

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**GRAFIČKI FAKULTET ZAGREB**

# **ZAVRŠNI RAD**

Pavica Jagnjić

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**GRAFIČKI FAKULTET ZAGREB**

Dizajn grafičkih proizvoda

**ZAVRŠNI RAD**  
**NEVERBALNA KOMUNIKACIJA**

Mentor:

dr. sc. Daria Mustić

Student:

Pavica Jagnjić

Zagreb, 2022.

## SAŽETAK

Neverbalna komunikacija predstavlja sve dijelove komunikacije koji nisu verbalni, to su na primjer: geste, grimase, ton glasa, način odjevanja, stav, itd. Neverbalna komunikacija može se uklopiti u svijetu dizajna ako želimo bolje procijeniti klijenta za kojeg dizajniramo te također može biti korisna u procesu pregovaranja i uvjeravanja. Cilj ovog rada je istražiti o neverbalnom govoru te naučiti određene principe vezane uz isti. Istražit ću o temi raznom literaturom na temu neverbalnog govora.

**Ključne riječi:** neverbalno, komunikacija, reakcija, geste, pokret, laž, lice, oči, ruke

## SUMMARY

Non-verbal communication represents all the parts of communication that are not verbal, for example: gestures, grimaces, tone of voice, way of dressing, attitude, etc. Non-verbal communication can be included in the of world design if we want to better evaluate the client for whom we are designing, and it can also be useful in the process of negotiation and persuasion. The aim of this paper is to research more about non-verbal speech and to learn certain principles related to it. I will research the topic with various literature on the topic of non-verbal speech.

**Key words:** non-verbal, communication, reaction, gestures, movement, lie, face, eyes, hands

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	1
1.1. Izbor problema za završni rad.....	1
1.2. Cilj i zadaci završnog rada.....	1
<b>2. TEORIJSKI DIO</b> .....	2
2.1. Uvod u predmetno područje.....	2
2.2. Neka osnovna znanja i porijekla govora tijela .....	4
2.3. Neverbalna ponašanja kroz razvoj.....	7
2.4. Lažne tvrdnje o govoru tijela.....	9
2.5. Neverbalni govor kroz različite kulture.....	11
2.6. Razlike u neverbalnom govoru između muškaraca i žena.....	13
2.7. Lice.....	14
2.7.1. Čelo.....	16
2.7.2. Obrve.....	18
2.7.3. Oči.....	20
2.7.4. Nos.....	23
2.7.5. Usta.....	24
2.8 Ruke.....	25
<b>3. ZAKLJUČCI</b> .....	28
<b>4. POPIS LITERATURE</b> .....	29

# 1. UVOD

## 1. 1. Izbor problema za završni rad

Neverbalna komunikacija je prijenos znakova koji sudjeluju u govornom činu, a sami po sebi nisu govor. Koristi se za pokazivanje stavova i emocija te poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije. Dopunjuje govor ili se suprotstavlja onome što govor izriče. Neverbalna komunikacija uključuje geste, mimiku, pogled, dodir, i dr. Postoje neverbalni signali kojih smio svijesni te i oni koje radimo podsvijesno. Neke neverbalne signale ljudi namjerno mogu izbjegavati da ne otkriju svoje prave emocije, isto tako postoje i brojni neverbalni signali koje ne možemo kontrolirati (npr. povećane zjenice kada vidimo nešto što volimo) te nam ti isti signali pomažu otkriti emocije osobe koje ne može sakriti.

## 1.2. Cilj i zadaci završnog rada

Ciljevi ovoga rada su: istražiti ulogu neverbalne komunikacije u svakodnevnom životu te razumjeti neverbalne znakove koje ljudi stvaraju u međusobnoj interakciji, otkriti koje tvrdnje o govoru tijela su lažne, otkriti koje emocije su povezane uz određen govor tijela te koje neverbalne signale osoba ne može kontrolirati. U preglednom radu se koristi znanstvena i stručna literatura. Doprinos ovoga rada je pregled recentne literature o temi neverbalne komunikacije.

## 2. TEORIJSKI DIO

### 2. 1. Uvod u predmetno područje

U našem mozgu imamo senzor koji od davnina služi kao okidač koji nam odmah govori da li je osoba koja stoji ispred nas prijatelj ili neprijatelj. Hoće li mi pomoći skupiti hranu ili će je ukrasti? Hoće li me zaštititi od vukova ili me baciti njima? Govor tijela ukupan je zbroj znakova koje dajemo drugima te pomoću kojih drugi donose odluke o nama. Na primjer, kada se čini da su drugi iskreno sretni što nas vide, ti pozitivni signali čine da se osjećamo sigurno te da je sigurnost dobar osjećaj pa želimo provoditi više vremena u blizini tih ljudi. Kada ljudi projiciraju signale ljutnje, namjerno ili nenamjerno, osjećamo se ugroženo i želimo ih izbjeći - oni nisu sigurni. [1] Ipak, koliko god se trudili, ne možemo ući u stvarnost iskustava, misli ili osjećaja druge osobe. To možemo pokušati komunikacijom, međutim, prečesto, teorijske i praktične koncepcije komunikacijskih vještina naglašavaju ulogu verbalnih znakova, dok odbacuju važnost neverbalnog ponašanja u aktualizaciji ovog nastojanja. [2] Neverbalna komunikacija je sredstvo za prijenos informacija baš kao i izgovorena riječ, osim što se postiže izrazima lica, gestama, dodirom, fizičkim pokretima, stavom tijela, tjelesnim ukrasima (odjeća, nakit, frizura, tetovaže itd.), tonom i glasnoćom glasa pojedinca (isključujući sadržaj). Neverbalna ponašanja čine otprilike 60 do 65 posto svih međuljudskih komunikacija te također mogu otkriti prave osjećaje i namjere pojedinca. Ljudi nisu uvijek svjesni da komuniciraju neverbalno, govor tijela često je iskreniji od pojedinčevih verbalnih izjava, koje su svjesno osmišljene za postizanje ciljeva. [3] Većina stručnjaka sa područja neverbalne komunikacije danas se slaže da se riječi koriste prvenstveno za prenošenje informacija, dok se govor tijela koristi za međuljudsko pregovaranje stavova i, u nekim slučajevima, kao zamjena za verbalne poruke. Bez obzira na kulturu, riječi i pokreti se javljaju zajedno. Birdwhistell prvi tvrdi da bi dobro uvježbana osoba trebala znati koji pokret osoba čini slušajući samo njihov glas. Također je i ustanovio da ljudi mogu prepoznati otprilike oko 250 000 različitih izraza lica. [4] Istraživanja također pokazuju da kada pregovaramo preko telefona, obično osoba s jačim argumentom pobjeđuje, ali to i nije baš slučaj kada se pregovara licem u lice jer općenito konačne odluke donosimo više na temelju onoga što vidimo nego onoga što čujemo. Ljudi su rijetko svjesni da pokreti i geste mogu ispričati jednu priču, dok istovremeno glas može pričati nešto sasvim drugo. Pretpostavljamo da je velika većina govorne komunikacije namjerna; biramo riječi koje govorimo. Isto tako, većina neverbalne komunikacije je

