

# Važnost neverbalne komunikacije u ljudskoj interakciji

---

**Bosilj, Karla**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Academy of Arts and Culture in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Akademija za umjetnost i kulturu u Osijeku**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:251:022780>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-10-20**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the Academy of Arts and Culture in Osijek](#)



SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU  
AKADEMIJA ZA UMJETNOST I KULTURU  
ODSJEK ZA KULTURU, MEDIJE I MENADŽMENT  
SVEUČILIŠNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ KULTURE, MEDIJA I  
MENADŽMENTA

KARLA BOSILJ

**VAŽNOST NEVERBALNE KOMUNIKACIJE U  
LJUDSKOJ INTERAKCIJI**

ZAVRŠNI RAD

MENTOR: doc. dr. sc. Luka Alebić

SUMENTORICA: dr. sc. Snježana Barić-Šelmić

Osijek, 2024.

## Sažetak

U ovome radu proučava se značaj neverbalne komunikacije u ljudskoj interakciji naglašavajući njezinu povezanost s verbalnom i paraverbalnom komunikacijom. Povijesnim razvojem komunikacije naglašava se važnost svih njezinih elemenata u uspješnome prijenosu poruka. Verbalna komunikacija koristi se jezikom kao osnovnim sredstvom izražavanja, a neverbalna komunikacija obuhvaća signale poput gesti, govora tijela, izraza lica i kontakta očima. Paraverbalna komunikacija odnosi se na karakteristike glasa kao što su ton, tempo i glasnoća, koje nadopunjuju verbalnu poruku. Rad također razmatra povijesni razvoj neverbalne komunikacije te njezinu funkciju. Posebna pozornost posvećena je analizi političkih nastupa na televiziji, gdje neverbalni signali mogu značajno utjecati na percepciju javnosti. Uz to, rad istražuje neverbalne elemente u kontekstu kriminalnih djela i profiliranju kriminalaca, gdje neverbalna komunikacija može pružiti važne tragove u analizi ponašanja. U završnome dijelu rada razmatrani su specifični aspekti neverbalne komunikacije uključujući pokrete i držanje tijela, geste, dodirivanje, kontakt očima, izraze lica i glasovne karakteristike. Zaključuje se da je neverbalna komunikacija ključna komponenta u međuljudskim odnosima te da njezino razumijevanje može značajno poboljšati kvalitetu komunikacije i interakciju među ljudima.

Ključne riječi: govor tijela, komunikacija, neverbalna komunikacija, paraverbalna komunikacija, verbalna komunikacija

## Abstract

This work explores the importance of nonverbal communication in human interaction, emphasizing its connection with verbal and paraverbal communication. Through the historical development of communication, the significance of all its elements in the successful transmission of messages is highlighted. Verbal communication uses language as the primary means of expression, while nonverbal communication includes signals such as gestures, body language, facial expressions, and eye contact. Paraverbal communication refers to vocal characteristics such as tone, tempo, and volume, which complement the verbal message. The work also examines the historical development of nonverbal communication and function of nonverbal communication. Special attention is given to the analysis of political appearances on television, where nonverbal signals can significantly influence public perception. Additionally, the paper explores nonverbal elements in the context of criminal acts and criminal profiling, where nonverbal communication can provide important clues for behavioral analysis. In the final section of the work, specific aspects of nonverbal communication are discussed, including body movements and posture, gestures, touch, eye contact, facial expressions, and vocal characteristics. The conclusion is that nonverbal communication is a key component of interpersonal relationships, and understanding it can significantly improve the quality of communication and interaction between people.

Key words: body language, communication, non-verbal communication, paraverbal communication, verbal communication

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Razvoj ljudske komunikacije .....	2
2.1. Pojam komunikacije .....	2
2.2. Važnost komunikacije .....	3
2.2.1. Elementi procesa komunikacije.....	4
3. Podjela komunikacije .....	6
3.1. Verbalna komunikacija.....	6
3.2. Neverbalna komunikacija.....	7
3.3. Paraverbalna komunikacija .....	8
4. Povijest neverbalne komunikacije .....	9
5. Uloga neverbalne komunikacije u komunikacijskome procesu .....	12
5.1. Kretnja i položaj tijela .....	14
5.1.1. Držanje tijela .....	14
6. Funkcija neverbalne komunikacije.....	19
6.1. Nastupi političara na televiziji.....	20
6.2. Kriminalna djela i profil kriminalaca .....	21
7. Zaključak.....	23
8. Literatura .....	24
9. Prilozi .....	25
9.1. Popis slika.....	25

