sažetak

Tema ovog rada je analiza neverbalne komunikacije među ljudima, koji su oblici neverbalne komunikacije, njen način proučavanja kroz povijest, koje su njene glavne karakteristike i funkcije te prednosti i nedostaci.

Na kraju rada su predstavljeni oblici primarnog istraživanja provedenog putem anketnog upitnika o poznavanju neverbalnih znakova kako bi se donio zaključak o tome kako neverbalni izričaj utječe na stvaranje općeg dojma o govorniku i koliko je poznavanje te pravilna interpretacija neverbalnog izražavanja važna u svakodnevnom životu.

Ključne riječi: *neverbalna komunikacija, govor tijela, gestikulacija, mimika*

Sadržaj

Sažetak .....

Sadržaj .....

1. Uvod 1

1.1. Sadržaj i struktura rada 2

2. Pojam neverbalne komunikacije 3

2.1. Neverbalna komunikacija kroz povijest 5

2.2. Karakteristike i funkcije neverbalne komunikacije 7

2.3. Tipovi neverbalne komunikacije 9

2.4. Prednosti i nedostaci neverbalnog komuniciranja 18

3. Istraživanje neverbalnog ponašanja političara 20

3.1. Predmet i cilj rada 21

3.2. Izvori podataka i metode prikupljanja 21

3.3. Istraživačke hipoteze 22

3.4. Opis istraživanja 22

3.5. Analiza strukture anketiranih osoba 23

3.6. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara 25

4. Zaključak 31

5. Literatura 32

Popis slika 33

Popis tabela 33

Prilog 1. Anketni upitnik .....

Prilog 2. Digitalni nositelj zapisa .....

1. Uvod

Prema mnogim psihološkim istraživanjima, neverbalna komunikacija odnosno govor tijela, mimika lica, gestikulacija rukama i drugi načini, čine preko 65% ukupne komunikacije.

Neverbalna komunikacija je kroz ljudsku povijest dugo bila jedini način komunikacije. Ljudi su komunicirali isključivo neverbalnim znakovima, a jezik je nastao tek kasnije.

Poznavanje neverbalnih znakova pomaže da se ljudi bolje razumiju i da se smanje nesporazumi u komunikaciji. Isto tako pomaže da vlastita neverbalna izražajnost bude bolja tako da nas drugi lakše razumiju i da se izbjegnu oni znakovi koji ostavljaju loš dojam te otežavaju komunikaciju.

1.1. Sadržaj i struktura rada

U ovom radu razrađen je neverbalni oblik komunikacije. Otkriva se koji su načini neverbalne komunikacije, kako interpretirati neverbalne znakove, kada se najčešće koristi neverbalna komunikacija i koje su prednosti i nedostaci koje nosi njena primjena.

Rad se sastoji od pet poglavlja.

U uvodnom poglavlju opisuje se predmet rada odnosno postavljeni ciljevi. Na kraju poglavlja objašnjen je sadržaj i struktura rada.

U drugom poglavlju pod nazivom *Neverbalna komunikacija*, definiran je pojam neverbalne komunikacije, navedene su ključne karakteristike tog oblika izražavanja te funkcije koje može imati. Razmatra se povijesni razvoj proučavanja neverbalne komunikacije, objašnjavaju se najčešći tipovi neverbalnog komuniciranja kao što su položaj tijela, pogled, dodir, glas itd. Na kraju poglavlja se ističu prednosti i nedostaci upotrebe neverbalnih znakova.

Treće poglavlje naslovljeno *Istraživanje neverbalnog ponašanja političara* bavi se interpretacijom neverbalnih znakova osobe koju slušamo. Opisan je način istraživanja te analizirana struktura anketiranih osoba. Pridodana je autorska interpretacija korištenih video snimaka te prikazani rezultati istraživanja provedenog putem anketnog upitnika. Priložene su analize dobivenih podataka među kojima su i analiza interpretacije stava tijela, izraza lica, glasa, pogleda, udaljenosti, vremena i okruženja.

U četvrtom poglavlju donesen je zaključak u kojem se navode svi ključni elementi neverbalne komunikacije te se iznose odgovori na postavljena pitanja na početku rada, a koja se odnose na primjenu neverbalnog ponašanja u politici i svakodnevnom životu te ulogu neverbalnog izražavanja i načina interpretacije na uspostavljanju daljnjih odnosa.

U posljednjem poglavlju navodi se pomoćna literatura u razradi teme.

2. Pojam neverbalne komunikacije

Komunikacija je svaki prijenos informacija između dvaju subjekata. Subjekt može biti čovjek, društvo u cjelini, neki poslovni subjekt odnosno svatko tko može primiti ili poslati poruku bilo riječima, pokretima, pogledima, odnosno gestama ili nekim drugim načinima.

Komunikaciju prema tome možemo promatrati kroz različite aspekte, a ono čime se bavi ovaj rad jest podjela na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Verbalna komunikacija je sastavni dio svakog oblika neverbalne komunikacije pa ih je teško jasno razlikovati, međutim može se reći da verbalna komunikacija služi za izražavanje ideja, stavova, mišljenja i emocija upotrebom jezika odnosno riječi, dok neverbalna služi za istu svrhu ali se pritom ne koriste isključivo riječi već govor tijela.

Termin *neverbalno* najčešće se koristi kako bi se opisalo sve što se događa u ljudskoj komunikaciji mimo izgovorenih ili napisanih riječi.[1]

Osim riječima, ljudi svoj odnos prema društvenoj okolini, ali i prema sebi, izražavaju i neverbalnim znakovima, odnosno onime što se često naziva govorom tijela. Kao što su oblici verbalne komunikacije mnogoliki i raznovrsni, tako i neverbalna komunikacija obuhvaća čitav niz strategija ponašanja u različitim prigodama i okruženjima.[2]

Nerječita komunikacija definira se i kao izražajni potencijal ljudskoga tijela u vremenu i prostoru[3] ili kao komunikacija porukama koje nisu izražene riječima nego drugim sredstvima.[4]

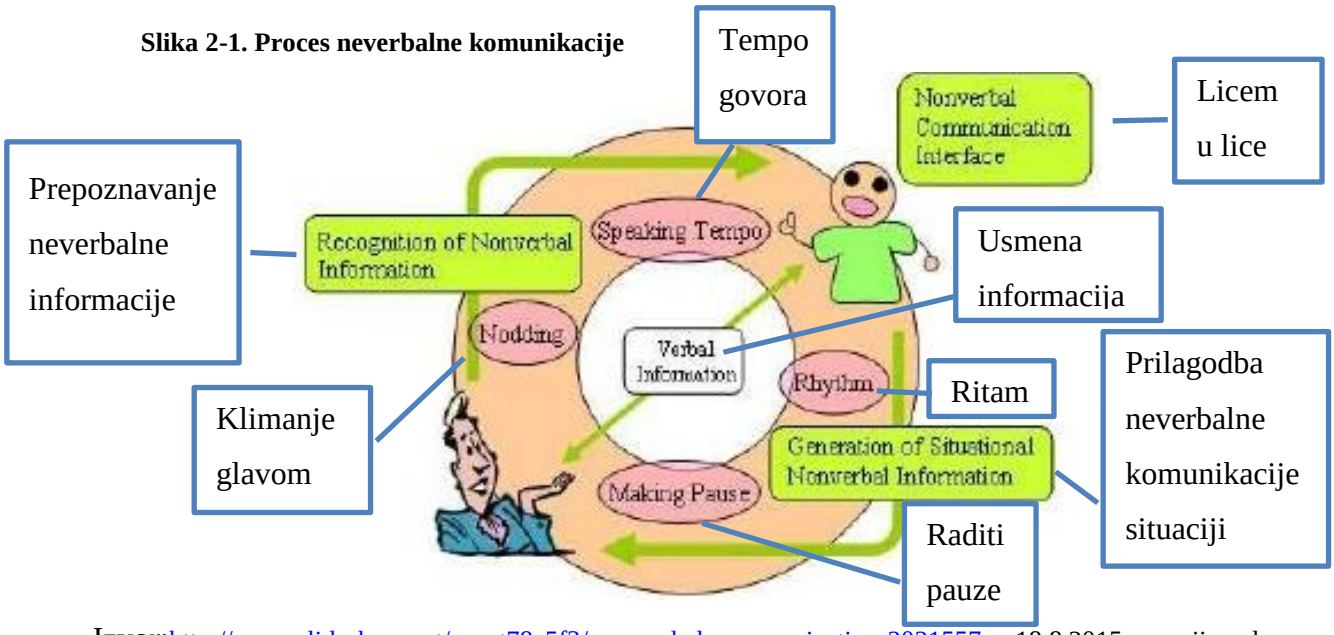
Ako se promotri slika 2-1. može se primijetiti da se prilikom verbalne komunikacije koriste različiti tipovi neverbalnog izražavanja kako bi poruka koja se prenaša između sugovornika bila što jasnija.

[1] M.L. Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.
[2] D. Marot; Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, Fluminensia, 2005., 53.-70.str.
[3] W. Noth; Priručnik semiotike, CERES, Zagreb, 2004.
[4] M. Rijavec, D. Miljković; Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002.

Prema Morrisu[5] neverbalno izražavanje čine akcije koje dijeli u 5 skupina, a to su na prvom mjestu urođene akcije odnosno akcije koje se ne trebaju učiti, a primjer je plač novorođenog djeteta. Suprotno od toga su otkrivene radnje, odnosno radnje koje osoba treba sama otkriti.

Također, postoje one radnje ili akcije koje ljudi nesvjesno i neznajući „upijaju“ jedni od drugih. Naravno, tu su još radnje koje se trebaju naučiti i petu skupinu čini kombinacija svih navedenih oblika akcija stečenih na razne načine.[6]

Slika 2-1. Proces neverbalne komunikacije



Izvor:http://www.slideshare.net/guest78c5f3/non-verbal-communication-2021557 18.8.2015., prijevod s engleskog na hrvatski jezik – autorica Dijana Šimunić

Neverbalni izričaj nadopunjuje usmeno izražavanje komuniciranjem bez izgovorenih riječi. Najčešće prenosi emocije, stavove, trenutno raspoloženje, osjećaje i mišljenja sugovornika koji sudjeluju u komunikacijskom događaju.