namjerna. Npr. namjerno mašemo ljudima ili ih vrijeđamo srednjim prstom. Znanstvenici, međutim, tvrde da je veći udio neverbalne komunikacije nenamjeran [5]. Verbalna komunikacija je otvorenija, a neverbalno ponašanje prikrivenije. Ljudi su formalno obučeni verbalnom ponašanju u školama. Neverbalna komunikacija je manje očita, poput suptilnih izraza lica i jedva primjetnih promjena u tonu glasa, ali ljudi obično nisu formalno obučeni za neverbalnu komunikaciju. Na primjer, djeci se ne daju tako često lekcije o tome koliko treba biti blizu drugima kada pričaju ili kako izraziti ljutnju izrazom lica. Studije slijepih i videćih ljudi pokazuju da njihovi spontani izrazi izgledaju slično, ali njihove namjerno postavljene izraze puno je lakše razlikovati [6]

## 2. 2. Neka osnovna znanja i porijekla govora tijela

Zanimanje za izučavanje znakova obmane posebno je intenzivirano 80-ih godina prošlog stoljeća, kada je velik broj istraživanja bio fokusiran na neverbalne znakove obmane, dok se posljednjih nekoliko godina uočava trend mijenjanja fokusa s neverbalnih znakova na verbalne [7] Usmjerenost istraživanja neverbalnih znakova odnosi se ponajprije na pretpostavku da se neverbalni znakovi mogu teže kontrolirati [5] Rezultati provedenih istraživanja pokazuju da se u neverbalnoj komunikaciji osumnjičenika tijekom policijskog ispitivanja pojavljuju određeni obrasci ponašanja. U pogledu posture odnosno držanja tijela uočava se isključivo statičan i defenzivan položaj tijela, kojeg prate zaštitne barijere rukama i nogama. Veća statičnost tijela može se protumačiti posljedicom većeg kognitivnog napora i razmišljanja o onome što osumnjičenici trebaju reći. [8] Općenito promatrano, osumnjičenici su imali zatvoren stav prema ispitivanju. Ovakav defenzivni položaj tijela potkrijepljen je zaštitnim barijerama rukama i nogama, što ukazuje na izrazit otpor osumnjičenika, kojim žele blokirati napor policijskog ispitivača da on uspostavi odgovarajuću konverzaciju i utvrdi činjenično stanje u vezi s kaznenim djelom koje je predmet ispitivanja. [9] Kada je riječ o otkrivanju iskrenih neverbalnih ponašanja koji nam pomažu čitati ljude, limbički sustav je „sveti gral“ govora tijela. Kroz tisućljeća zadržali smo reakcije koje spašavaju život. Mnogima od nas je poznat izraz “fight or flight”, što je uobičajena terminologija koja se odnosi na naše reakcije na prijeteće situacije. Nažalost, ova fraza je samo dvije trećine točna. U stvarnosti, način na koji životinje, uključujući ljude, reagiraju na opasnost odvija se sljedećim redoslijedom: smrzavanje, bijeg, borba. Kad bi reakcija stvarno bila borba ili bijeg, većina nas bi bila u modricama, pretučena i iscrpljena veći dio vremena. Kretanje privlači pažnju; trenutnim mirovanjem nakon što smo osjetili prijetnju, limbički mozak nas je naučio reagirati na najučinkovitiji mogući način kako bismo osigurali svoj opstanak. Najviše životinje, reagiraju na, i privlače ih pokret. Ova sposobnost smrzavanja pred opasnošću ima smisla. Mnogi mesožderi idu za pokretnim metama. Mnoge životinje ne samo da zamrznju svoje kretanje kad se suoče s predatorima (slika 1.) te se neki i čak prave mrtvi, što je krajnja reakcija zamrzavanja. Kad se ljudi osjećaju ugroženo, reagiraju baš kao što su to činili naši preci milijun godina ranije; zamrznju se. [3]





**Slika 1.** životinja u susretu s opasnosti (izvor: <https://www.johnlund.com/page/1319/picture-of-a-deer-in-the-headlights-startled-deer-picture.asp>)

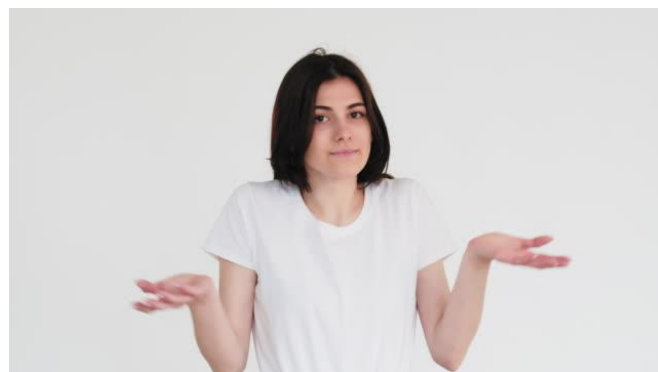
Psiholoh Ekman je otkrio da su izrazi lica šest emocija: iznenađenje, strah, ljutnja, prezir, tuga, gađenje i sreća; isti u svakoj zemlji koju je proučavao. Njegovi su kritičari ljutito uzvratili njihov uobičajeni argument, da je to rezultat kulturnih utjecaja poput filmova i televizije. Kako bi riješio pitanje jednom zauvijek, Ekman je otišao do mjesta gdje ljudi nikada nisu ni čuli za Johna Waynea (najpopularniji filmski lik u to vrijeme istraživanja), a kamoli gledali jedan od njegovih filmova. U svojoj značajnoj studiji o južnom prednjem narodu Papue Nove Gvineje, civilizaciji koja je do tog vremena imala samo ograničen kontakt s vanjskim svijetom, Ekman je otkrio iste rezultate, ti ljudi mogu vrlo jasno identificirati i prikazati ljutnju, kao i pet drugih emocija. [1]

Evolucijsko podrijetlo nekih gesta može se pratiti do naše primitivne životinjske prošlost. Osmijeh je, na primjer, gesta prijetnje za većinu mesoždera, ali za primata je riječ o kombinaciji s neprijetećim gestama za pokazivanje pokornosti.