## 1. Uvod

Komunikacija je temelj svakoga ljudskog odnosa i interakcije. Od najranijih dana ljudske civilizacije, sposobnost prenošenja misli, osjećaja i informacija igrala je ključnu ulogu u razvoju društava. Dok je verbalna komunikacija, koja podrazumijeva upotrebu jezika i riječi, često u središtu pozornosti, jednako važnu, ako ne i veću ulogu u međuljudskoj interakciji, igraju neverbalni i paraverbalni oblici komunikacije. Verbalna komunikacija predstavlja strukturirani oblik prijenosa informacija koji upotrebljava jezik bilo u pisanome ili u govornome obliku. Ona omogućuje precizno izražavanje misli i ideja, ali je često ograničena pravilima jezika i kontekstom u kojemu se upotrebljava. S druge strane, neverbalna komunikacija obuhvaća širok spektar nesvjesnih i svjesnih signala koje prenosimo tijelom – pokretima, izrazima lica, pogledima i dodirima. Neverbalni signali često govore više od riječi pružajući bogat kontekst verbalnoj poruci te pomažući u interpretaciji emocionalnih i socijalnih nijansi. Paraverbalna komunikacija, koja obuhvaća glasovne karakteristike poput tona, visine, tempa i ritma glasa, dodatno naglašava poruku i značajno može utjecati na njezino tumačenje. Zajedno s neverbalnim aspektima, paraverbalni elementi često nose ključne informacije o govornikovim emocijama, namjerama i stavovima čineći ih neizostavnim dijelom svakodnevne komunikacije.

Ovaj rad bavi se istraživanjem važnosti neverbalne komunikacije u ljudskoj interakciji. U prvome dijelu rada razmatrat ćemo razvoj ljudske komunikacije, ključni pojam komunikacije i njezinu važnost, kao i različite elemente komunikacijskoga procesa. Nadalje ćemo se usmjeriti na podjelu komunikacije na verbalnu, neverbalnu i paraverbalnu, uz poseban naglasak na povijesni razvoj neverbalne komunikacije. Analizom svakodnevnih primjera, poput nastupa političara na televiziji, kriminalnih djela i profila kriminalaca, istražiti ćemo kako neverbalni znakovi oblikuju percepciju i ishode interakcija. U posljednjemu dijelu rada detaljno ćemo se posvetiti neverbalnoj komunikaciji unutar komunikacijskoga procesa, s naglaskom na kretanje i položaje tijela, držanje, geste, dodire, gledanje, izraze lica i glasovno ponašanje kako bismo dočarali koliko neverbalni signali utječu na uspješnost međuljudske komunikacije.

## 2. Razvoj ljudske komunikacije

Razvoj komunikacije tijekom povijesti može se pratiti od najranijih zajednica i pojave ljudskoga govora. U najranijim fazama ljudske povijesti komunikacija je bila ograničena na jednostavne zvukove, geste i izraze lica. S vremenom se ljudski govor razvio omogućujući složenije oblike komuniciranja i prijenosa informacija. Veliku važnost u razvoju komunikacije imaju paleolitički crteži u pećinama, koji predstavljaju jedan od najstarijih oblika vizualne komunikacije. Crteži stari tisućama godina predstavljaju prve pokušaje ljudi da zabilježe svoje misli, iskustva i događaje. Hijeroglifi su predstavljali sljedeću fazu u evoluciji sustava vizualne komunikacije. Taj sustav pisanja, razvijen u drevnome Egiptu, koristio se slikovnim simbolima za prikazivanje riječi i zvukova omogućujući složenije i detaljnije bilježenje informacija. Jedan od važnijih trenutaka u razvoju komunikacije svakako je nastanak prve abecede na svijetu. Abeceda je omogućila jednostavnije i učinkovitije bilježenje govora u pisanome obliku, što je uvelike unaprijedilo prijenos znanja i kulture. Grčko pismo, koje se smatra prvim modernim europskim pismom, pojavilo se u 10. stoljeću prije Krista. To pismo postavilo je temelje za mnoga europska pisma poslije, uključujući latinsko pismo koje danas upotrebljava veliki broj jezika. Tijekom tih faza komunikacija se razvijala od jednostavnih gesti i zvukova do složenih sustava pisanja omogućujući ljudima dijeljenje i bilježenje svojih misli, iskustva i znanja na sve sofisticiranije načine (Tomić; Jugo 2021: 32).

### 2.1. Pojam komunikacije

Prema definiciji preuzetoj iz Hrvatske enciklopedije, komunikacija je riječ koja potječe od latinskoga pojma *communicatio*, što znači priopćavanje ili razgovor. Tomić i Jugo navode kako je komunikacija pojam koji se najčešće pojavljuje u društvenim znanostima, a općenito označuje sveukupnost različitih oblika veza i dodira među pripadnicima društva, posebno prenošenje poruka od jedne osobe prema drugoj ili pak jedne skupine prema drugima. Komunikacija je neizmjerljivo važna, naročito u društvenome kontekstu. Ona omogućuje povezano djelovanje ljudi, što je u osnovi svih društvenih pojava (Tomić; Jugo 2021: 40).

