

Paraverbalna i neverbalna komunikacija

Udio verbalne i neverbalne komunikacije

- verbalna – do 35%
- neverbalna – više od 65%

- govor tijela odgovoran za 60-80% dojma
- 60-80% prvog dojma – u prve 4 minute

Paraverbalna (paralingvistička) komunikacija

- glas šalje i verbalnu i paraverbalnu poruku
- paraverbalni elementi:
 - boja glasa
 - visina glasa
 - brzina glasa
 - glasnoća
 - naglašavanje riječi
 - artikulacija
 - pauze u govoru
- funkcije: naglašavanje, dopunjavanje, mijenjanje poruke

Paraverbalna (paralingvistička) komunikacija

- Razgovarali ste s njom jučer o tome?
- Razgovarali ste s njom jučer o tome?
- Razgovarali ste s njom jučer o tome?
- Razgovarali ste s njom jučer o tome?

Neverbalna (ekstralingvistička) komunikacija

- način kojim ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno, bilo nenamjerno

koristi se za:

- izražavanje emocija
- pokazivanje stavova
- odražavanje osobina ličnosti
- poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije

Neverbalna (ekstralingvistička) komunikacija

- ponekad jedini način komunikacije:
 - djeca u predlingvističkoj fazi govornog razvoja
 - gluhonijeme osobe
 - na velikoj udaljenosti, u bučnoj okolini ili u kojoj mora biti tišina
 - kada se ne poznaje jezik

Obilježja neverbalne komunikacije

- snažnija
- manje kontrolirana
- manje namjerna
- više govori o osobi
- više joj se vjeruje
- ponekad nejednoznačna

Neverbalna komunikacija uključuje

- izraze lica
- osmijeh
- kontakt očima i pogled
- geste
- dodir
- udaljenost od sugovornika
- držanje tijela
- pokreti
- izgled
- organiziranje vremena
- ...

Izrazi lica (facijalne ekspresije)

- Darwin: univerzalnost ljudskog izražavanja i tumačenja emocija
- potvrđeno za 6 glavnih ekspresija: srdžbu, sreću, iznenađenje, strah, gađenje i tugu
- točnije prepoznavanje **ugodnih** emocija
- u svakoj kulturi - *pravila za prikladnost pokazivanja emocija*



...the happy face was found larger in the happy crowd than the angry face in the angry crowd. The angry face was found the largest, even when the crowd was mixed. This is the only time that the angry face was found larger than the happy face in a crowd. The happy face was found larger in the happy crowd than the angry face in the angry crowd. The angry face was found the largest, even when the crowd was mixed. This is the only time that the angry face was found larger than the happy face in a crowd.

Kontakt očima i pogled

- smjer i duljina pogleda = zainteresiranost
- širom otvorene oči i proširene zjenice = sviđanje
- skrivanje pogleda - neiskrenost, neugoda, nesigurnost, izostanak želje za uključivanjem
- ♀: šire vidno polje ♂: bolji fokus i vid u daljinu

Vrste pogleda

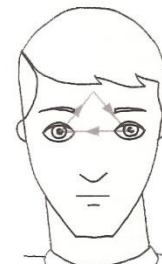
- **društveni** – trokut oči – usta
- **intimni** – trokut oči – prsa/
prepone
- **moćni** – trokut – čelo - oči



Područje društvenog pogleda



Područje intimnog pogleda



Moćan pogled

Osmjeh

- izvorni autentični
- kutovi usana se podižu
- koža u kutovima očiju se nabora
- mišići oko očiju teško se namjerno kontroliraju



- **kurtoazni,
neautentični**
(panamerican smile)

- izražava uljudnost,
formalnu
uglađenost, ne
unutrašnju radost
- mišići oko očiju su
više u obliku straha
nego sreće



Geste (pokreti rukama)

vrste:

- *amblemi/emblemi*
 - zamjenjuju verbalnu poruku
 - mogu se koristiti samostalno
 - imaju poznato značenje unutar kulture
- *ilustratori*
 - dopuna, pojašnjenje verbalne poruke
 - nemaju samostalnog značenja

Geste (pokreti rukama)

vrste:

- *adaptori*
 - nesvjesni, nisu upućeni drugima
 - uslijed stresa, nelagode
 - pomažu u smanjenju napetosti
- *regulatori*
 - pomažu u početku, održavanju i završavanju komunikacije

Managing Cross-Cultural Differences

An Example of Different Meanings of the Same Gesture

UK & USA = O.K.

JAPAN = MONEY



RUSSIA = ZERO

BRAZIL = INSULT

Dodir

- prvi način spoznavanja okoline
- određen je s tri faktora:
 - stupnjem sviđanja i privlačnosti
 - stupnjem poznatosti i bliskosti
 - moći i statusom
- kulture se razlikuju u prikladnosti korištenja dodira u komunikaciji

Teritorijalnost i osobni prostor

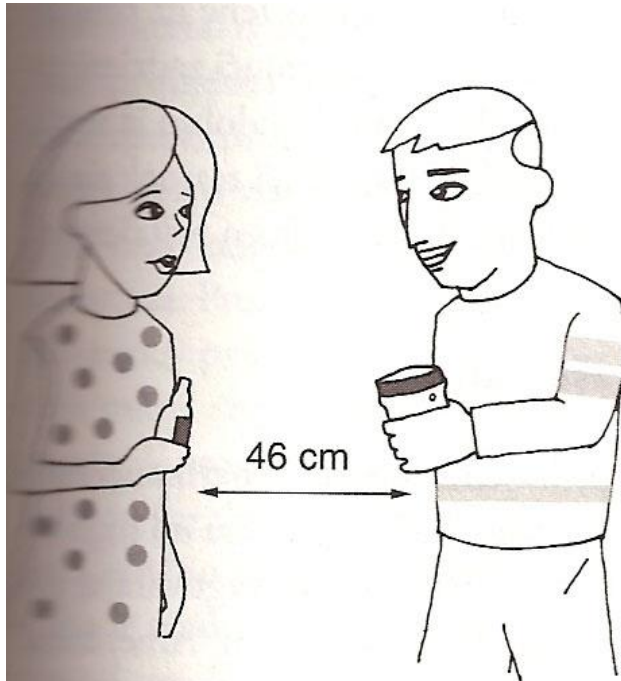
- teritorijalnost:
 - primarni teritorij
 - sekundarni teritorij
 - javni teritorij
- osobni prostor – *balon* oko osobe

Udaljenost od drugih - osobni prostor (proksemija)

- zone (Hall):
 - **intimna** - do 45 cm – bliske osobe ili agresija
 - **osobna** – 45 cm - 1.2 m – zabave, prijateljska druženja
 - **socijalna** – 1.2 - 3 m - društveni i poslovni odnosi
 - **javna** – više od 3 m - nepoznati
- varira među kulturama: od sjevera prema jugu se smanjuje

Intimna i osobna zona

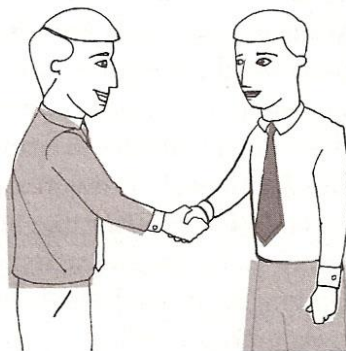
- intimna i osobna zona se štite:
 - maskiranjem – bezizražajnim izrazom lica
 - stavljanjem prepreka
- kako napučenost raste – jača agresija zbog smanjenja osobnog prostora



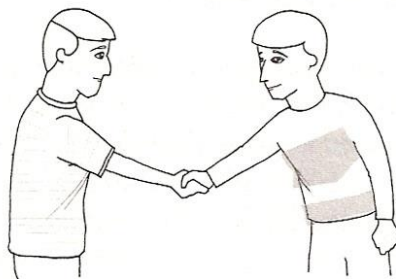
Prihvatljiv konverzacijski razmak za većinu zapadnjaka, sjevernih Europljana i Skandinavaca.