Tijelo upotpunjuje usmeno izražavanje pomoću brojnih nejezičnih i neverbalnih znakova među kojima su zvukovi, ton glasa, miris, okus, geste, izrazi lica, položaj, držanje, usmjerenost i različiti pokreti tijela, fizički izgled osobe odnosno boja kose, odjeća, šminka i nakit, okolina u kojoj osoba djeluje kao na primjer pokućstvo, osvjetljenje, temperatura i boje te udaljenost između sugovornika. Važnu ulogu imaju brzina, ritam, jačina i boja glasa, artikulacija, melodija, jasnoća, smijanje, glasovi bez verbalnog sadržaja, svi ovi elementi

[5] D. Morris; Peoplewatching – Guide to the body language, Vintage Books, London, 2002.
[6] M. Lamza Maronić, J. Glavaš; poslovno komuniciranje,Studio HS Internet, Osijek, 2008.

također čine tjelesni i neverbalni izričaj pomoću kojeg tijelo, bilo svjesno ili nesvjesno, iskazuje odnos prema izgovorenom sadržaju, iskreno komunicira stavove, osjećaje i mišljenja.[7]

Znakove je izuzetno korisno razumjeti kako bi se pravilno interpretirala primljena poruka ukoliko je nedovoljno nedorečena i nepotpuna.[8]

2.1. Neverbalna komunikacija kroz povijest

Neverbalna komunikacija je dugi niz godina kroz ljudsku povijest bila jedini način komuniciranja. Od najranijih dana ljudske povijesti nailazi se na tragove komunikacije u različitim oblicima. Čovjek se najprije služio neverbalnom komunikacijom da bi prenio svoja psihička stanja i misli. Međutim takva primitivna sredstva za prenošenje stečenih iskustava postala su nedostatna, pa zvuk, koji je do tada bio samo podloga neverbalnoj komunikaciji, postaje osnovni nositelj poruke. To je bila prva informacijsko-komunikacijska revolucija. Sva su se iskustva prenosila govorom i nisu se pohranjivala nigdje osim u ljudskom pamćenju.

Paralelno s razvojem društva, razvijala se i znanost i nastajali su brojni izumi i otkrića. Na polju komunikacija najvažniji je bio izum pisma, zatim tiskarskog stroja koji je uzrok nastanka i širenja masovne komunikacije. To je obilježilo drugu informacijsko-komunikacijsku revoluciju.

Međutim pojava pisma nije umanjila značenje neverbalne komunikacije. Naprotiv u to doba snažno se razvijalo govorništvo kao sredstvo izražavanja volje moćne i vladajuće manjine nad potlačenom većinom. Snaga i utjecaj retorike očitovali su se upravo u neverbalnoj komunikaciji.

Značaj neverbalne komunikacije je porastao u srednjem vijeku jer se vjerovalo da geste predstavljaju most između ljudskog uma i tijela. Kapitalizam je donio snažne promjene, od

[7] M. Lamza Maronić, J. Glavaš; poslovno komuniciranje,Studio HS Internet, Osijek, 2008.
[8] Ibid

kojih je najznačajnije posljedice ostavio Gutenbergov izum tiska 1440. godine, čime je vizualna komunikacija prevladala verbalnu.[9]

U drugoj polovici 19. stoljeća javljaju se pokušaji sustavnog opisivanja kulture tjelesnih pokreta ili gesta. Jedno od ranijih pokušaja identificiranja različitih oblika tjelesnog izražavanja bio je Delsarteov govornički pokret i „znanost promijenjene estetike". Kao začetničko djelo modernoga proučavanja izraza lica smatra se Darwinovo djelo „Izražavanje emocija kod čovjeka i životinja" iz 1872. godine.[10]

Društvo dvadesetog stoljeća, obilježili su elektronski mediji koji su zašli u sva područja ljudskoga života i čine njegov neizostavan dio. Zahvaljujući visokim tehnologijama, društvo je već bilo toliko uznapredovalo i izvršilo treću informacijsko-komunikacijsku revoluciju.[11]

Tabela 2-1. Razvoj istraživanja neverbalne komunikacije

RANIJE PODRUČJE ISTRAŽIVANJA	KASNIJE PODRUČJE ISTRAŽIVANJA
Situacije bez interakcije	Interaktivne situacije
Jedna osoba	Oba sudionika
Jedna točka u vremenu	Promjene tijekom vremena
Pojedinačno ponašanje	Složeno ponašanje
Percepcija svega što se događa	Kako ljudi percipiraju znakove
Čestoća i trajanje nekog ponašanja	Vrijeme i mjesto ponašanja
	Utjecajni elementi
Interakcija između poznanika	Interakcija između osoba koje se ne poznaju
Samo kulturološki čimbenici **Samo biološki čimbenici**	Uloga kulturoloških i bioloških čimbenika
Interakcija lice u lice	Neverbalne poruke posredovane tehnologijom

Izvor: Izrada autora rada prema Knapp, M.L., Hall, J.A., Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji 18.-22.str.

U tabeli 2-1. prikazano je u sažetom obliku kako su se odvijale promjene u istraživanju neverbalne komunikacije. Neke od tih promjena u odnosu na ranija istraživanja su obuhvaćale istraživanja interaktivnih situacija uključujući oba sudionika u istraživanje. Fokus proučavanja se proširio sa pojedinačnog ponašanja na složeno ponašanje i na zauzimanje

[9] N. Miletić; Fenomenologija neverbalne komunikacije u funkciji kulturne produkcije, Liburna, 2012.
[10] M.L Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.
[11] N. Miletić; Fenomenologija neverbalne komunikacije u funkciji kulturne produkcije, Liburna, 2012..

stava kako ljudi percipiraju znakove, koji su utjecajni elementi i koja je uloga kulturoloških i bioloških čimbenika, te vremena i mjesta.

Iz svega navedenog možemo zaključiti da je neverbalna komunikacija preteča svih oblika komuniciranja te da se tijekom povijesti razvijala usporedo s ostalim oblicima, nekad jačim, a nekad slabijim intenzitetom, i održala se, u suvremenijem obliku, sve do današnjih dana. [12]

2.2. Karakteristike i funkcije neverbalne komunikacije

Neverbalno komuniciranje karakteriziraju geste, pokreti, ponavljanje, izrazi lica i ostalo.

Neverbalno komuniciranje najčešće je nenamjerno, no može se i izvježbati, može biti dvosmisleno, ali u svakom slučaju nemoguće ga je isključiti prilikom komunikacije sa drugima i stoga ima komunikativnu vrijednost.

Neverbalno ponašanje prenosi poruku o prihvaćanju ili odbacivanju, sklonost prema nečemu ili nesklonost, zanimanje ili dosadu te istinu ili laž.[13]

Moguće je identificirati 4 glavne funkcije neverbalnog ponašanja u ljudskoj komunikaciji, a to su izražavanje emocija, izražavanje odnosa prema drugima kao što je sviđanje ili nesviđanje, predstavljanje sebe drugima i pratnja govora radi reguliranja slijeda govorenja, uzvratnih reakcija, pažnje itd.[14]

Osim izražavanja emocija, neverbalna komunikacija ima i funkciju naglašavanja verbalne poruke, izražavanja stava prema osobi s kojom komuniciramo, koristi se kao zamjena za verbalnu poruku, za ponavljanje verbalne poruke, da bi se regulirala verbalna komunikacija i kao suprotstavljanje verbalnoj komunikaciji.[15]

[12] D. Marot, Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji; Fliminensia, 2005. , 53.-70. str.
[13] I. Škarić; Temeljici suvremenoga govorništva, Školska knjiga, Zagreb, 2000.
[14] M.L Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.
[15] M. Rijavec, D. Miljković; Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002.

Neverbalnom komunikacijom može se ponoviti ono što je verbalno rečeno, ali isto tako može i proturječiti onome što je rečeno kada se želi iskazati sarkazam ili ironija, ili je osoba jednostavno u poziciji kada ne želi slagati ali ne želi ni reći istinu pa dolazi do toga da se neverbalno proturječi verbalnom ili obratno. Verbalni i neverbalni signali tada se javljaju u različitim kombinacijama: pozitivan ton i negativne riječi, negativan ton i pozitivne riječi, pozitivan izraz lica i negativne riječi, negativan izraz lica i pozitivne riječi.

Neverbalno ponašanje kada se ne sukobljava sa verbalnim, može pojasniti verbalnu poruku i pomoći da se verbalna poruka zapamti, a može i u potpunosti zamijeniti verbalnu komunikaciju.

Kako se u pismu koriste metode podcrtavanja i podebljavanja da bi se nešto posebno istaknulo, tako pokreti glave i ruku često se koriste za isticanje verbalne poruke ili se skup neverbalnih znakova koristi kako bi se ublažili drugi neverbalni znakovi.

Znakovi su sve ono što može predstavljati ili predstavlja nešto drugo u sustavu produkcije značenja; riječ, crtež, fotografija, glas ili gesta, a karakterizira ga oblik, prepoznatljivost i dvosmislenost. [16]

Vrlo važna funkcija neverbalnog ponašanja je reguliranje verbalnog ponašanja na način da se koordinira vlastito verbalno i neverbalno ponašanje pri produciranju vlastitih poruka ili koordiniranjem vlastitih verbalnih i neverbalnih poruka s ponašanjem svojih partnera u interakciji.[17]

Neverbalnom komunikacijom je čak i u većoj mjeri nego riječima moguće izraziti uljudnost jer se (unatoč onome što se izgovara) odnos prema socijalnom okruženju može otkriti u prepoznatljivim pokretima i položajima tijela.

Jedna od važnih društvenih funkcija neverbalne komunikacije uključuje upravljanje identitetom. Uz upravljanje identitetom, neverbalna komunikacija omogućuje da se redefinira

[16] J.C. Wetherbe, B. Wetherbe; Vještine komuniciranja – Dakle u čemu je stvar?, Orbis, Ljubljana, 2005.
[17] M.L Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.

vrsta veze kakva se želi imati sa drugima. Iako je svako neverbalno ponašanje dvosmisleno, neke je emocije lakše točno definirati nego druge.