Komunikacijom se dijele informacije, ideje i osjećaji, što omogućuje koordinaciju aktivnosti i suradnju među ljudima. Bez učinkovite komunikacije, društveni odnosi i zajednički projekti ne bi bili mogući. Komunikacija također omogućuje prenošenje kulture, normi i vrijednosti iz generacije u generaciju, čime se osigurava kontinuitet i stabilnost društva. Teško je odrediti samo jednu definiciju komunikacije, što nam dokazuje sljedeća tvrdnja: „Sedamdesetih godina prošloga stoljeća znanstvenici (Speech Communication, 1972.) su proučili 126 definicija komunikacije, a od tada su nastale i brojne druge.“ Izdvojivši ono što je tim definicijama zajedničko, L. A. Samovar i suradnici smatraju da je „ljudska komunikacija proces putem kojega se prenose simboli u svrhu izazivanja reakcije“ (Tomić; Jugo 2021: 41).

## 2.2. Važnost komunikacije

O tome koliko je komunikacija važna u životu svakoga pojedinca govore autori Tomić i Jugo (2021). Najbolje svjedoči čuvena misao znanstvenika Paula Watzlawicka koji je utvrdio da „ne može se ne komunicirati.“ To u biti znači kako čovjek neprestano komunicira. Komuniciramo čak i kada šutimo, a prema nekim komunikolozima, komuniciramo čak i nakon smrti. Naša djela, knjige, uspomene i simboli nastavljaju komunicirati dugo nakon što nas više nema. Pomoću njih ostavljamo trag u svijetu i prenosimo poruke budućim generacijama. Rodbina i prijatelji koji dolaze na naše grobove i donose cvijeće također sudjeluju u tome obliku komunikacije. Posjet groblju, paljenje svijeća i donošenje cvijeća simbolični su činovi koji predstavljaju sjećanje, poštovanje i ljubav prema preminulima. Ti rituali održavaju veze između živih i mrtvih pokazujući kako komunikacija nadilazi granice života i smrti (Tomić; Jugo 2021: 37).

Osim toga, naša svakodnevna ponašanja i neverbalni znakovi poput izraza lica, geste i držanja tijela pokazuju naše misli i osjećaje čak i kada ne izgovaramo ni jednu riječ. Šutnja može biti snažan oblik komunikacije izražavajući suglasnost, neslaganje, tugu ili zamisao. Čak i dok spavamo, naši izrazi lica i položaj tijela mogu govoriti o našim emocionalnim stanjima i snovima. Tijekom cijeloga života komunikacija je neizbježan i stalan proces koji oblikuje naše međuljudske odnose, osobni identitet i društvene strukture. Bilo da smo svjesni toga ili ne, uvijek smo uključeni u mrežu komunikacije koja nas povezuje s drugima i okolinom, što čini temeljnu ulogu u ljudskome postojanju i interakciji. Interpersonalni sukobi predstavljaju



dodatni razlog za posvećenost izučavanju komunikacije. Ono što nas povremeno najviše ometa u komunikaciji jesu pokušaji dokazivanja da nismo ranjivi – čvrsto stisnemo zube ili se pravimo herojima u suočavanju s napadima. Dakle, komunikacija nije jednostrana, nije jednosmjerna ulica; ona je dvosmjerna ulica. Svaka je komunikacija dijalog. Često nam govore da se služimo samo malim dijelom našega mozga. No, istina je da se služimo i samo malim dijelom naših komunikacijskih sposobnosti. Aktivna komunikacija ne podrazumijeva samo verbalne izraze, nego uključuje i neverbalne znakove poput gesti, izraza lica, držanja tijela i tonova glasa. Neverbalna komunikacija često govori više od samih riječi i igra ključnu ulogu u razumijevanju i interpretaciji poruka koje šaljemo i primamo. U interpersonalnim odnosima, nesporazumi i sukobi često proizlaze iz neodgovarajućega tumačenja neverbalnih signala ili iz nesklada između verbalne i neverbalne komunikacije. Sposobnost učinkovitoga komuniciranja ključna je za izgradnju i održavanje zdravih odnosa i na osobnoj i na profesionalnoj razini. Jačanjem komunikacijskih vještina možemo bolje razumjeti sebe i druge, smanjiti sukobe i izgraditi snažnije veze. Edukacija i praksa u komunikaciji stoga postaju sve važniji aspekti osobnoga i profesionalnoga razvoja.