**Slika 2.** Ljudski osmojeh, **Slika 3.** životinjski „osmijeh“ (izvor: <https://www.pinterest.com/>)

Pokazivanje zuba i širenje nosnica povezani su sa činom napada i primitivni su signali koje koriste drugi primati. Podsmijehom se životinje služe kako bi upozorile druge da će, ako je potrebno koristiti svoje zube za napad ili obranu. (slika 3.) Kod ljudi se pojavljuje ova gesta iako ljudi obično ne napadaju svojim zubima. (slika 2.) Širenje nosnica omogućuje više zraka tijelu u pripremi za borbu ili bijeg te u svijetu primata, govori drugima da je potrebna pomoćna podrška za suočavanje s neposrednom prijetnjom. U ljudskom svijetu, podsmijeh je uzrokovan ljutnjom, iritacijom, kada se osoba osjeća fizički ili emocionalno potišteno, kada prijete ili osjeća da nešto nije u redu. Slegnuta ramena su također dobar primjer univerzalnih gesta kojima se pokazuje da osoba ne zna ili ne razumije što govorimo. (slika 4.) To je višestruka gesta koja ima tri glavna dijela: izloženi dlanovi koji ne pokazuju da ništa nije skriveno u rukama, pogrbljena ramena da zaštite grlo od napada i podignute obrve što je univerzalni, pokorni pozdrav. [4]



**Slika 4.** Slegnuta ramena (izvor: [https://www.pinterest.com](https://www.pinterest.com/))

## 2. 3. Neverbalna ponašanja kroz razvoj

Kad se bebe rode, ulaze u emocionalnu kuću ogledala. Neki istraživači smatraju da kada beba vidi svoje roditelje sretnima smiješi se, upija te pozitivne izraze i može ih osjetiti. Bebini zrcalni neuroni uzrokuju da ih mišići prvo reflektiraju sa zainteresiranim kontaktom očima te zatim sa smiješkom. Beba osjeća radost svojih roditelja te automatski traži ponavljanje iskustva. Već nekoliko dana - možda čak i sati - nakon što su rođeni, bebe počinju oponašati geste i manire svojih skrbnika. Budući da nikada nisu vidjele vlastita lica, ove novorođenčadi imaju urođenu sposobnost oponašanja izraza. Zapravo, bebe su puno više zainteresirane za odrasle koji oponašaju njihovu aktivnost nego od onih koji imaju suprotne reakcije. Smiješu se više odraslama koji su im slični po aktivnosti nego onima koji ne odgovaraju njihovoj aktivnosti. [1] Pažljivim promatranjem djece predškolske dobi koja se igraju u skupini može se otkriti širok spektar neverbalnih signala. Tjelesni izgled, znakovi očima, pokreti i dodiri samo su mali dio neverbalnog repertoara predškolskog djeteta koji u određenoj mjeri određuje međuljudsku komunikaciju te odnose unutar grupe. Neverbalni signali i poruke djece predškolske dobi dio su njihove međuljudske komunikacije. Bez obzira na to što se ne radi o izravnim verbalnim odgovorima na određenu situaciju, neverbalni signali na najizravniji način izražavaju djetetovo emocionalno stanje i određuju njihov status u grupi. Dijete u igri s vršnjacima najčešće komunicira riječima, ali ujedno nadopunjuje komunikaciju različitim neverbalnim signalima kako bi poslalo određene poruke. [10] Starije ljude je teže čitati od mlađih jer imaju slabiji tonus mišića lica. Brzina nekih gesta i koliko očito izgledaju drugi također je povezana s dobi pojedinca, na primjer, ako petogodišnje dijete laže, vjerojatno će odmah pokriti usta jednom ili objema rukama. (slika 5.)



### Slika 5. Dijete laže

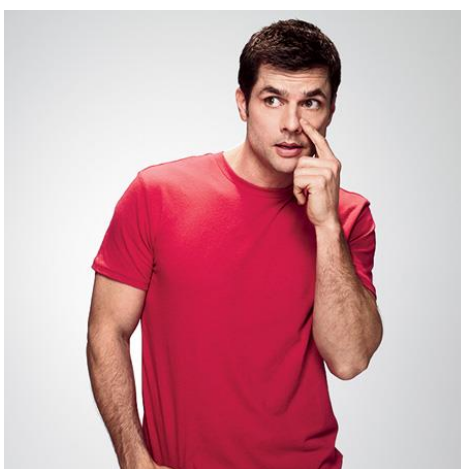
(izvor: <https://www.istockphoto.com/search/2/image?phrase=boy+covering+mouth>)

Čin pokrivanja usta može upozoriti roditelja na laž te će se ova gesta pokrivanja usta vjerojatno nastaviti do kraja životnog vijeka osobe, obično varira samo u brzini. Kad tinejdžer laže, stavi ruku na usta na sličan način kao kod petogodišnjaka, ali umjesto očitog poteza stavljanja ruke na usta, stave prst do usta. (Slika 6.)



**Slika 6.** Tinejdžer laže (izvor: <https://www.pinterest.com>)

Izvorna gesta pokrivanja usta postaje još brža u punoljetnost. Kad odrasla osoba laže, to je kao da mu mozak upućuje poruku da pokrije usta u pokušaju blokiranja prijevarne riječi, baš kao što je to bio slučaj za petogodišnjaka i za tinejdžera. Ali, u posljednjem trenutku ruka je povučena sa lica te razultira dodirnom nosa. Ovo je jednostavno samo odrasla verzija geste pokrivanja usta djece.“ (Slika 7. ) [4]



**Slika 7.** Odrasla osoba laže (izvor: <https://www.pinterest.com>)

Dok s druge strane određeni profesionalci s područja čitanja govora tijela poput Joe Navarro tvrde da je tvrdnja da “prst na ustima znači da osoba laže” izmišljotina. [11]

## 2. 4. Lažne tvrdnje o govoru tijela

Postoje mnoge lažne tvrdnje o govoru tijela koje su proširene i za koje mnogo ljudi misle da su istinite. Američki autor te stručnjak na području govora tijela Joe Navarro tvrdi da ne postoji ni jedan način ponašanja osobe koji se može smatrati “Pinokio efektom”. Na primjer činjenica da **ako ljudi prekriže ruke odbijaju druge ljude od sebe** te da je to znak nezainteresiranosti uopće nije točna već je to samo način da osoba smiri samu sebe jer je to jednako kao da sam sebe grliš. (slika 8.) [11] Isto tako, ako osoba sjedi na stolici koja nema naslone za ruke, ograničena opcija povećava vjerojatnost prekriženih ruku - kao i odgovor na pad sobne temperature. A da je netko bio duboko zamišljen, hodajući naprijed-natrag prekriženih ruku, shvatio bi da je to uobičajan način za povećanje koncentracije i upornosti. Prekrižene ruke također mogu biti normalan položaj koji netko zauzima kad mu je ugodno. Tvrdnja da **kad osoba laže ne može gledati drugu osobu u oči** (“Dok je nekim lažljivcima (posebno djeci) teško lagati dok vas gledaju u oči, većina lažljivaca, posebno oni najbezobrazniji, zapravo prekomjerno kompenziraju kako bi "dokazali" da ne lažu uspostavljanjem previše kontakta očima i predugim držanjem.”) ili da **gleda u desnom smjeru** (slika 9.) je također lažna (“Sveučilište u Edinburghu izvršilo je tri različite studije te je dokazalo da ne postoji korelacija između smjera kretanja očiju i toga govori li ispitanik istinu ili laže.”) [13]



**Slika 8.** Prekrižene ruke (izvor: <https://www.pinterest.com/pin/616430267750856169/>)



**Slika 9.** Pogled u desno (izvor: <https://www.livescience.com/34068-eye-movements-lying.html>)

**Gestikulacija rukama dok pričamo o ozbiljnim temama je neprofesionalna.** Ova tvrdnja je također netočna. „Ako odgovorite na ovaj mit držeći ruke mirnima dok govorite, ograničavate svoju učinkovitost kao komunikator. Ne samo da geste pomažu slušateljima da prate i protumače ono što govorite, dokazano je da je gesta integralno povezana s govorom. Gestikuliranje dok govorite zapravo može osnažiti vaše razmišljanje.“ (Slika 10.)