2.3. Tipovi neverbalne komunikacije

Znanstvenici biheviorist u suradnji sa stručnjacima iz drugih područja kao što su sociologija, antropologija, pedagogija i psihijatrija, procijenili su da čak 80% prvoga dojma koji se o nekoj osobi stvori, zapravo se temelji na govoru tijela, te da gestikulacija i mimika snažnije djeluju na osobe u našem okruženju od riječi koje se izgovaraju.[18]

Neverbalna signalizacija može se dijeliti na: kineziku koja obuhvaća zapravo položaj i pokret tijela, mimiku koja najčešće uključuje bradu, usne, nos, obrve i čelo, zvukove poput pljeskanja, pucketanja, uzdaha, smijeha, plača i mnogih drugih, dodire poput zagrljaja, poljupca ili rukovanja, proksemičke znakove odnosno udaljenost i raspored sugovornika u prostoru, scenografiju, rekvizite i obrede (oblik prostorije, dekoracija, namještaj), oblikovanje tijela (nakit, odjeća, ukrašavanje tijela, oblikovanje kose), mirise, pomoćne medije i vremenske znakove odnosno formalno, neformalno i tehničko vrijeme.[19]

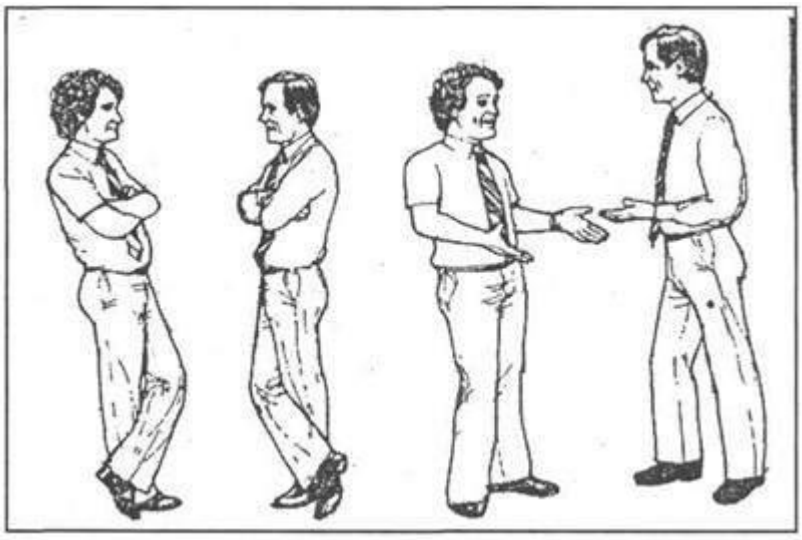
Međutim u ovom radu neverbalnu komunikaciju promatrat ćemo kroz sljedeće tipove: stav tijela i pokreti, izraz lica i pogledi, glas, dodir, fizički izgled i privlačnost, udaljenost i područje, vrijeme i prostorno okruženje.

a) Stav tijela mnogo govori o ličnosti osobe. Svatko ima svoj karakterističan stav koji najčešće zauzima. Uobičajeni stav tijela odražava dosadašnja životna iskustva osobe. Može se razlikovati opušten ili napet položaj tijela, otvoren ili zatvoren i položaj tijela kao u zrcalu.

Promatranjem tijela osobe i uočavanjem njegove opuštenosti ili napetosti može se mnogo toga doznati o osjećajima te osobe pa tako ako promotrimo sliku 2-3 možemo vidjeti kako dvojica muškaraca (desno) su zauzeli zatvoreni stav jedan prema drugome, dok druga dvojica (lijevo) imaju otvoren stav.

[18] D. Marot; Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, Fluminensia, 2005., 53.-70.str.
[19] I. Škarić; Temeljci suvremenoga govorništva, Školska knjiga, Zagreb, 2000.

Slika 2-2. Zatvoren i otvoren stav tijela



Izvor: http://www.maturski.org/Komunikologija/Neverbalna-komunikacija.html 18.8.2015.

Zatvoreni položaj tijela je takav položaj u kojem su prekrižene noge ili ruke, a ispred sebe drži se i neki predmet i sve to služi kao barijera prema sugovorniku i štiti od osjećaja ranjivosti. Kako se stječe povjerenje u sugovornika tako položaj tijela postaje otvoreniji.

Otvorenost se može prepoznati po izravnom pogledu, nagnutosti prema naprijed, kontaktu očima, otvorenim ili ispruženim dlanovima, raširenim nogama, raskopčanom kaputu ili jakni.[20]

Stav tijela koji se naziva „kao u zrcalu“ zapravo predstavlja usklađivanje vlastitog položaja tijela sa položajem tijela sugovornika kako bi se poslala poruka da su osobe na istoj frekvenciji odnosno da isto osjećaju.

Neverbalni znakovi koji su najmanje pod kontrolom čovjeka i koji najtočnije pokazuju osjećaje osobe jesu pokreti.

b) U komunikaciji najčešće gledamo osobu u lice, ali ipak je teško interpretirati sve izraze lica koji se vide na ljudima. Lice može prenositi informacije o ličnosti, interesu tijekom interakcije, emocionalnim stanjima i načinu na koji se ljudi žele prikazati drugima.

[20] J.C. Wetherbe, B. Wetherbe; Vještine komuniciranja – Dakle u čemu je stvar?, Orbis, Ljubljana, 2005.

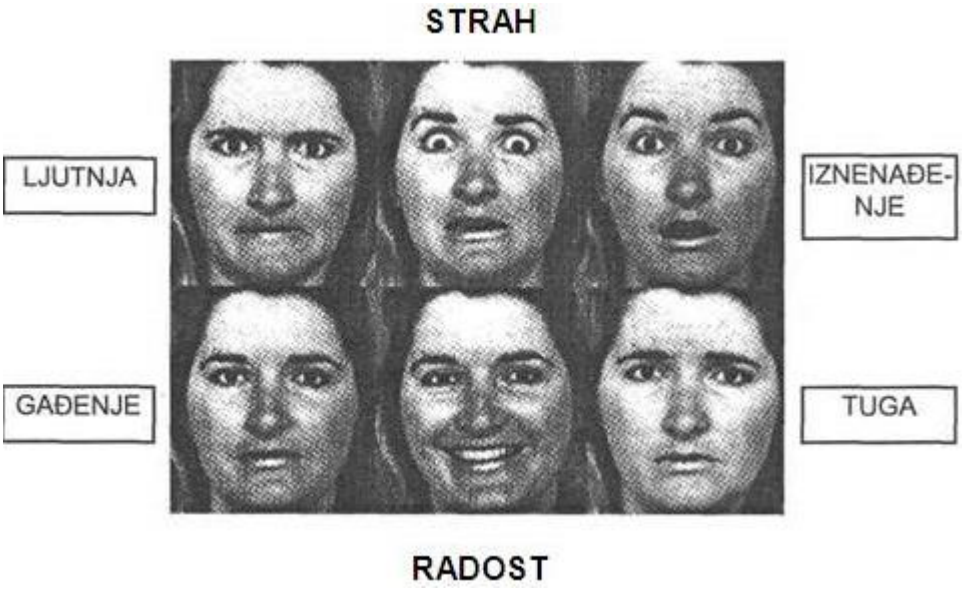
Izrazima lica najviše se iskazuju emocije. Postoji šest temeljnih emocija koja se mogu prepoznati na licima sugovornika, a to su iznenađenje, strah, ljutnja, gađenje, sreća i tuga kao što su prikazani na slici 2-3.

Srdžba se na licu osobe može „pročitati“ tako što osoba ima spuštene i primaknute obrve te se javljaju okomite linije između njih, pogled je čvrst, usnice stisnute ili mogu biti otvorene kao da osoba viče.

Kada se osobi nešto gadi, izraz lica uglavnom obuhvaća naboran nos, podignute obraze, spuštene obrve i spojene, podignute i blago izbočene usnice.

Strah se može prepoznati tako što su obrve podignute i primaknute, usta su otvorena ali usne su napete i zubi skoro spojeni.

Slika 2-3. Najprepoznatljiviji izrazi lica



Izvor:http://www.maturski.org/Komunikologija/Neverbalna-komunikacija.html 18.8.2015.

Radost se najčešće prepoznaje po osmijehu na licu, odnosno kutovi usana su podignuti, usta mogu biti otvorena ili zatvorena, obrazi su podignuti i javljaju se bore oko očiju, odnosno iz vanjskih kutova očiju.

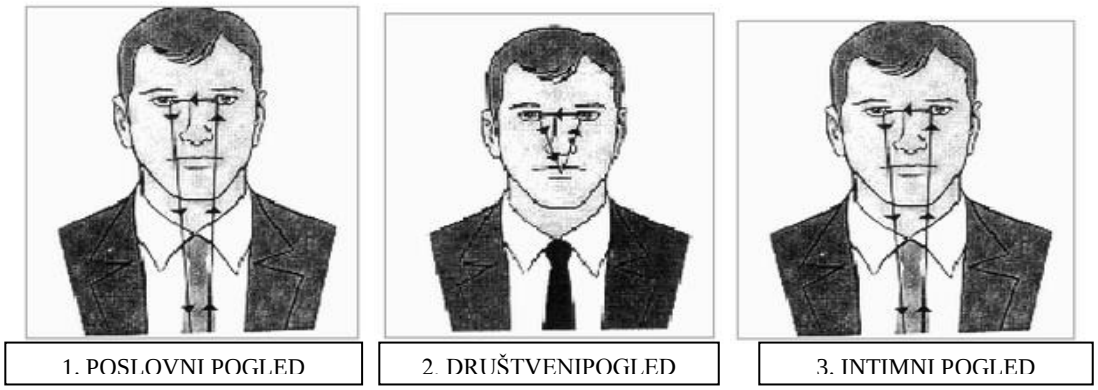
Kod izražavanja iznenađenosti može se primijetiti da su obrve podignute, očne vjeđe su širom otvorene te usta širom otvorena, a kako bi se prepoznala tuga na nečijem licu potrebno je uočiti da su kutovi usana spušteni ili drhte, obrve lagano spuštene kao i obrazi i vjeđe.

Ljudi u velikoj mjeri mogu kontrolirati izraz lica, a neki potiskuju otvorene emocionalne reakcije pa tako postoje oni čiji izraz lica ostaje miran bez obzira na situaciju.

c) Pokreti očiju imaju nekoliko značajnih funkcija u ljudskim odnosima, a to su: pokazivanje zanimanja za drugu osobu, omogućavanje dobivanja povratne informacije, sinkroniziranje govora i pokazivanje privlačnosti.[21]

Različite pokrete očiju povezujemo sa širokim spektrom ljudskih ekspresija pa tako se poglede prema dolje povezuje sa skromnošću, širom otvorene oči sa iskrenošću, čuđenjem, naivnošću ili strahom, podignute gornje vjeđe s nezadovoljstvom, uporan pogled sa hladnoćom, a oči okrenute prema gore s umorom ili sugestijom da je tuđe ponašanje pomalo neobično.

Slika 2-4. Vrste pogleda



Izvor: Rijavec, M., Miljković, D., Neverbalna komunikacija - jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002. str 41.- 42.

Mogu se identificirati četiri funkcije pogleda[22]:

- regulatorna kada se odgovori se traže ili su potisnuti gledanjem
- nadzorna kada ljudi gledaju prema partneru kako bi provjerili njegovu pozornost i reakciju

[21] M. Rijavec, D. Miljković; Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002.
[22] M.L Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.