### 2.2.1. Elementi procesa komunikacije

Prema Tomić i Jugo (2021), da bi se razumio proces komunikacije, potrebno je istaknuti osnovne elemente komunikacije: pošiljatelj (izvor), poruka i primatelj (recipijent). Uz te tri ključne komponente, komunikacijski proces također uključuje i kanal (medij), povratnu informaciju (*feedback*) te šumove. Pošiljatelj je osoba koja prenosi određenu informaciju ili ideju te pokušava postići razumijevanje s drugom stranom. Pošiljatelj je ključna figura koja inicira komunikacijski proces, a može biti bilo koji pojedinac ili skupina pojedinaca koji sudjeluju u komunikaciji. Na primjer, u kontekstu masovnih medija pošiljatelj može biti organizacija ili tim koji stvara sadržaj namijenjen velikom broju ljudi. Bez obzira na specifične okolnosti, pošiljatelj je uvijek onaj koji započinje interakciju i određuje sadržaj poruke. Poruka je informacija, činjenica ili mišljenje koje se prenosi tijekom komunikacije. To je „paket“ informacija koji se odašilje između sudionika bilo licem u lice ili *online*, što dovodi do interakcije. Poruka može biti verbalna ili neverbalna: riječi, slova, pokreti, govor tijela, pogledi ili drugi signali. Verbalne poruke koriste se riječima dok neverbalne obuhvaćaju geste, izraze lica i druge neverbalne signale. Poruke mogu biti namjerne ili nenamjerne.

Kako bismo razumjeli komunikacijski proces, potrebno je istaknuti značenje enkodiranja, dekodiranja i interpretacijske poruke. Kodiranje je proces oblikovanja informacija u poruku gdje pošiljalatelj misli i ideje pretvara u verbalne (jezik) i neverbalne znakove (govor tijela). Povratna informacija primatelja također je ključna u tome procesu. Dekodiranje je proces primanja, interpretacije i razumijevanja poruke. Počinje kada poruka stiže do primatelja, ali uključuje mnoge čimbenike koji utječu na primateljevu percepciju i reakciju. Uspjeh komunikacije mjeri se podudaranjem smisla poslana i primljene poruke. Značenje je ključno u dekodiranju jer primatelj mora dodijeliti značenje poruci na temelju prethodnih iskustava i konteksta. U završnoj fazi komunikacije – interpretacija poruke, primatelj odlučuje o značenju primljenih simbola. Primateljeva sposobnost primanja i interpretacije poruke utječe na ukupnu učinkovitost komunikacije. Procesi enkodiranja i dekodiranja najbolje se ilustriraju pomoću Shramova modela komunikacije, koji komunikaciju uspoređuje s telefonskim ili radijskim krugom (Tomić; Jugo 2021: 52). Na Slici 1. možemo vidjeti Shramov proces komunikacije.



Slika 1. Shramov proces komunikacije  
Izvor: Tomić; Jugo (2021) Temelji međuljudske komunikacije

### 3. Podjela komunikacije

Prema internetskom izvoru Ramiro (2023), doznajemo kako je komunikacija nezaobilazna u našem životu, a najviše nas veseli kada je učinkovita. Učinkovita komunikacija znači da smo postigli svoje ciljeve u komunikaciji, a ti se ciljevi ostvaruju pomoću nekoliko vrsta komunikacije. Vjerojatno ste već primijetili da tijekom razgovora ne usmjerite pozornost isključivo na riječi sugovornika. Njegova neverbalna komunikacija i okruženje u kojemu se razgovor odvija također utječu na interpretaciju poruke. To je zato što komunikacija dolazi u različitim oblicima. Komunikaciju dijelimo na verbalnu, neverbalnu i paraverbalnu. Kada spomenemo komunikaciju, većina ljudi odmah pomisli na izgovorene riječi, odnosno na verbalnu komunikaciju. Kada kažemo da ćemo komunicirati s nekim, obično ne mislimo na gestikulaciju, izražavanje odjećom ili nesvjesne izraze lica. Većina ljudi zanemaruje neverbalnu komunikaciju ili joj ne pridaje dovoljno pozornosti, što može biti posljedica iluzije o nadmoći verbalne komunikacije nad drugim vrstama komuniciranja. Verbalna komunikacija uglavnom je svjesna i kontrolirana, a neverbalna i paraverbalna komunikacija često otkrivaju puno o osobi bez izgovorene riječi ili mogu čak biti u suprotnosti s izgovorenim riječima. Iako su neverbalna i pisana komunikacija također važne, one često prolaze nezapaženo i podcijenjene su kod osoba koje posjeduju slabije komunikacijske vještine te koje posjeduju manje znanja o toj temi.

Znanstvenici i analitičari definiraju komunikaciju na više načina vodeći se njezinom funkcijom, metodom ili razinom. Verbalna komunikacija odnosi se na izgovorene ili pisane riječi koje su svjesno oblikovane kako bi prenijele određenu poruku. Neverbalna komunikacija uključuje tjelesne geste, izraz lica, držanje tijela i druge neverbalne znakove koji mogu prenijeti emocije i stavove. Paraverbalna komunikacija odnosi se na ton, ritam i glasnoću govora, što se može značajno odraziti na način na koji se verbalna poruka percipira. Razumijevanje i korištenje svih triju vrsta komunikacije ključni su za učinkovitu interakciju i postizanje komunikacijskih ciljeva.