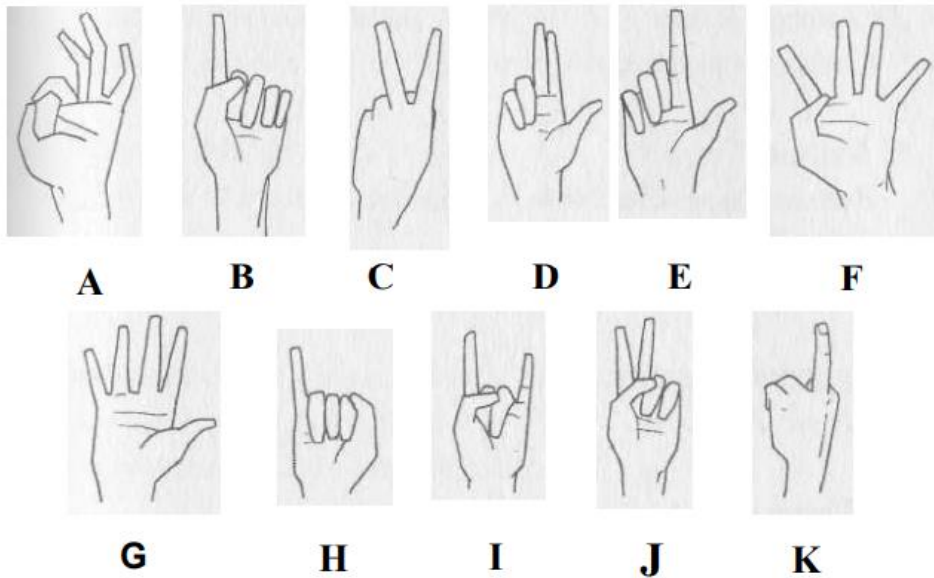
**Slika 10.** Gestikulacija (izvor: [https://www.huffpost.com/entry/talking-with-hands-gestures\\_n\\_56afcfae4b0b8d7c230414e](https://www.huffpost.com/entry/talking-with-hands-gestures_n_56afcfae4b0b8d7c230414e))

**Možemo čitati misli ljudima pomoću tehnika za prepoznavanje govora tijela.** „Ne. Nitko ne može. Nismo „mindreaders“. Iako govor tijela može ponuditi uvid u nečije emocionalno stanje (ljut, tužan, sretan, zgrožen, uplašen, preziran, itd.), ne može reći zašto ta osoba pokazuje tu emociju. [14]

## 2. 5. Neverbalni govor kroz različite kulture

Provedena su mnoga istraživanja kako bi se otkrilo da li su neverbalni signali urođeni, naučeni, genetski preneseni ili ipak stečeni na neki drugi način. Prikupljeni su dokazi pomoću: promatranja slijepih ljudi, promatranja gestikularnog ponašanja mnogih različitih kultura svijeta i iz proučavanja ponašanja naših najbližih antropoloških srodnika majmuna. Zaključci ovoga istraživanja ukazuju da neke geste spadaju u svaku kategoriju. Na primjer većina primatskih beba se rodi sa sposobnosti da cuca što znači da je to ili urođeno ili genetski. Njemački znanstvenik Eibl-Eibesfeldt tvrdi da se nasmiješeni izrazi djece rođene gluhih i slijepih javljaju neovisno o njihovom učenju što znači da to također moraju biti urođene geste. [4] Iako ljudi diljem svijeta prikazuju osnovne emocije na isti način postoje razlike u izražavanju emocija u prisustvu drugih. Prvi dokaz kulturnih razlika u izrazima lica je bio u Friesenovom istraživanju. U istraživanju su Amerikanci i Japanci gledali vrlo stresne filmove sami te su proizveli iste izraze lica. Nakon toga su gledali filmove u prisutnosti starijeg muškarca. U ovom drugom stanju pojavile su se kulturne razlike; dok su Amerikanci nastavili iskazivati svoje negativne emocije, Japanci su se u većini slučajeva smiješili. Ekman i Friesen skovali su termin „pravila kulturnog prikaza“ da objasne kulturne razlike u izrazima emocija na licu. Pravila su naučena rano u djetinjstvu te pomažu pojedincima da upravljaju ekspresijama ovisno o društvenim okolnostima. [6] Važna su jer objašnjavaju kako kulture mogu utjecati na biološki utemeljene urođene sposobnosti poput univerzalnih izraza emocija. Objašnjavaju kako izrazi emocija na licu mogu istovremeno biti i univerzalni i specifični za neku kulturu. Danas je postojanje univerzalnosti i pravila kulturnog prikaza dobro prihvaćeno u glavnoj psihologiji. [9] Taj fenomen objašnjava razlike uočene u Friesenovoj studiji. U drugom dijelu testa Japanci maskiraju negativne emocije jer se u njihovoj kulturi smatra nepristojnim izražavati negativne emocije u prisutnosti osobe višeg statusa [5]

Različite geste imaju različita značenja ovisno o kulturi.



**A.** *Europa i Sjeverna Amerika:* OK, *Meditranska regija, Rusija, Brazil, Turska:*

*Tunis, Francuska, Belgija:* nula; bezvrijedan, *Japan:* Novac; novčić

**B.** *Zapadne zemlje:* jedan; Ispričajte me!; Ne! (djeci)

**C.** *Britanija, Australija, Novi Zeland, Malta:* uvreda kao što je naš srednji prst, *SAD:* dva, *Njemačka:* pobjeda, *Francuska:* mir, *Stari Rim:* Julije Cezar naručuje pet piva