- kognitivna kada ljudi skreću pogled i imaju poteškoće s procesuiranjem informacija
- ekspresivna podrazumijeva stupanj i prirodu uključenosti.

Mogu se razlikovati tri najčešće vrste pogleda kao što je prikazano na slici 2-5., a to su poslovni, društveni i intimni pogled koji se međusobno razlikuju po položaju očiju i obrva te obliku usana i položaju brade.

d) Kada osoba govori, važno je koliko brzo govori, kojom visinom tona, kojim naglaskom, koje boje glasa i drugo, kako bi se pravilno interpretirali osjećaji koji se žele prenijeti. Tako u tabeli ispod su nabrojene neke karakteristike glasa i moguća značenja.

Tabela 2-2. Karakteristike glasa i njegova značenja

KARAKTERISTIKA	MOGUĆE ZNAČENJE/OSJEĆAJ
monotoni glas	Dosada
spor govor, nizak ton	Depresivnost
visok, empatičan ton	Entuzijazam
ton glasa koji se diže	Iznenađenje
nagao i odsječan govor	obrambeni stav
jezgrovit, glasan govor	Ljutnja
visok ton, riječi koje izlete	Nevjerica

Izvor:Rijavec, M., Miljković, D., Neverbalna komunikacija - jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002. str . 44.

Na temelju glasa mogu se donijeti zaključci o dobi i spolu osobe, njezinoj privlačnosti, socijalnom sloju i obrazovanju. Ista tako na temelju glasa, sugovornik može procijeniti da li vjeruje toj osobi, što je po zanimanju i da li mu je simpatična ili ne.

e) Dodirivanje je izrazito snažno sredstvo komuniciranja. Dodirivanje može biti usmjereno na sebe ili na drugu osobu. Dodiri usmjereni na vlastito tijelo odražavaju određeno stanje ili naviku pojedinca. Nisu sve vrste dodira dobre i poželjne, sve ovisi o situaciji i bliskosti osoba koje komuniciraju. Dodir može goditi, smirivati ali i iritirati. On ima ulogu u ohrabrivanju i iskazivanju nježnosti, ali može izazvati i negativne reakcije kada ga druga osoba smatra neprikladnim.[23]

[23] M.L Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.

S aspekta intimnosti mogu se razlikovati 5 osnovnih oblika dodirivanja, a to su; profesionalni, društveni ili pristojni, prijateljski, intimni i seksualni dodir, međutim postoji mnogo vrsta dodira pa su nabrojeni u tabeli 2-3. zajedno sa dijelovima tijela koje uključuju.

Tabela 2-3. Vrste dodira

VRSTA DODIRA	DIJELOVI TIJELA UOBIČAJENO UKLJUČENI
Tapšanje	Glava, leđa
Šamaranje	Lice, ruka,stražnjica
Udaranje	Lice, prst
Štipanje	Obraz
Milovanje	Kosa, lice, gornji dijelovi tijela, koljeno, genitalije
Treskanje	Ruke, ramena
Ljubljenje	Usta, obraz, grudi, ruka, noga, genitalije
Lizanje	Lice, genitalije
Držanje	Šaka, ruka, koljeno, genitalije
Vođenje	Ruka
Grljenje	Ramena, tijelo
Povezivanje	Ruke
Naslanjanje	Ruke
Šutiranje	Noge, stražnjica
Uređivanje	Kosa, lice
Škakljanje	Gotovo bilo gdje

Izvor: Knapp, M.L., Hall, J.A., Neverbalna komunikacijau ljudskoj interakciji, naklada Slap, Jastrebarsko, 2010., str. 279.

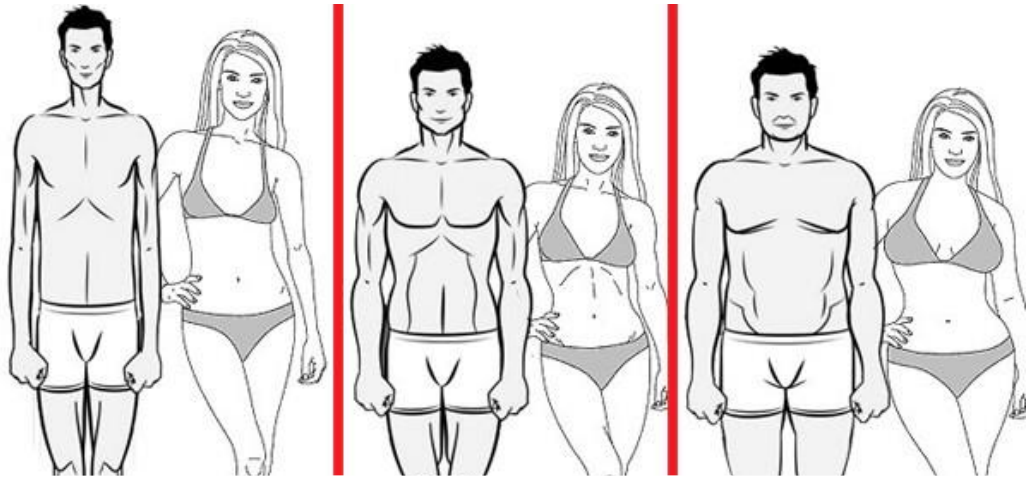
f) Fizička privlačnost ima ulogu u svakodnevnom životu u više aspekata, a neki od njih su izbor partnera, dobivanje posla i uspjeh u poslu, utjecaj na druge, održavanje visokog samopoštovanja te odnos prema antisocijalnom ponašanju drugih.[24]

[24] M.L Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.

Osim važnosti koju opća fizička privlačnost ima u utjecaju na reakcije drugih, važna su i ostala obilježja kao što su opća tjelesna građa, boja kože, frizura i odjeća. Ta obilježja imaju također utjecaj na sliku koju pojedinac ima o sebi, a time i na obrasce njegove komunikacije s drugima.

Istraživanja su pokazala da uzimajući u obzir tri kategorije tjelesne građe; endomorf, mezomorf i ektomorf postoje određene stereotipne značajke temperamenta takve osobe.

Slika 2-5. Kategorije tjelesne građe



EKTOMORF ЕZOMORF NDOMORF

Izvor: http://mybody.ee/treening-vastavalt-oma-kehatuubile/18.8.2015.

Na slici 2-5. može se vidjeti da se endomorfna građa tijela karakterizira kao mekana, okrugla i punija, mezomorfna kao koščata, mišićava, sportska građa i ektomorfna kao visoka, mršava i krhka građa dok su stereotipne značajke temperamenta koje se povezuju sa određenom tjelesnom građom dane u tablici 2-4.

Tabela 2-4. Stereotipne značajke temperamenta prema kategorijama tjelesne građe

Endomorf	Mezomorf	Ektomorf
ovisan	dominantan	suzdržan
miran	veseo	napet
opušten	siguran u sebe	tjeskoban
spokojan	pun energije	šutljiv
zadovoljan	brzoplet	smeten
trom	učinkovit	pedantan
smiren	entuzijastičan	zamišljen

ležeran	kompetitivan	precizan
susretljiv	odlučan	pažljiv
prijazan	otvoren	obziran
tolerantan	sklon prepiranju	sramežljiv
usiljen	govorljiv	nespretan
topao	aktivan	hladnokrvan
sklon opraštanju	sklon gospodariti	sumnjičav
suosjećajan	hrabar	introspektivan
meka srca	poduzetan	ozbiljan
velikodušan	pustolovan	oprezan
srdačan	odvažan	taktičan
ljubazan	asertivan	osjetljiv
društven	optimističan	povučen
blag	naprasit	pitom

Izvor: Knapp, M.L., Hall, J.A., Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, naklada Slap, Jastrebarsko, 2010., 195. str.

Utjecaj odjeće je najveći prilikom upoznavanja, kasnije je sve manji, a na temelju odjeće može se poručiti vlastito financijsko stanje, razina obrazovanja, razina povjerenja, socijalni status, profinjenost, uspješnost u životu i vlastita ličnost.

g) Osjećaji među ljudima ponekad se mogu otkriti promatranjem udaljenosti između njih, pa tako se može razlikovati[25]:

1. Intimna udaljenost je udaljenost koja se koristi u komunikaciji između ljudi koji su bliski i to je udaljenost između tijela osoba od nula do pola metara,

2. Osobna udaljenost je na razmaku od pola metra do 1,2 metra i koristi se između bliskih prijatelja i parova kada su u javnosti, na toj udaljenosti ljudi se mogu rukovati.

3. Socijalna udaljenost koristi se u svakodnevnim socijalnim i poslovnim susretima i podrazumijeva udaljenost od 1,2 do 3,5 metra. Do 2 metra te udaljenosti koriste poznanici, kolege na poslu ili prodavač i kupac, dok one iznad 2 metra koriste recimo šef i zaposlenik.

4. Javna udaljenost je udaljenost iznad 3,5 metra. Kada bi udaljenost bila veća od 3,5 metara komunikacija bi bila gotovo nemoguća, a osoba koja odabere tu udaljenost zasigurno nije zainteresirana za komunikaciju.

[25] M. Rijavec, D. Miljković; Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002.

Međusobna udaljenost koju zauzimaju osobe u interakciji ima nekoliko ciljeva. Mijenjanje te udaljenosti signalizira početak i kraj neke konverzacije. Ta udaljenost također signalizira o tome koliko su osobe u interakciji međusobno intimne te koliko zajedničkog iskustva i zajedničkih tema one dijele. Fizička udaljenost koju držimo u odnosu na druge i naša reakcija na to kako nam neki ljudi prilaze, ima veliki utjecaj na naše rasprave i veze s tim ljudima.

Količina osobnog prostora kojeg tom prilikom koristimo, ima također veliku povezanost sa kulturom kojoj pripadamo. Ukoliko nam se netko približi više nego što smo mi to navikli, to može u nama stvoriti osjećaj nelagodnosti. Iz takve se situacije izvlačimo pomicanjem tijela unazad i vraćanjem u naš originalni osobni prostor u kojem se osjećamo ugodno.

h) Vrijeme je također dio komunikacijskog okruženja koje ima utjecaja na neverbalnu komunikaciju, odnosno na njenu interpretaciju. Vrijeme utječe na to kako se opažaju ljudi, pa tako na primjer odgovorni ljudi uvijek stižu na vrijeme, dosadni ljudi govore predugo i slično.