#### 3.1. Verbalna komunikacija

Prema De Meuse i Erffmeyer (1994), verbalna komunikacija podrazumijeva upotrebu govorenih riječi za izražavanje misli, ideja, emocija i osjećaja. Taj oblik komunikacije

najrasprostranjeniji je među ljudima i ima ključnu ulogu u svakodnevici. Verbalna komunikacija može se pojaviti u nekoliko oblika bilo da se radi o neformalnim razgovorima s prijateljima i obitelji ili o formalnim prezentacijama pred velikim gledateljstvom. Glavna svrha verbalne komunikacije jest prijenos informacija, ideja i emocija s jedne osobe na drugu. Taj proces uključuje nekoliko ključnih koraka: kodiranje, prijenos i dekodiranje poruka.

Osoba koja govori kodira svoju poruku upotrebljavajući jezik i držeći se gramatičkih pravila kako bi jasno izrazila svoje misli. Te verbalne informacije zatim se prenose kroz zvučne valove, koji dolaze do ušiju slušatelja. Kada slušatelj primi poruku, dekodira je koristeći se svojim znanjem jezika i razumijevanjem konteksta kako bi shvatio što je govornik htio reći. Jasnoća i razumljivost poruke od ključne su važnosti. Poruke trebaju biti jednostavne, bez nepotrebne složenosti ili dvosmislenosti. Također je bitno da govornik organizira svoje misli na koherentan način, s logičnim slijedom i strukturom koja omogućava slušatelju da prati tijek ideja. Uz to, govornik treba biti svjestan potreba i očekivanja svoje publike, te prilagoditi svoj govor razini razumijevanja i interesa slušatelja. Na taj način, verbalna komunikacija postaje učinkovit alat za prenošenje poruka i stvaranje međusobnoga razumijevanja.

### 3.2. Neverbalna komunikacija

Prema Knapp i Hall, za mnoge ljude pojam neverbalne komunikacije odnosi se na prenošenje informacija pomoću sredstava koja ne uključuju riječi, a polazi se od pretpostavke da su riječi glavni alat verbalne komunikacije. Razlikovanje između verbalnoga i neverbalnoga ponašanja često nije jednostavno jer su ta dva oblika komunikacije neraskidivo povezana i često se preklapaju. Na primjer, američki znakovni jezik, koji upotrebljava pokrete ruku, lica i tijela, u potpunosti je lingvistički sustav. Iako bi se ti pokreti mogli smatrati gestama i time svrstati u neverbalnu komunikaciju, oni imaju funkciju riječi u jeziku te služe za izražavanje specifičnih značenja, što ih čini dijelom verbalne komunikacije. Zbog toga je jasno da se geste, iako su fizički izrazi, mogu ponašati kao verbalni elementi. McNeill (1992) je istraživao kako različiti oblici afazije (gubitka sposobnosti govora) utječu na gubitak određenih vrsta gesta. Na primjer, određeni oblici afazije rezultiraju gubitkom gesta koje imaju lingvističku funkciju, slično kao što afazija može uzrokovati gubitak sposobnosti verbalnoga izražavanja. Navedeno pokazuje da su verbalna i neverbalna komunikacija srodnije nego što mislimo. Uz to, ne možemo reći da je svaki verbalni izraz isključivo

„verbalan“. Mnogi govorni oblici uključuju zvukove ili izraze koji nisu potpuno verbalizirani, kao što su onomatopeje (npr. „zujanje“ ili „mrmljanje“), koje imitiraju zvukove iz okoline ili govorne forme koje upotrebljavaju aukcionari i neki govornici s afazijom, koje su ritmičke, ali ne nužno jezične. Te govorne forme prelaze granice između verbalnoga i neverbalnoga ističući složenost komunikacije u cjelini. Također, važno je razumjeti da definicija neverbalne komunikacije ne obuhvaća uvijek jasno na što se odnosi – na signal koji se proizvodi (enkodira) ili na način na koji ga primatelj interpretira (dekodiranje). Općenito govoreći, kada se ljudi referiraju na neverbalno ponašanje, oni najčešće misle na znakove kojima se pripisuje značenje, odnosno na proces enkodiranja signala. Međutim, ključni dio komunikacije jest i način na koji primatelj dekodira ili tumači te signale. Na primjer, podignuta obrva može značiti skepticizam, ali i iznenađenje, ovisno o kontekstu u kojemu se pojavljuje, kao i o percepciji promatrača. Neverbalna komunikacija uključuje širok spektar signala; od govora tijela i facijalnih ekspresija do tonaliteta glasa i suptilnih fizioloških reakcija poput promjene boje tena ili širenja zjenica. Ti neverbalni znakovi nisu samo dodatak verbalnoj komunikaciji; oni često nose većinu emocionalne i društvene informacije u interakciji. Kombinacija verbalnih i neverbalnih elemenata omogućava nam da interpretiramo značenje poruke u cijelosti (Knapp; Hall 2002: 5)