**D.** *Europa:* Tri, *Katoličke zemlje:* Blagoslov

**E.** *Europa:* Dva, *SAD:* Konobar!, *Japan:* Uvreda

**F.** *Zapadne zemlje:* Četiri, *Japan:* Uvreda

**G.** *Zapadne zemlje:* 5, *Posvuda:* Stani!, *Grčka i Turska:* Idi dođavola!

**H.** *Japan:* Žena, *Južna Amerika:* Tanak, *Francuska:* Ne možete me prevariti!

**I.** *Mediteran:* Vaša žena je nevjerna

**J.** *Grčka:* Idi k vragu!, *Zapad:* Dva

**K.** *Stari Rim:* „isto kao naš srednji prst“ , *SAD:* J### se! [4]



## 2. 6. Razlike u neverbalnom govoru između muškaraca i žena

Muškarci i žene imaju različite načine odašiljanja i primanja signala govora tijela. Kao i sve ostalo kod govora tijela, neke od tih razlika su posljedica urođenih hormonalnih i bioloških razlika; dok su drugi posljedica kulturnih utjecaja. [1] Autorica J.A. Hall je provela mnoge meta-analize kako bi identificirala razlike u tome kako muškarci i žene kodiraju te dekodiraju neverbalna ponašanja:

Žene su obično više ekspresivnije u javnom ili društvenom okruženju: više se smiješe, koriste više kontakt očima, više su facijalno i vokalno izražajnije, daju i primaju više dodira te tečnije govore govor nego muškarci. Žene također pokazuju veću društvenu osjetljivost i pripadnost od muškaraca: manje govore, više slušaju, manje prekidaju, više se prilagođavaju stilu interakcije partnera, manje dominantne u razgovoru, daju više signala receptivnost ili interesa (kao što je nagnjanje glave ili znakovi povratnog odgovora), prikazuju manje nemira, i bolje su u prepoznavanju lica od muškaraca. Stopa osmijeha kod žena u prosjeku je 65% u usporedbi sa 35% za muškarce; ova veličina razlike premašuje većinu spolnih razlika u drugim domenama psihologije. Žene pokazuju veću točnost u dekodiranju tuđih neverbalnih znakova nego muškarci. [2] Postoje i podaci koji upućuju na to da pacijenti žene doživljavaju kao suosjećajnijim njegovateljima. One su možda više njegujuće, ali mi ne možemo točno znati kako to utječe na liječenje. Jedno istraživanje je pokazalo da na 1225 pacijenata, o kojima se brinu 32 liječnika, muški liječnici propisuju drugačije za muškarce s migrenom nego žene s migrenom, dok ženske liječnice propisuju na isti način za oba spola. Ipak, na kraju dana, žene mogu biti umornije od većeg izražajnog intenziteta svojih interakcija. [6]

## 2.7. Lice



**Slika 11.** Lice (izvor: <https://www.pinterest.com/pin/219128338110418952/>)

Lice je nedvojbeno najistaknutiji neverbalni kanal, uz dobar razlog. (slika 11.) Od svih kanala neverbalnog ponašanja lice je najzamršeniji. To je najsloženiji signalni sustav u našem tijelu, kanal neverbalnog ponašanja koji su znanstvenici najviše proučavali te je vjerojatno sjedište najveće količine informacija koje se prenose neverbalno. [6] Svako ponašanje, naravno, potječe iz unutrašnjosti glave. Mozak je stalno na poslu, bilo na svjesnoj ili podsvjesnoj razini. Signali koji izlaze iz mozga reguliraju srce, disanje, probavu i mnoge druge funkcije, ali vanjski dio glave je također iznimno važan.

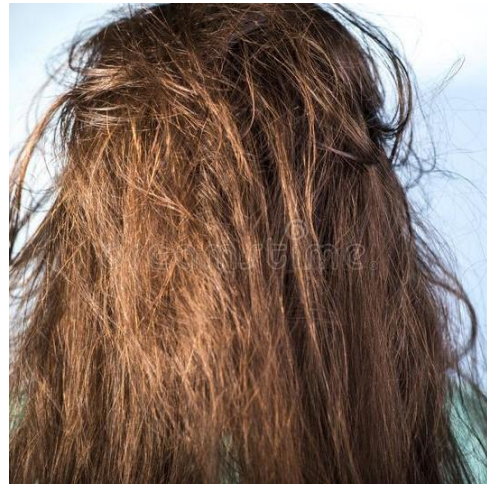
UKRASI ZA GLAVU - Ukrasi za glavu koriste se u svim kulturama zbog raznih razloga. Može komunicirati: status vodstva, zanimanje (slika 12.), socijalni status (slika 13.), hobi, religiju, za koga navijamo.



**Slika 12.** Zaštitne kacige radnika, **Slika 13.** Žena nosi beret (izvor:

<https://www.pinterest.com/>)

KOSA - S obzirom da je zgodno smještena na vrhu glave, naša kosa prenosi toliko toga kada je riječ o neverbalnoj komunikaciji. Zdrava kosa je nešto što svi ljudi traže na drugima, čak i na podsvjesnoj razini. (slika 14.) Kosa ako je prljava i zapuštena može upućivati na loše zdravlje ili čak mentalne bolesti. (slika 15.) [15] Kada smo pod stresom možemo se nesvjesno igrati kosom jer naš mozak šalje poruku: "Molim te, smiri me sada", a naše ruke odmah reagiraju. [3]



**Slika 14.** Uredna kosa, **Slika 15.** Neuredna kosa (izvor:

<https://www.pinterest.com/pin/27373510227785604/>, <https://www.dreamstime.com/photos-images/greasy-hair.html>)

**KIMANJE GLAVOM** — tijekom razgovora kimanje služi za potvrdu, osoba čuje te prihvaća poruku. Općenito, to signalizira slaganje, osim u onim situacijama kada je klimanje glavom praćeno napućivanjem usana, što bi moglo sugerirati neslaganje.

**TAPŠANJE GLAVE, ZATILJKA** —Kada smo zbunjeni ili mentalno sukobljeni, često se uhvatimo kako se jednom rukom tapšamo po potiljku, možda čak i gladeći kosu prema dolje dok tražimo odgovor za nešto. Ovo ponašanje je umirujuće i zbog taktilnog osjeta i zbog topline koja se stvara.

**ISPREPLETENI PRSTI IZA GLAVE, LAKTOVI GORE** — Preplitanje prstiju iza glave s laktovima prema van zove se "kapuljača" jer osoba izgleda kao kobra kada ima „kapuljaču“ - zbog čega se osoba čini većom. Ovo je teritorijalni prikaz koji radimo kada nam je ugodno i kada smo zaduženi za nešto. (slika 16.)