Knapp i Hall u svojoj knjizi navode da komunikacija kreira način na koji ljudi vide i shvaćaju vrijeme, a vlastiti osjećaj vremena omogućuje i ograničava komunikaciju iz tog razloga vrijeme se promatra kao mjesto događaja, kao trajanje događaja, kao interval među događajima i kao raspoređenost događaja.
Tempiranju događaja mogu se pripisivati mnoga značenja i može se komunicirati više značenja postavljanjem vlastitih rokova za događaje u budućnosti.[26]

Prostorno okruženje, odnosno njegove glavne komponente, formiraju osnovnu percepciju neverbalnog ponašanja. Komponente su prirodna okolina, odnosno fizičke značajke, lokacija i atmosferski uvjeti, zatim prisutnost ili odsustvo drugih ljudi i obilježja arhitekture i interijera uključujući i pokretne predmete.

[26] M.L Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.

2.4. Prednosti i nedostaci neverbalnog komuniciranja

Neverbalna komunikacija može se staviti u odnos da verbalnom komunikacijom i sa tog aspekta utvrdit će se koje su to prednosti koje može pružiti neverbalno ponašanje u odnosu na verbalno, te koji nedostaci se mogu javiti kod tog neverbalnog ponašanja.

U tablici 2-5. Uspoređeni su određeni elementi verbalne i neverbalne komunikacije, pa ako se proučava složenost komunikacije, može se zaključiti da je neverbalna komunikacija kompleksnija jer se sastoji od više dimenzija. Te dimenzije mogu biti usklađene, a mogu biti i suprotstavljene i to je prvi nedostatak neverbalne komunikacije. Zbog različitih kompleksnosti takvog izričaja lako može doći do pogrešnog shvaćanja poruke koja se šalje.

Tablica 2-5 Usporedba verbalne i neverbalne komunikacije

	VERBALNA KOMUNIKACIJA	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA
SLOŽENOST	Jedna dimenzija (jedna riječ)	Više dimenzija (glas, držanje, geste, udaljenost...)
TIJEK	Povremeni (izmjena govora i šutnje)	Kontinuirano (nemoguće je Nekomunicirati neverbalno)
JASNOĆA	Manje je predmet pogrešne interpretacije	Više dvosmisleno
UČINAK	Ima manje utjecaja kada su verbalni i neverbalni znakovi suprotstavljeni	Ima jači utjecaj kada su verbalni i neverbalni znakovi suprotstavljeni
NAMJERA	Najčešće namjerno	Često nenamjerno

Kada se proučava tijek komunikacije, kod verbalne se izmjenjuju riječi, odnosno govor i šutnja, kod neverbalne komunikacije tijek je kontinuiran.

Kao što je već spomenuto, neverbalna komunikacija može biti dvosmislena, dok je verbalna komunikacija manje predmet pogrešne interpretacije.

Međutim učinak neverbalne komunikacije je jači, što to je i dokazano 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 neverbalnog izražavanja.

Verbalna komunikacija je namjerna, kada osoba nešto govori postoji namjera, međutim neverbalna komunikacija je 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 jesu u tome što je ona uvijek prisutna ili kao što je ranije navedeno, kontinuirana i ima komunikativnu vrijednost. Osim toga ona može upotpuniti, ponoviti i naglasiti izgovorene riječi. Može, također, zamijeniti riječi, regulirati govor i osporavati izgovoreno, a to sve su zapravo i njene funkcije. Jedna od najočitijih prednosti je zapravo iskazivanje osjećaja i stanja u kojem se osoba nalazi.

Zbog dvosmislenosti neverbalnog ponašanja, postoji mogućnost prijevare, odnosno može se osobu uvjeri u suprotne stavove od onih u koje osoba vjeruje i mogu se sakriti pravi osjećaji. Međutim, nedostatak je što se svi neverbalni znakovi jednako ne tumače u svim kulturama i ovise o rodu osobe koja ih koristi, kao i o vremenu i prostoru.

3. Istraživanje neverbalnog ponašanja političara

Političari svakodnevno daju izjave za javnost i još za vrijeme predsjednika Lindona Johnsona prepoznali su važnu ulogu neverbalnog ponašanja pa su tako umorne i fizički neprivlačne političke vođe zamijenili mladi, lijepi i snažni kandidati koji glas javnosti mogu osvojiti svojom neverbalnom privlačnošću.

Svemu tomu veliki doprinos ima i televizija, a u današnje vrijeme i internet, koji se svakodnevno koriste kao kanali informiranja. Kanali informiranja kao što su internet i televizija, osobito su pogodni za slanje neverbalnih signala koji prenose poruke o pozitivnom odnosu. Tako se u knjizi Joea McGinnisa; The Selling of the President 1968. prikazuje uloga neverbalnih signala političara u nastupima na TV-u.[27]

Ono što se može zaključiti iz tih prikaza jest to što televizija koristi političaru koji može biti šarmantan jer gledateljima nije bitno što će on govoriti koliko njegove osobine kao ličnosti koje će tim putem podijeliti sa njima.

Političari svoj govor uvijek dobro pripreme i uvježbaju. Geste tijekom govora moraju biti u skladu sa porukom i moraju biti prirodne. Kontakt pogledom kao izravno usmjerenje očnih jabučica i pripadajuća mimika jedno su od najmoćnijih alata uspostave odnosa sa publikom u javnom govoru.[28]

U nastavku poglavlja opisano je primarno istraživanje o nastupima političara na televiziji.

[27] M.L Knapp, J.A. Hall; Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jasterbarsko, 2010.
[28] M.Tafra-Vlahović; Javni govor, Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“, Zagreb, 2013.

3.1. Predmet i cilj rada

Predmet rada je istraživanje o tome koliko je važno neverbalno komuniciranje u svakodnevnom životu te na koji način utječe na interakciju ljudi i na stvaranje konačnog dojma o govorniku.

Ciljevi rada su:

1. Utvrditi ulogu neverbalne komunikacije između ljudi i utjecaj neverbalnih znakova na ishod komunikacije, odnosno na daljnji odnos među ljudima i stvaranje dojma o osobi.
2. Definirati osnovne pojmove vezane uz neverbalno komuniciranje. Poznavanje pojmova i terminologije važno je za ostvarenje konačnog cilja, odnosno za utvrđivanje koliko ljudi pridaju pažnju i značaj verbalnim znakovima.
3. Pokušati utvrditi kako spol govornika i osobe koja gleda i sluša utječe na stvaranje dojma.

3.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

Za izradu ovog rada korištena je stručna strana i domaća literatura iz područja komunikologije, odnosno neverbalne komunikacije isto kao i znanstveni, stručni članci i web izvori sa svrhom stvaranja teorijske podloge.

U okviru primarnog istraživanja obuhvaćeno je proučavanje neverbalne komunikacije političara. Radi lakšeg tumačenja, korištena su dva video isječka (snimljena na digitalnom nosiocu podataka – *prilog br. 2*) sa web stranica www.youtube.com. U video snimkama se javlja jedan političar i jedna političarka te su analizirani njihovi neverbalni znakovi.

Na temelju tih isječaka sastavljen je anketni upitnik (*prilog br. 1*). Anketiranje korisnika provedeno je putem Facebook stranica u razdoblju od 25. kolovoza 2015. do 31. kolovoza 2015. godine. Dobiveni podaci su obrađeni i analizirani te je izvršena usporedba prikupljenih podataka i vlastitih opažanja zbog usuglašavanja i donošenja zaključaka o važnosti korištenja i interpretacije neverbalnih znakova, te o utjecaju tih znakova na cjelokupni dojam govornika.

3.3. Istraživačke hipoteze

Na temelju opisanog predmeta istraživanja i navedenih ciljeva postavljaju se odgovarajuće istraživačke hipoteze:

H_1: Izraz lica, osmijeh, topao i smiren glas te miran stav, uzrok je stvaranja slike o govorniku bez obzira na ono što govori.
H_2: Ljudi uočavaju neverbalno ponašanje i daju mu veće značenje nego verbalnom izražavanju
H_3: Neverbalno izražavanje ženskog spola bolje se prihvaća u društvu na temelju fizičkog izgleda.

Nakon provedenog istraživanja prihvaćanjem ili odbijanjem ovih hipoteza imat ćemo zanimljive rezultate i vidjeti koliko su ljudi skloni stvoriti dojam o nekome na temelju njegovog neverbalnog ponašanja.

3.4. Opis istraživanja

Istraživanje je provedeno tako što je na internetskim stranicama www.youtube.com odabran video isječak iz TV-emisije u trajanju od 1,20 minute u kojemu se javnosti obraća jedan političar te je interpretiran po načelima neverbalne komunikacije. Isto je urađeno i sa video isječkom u kojem izjavu daje političarka. Navedena dva isječka inkorporirana su u anketni upitnik koji je tada objavljeni na Facebook društvenim stranicama, kako bi se dobiveni rezultati usporedili sa vlastitim zapažanjima i kao bi se donijeli odgovarajući zaključci.

Anketa o neverbalnim signalima provedena je putem Facebook stranica u razdoblju od 25. kolovoza 2015. do 31. kolovoza 2015.godine. Dobiveni uzorak je 55 ispitanika.

Anketni upitnik (prilog br. 2.) sastavljen je od 23 pitanja i podijeljen u dva dijela.

Prvi dio anketnog upitnika sastoji se od 3 osnovna pitanja koja se odnose na dob, spol, i obrazovanje ispitanih osoba. Opći podaci ispitanika važni su kod analize dobivenih podataka.

Obilježja ispitanika važna su za donošenje zaključka ima li razina obrazovanja ili spol osobe koja proučava neverbalne znakove utjecaja na interpretaciju neverbalnog ponašanja.

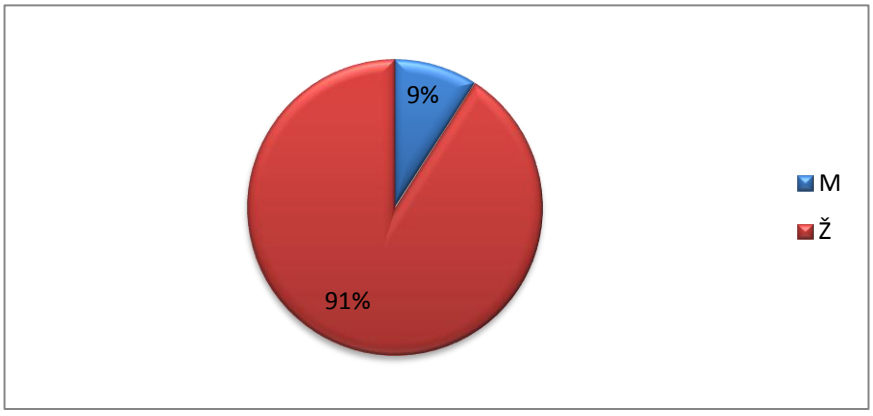
Drugi dio anketnog upitnika može se podijeliti na dva dijela od kojih se svaki dio sastoji od od 10 jednakih pitanja, ali u prvom dijelu je muški govornik – političar, a u drugom dijelu političarka. Pitanja su sastavljena tako da bi ispitanici prenesu svoja zapažanja odnosno zaključke o osobi koja se javlja u video isječcima.