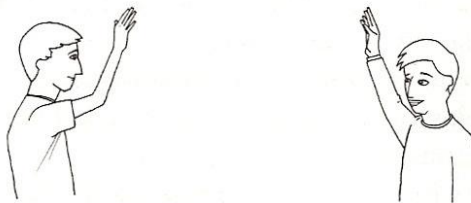
Muškarac s manjim prostornim potrebama prisiljava ženu s većim prostornim potrebama da se nagne natrag, braneći svoj osobni prostor.



Žitelji grada će kod rukovanja ruku ispružiti 45 centimetara.



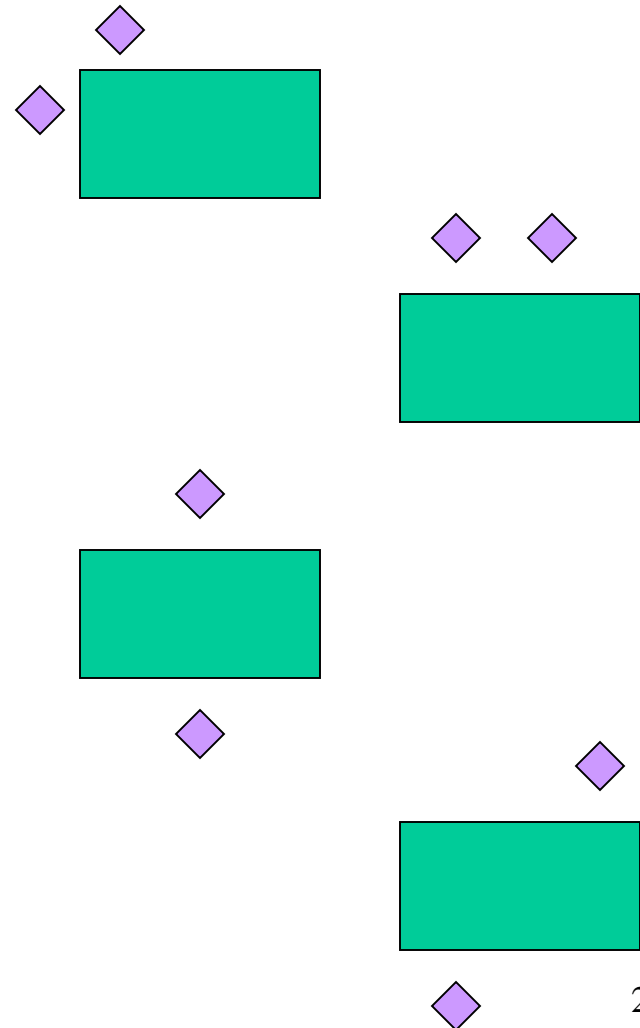
Stanovnici manjeg mjesta pružit će ruku do 1 metra.



Ljudi iz rijetko naseljenog kraja držat će se na pristojnoj udaljenosti.

Za stolom

- razgovor
- suradnja
- suparništvo, obrana
- neovisnost

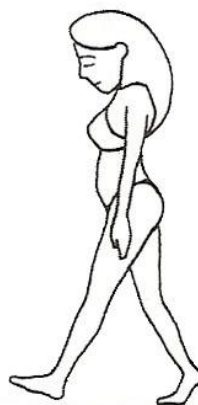
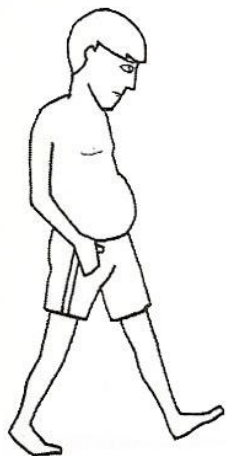