**Slika 16.** Isprepleteni prsti iza glave sa laktovima prema gore (izvor:

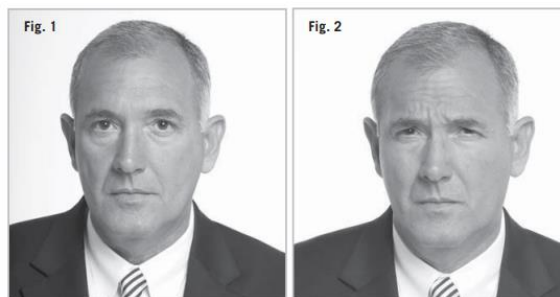
<https://www.masterfile.com/search/en/arms+behind+head>)

### 2.7.1. Čelo



**Slika 17.** Čelo (izvor: <https://www.pinterest.com>)

Još kao bebe počinjemo skenirati čelo (slika 17.) tražeći informacije. Čak i u dobi od samo nekoliko mjeseci, dojenčad će reagirati na brazde na majčinom čelu, shvaćajući ih kao nešto negativno. (slika 18.) [15]



**Slika 18.**

1. Lice kada nije pod stresom. Oči su opuštene, a usne pune.

2. Lice pod stresom je napeto te lagano zgrčeno, obrve su ispletene, a čelo je nabrano.

(izvor: [3])



**Slika 19.** Trljanje čela [3]

TRLJANJE ČELA - obično dobar pokazatelj da se osoba muči s nečim ili je u blagom stanju nelagode (slika 19.)

NAMRŠTENI ČELO - namršteno čelo (i obrva), obično se javlja kada je osoba tjeskobna, tužna, koncentrirana, zabrinuta, zbunjena ili ljuta. [3]

ZNOJENJE ČELA - ako je stupanj stresa dovoljno visok, neki ljudi se počinju spontano znojiti. Znojenje je vrlo individualno, Neki se znoje uz prvi gutljaj kave ili penjanje uz stepenice pa treba uzeti u obzir ove činjenice prije nego što donesu zaključci

POKAZIVANJE PRSTA PREMA ČELU – pokazivanje prsta prema čelu ili uvrtnje prsta na čelu vrlo je uvredljivo - to znači da je promatrač loše informiran, glup ili lud, ovo je kulturološki utemeljen znak, općenito viđen u Njemačkoj, Švicarskoj i Austriji, gdje je to vrlo ofenzivno

POKRIVANJE ČELA ŠEŠIROM - stres ili neugodnost će uzrokovati neke ljude da pokriju čelo pokrivalom za glavu (šeširom, kapom ili kapuljačom), općenito se to vidi kod djece i tinejdžera, ali ponekad i kod odraslih. [15]

### 2.7.2. Obrve



**Slika 20.** Obrve

(izvor: <https://www.pinterest.com/>)

Osim što naše obrve štite naše oči od prašine, svjetlosti i vlage, one također komuniciraju kako se osjećamo. (Slika 20.) Od malih nogu oslanjamo se na obrve drugih koje nam pomažu protumačiti njihove izraze lica. Uz to u mnogim kulturama, obrve imaju estetsku važnost. [15] Obrve se koriste za izražavanje emocija ili za prenošenje poruke. Pokreti obrva obično se koriste za izražavanje iznenađenja, ljutnje, nevjerice, zbunjenosti itd. [16]

SPUŠTENE OBRVE – pojedinci će spustiti obrve nakon što su primijetili nešto uznemirujuće u svojoj okolini ili kao znak slabog samopouzdanja te negativnih osjećaja, [3] ponekad ukazuju i da je nekome dosadno ili su nezadovoljni nečim [13] (slika 21.)

PODIGNUTE OBRVE – ukazuju na visoko samopouzdanje te pozitivne osjećaje (slika 22.)

**Slika 21.** Spuštene obrve **Slika 22.** Podignute obrve

( izvor: <https://hamptonclinic.co.uk/conditions/forehead-lines>, <https://kimgalloesthetics.com/blog/pre-eyebrow-waxing-preparations>)



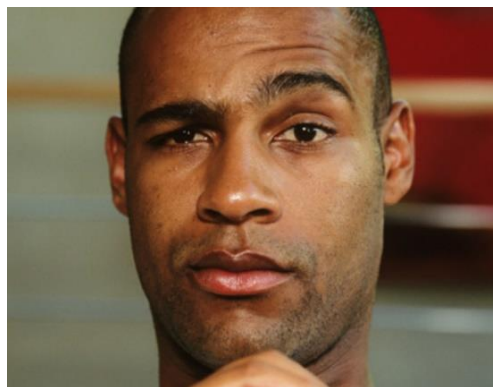
POZDRAV OBRVAMA – brzo podignemo obrve kada vidimo nekoga koga poznajemo, a ne možemo govoriti u tom trenutku, sa ili bez osmijeha, ovisno o okolnosti (slika 23.)

ASIMETRIJA OBRVA - ljudi koriste ovaj signal kada imaju sumnje ili nesigurnost, jedna će se obrva visoko izviti, dok druga ostaje u normalnom položaju ili tone niže, asimetrija signalizira da osoba preispituje ili sumnja u ono što se govori. (slika 24.)

STEZANJE OBRVA - područje između očiju i iznad nosa zove se glabela, a kad glabela postane uska ili izbrazdana to obično znači da postoji problem, zabrinutost ili nesviđanje (slika 25.)



**Slika 23.** Pozdrav obrvama



**Slika 24.** Asimetrija obrva



**Slika 25.** Stezanje obrva

(izvor: [https://en.wikipedia.org/wiki/Eyebrow\\_flash](https://en.wikipedia.org/wiki/Eyebrow_flash), <https://www.stepbystep.com/how-to-lift-one-eyebrow-up-112692/>, <https://www.pinterest.com/>)

### 2.7.3. Oči



**Slika 26.** Oči (izvor: <https://www.pinterest.com/>)

Naše oči su vizualna vrata u svijet oko nas. (slika 26.) Od trenutka kada smo rođeni tražimo informacije u poznatim licima, pokretima, bojama, simetriji i estetski ugodne stvari [15]

ŠKILJENJE - te zatvaranje ili zaklanjanje očiju su radnje koje su evoluirale kako bi zaštitile mozak od "viđenja" nepoželjnih slika i izražavanje našeg prezira prema drugima. Autor Joe Navarro opisuje jedan svoj slučaj: „ Kao istražitelj, koristio sam metode „eye-blocking“ kako bih pomogao otkriti podmetanje tragičnog hotelskog požara. Metodu sam koristio na čuvaru te sam primjetio da blokira oči kada ga se pitalo gdje je bio kad je vatra počela. Nije blokirao oči kada ga se pitalo da li je on započeo požar te sam iz toga primjetio da je pravi problem njegova lokacija. Nakon daljnjeg



ispitivanja priznao je da je napustio svoje radno mjesto da ode kod djevojke te je zbog toga arsonist mogao slobodno ući. [3]

„STRELJAVE OČI“ - kada oči skakuću s jedne na drugu stranu, može izgledati kao da osoba provjerava aktivnost u sobi, ali stvarnost je da mozak traži rute za bijeg (slika 27.), otkrivajući čovjekovu nesigurnost o situaciji u kojoj se nalazi. Kada smo u nekom dosadnom razgovoru naš prirodni poriv je skrenuti pogled u potrazi za putevima bijega. Ali zbog toga što je većina nas svjesna da gledanje u stranu pokazuje nedostatak interesa za drugu osobu i signalizira našu želju za bijegom, gledamo više na „dosadnog“ pojedinca te se smijemo stisnutih usana kako bi glumili interes. Ovo ponašanje je paralelno s onim što rade lažljivci kada povećaju kontakt očima kako bi djelovali uvjerljivo. [4]