Pitanja su uglavnom sastavljena takoda se odgovor može dati višestrukim odabirom ili Lickertovom ljestvicom od 5 stupnjeva gdje je ispitanicima ponuđeno da ocijene određene elemente neverbalnog ponašanja.

3.5. Analiza strukture anketiranih osoba

Istraživanjem provedenim u obliku anketnog upitnika obuhvaćeno je 55 ispitanih osoba putem Facebook internetskih stranica od kojih je 5 muškaraca i 50 žena što prikazuje i slika 3-1.

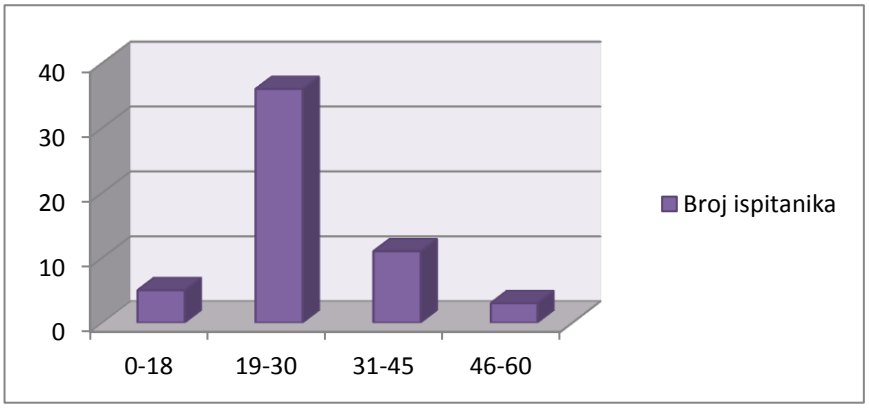
Slika 3-1. Struktura ispitanika s obzirom na spol



Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

Ovakva struktura zapravo potvrđuje rezultate prijašnjih istraživanja stručnjaka koji tvrde da su žene bolje u interpretaciji neverbalnog ponašanja te više pažnje posvećuju neverbalnom izražavanju u odnosu na muškarce.

Slika 3-2. Struktura ispitanika s obzirom na dob

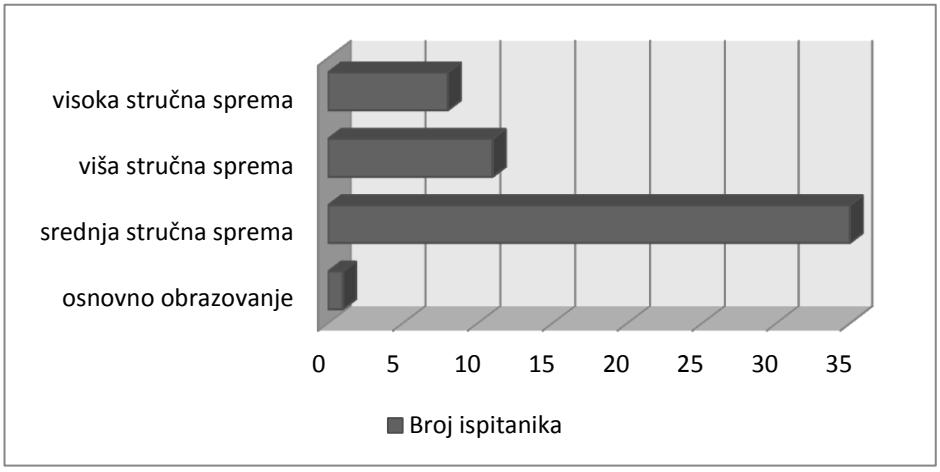


Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

Ako se broj ispitanih osoba promatra sa gledišta dobi osoba koje su sudjelovale, može se zaključiti da su uglavnom sudjelovale osobe mlađe životne dobi ili preciznije osobe u dobi od 19 do 30 godina, čak njih 65,45% od ukupnog broja anketiranih, a ostali podaci prikazani su na slici 3-2.

S obzirom na razinu obrazovanja osoba koje su sudjelovale u istraživanju prevladavaju oni sa srednjom stručnom spremom i to sa 63,64%, dok oni sa visokom stručnom spremom čine udjel od 15%, a najmanje je onih sa samo osnovnim obrazovanjem kako je i prikazano na slici 3-3.

Slika 3-3. Struktura ispitanika s obzirom na razinu obrazovanja



Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

Prikazana struktura anketiranih osoba važna je i značajna za daljnju analizu dobivenih podataka koji se odnose na interpretaciju neverbalnog ponašanja.

3.6. Interpretacija neverbalnog ponašanja političara

Promatranjem prvog video isječka u kojem se političar obraća svojim kolegama na saborskoj sjednici opaženo je da je političar zauzeo otvoren stav tijela. To se može zaključiti na temelju položaja njegovih ruku, koje su otvorene prema svima kojima se obraća te po raskopčanom sakou i na taj način pokazuje da je voljan za interakciju, za prijedloge i suradnju.

Izraz lica mu je konstantno ozbiljan i ukazuje na ljutnju i gađenje, dok podizanjem obrva pokušava naglasiti svoju ljutnju i iskazati nezadovoljstvo. Po svom glasnom glasu, naglim i odsječenim govorom pokazuje svoj obrambeni stav. U početku mu je govor nepovezan, dolazi do zamuckivanja, međutim vješto manipulira neverbalnim govorom te odvlači pažnju od toga pokretima svojih ruku. Rukama želi dati do znanja da iznosi svoje mišljenje te da je otvoren za interaktivnu komunikaciju u svakom trenu.

U obzir se mora uzeti i vrijeme u ovom slučaju u smislu trajanja odnosno ograničenja govora. Političar je vremenski ograničen da iskaže svoje argumente stoga koristi neverbalne znakove kako bi se u potpunosti izrazio i nadopunio ono što govori.

Obraća se većem broju ljudi, jer se ne obraća samo prisutnima već želi doprijeti i do onih koji gledaju putem televizijskih ili drugih kanala kako bi stekao što više istomišljenika.

Udaljenost sa koje se obraća je veća od 3,5 metara što je realno za okruženje u kojem se nalazi. Okruženje je sabornica u kojoj se nalazi velik broj istomišljenika, ali i suparnika stoga je razumljivo što je zauzeo obrambeni stav.

Za razliku od prvog video isječka, u drugom isječku javnosti se obraća političarka koja ima otvoren stav tijela iako se ne vidi u potpunosti. Na licu joj se može vidjeti smiješak što upućuje na njeno zadovoljstvo i sreću. Oči ukazuju na iskren pogled, a govor je jasan, boja glasa topla i nježna, a u trenucima lagano povisuje ton kako bi naglasila ono što joj je bitno.

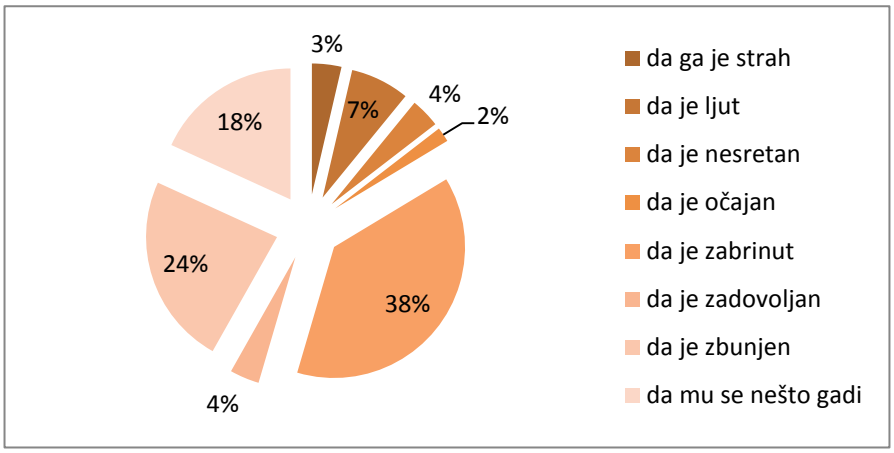
Iako ima interaktivnu komunikaciju s novinarom te je pogled usmjeren prema njemu, zapravo se obraća svim gledateljima i slušateljima koji prate političku scenu.

Udaljenost od sugovornika je približno jedan metar, no s obzirom na okruženje, ne može se zaključiti da se radi o intimnoj udaljenosti, jer uvjeti prostora i vremena, te tehnički uvjeti koji se koriste, zapravo ne dozvoljavaju drugačiju udaljenost.

Interpretacija anketiranih osoba, temeljena na istim video isječcima, pokazuje da ljudi ocjenjuju kako je političar prilikom svog govora neprimjereno koristio neverbalne znakove i pokrete kao što su nemiran položaj tijela, klimanje glavom, mahanje rukama i pridržavanje za pozornicu te podizanje obrva. Potpuno primjerenim smatraju da je njegov ozbiljan izraz lica.

Anketirani (njih 45,5%) su ocijenili da se obraća većoj skupini, te da se nalazi na udaljenosti od 2 do 3,5 metra ili čak preko 3,5 metra od osoba kojima poruku želi prenijeti, a na temelju njegova izraza lica od ponuđenih opcija (slika 3-4.) najvećim dijelom pretpostavljaju da je zabrinut, očajan pa čak i da mu se gadi ono o čemu priča.

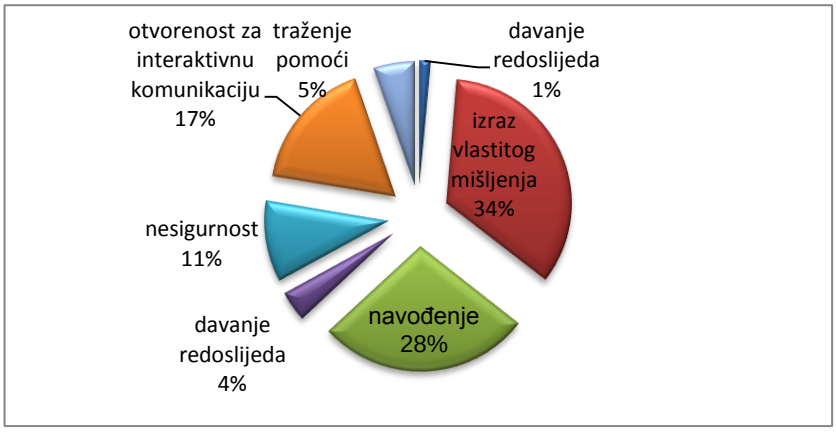
Slika 3-4. Analiza interpretacije izraza lica



Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

Iz njegovih pokreta ruku, procijenili su da izražava vlastito mišljenje, a uzimajući u obzir stav tijela ocjenjuju da je napet iako pokušava stvoriti dojam da je siguran u sebe i ono što predlaže.

