

ВРСТЕ
КОМУНИЦИРАЊА

НЕВЕРБАЛНО КОМУНИЦИРАЊЕ

НЕВЕРБАЛНО КОМУНИЦИРАЊЕ

- Невербални симболи настају и развијају се услед богатства човекове природе и немогућности језика да ту сложеност и богатство у потпуности изрази.
- Невербално комуницирање је супериорније у исказивању емоција.
- Гестови представљају језик подсвести. Називамо их и говором тела.

ДЕФИНИЦИЈА НЕВЕРБАЛНОГ КОМУНИЦИРАЊА

- Невербално комуницирање је облик комуникационе праксе у којем се поруке изражавају и саопштавају паралингвистичким, екстралингвистичким и икониичким симболским системима.
- Углавном је спонтано и испољава емоционално стање субјеката комуницирања, али може бити и увежбано и планирано, под пуном контролом ума.

ПАРАЛИНГВИСТИЧКИ СИМБОЛИ

- паузе у говору
- интонација
- брзина изговарања речи и реченица
- гласност
- шапат
- подрхтавање гласа
- акцентовање
- наглашавање појединих гласова или речи

ЕКСТРАЛИНГВИСТИЧКИ СИМБОЛИ

- положај тела
- покрети тела или делова тела (гестови)
- покрети на лицу (мимика)
- руковање, тапшање по леђима, грљење и сл.
- ПОКЛОНИ

-
- удаљеност између говорника
 - физиолошки показатељи (знојење, црвенило или бледило лица, дрхтање, зевање, природни мириси и сл.)
 - тетоваже, пирсинг, пластичне операције, одећа и накит
 - простор у коме људи живе, радни простор, аутомобили
 - гестовни језик (језик глувонемих), Брајева азбука, Морзеов кôд, димни и светлосни сигнали, гестови и мимика у пантомими итд.

ИКОНИЧКИ СИМБОЛИ

- Непокретне слике објеката које приказују, на пример:
 - ✓ пиктографско (сликовно) писмо
 - ✓ знакови у саобраћају
 - ✓ симболи који приказују различите врсте спортова
 - ✓ симболи попут логотипа, амблема или грбова

УПОТРЕБА ГЕСТОВА

- Употреба гестова је индивидуална особина сваког појединца.
- Ипак, постоје одређени културолошки стереотипи који су доказани и у практичним истраживањима.
- Табела у наставку илуструје број гестова у минути говора код говорника који су припадници различитих нација:

ФИНАЦ	ИТАЛИЈАН	ФРАНЦУЗ	МЕКСИКАНАЦ
1	80	120	170

ВЕШТИНА НЕВЕРБАЛНОГ КОМУНИЦИРАЊА

- Вештина невербалног комуницирања представља једну од најважнијих претпоставки комуникационе компетентности сваког говорника.

ФАКТОРИ КОЈИ ОДРЕЂУЈУ ИНФОРМАЦИЈУ КОЈА СЕ РАЗМЕЊУЈЕ ИЗМЕЂУ ДВА ГОВОРНИКА

САДРЖАЈ	ТОН ГЛАСА	ПОНАШАЊЕ И ФИЗИЧКА ПОЈАВА
15%	35%	50%

-
- Уколико се вербална порука не подудара са невербалном комуникацијом самог говорника, његов саговорник ће се далеко више ослањати на поруку коју пошиљаалац шаље уз помоћ невербалних симболских система!

„ДЕЛА ГОВОРЕ ВИШЕ ОД РЕЧИ”

ГЕСТИКУЛАЦИЈА

- Гестикулација се углавном односи на покрете делова тела, најчешће руку и главе.
- Обично служи као допуна вербалној комуникацији и јавља се у усменој комуникацији.
- Истраживања показују да људи који користе много невербалних покрета остављају утисак топлих, енергичних и пријатних особа, док мирни људи остављају утисак хладних и аналитичних.

ПОКРЕТИ РУКУ

Раширене руке и дланови окренути нагоре преносе поруку топлине.



Прекрштене руке илуструју дефанзиван став.



ПОКРЕТИ ГЛАВОМ

Климање главом је одобравање.



Одмахивање главом је негодовање.



ИЗРАЗИ ЛИЦА

- Лице је „орган емоција”.
- Оно илуструје осећања људи.
- Лице је моћније од речи!
- Изрази лица за срећу, тугу, љутњу, страх, изненађење и гађење су универзални у свим културама.



-
- Изрази лица су блиско повезани са емоцијама и углавном се јављају спонтано и несвесно.
 - Људи понекад покушавају да замаскирају своја осећања правећи жељени израз лица.
 - У ту сврху обично користе осмех: да би се смањила напетост, одбио напад и сл.

ПРАВИ НАСУПРОТ ВЕШТАЧКОМ ОСМЕХУ

Код правог осмеха смеју се и очи.



Вештачки осмех се види само на уснама.



ПОГЛЕД

Спуштен поглед имплицира скромност и стидливост



Директан поглед значи искреност и заинтересованост



ЛИЧНИ ПРОСТОР И ПОСТАВЉАЊЕ КОМУНИКАЦИОНИХ ЗОНА

- Човек у свм личном простору и односу према околина поставља четири невидљиве границе које називамо комуникационим зонама. То су:
 1. интимна зона: 0-50 цм (дистанца за грљење и шапутање; људи се додирују или им је лако да се додирну)
 2. лична зона: 50-120 цм (дистанца у разговору између добрих пријатеља; дужина руку)
 3. друштвено-консултантска зона: 120 цм – 3м (дистанца за разговоре између познаника; сусрети друштвеног или пословног типа)
 4. јавна зона: 3м и више (дистанца која се користи у јавним говорима или наступима)

ДРЖАЊЕ (ПОЛОЖАЈ ТЕЛА)

- Истраживања показују да људи који имају правилно држање тела, ходају усправно, подигнуте главе, одају утисак успешних, доминантних и позитивних особа.
- Насупрот томе, људи који имају неправилно држање, погурени су, одају утисак стидљивих, депресивних и покорних особа.

УСПРАВНО ДРЖАЊЕ НАСУПРОТ ПОГУРЕНОМ



ОДЕЋА

Елегантна пословна одећа



Тамније, неутралне боје



ТУМАЧЕЊЕ НЕВЕРБАЛНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

- Вербална и невербална комуникација су неодвојиве у свакодневном животу и људској интеракцији.
- Невербална комуникација обично прати вербалну и допуњује је.
- Некада ове две врсте комуникације нису усаглашене.
- Важно је познавати невербалну комуникацију и успешно је тумачити, посебно у интеркултурној комуникацији због употребе различитих референтних симбола.
- Способност „читања” невербалне комуникације је претпоставка комуникационе компетентности и особина доброг комуникатора.

КОНТРОЛНА ПИТАЊА

1. Дефинисати невербално комуницирање.
2. Шта су то паралингвистички симболи? Набројати неколико.
3. Шта су то екстралингвистички симболи. Набројати неколико.
4. Шта су то иконички симболи? Навести примере.
5. Који фактори одређују информацију која се размеђује између два говорника? У ком процентуалном односу је заступљен сваки од њих?
6. Шта је то гестикулација и када се користи?

-
7. Навести примере гестикулације главом и рукама.
 8. Шта илуструју изрази лица? Навести примере.
 9. Који изрази лица су универзални у свим културама?
 10. Навести и дефинисати четири комуникационе зоне које говорник успоставља у свом личном простору.
 11. Шта илуструје држање тела? Навести пример.
 12. Који је најбољи избор пословне гардеробе?
 13. Због чега је важно познавање невербалних симбола у интеркултурној комуникацији?