**Slika 27.** Traženje bijega očima (izvor: <https://www.york.ac.uk/research/themes/trust/>)

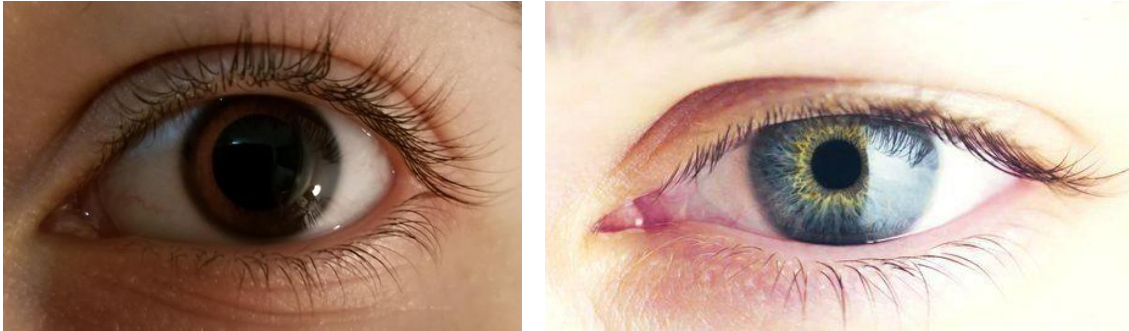
„STALKER STARE“ - ako netko samo zuri u vaše oči dok s njim razgovarate i samo trepće dva ili tri puta u minuti, možda ćete se osjećati kao da vas netko odmjerava, ali to često znači samo da je osoba intenzivno koncentrirana ili se pravi da obraća pažnju (slika 28.) [1]



**Slika 28.** „Stalker stare“ (izvor: <https://www.pinterest.com/>)

PROŠIRENJE ZJENICA - kada nam je ugodno ili nam se sviđa nešto ili netko, zjenice nam se šire, nemamo kontrolu nad ovim (slika 29.)

SUŽENJE ZJENICA - naše se zjenice sužavaju kada vidimo nešto što ne volimo ili kada imamo negativne emocije (slika 30.)



**Slika 29.** Proširene zjenice **Slika 30.** Sužene zjenice (izvor: <https://www.pinterest.com/>)

OPUŠTENE OČI - Opuštene oči signaliziraju ugodu i samopouzdanje, kada smo opušteni, mišići oko očiju, čela i obraza se opuštaju, ali čim smo pod stresom ili nas nešto muči, postaju napeti, bebe to često pokazuju poprilično upečatljivo, njihovi mišići lica iznenada se zgrče prije nego počnu plakati.

ČESTO TREPTANJE - ljudi koji su nervozni, napeti ili pod stresom će općenito treptati brže od onih koji nisu, učestalo treptanje je pogrešno povezano s prijevarom, to samo ukazuje na stres ili nešto drugo jer su treptaji češći i kod ljudi koji su iskreni kada su ispitivani agresivno

KONTAKT OČIMA - kontakt očima reguliran je kulturnim i osobnim normama, u nekim je kulturama dopušteno gledati nekoga tri do četiri sekunde, dok se u ostalima sve dulje od dvije sekunde smatra nepristojno [15]

„THE SOCIAL GAZE“ - eksperimenti o gledanju otkrivaju da tijekom društvenih susreta promatračeve oči gledaju u trokutasto područje na licu druge osobe, između očiju i usta otprilike, 90% vremena gledanja, druga osoba naš doživljava kao neagresivne (slika 31.)



**Slika 31.** „Social gaze“ **Slika 32.** „Power Gaze“

(izvor: <https://www.penbaypilot.com/affiliate-post/how-avoid-eye-contact-etiquette-fails/33711>)

„THE INTIMATE GAZE“ - kada ljudi prilaze jedni drugima iz daljine, oni gledaju brzo između lica druge osobe i donjeg dijela tijela da bi ustanovili kojeg je spola osoba te onda drugi put određuju razinu interesa za njih, ovaj pogled je preko očiju i ispod brade do donjih dijelova tijela osobe

„THE POWER GAZE“ – kada osoba gleda drugu osobu iznad očiju, atmosfera prelazi u ozbiljnu, nikada ne koristite ovo u prijateljskim ili romantičnim odnosima, korisno je na osobama koje želite zastrašiti ili na osobe koje jednostavno ne žele zašutjeti [4] (slika 32.)

#### 2.7.4. Nos

POKRIVANJE NOSA S OBJE RUKE - iznenadno prekrivanje nosa i usta s obje ruke ukazuje na šok, iznenađenje, nesigurnost, strah, sumnje ili strepnje. Evolucijski psiholozi nagađaju da bi takvo ponašanje moglo imati veze s tim da smo se u prošlosti prilagodili kako nas grabežljivci, poput lavova ili hijena, ne bi čuli da dišemo, to je univerzalno

BORANJE NOSA - obično znak gađenja (slika 33.)

ČEŠANJE NOSA - obično je povezano sa stresom ili psihičkom nelagodom, iako se može pojaviti i kod nekoga kada razmišlja o nečemu sumnjivom ili upitnom

ŠIRENJE NOSNICA - obično širimo nosnice kada se spremamo za nešto fizičko, često ljudi koji su uznemireni, ili osjećaju da moraju ustati ili trčati, ili se pak spremaju nasilno djelovati će početi širiti njihove nosnice da ih opskrbljuju kisikom, u policijskom poslu signalizira da se osoba sprema za bijeg, interpersonalno, to je dobar pokazatelj da osoba treba trenutak da se smiri [15]



**Slika 33.** Boranje nosa (izvor: <https://www.pinterest.com/>)

#### 2.7.5. Usta

Nakon što pogledamo oči za informacije, ovdje tražimo dodatne naznake o tome što je nekome na umu. [15]

PRETJERANO ZIJEVANJE - ponekad osobe pod stresom pretjerano zijevaju, to nije samo oblik "dubokog udisaja", već tijekom stresa, kako se usta suše, zijevanje može vršiti pritisak na žlijezdu slinovnicu [3]

GLASAN, KRATAK IZDAH - ova vrsta izdisaja, gdje su usne blago otvorene, ukazuje na veliki stres ili frustraciju

POTVRDNI UDAH - iznenadni glasni udah proizvodi jasan zvuk koji se koristi u skandinavskim zemljama, nekim dijelovima Irske i Ujedinjenog Kraljevstva za označavanje "Da" ili "Da, slažem se." [15]