### 3.3. Paraverbalna komunikacija

Prema Hulea (2010), paraverbalna komunikacija vrsta je komunikacije koja uključuje elemente i verbalne i neverbalne komunikacije. Obuhvaća boju glasa, ton, tempo te ostale elemente govora, uključujući zvukove koje ljudi stvaraju dok govore. Ti zvukovi sami po sebi nemaju doslovno značenje, nego se interpretiraju ovisno o smislu i o sveukupnome dojmu. Paraverbalnom komunikacijom govornik prenosi mnoge važne informacije koje značajno utječu na sveukupni dojam. Osobe s ugodnom bojom glasa lakše je slušati od onih s manje ugodnim. Drhtavi i promijenjeni glas može upućivati na nervozu i stres, a ton glasa može značajno utjecati na atmosferu u kojoj se prenose poruke, misli i ideje. Previsok ton često može dovesti do rasprava i sukoba, posebno ako je neopravdan.

Često se kaže da nije važno što se kaže, nego kako se kaže, što potvrđuje istraživanje Alberta Mehrabiana i Raya Birdwhistella, prema kojemu 38 % ukupne komunikacije čini parajezik. Ljudi su spremni prihvatiti kritiku jednako dobro kao i pohvalu ako je ona izrečena na način

koji odražava ljubazan, srdačan i dobrohotan savjet. S druge strane, komplimenti mogu zvučati neiskreno ako su izgovoreni na način koji otkriva skrivene namjere i neslaganje stvarnih osjećaja s izrečenim riječima. Moć tona glasa i brzine izgovaranja riječi često su od puno veće važnosti nego što mislimo. U nekim situacijama može biti korisno ako povisimo ton kako bismo motivirali ljude, ali je u većini situacija bolje zadržati niži ton i motivirati ljude pažljivo odabranim riječima i neverbalnim simbolima. Paraverbalnu komunikaciju treba tumačiti ovisno o kontekstu. Na primjer, ako netko stalno govori pre niskim tonom i time uspavljuje sugovornike, to nije jednako kao kada govornik stiša glas i počne govoriti sporije kako bi naglasio korisnost onoga što želi reći. Paraverbalna komunikacija također se upotrebljava kako bi uravnotežila razgovor. Uzlazni tonovi pri izgovaranju riječi pokazuju namjeru govornika da nastavi govoriti dok silazna intonacija ili stišavanje glasa signaliziraju da je red na drugoj osobi da preuzme riječ (Allan; Pease 2006).

#### 4. Povijest neverbalne komunikacije

Neverbalna komunikacija dobila je na značaju nakon Drugoga svjetskog rata, kako navode Knapp i Hall, iako postoje i puno raniji dokazi o tome (Knapp; Hall 2002: 18). Autori iz antičke Grčke i Rima pisali su o onome što bismo danas nazvali neverbalnim ponašanjem. Za primjer možemo uzeti Kvintilijanovo djelo *Institutio Oratoria* jer je važan izvor podataka o gestama, a napisano je u 1. stoljeću prije Krista. Ako bismo pratili razvoj područja kao što su zoologija, antropologija, plesna umjetnost, lingvistika, filozofija, psihijatrija, psihologija, sociologija i govorništvo, nedvojbeno bismo pronašli važna djela koja su prethodnice današnjih istraživanja (Asendorpf i Wallbott, 1982; Davis, 1979; DePaulo i Friedman, 1998; Hecht i Ambady, 1999).

U drugoj polovini 19. stoljeća, François Delsarte pokušao je sustavno popisati i opisati pravila regulacije „govorne kulture“ i tjelesnih pokreta/gesta. Njegov rad, poznat kao „znanost primijenjene estetike“, uključivao je razradu na temu izraza, intonacije i gestikulacije. Iako su Delsarteova učenja ustupila mjesto manje formalnomu i stiliziranomu pristupu u 20. stoljeću, ona su predstavljala neke od prvih ozbiljnih pokušaja sistematiziranja raznolikih načina tjelesnoga izražavanja. Jedno od najutjecajnijih djela prije 20. stoljeća, koje je imalo značajan utjecaj na to područje, jest Darwinovo djelo „Izražavanje emocija kod čovjeka i životinja“ iz 1872. Ta knjiga postavila je temelje za moderno proučavanje izraza lica, a mnoga Darwinova

zapažanja i zaključci poslije su potvrđeni i prošireni od strane drugih istraživača. Njegovo djelo naglasilo je univerzalnost izraza emocija te ih povezalo s evolucijskom teorijom, čime je otvorilo put novim istraživanjima na polju neverbalne komunikacije (Knapp; Hall 2002: 19).