Držanje tijela

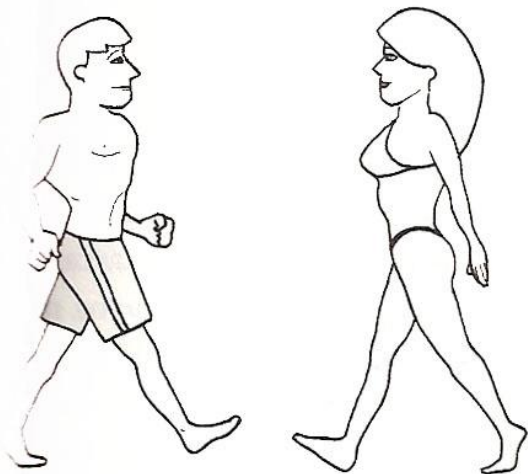
- hod, položaj ruku, nogu, glave, stav tijela,
- mogu biti pokazatelji onog što osoba osjeća
 - otvoreni položaj ruku i nogu = naklonost
 - prekrižene ruke i noge = oprez, nesigurnost

Držanje tijela

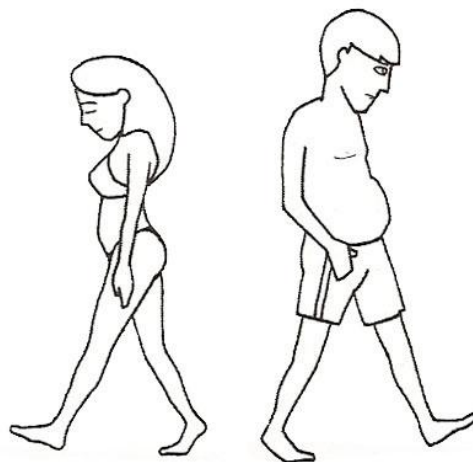
- kimanje glavom DA-NE – kulturološke razlike
- u društvu suprotnog spola – fiziološke promjene (jači mišićni tonus, uvlačenje trbuha, živahniji hod,...)



1. Muškarac i žena na plaži hodaju jedno ususret drugome.



2. Ugledali su se.



3. Prolaze.

Izgled

- Kako biste se obukli ako želite ostaviti dojam nezavisne osobe, širokih pogleda?
- Kako ako želite ostaviti poslovni dojam?
- Kako ako želite ostaviti neutralan dojam?
- Kakav dojam o sebi ostavljate svojim oblačenjem? Ako niste sigurni, upitajte druge!

Izgled

- odjeća
- frizura
- šminka
- nakit
- dodaci
- *stil*
- ...
- služi za samopredstavljanje
- kako osoba sebe doživljava
- kako bi voljela je drugi doživljavaju
- mogući šumovi i nesporazumi

Neverbalna osjetljivost

Ijudi koji uspješnije prepoznaju neverbalne znakove:

- lakše se snalaze u društvu
- popularniji
- osjetljivi za različite međuljudske odnose
- pokazuju više demokratičnosti
- manje su dogmatični
- više su ekstravertirani

Interpretiranje neverbalnih poruka

- nijedan neverbalni znak nema univerzalno značenje
- treba se usmjeriti na više NV znakova kako bi se vidjelo slažu li se međusobno
- treba pratiti i verbalnu komunikaciju i kontekst
- ako ljudi govore jedno, a rade drugo, NV znak je obično točniji zbog slabije kontrole nad njim

Interpretiranje neverbalnih poruka

- osobe u interakciji ZAJEDNO konstruiraju realnost
 - ishod interakcije = rezultat ponašanja svih koji sudjeluju
 - svaka osoba ima odgovornost za ishod
- vidimo što očekujemo da ćemo vidjeti, a ono što očekujemo najvjerojatnije će se i dogoditi...