## 2.8. Ruke



**Slika 34.** Ruke (izvor: <https://www.pinterest.com/>)

Među svim vrstama ljudske ruke (slika 34.) su jedinstvene, ne samo po onome što mogu postići već i po načinu na koji komuniciraju. Ljudske ruke mogu uhvatiti, grebati, udarati, osjećati, osjetiti, procijeniti, držati i oblikovati svijet oko nas. Razumijevanje ponašanja ruku je ključno za dekodiranje neverbalnog ponašanja jer praktički ne postoji ništa što naše ruke rade a da nije usmjereno, bilo to svjesno ili podsvijesno. Ljudski mozak je programiran da primjeti i najmanji pokret rukama i prstima. Zapravo, naš mozak pridaje neproporcionalnu količinu pozornosti zapešćima, dlanovima, prstima i šakama u usporedbi s ostatkom tijela [3]

**STANJE RUKU** - na nečijim rukama može se puno toga zaključiti, dotjerivanje, ožiljci i žuljevi mogu ukazivati na to kakav posao osoba radi, ruke uredskog radnika izgledaju sasvim drugačije od ruku miješalice cementa

**FREKVENCIJA DODIRA** - koliko često dodirujemo druge dobar je način komuniciranja što osjećamo prema njima, stupanj dodira je djelomično kulturološki određen, ali općenito većinom kada nam je stalo do drugih skloni smo ih češće dodirivati

**KAKO DIRAMO** - dodir može biti pun poštovanja, ljubavi, razigran, senzualan, rezerviran [4]

RUKE U DŽEPU – pokazuju da netko ne želi sudjelovati u razgovoru jer dlanovi „pričaju“ više nego ostali dijelovi tijela, a u džepu su skriveni (slika 35.)



**Slika 35.** Ruke u džepu (izvor: <https://www.pinterest.com/>)

TRLJANJE DLANOVA - prodavači se uče koristiti gestu trljanja dlanom kada opisiu proizvod ili usluge potencijalnim kupcima te koriste brzu akciju rukom kako bi izbjegli stavljanje kupaca u obrambenu poziciju. Kad kupac brzo protrlja dlanove i kaže: “Da vidimo što imaš za ponuditi!” to signalizira da očekuje vidjeti nešto dobro što moglo bi se kupiti (slika 36.), ali ako pak vidimo nekog čovjeka koji trlja dlanove dok čeka bus po hladnoći to nije zbog toga što čeka bus već zbog toga jer mu je hladno (slika 37.) [4]



**Slika 36.** Trljanje ruku jer se očekuje nešto, **Slika 37.** Trljanje ruku jer je hladno

(izvor: <https://www.pinterest.com/>)

DODIR I DRUŠTVENI STATUS - u većini kultura, društveno je određeno koga se može taknuti, u gotovo svim društvima pojedinci višeg statusa će češće dodirivati osobe nižeg statusa nego obrnuto

IGRANJE OBJEKTIMA – služi da se umirimo kad smo nervozni [15]

RUKOVANJE - loš stisak ruke automatski dovodi do osjećaja nelagode i može poremetiti inače ugodan prvi susret, nasuprot tome, dobro rukovanje izvrstan je način iskazivanja profesionalizma (slika 38.)

KAKO SE DOBRO RUKOVATI – dajte osobi prostora te se udaljite samo malo u sljedećem dijelu razgovora, ljudi su teritorijalni pa vole imati slobodan osobni prostor, održite jednu punu dužinu ruke između vas [1]



**Slika 38.** Profesionalno rukovanje

(izvor: <https://www.pexels.com/photo/photo-of-people-standing-near-white-wall-3184649/> )

### 3. ZAKLJUČCI

Cilj ovoga rada je bio istražiti trenutno dostupnu literaturu o temi neverbalne komunikacije. Ovo istraživanje je pokazalo sljedeće:

Još od davnina imamo senzore koji nam govore da li je netko prijateljski ili neprijateljski raspoložen te na koji način će nam ta osoba može biti od koristi. Neverbalna komunikacija koja čini oko 60 posto sveukupne komunikacije daje te informacije drugima. Osnovne emocije se izražavaju diljem svijeta na isti način te ih ljudi mogu lako prepoznati, ali ipak postoje kulturne razlike u tome kako ljudi izražavaju svoje emocije u prisustvu drugih. Osim toga mnogi simboli rukama i još neki pokreti imaju različita značenja diljem svijeta te iz tog razloga treba paziti na to kako se ponašamo pred ljudima druge kulture pogotovo u poslovnom kontekstu. Ljudi mogu naučiti kakav govor tijela predstavlja neku emociju i pokušati to replicirati, ali ipak ne mogu kontrolirati sve neverbalne signale kao što je to na primjer širenje zjenica te trebaju biti svjesni toga da je prošireno mnogo lažnih informacija o govoru tijela kao na primjer činjenica da su prekrížene ruke znak dosade dok je to samo jedan od brojnih načina da osoba sebe umiri. Znajući govor tijela ne može se doslovno pročitati nečija misao već njihove emocije, status osobe, da li se nalazimo u sigurnoj situaciji, da li je osoba iritirana ili joj je dosadno, itd. Korisno je znati zašto radimo neke neverbalne radnje da bolje upoznamo sebe i da prepoznamo ta ista ponašanja u drugima te iz toga pročitamo situaciju.



#### 4. POPIS LITERATURE

- [1] T. Reiman, The Power of Body Language, Pocket Books, 2007.
- [2] J. K. Burgoon, A. Bacue, Nonverbal communication skills, ResearchGate (2003)
- [3] J. Navarro, WHAT EVERY BODY IS SAYING, HarperCollins e-books, 2008.
- [4] A. Pease, B. Pease, The Definitive Book of BODY LANGUAGE, Pease International, 2004.
- [5] P. Ekman, W. Friesen, S. Ancoli, Facial Signs of Emotional Experience, 1980.
- [6] D. Matsumoto, M. G. Frank, H. S. Hwang, Nonverbal Science and Applications, Sage, 2013.
- [7] V. Baić, I. Deljković, Z. Ivanović, Analiza učestalosti neverbalnih znakova povezanih s obmanom kod osumnjičenika, UDK: 159.9, 2020.
- [8] A. A. Memon, A. Vrijl, R. Bull, Psychology and Law: Truthfulness, Accuracy and Credibility, Wiley Series in Psychology of Crime, Policing and Law, 1998.
- [9] G. J. Shepherd, Building a Discipline of Communication, Journal of Communication, Vol. 43, Issue 3
- [10] N. Suzić, Pedagogija za XXI vijek, IZDAVAČKA KUĆA SUZIĆ, 2005.
- [11] <https://www.youtube.com/watch?v=fLaslONQAKM&t=666s>, 2019.
- [12] R. Wiseman, C. Watt, L. Ten Brinke, S. Porter, S. L. Couper, C. Rankin, PLOS ONE (2012)
- [13] C. K. Goman, Forbes (2017)
- [14] C.K Goman, Forbes (2012.)
- [15] J. Navarro, The Dictionary of Body Language: A Field Guide to Human Behavior, HarperCollins, 2018.
- [16] P. Taylor, BodyLanguageMatters