Tijekom prve polovine 20. stoljeća, istraživanja vezana za govor, fizički izgled, odijevanje i izraze lica bila su pojedinačna. Analiza publikacija iz toga razdoblja otkriva da su studije o proksemičkome ponašanju, okolini i tjelesnim pokretima dobile još manje pozornosti. Na temu pogleda i dodira provodilo se najmanje istraživanja. Premda je bilo puno događaja, samo dva iznimno važna i potpuno različita obilježila su to razdoblje. Prvi događaj uključivao je jedno kontroverzno učenje koje je izazvalo skandal. Drugi događaj odnosi se na objavu djela koje je imalo izuzetan utjecaj na razvoj proučavanja neverbalnoga ponašanja. Kontroverza je bila vezana za teorije i metode koje su se u to vrijeme smatrale revolucionarnima, ali su izazvale veliko neslaganje među stručnjacima. Teorije su često bile kritizirane zbog nedostatka empirijske potpore i etičkih problema u provođenju istraživanja. Nasuprot tomu, drugo značajno djelo iz toga razdoblja, iako različito po pristupu, postavilo je temelje za suvremeno razumijevanje neverbalne komunikacije. To djelo, sustavnim istraživanjem i analizom, pružilo je dragocjene uvide u načine na koje ljudi upotrebljavaju govor tijela, izraz lica, pogled te druge oblike neverbalnoga ponašanja kako bi izražavali emocije. Ernst Kretschmer 1925. objavio je knjigu „Tjelesna građa i karakter“, u kojoj je istraživao vezu između tjelesne konstitucije i psiholoških osobina. Kretschmer je razvio teoriju prema kojoj određene fizičke karakteristike mogu biti povezane s tipovima osobnosti. Njegov rad inspirirao je daljnja istraživanja na tome području, a posebno je bio usmjeren na identifikaciju različitih tjelesnih tipova (astenik, atletik i piknik) te njihovih povezanih osobina temperamenta. Nakon Kretschmera, William Sheldon 1940. objavio je knjigu „Varijacije u ljudskoj tjelesnoj građi“, u kojoj je razvio svoju teoriju somatotipova. Sheldon je, upotrebljavajući metodu somatotipologije, identificirao tri glavna tjelesna tipa: ektomorfni, mezomorfni i endomorfni te je tvrdio da svaki od njih ima specifične psihološke karakteristike. Sheldonova teorija također se temelji na ideji da detaljno mjerenje i analiza fizičkih karakteristika osobe mogu pružiti uvid u njezine intelektualne sposobnosti, temperament, moralne osobine i potencijal za buduća postignuća. O Sheldonovoj teoriji još se raspravlja (Knapp; Hall 2002: 19).

Nasuprot prethodno spomenutim teorijama, Efronova knjiga „Geste i okolina“ iz 1941. postala je klasik u području proučavanja neverbalne komunikacije zbog svojih triju ključnih doprinosa. Prvo, Efron je razvio inovativne i detaljne metode za proučavanje gesta i govora

tijela, koje su uključivale sustavnu analizu pokreta i izraza. Njegove metode omogućile su precizno promatranje i bilježenje suptilnih razlika u neverbalnome ponašanju među različitim skupinama ljudi. Drugo, Efron je uveo sustav klasifikacije neverbalnoga ponašanja, koji je postao osnova za daljnje istraživanje u tome području. Njegov sustav klasifikacije omogućio je istraživačima da bolje razumiju i kategoriziraju različite oblike neverbalnih izraza, čime je postavio temelje za buduća istraživanja i analize. Treće, i možda najvažnije, Efronov rad istaknuo je ključnu ulogu kulture u oblikovanju gesta i tjelesnih pokreta. Dokumentirao je kako kulturni kontekst može značajno utjecati na ljude i njihov način korištenja neverbalne komunikacije, što je bilo u suprotnosti s tadašnjim prevladavajućim mišljenjem da su ponašanje i geste uglavnom univerzalni i nepromjenjivi. Na primjer, u vrijeme kada su mnogi, uključujući Adolfa Hitlera, vjerovali da je ljudsko ponašanje čvrsto određeno biološkim i rasnim čimbenicima, Efron je pokazao da okolina i kultura imaju snažan utjecaj na neverbalne izraze. Efronov rad tako je postavio temelje za shvaćanje da neverbalna komunikacija nije samo biološki određena, nego je u velikoj mjeri oblikovana kulturnim i društvenim kontekstom (Knapp; Hall 2002: 19).