Slika 3-5. Analiza interpretacije gestikulacije rukama



Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

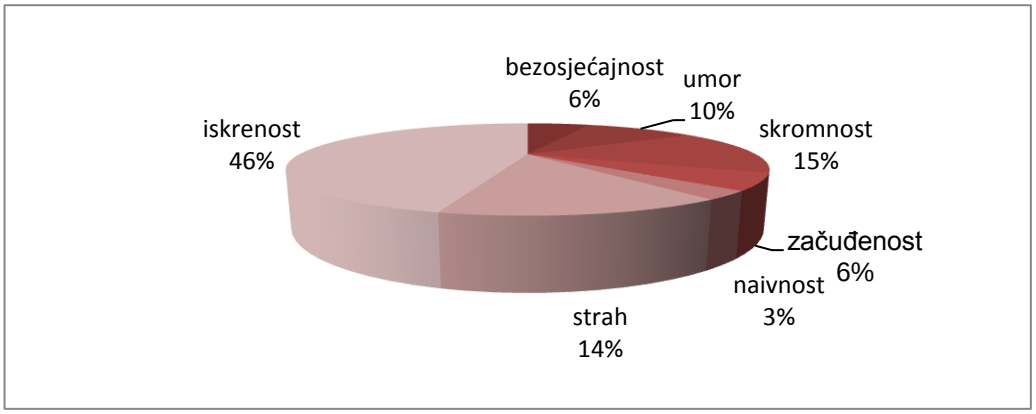
Od ponuđenih odgovora vezano za njegove gestikulacije rukama (slika 3-5.), većina smatra da time ukazuje na to da izražava vlastito mišljene i navodi auditorij na prihvaćanje njegovog mišljenja.

Prema položaju tijelu, anketirani su zaključili da je napet iako se trudi poslat poruku da je siguran u sebe i ležeran (slika 3-6.) dok su prema njegovu glasu, zaključili da je zauzeo obrambeni stav i da je vjerojatno ljut.

Prema pogledu, ispitanici su zaključili da se govornik osjeća nezadovoljno ili možda bezosjećajno i začuđeno.

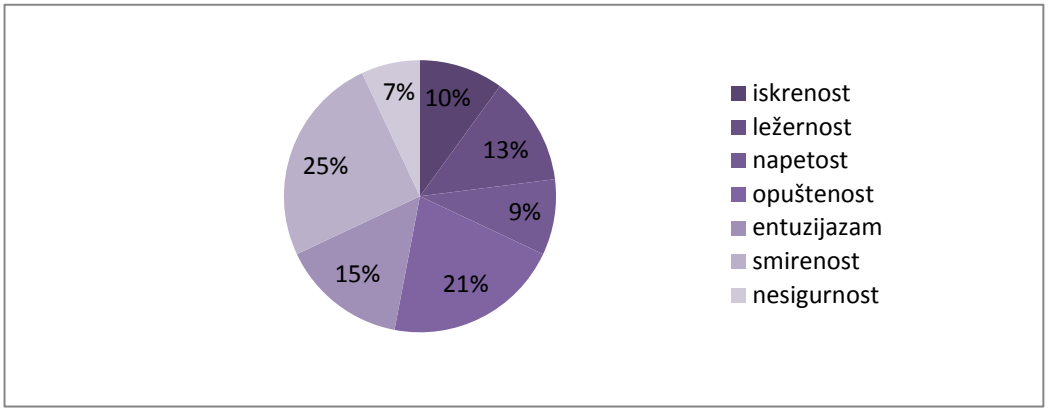
Kada se analiziraju podaci o interpretaciji neverbalnog izražavanja političarke u drugom video isječku, dolazi se do saznanja da su je promatrači doživjeli kao iskrenu osobu i to na temelju njenog pogleda i položaja tijela što potkrepljuju slike 3-6. i 3-7. Osim toga smatraju da je opuštena i smirena. Pokazuje otvorenost za interaktivnu komunikaciju i izražava vlastite stavove te na njih ukazuje uz upotrebu gestikulacije ruku.

Slika 3-6. Analiza interpretacije pogleda



Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

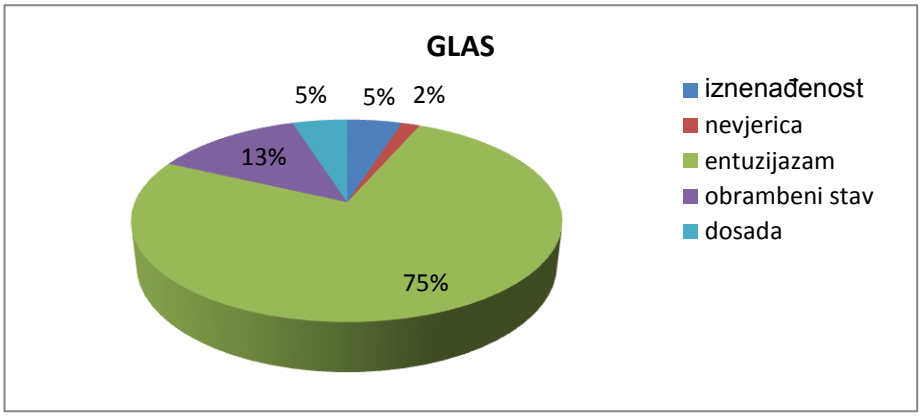
Slika 3-7. Analiza interpretacije položaja tijela



Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

Na temelju glasa političarku su ocijenili kao entuzijastičnu (slika 3-8.), što pokazuje zapravo i njen položaj tijela pa se može zaključiti kako su njeni neverbalni signali usklađeni i odašilju istu poruku. Sve njezine neverbalne izričaje smatraju primjerenima te su je u konačnici ocijenili kao povjerljivu, pouzdanu, simpatičnu i iskrenu osobu, dok političara iz prvog video isječka zapravo nisu mogli u potpunosti ocijeniti.

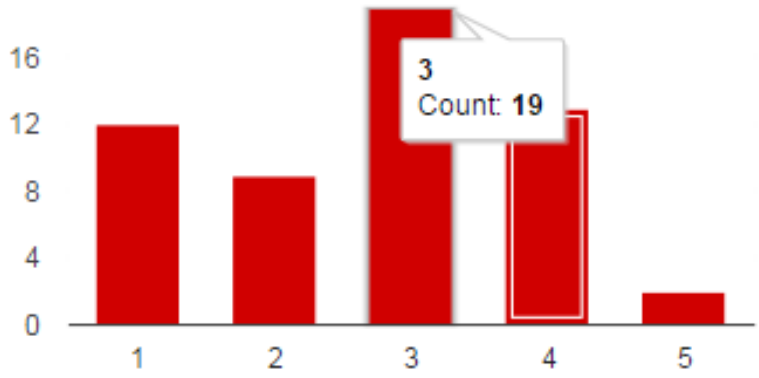
Slika 3-8. Analiza interpretacije glasa



Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

Političar je na skali od 1 do 5 (pri čemu 1 predstavlja karakteristike poput nepovjerljivog, nepouzdanog i neiskrenog, a 5 predstavlja karakteristike poput povjerljivog, iskrenog, pouzdanog) ocijenjen ocjenom 3. Međutim, daljnje ocjene ipak ukazuju na veću sklonost prema mišljenju da nije iskren, pouzdan, povjerljiv ni simpatičan kao što prikazuje slika 3-9.

Slika 3-9. Ukupan dojam o političaru na temelju neverbalnog izražaja



nepovjerljiv, nepouzdan, nesimpatičan, neiskren: 1	**12**	21.8%
2	**9**	16.4%
3	**19**	34.5%
4	**13**	23.6%
povjerljiv, pouzdan, simpatičan, iskren: 5	**2**	3.6%

Izvor:Rezultati istraživanja, 31.8.2015.

Istraživanje provedeno anketnim upitnikom, pokazuje da izraz lica, osmijeh, topao i smiren glas te miran stav utječu na stvaranje pozitivne slike o govorniku bez obzira na ono što govori, čega su političari uvelike svjesni i zato dobro uvježbavaju svoje govore i neverbalne izričaje prije javnih nastupa te se prihvaća H_1.

Na temelju dobivenih podataka i njihove analize dolazi se do zaključka da ljudi uočavaju neverbalno ponašanje i daju mu veće značenje nego verbalnom izražavanju, a pretpostavka je da se to događa zato što su neverbalni tipovi izražavanja uglavnom nesvjesni i teško ih je kontrolirati. Na temelju neverbalnog ponašanja ljudi donose odluke o tome hoće li imati interaktivnu komunikaciju sa nekime te stječu dojam o karakteru osobe i o stanju u kojem se osoba u određenom trenu nalazi što potvrđuje drugu hipotezu.

Po dobivenim ocjenama anketiranih osoba može se vidjeti da većina ljudi razmišlja isto, odnosno interpretira neverbalne znakove na isti način, pa se može zaključiti da je to ispravan način, dok manji dio ljudi vjerojatno na temelju nekih ranijih uvjerenja pridodaju drugačije značenje nekim univerzalnim i općepoznatim neverbalnim simbolima.

Kada se promatraju podaci za opći dojam koji su ispitanici stekli o političaru i političarki, vidljivo je da je bolji utisak ostavila političarka, međutim ne postoji dovoljan broj potrebnih informacija kako bi se sa sigurnošću prihvatila H_3.

4. Zaključak

Neverbalni izričaj nadopunjuje usmeno izražavanje komuniciranjem bez izgovorenih riječi. Najčešće prenosi emocije, stavove, trenutno raspoloženje, osjećaje, mišljenja sugovornika koji sudjeluju u komunikacijskom događaju.

Neverbalna komunikacija preteča je svih oblika komuniciranja te se tijekom povijesti razvijala usporedno s ostalim oblicima i održala se sve do današnjih dana.

Neverbalna komunikacija služi za izražavanje emocija, naglašavanje verbalne poruke, izražavanje stava prema osobi s kojom se komunicira, kao zamjena za verbalnu poruku, za ponavljanje verbalne poruke, da bi se regulirala verbalna komunikacija i kao suprotstavljanje verbalnoj komunikaciji.

Unatoč nedostacima kao što su dvosmislenost, činjenica da se svi neverbalni znakovi jednako ne tumače u svim kulturama te ovisnost o rodu osobe koja ih koristi, kao i o vremenu i prostoru, nemoguće ju je isključiti iz svakodnevnog života.

Političari svakodnevno daju izjave za javnost i prepoznali su ulogu neverbalnog ponašanja u osvajanju glasova javnosti.

Istraživanje provedeno anketnim upitnikom, pokazuje da izraz lica, osmijeh, topao i smiren glas te miran stav utječu na stvaranje pozitivne slike o govorniku bez obzira na ono što govori, čega su političari uvelike svjesni i zato dobro uvježbavaju svoje govore i neverbalne izričaje prije javnih nastupa te prihvaćamo H_1.

Na temelju dobivenih podataka i njihove analize dolazi se do zaključka da ljudi uočavaju neverbalno ponašanje i daju mu veće značenje nego verbalnom izražavanju što potvrđuje drugu hipotezu postavljenu u modulu.

Potpis:_____ U Koprivnici, 9. studenoga 2015.

5. Literatura

[1.] **Knapp, M.L. i Hall, J. A.** *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji.* Jastrebarsko : Naklada Slap, 2010.

[2.] **Marot, D.** Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji. *Fluminensia.* 2005, str. 53-70.

[3.] **Noth, Winfried.** *Priručnik semiotike.* Zagreb : CERES, 2004.

[4.] **Rijavec, M. i Miljković, D.** *Neverbalna komunikacija - Jezik koji svi govorimo.* Zagreb : IEP, 2002.

[5.] **Morris, D.** *Peoplewatching - Guide to the body language.* London : Vintage Books, 2002.

[6.] **Lamza-Maronić, M. i Glavaš, J.** *Poslovno komuniciranje.* Osijek : Studio HS Internet, 2008.

[7.] **Miletić, N.** Fenomenologija neverbalne komunikacije u funkciji kulturne produkcije. *Liburna.* lipanj 2012, str. 48-59.

[8.] **Škarić, I.***Temeljci suvremenoga govorništva.* Zagreb : Školska knjiga, 2000.

[9.] **Wetherbe, J.C. i Wetherbe, B.** *Vještine komuniciranja, Dakle, u čemu je stvar?* Ljubljana : Orbis, 2005.

[10.] **Tafra-Vlahović, M.** *Javni govor.* Zagreb : Visoka škola za poslovanje i upravljanje "Baltazar Adam Krčelić", 2013.

Popis slika

Slika 2-1. Proces neverbalne komunikacije 4
Slika 2-2. Zatvoren i otvoren stav tijela 10
Slika 2-3. Najprepoznatljiviji izrazi lica 11
Slika 2-4. Vrste pogleda 12
Slika 2-5. Kategorije tjelesne građe 15
Slika 3-1. Struktura ispitanika s obzirom na spol 23
Slika 3-2. Struktura ispitanika s obzirom na dob 24
Slika 3-3. Struktura ispitanika s obzirom na razinu obrazovanja 24
Slika 3-4. Analiza interpretacije izraza lica 26
Slika 3-5. Analiza interpretacije gestikulacije rukama 27
Slika 3-6. Analiza interpretacije pogleda 28
Slika 3-7. Analiza interpretacije položaja tijela 28
Slika 3-8. Analiza interpretacije glasa 29
Slika 3-9. Ukupan dojam o političaru na temelju neverbalnog izražaja 29

Popis tablica

Tablica 2-1. Razvoj istraživanja neverbalne komunikacije 6
Tablica 2-2. Karakteristike glasa i njegova značenja 13
Tablica 2-3. Vrste dodira 14
Tablica 2-4. Stereotipne značajke temperamenta prema kategorijama tjelesne građe 15
Tablica 2-5 Usporedba verbalne i neverbalne komunikacije 18

Prilog 1. Anketni upitnik

Anketni upitnik o poznavanju neverbalnih znakova

Ova anketa koristi se u svrhu istraživanja uloge neverbalne komunikacije u svakodnevnom životu i na stvaranje općeg dojma o govorniku (u ovom slučaju političaru) temeljem njegovog neverbalnog izričaja.

Anketa je namijenjena svima i rezultati ankete biti će korišteni u svrhu izrade završnog rada, a vaši odgovori su anonimni.

Anketar: Dijana Šimunić

*Obvezno

I. OPĆI PODACI

Spol *

- ☐ M
- ☐ Ž

Dob

Razina obrazovanja *

- ☐ Osnovno obrazovanje
- ☐ Srednja stručna sprema
- ☐ Viša stručna sprema
- ☐ Visoka stručna sprema

II. VLASTITA OPAŽANJA

Nakon što pogledate kratak video isječak govora jednog političara koji slijedi u nastavku, odgovorite na slijedeća pitanja.
NAPOMENA;Prilikom gledanja isječka, obratite pažnju na položaj i stav tijela govornika, pokrete, izraze lica i ton glasa.

Na ljestvici od 1 do 5 (gdje 1 označuje potpuno neprimjereno, a 5 potpuno primjereno) ocijenite primjerenost određenih radnji političara *

	1	2	3	4	5
nemiran položaj tijela	○	○	○	○	○
naginjanje prema naprijed	○	○	○	○	○
neujednačen ton glasa	○	○	○	○	○
klimanje glavom	○	○	○	○	○
zastajkivanje u govoru	○	○	○	○	○
mahanje ruka	○	○	○	○	○
podizanje obrva	○	○	○	○	○
ozbiljan izraz lica	○	○	○	○	○
držanje za govornicu	○	○	○	○	○
dodirivanje dlanom o dlan	○	○	○	○	○

Političar se obraća: *

- ☐ jednoj osobi
- ☐ dvjema osobama
- ☐ manjoj skupini
- ☐ većoj skupini
- ☐ auditoriju

Političar govori na udaljenosti *

- ☐ do 1 metar
- ☐ od 1 do 2 metra
- ☐ od 2 do 3,5 metra
- ☐ više od 3,5 metra

Na ljestvici od 1 do 5 , pri čemu je 1 najniži stupanj karakteristike, a 5 najviši stupanj karakteristike, ocijenite sljedeće elemente glasa *

	1	2	3	4	5
glasnoća	○	○	○	○	○
tempo govora	○	○	○	○	○
ugodnost glasa	○	○	○	○	○

Što možete zaključiti o govorniku na temelju tona njegova glasa? *

- ☐ da mu je dosadno
- ☐ da je depresivan
- ☐ da je pun entuzijazma
- ☐ da je iznenađen
- ☐ da je zauzeo obrambeni stav
- ☐ da je ljut
- ☐ da je u nevjerici

Što možete zaključiti o govorniku na temelju njegovog pogleda? *

- ☐ da je skroman
- ☐ da je začuđen
- ☐ da je naivan
- ☐ da se boji
- ☐ da je nezadovoljan
- ☐ da je bezosjećajan
- ☐ da je umoran

Što bi zaključili o govorniku na temelju njegova izraza lica *

- ☐ da je ljut
- ☐ da je sretan
- ☐ da je zabrinut
- ☐ da je zbunjen
- ☐ da je nesretan
- ☐ da je očajan
- ☐ da je zadovoljan
- ☐ da ga je strah
- ☐ da mu se nešto gadi

Ocijenite koju poruku govornik šalje gestikuliranjem rukama *

- ☐ otvorenost za interaktivnu komunikaciju
- ☐ nesigurnost
- ☐ izraz vlastitog mišljenja
- ☐ navođenje
- ☐ traženje pomoći
- ☐ davanje redoslijeda

Ocijenite koju poruku govornik šalje stavom i položajem tijela *

- da je opušten
- da je napet
- da je siguran u sebe
- da je ležeran
- da je pun entuzijazma
- da je smiren
- da je iskren

Ukupan dojam o političaru *

	1	2	3	4	5	
nepovjerljiv, nepouzdan, nesimpatičan, neiskren						povjerljiv, pouzdan, simpatičan, iskren

Na isti način molimo vas, odgovorite na pitanja vezana za drugi video isječak (obratite pažnju na neverbalne znakove)

Na ljestvici od 1 do 5 (gdje 1 označuje potpuno neprimjereno, a 5 potpuno primjereno) ocijenite primjerenost određenih radnji političara *

	1	2	3	4	5
miran stav					
topao ton glasa					
blagi i topao pogled					
osmijeh					
geste rukama					

Političarka se obraća *

- jednoj osobi
- dvjema osobama
- manjoj skupini
- većoj skupini
- auditoriju

Političarka govori na udaljenosti *

- do 1 metar
- od 1 do 2 metra
- od 2 do 3,5 metra
- više od 3,5 metra

Na ljestvici od 1 do 5 , pri čemu je 1 najniži stupanj karakteristike, a 5 najviši stupanj karakteristike, ocijenite sljedeće elemente glasa *

	1	2	3	4	5
glasnoća	○	○	○	○	○
tempo govora	○	○	○	○	○
ugodnost glasa	○	○	○	○	○

Što možete zaključiti o političarki na temelju tona njezina glasa? *

- ☐ da joj je dosadno
- ☐ da je depresivna
- ☐ da je entuzijastična
- ☐ da je iznenađena
- ☐ da je zauzela obrambeni stav
- ☐ da je ljuta
- ☐ da je u nevjerici

Što možete zaključiti o političarki na temelju njezinog pogleda? *

- ☐ da je skromna
- ☐ da je iskrena
- ☐ da je začuđena
- ☐ da je naivna
- ☐ da se boji
- ☐ da je nezadovoljna
- ☐ da je bezosjećajna
- ☐ da je umorna

Što bi zaključili o političarki na temelju njezina izraza lica *

- ○ da je ljuta
- ○ da je sretna
- ○ da je zabrinuta
- ○ da je zbunjena
- ○ da je nesretna
- ○ da je očajna
- ○ da je zadovoljna
- ○ da ju je strah
- ○ da joj se nešto gadi

Ocijenite koju poruku političarka šalje gestikuliranjem rukama *

- otvorenost za interaktivnu komunikaciju
- nesigurnost
- izražavanje vlastitog mišljenja
- navođenje
- traženje pomoći
- davanje redoslijeda

Ocijenite koju poruku šalje stavom i položajem tijela *

- da je opuštena
- da je napeta
- da je nesigurna
- da je ležerna
- da je puna entuzijazma
- da je smirena
- da je iskrena

Ukupan dojam o političarki *

	1	2	3	4	5	
nepovjerljiva, nepouzdana, nesimpatična, neiskrena	○	○	○	○	○	povjerljiva, pouzdana, simpatična, iskrena

Prilog 2. Digitalni nositelj zapisa