Tijekom 1950. dogodio se značajan porast istraživanja neverbalne komunikacije, a tomu su pridonijeli Birdwhistellov "Uvod u kineziku" i Hallov „Nijemi govor“. Tragerovo jasnije definiranje komponenti parajezika dovelo je do znatnoga poboljšanja preciznosti u analizi i klasifikaciji vokalnih znakova, psihijatar J. Ruesch i fotograf W. Kees objavili su popularnu knjigu „Neverbalna komunikacija: zapažanja o vizualnoj percepciji ljudskih odnosa“ i drugi. Premda je poznato da je tijekom 1950-ih došlo do porasta istraživanja neverbalnoga ponašanja, 60-e su se pokazale kao razdoblje značajnoga i intenzivnoga razvoja u tome polju. Mnoge studije usredotočile su se na specifične dijelove tijela i njihove uloge u komunikaciji: Exlineove studije o gledanju, Davitzovo istraživanje vokalnih izraza emocija, istraživanje širenja zjenica koje je proveo Hess, istraživanja osobnoga prostora i rasporeda u prostoru koje je proveo Sommer, zatim studije o stankama i oklijevanju u spontanome govoru koje je proveo Goldman-Eisler i Dittmann, Argyle, Kendon, Scheflen i Mehrabian provodili su istraživanja raznih tjelesnih aktivnosti. U to je vrijeme psiholog Robert Rosenthal upozorio na utjecaj suptilnih razlika u neverbalnome ponašanju pokazavši da eksperimentatori nesvjesno mogu utjecati na rezultate eksperimenata, a nastavnici na intelektualni razvoj učenika. Klasično teorijsko djelo iz toga razdoblja jest članak Ekmana i Friesena, koji je klasificirao neverbalno ponašanje u pet glavnih kategorija: amblemi, ilustratori, pokazivači osjećaja, regulatori i adapteri (Knapp; Hall 2002: 20).



Sedamdesete godine 20. stoljeća obilježile su popularizaciju istraživanja neverbalne komunikacije pomoću medija. Nakon početnih uspješnih prikaza, uslijedio je niz knjiga koje su pokušavale približiti ta istraživanja široj publici, često pojednostavljujući ili pogrešno tumačeći rezultate. Takve su knjige potaknule interes za neverbalnu komunikaciju, ali su i ostavljale spoznaju o važnosti čitanja neverbalnih znakova kao ključnoga elementa za svaki socijalni uspjeh. Katkad su previše pojednostavljivale značenja gesta poput povezivanja raširenih nogu sa seksualnim pozivom zanemarujući važnost konteksta. Sedamdesete su također bile vrijeme sinteze i integracije. Istraživanja Ekmana o izrazu lica, Mehrabiana o značenju neverbalnih znakova, Schefflenova o kinezičkim sustavima, Hessa o veličini zjenice, Montagua o dodiru i Birdwhistella o kinezici bila su pokušaji da se sveobuhvatno prikažu rezultati iz različitih istraživačkih programa na jednome mjestu (Knapp; Hall 2002: 20).

1980-ih se istraživači dijele na one koji su se specijalizirali za određene aspekte neverbalne komunikacije i one koji su se usredotočili na to kako različiti neverbalni znakovi partnerski djeluju u postizanju ciljeva poput uvjeravanja, pokazivanja naklonosti ili laganja. Postalo je očito da se uloga neverbalnoga ponašanja ne može potpuno razumjeti bez uvažavanja uloge verbalne komunikacije koja se odvija istovremeno, kao i njihove međusobne interakcije. Taj pristup označava povratak k cjelovitomu sagledavanju ljudske komunikacije, nakon što su desetljećima pojedini aspekti bili proučavani izolirano (Knapp; Hall 2002: 20).

## 5. Uloga neverbalne komunikacije u komunikacijskome procesu

U istraživanjima neverbalnoga ponašanja fokus je tradicionalno bio na vanjskome izgledu i ponašanju osoba koje sudjeluju u komunikaciji, ali se sve više prepoznaje važnost okoline kao ključnoga čimbenika koji oblikuje međuljudske interakcije (Knapp; Hall, 2002). Ljudi često prilagođavaju okolinu kako bi im pomogla u postizanju određenih ciljeva u komunikaciji, ali ta ista okolina može utjecati na naše raspoloženje, izbor riječi, pa čak i na postupke. Primjeri okolišnih čimbenika uključuju namještaj, arhitektonski stil, dizajn unutrašnjih prostora, rasvjetu, boje, temperaturu, zvukove i glazbu. Sve te komponente čine pozadinu interakcije i mogu značajno mijenjati njezin ishod. Na primjer, prostor koji je svijetao, prozračan i uređen, može potaknuti pozitivnu i otvorenu komunikaciju, a tamna,

prenatrpna ili kaotična okolina može izazvati nelagodu i negativno utjecati na tijek razgovora. Varijacije u rasporedu namještaja, izboru materijala, oblika i tekstura mogu oblikovati ne samo emocionalni ton interakcije nego i njezinu učinkovitost.

Također, tu su i takozvani „tragovi aktivnosti“ - predmeti i ostatci koje ljudi ostavljaju za sobom i koji mogu pružiti informacije o njihovu ponašanju i karakteru. Primjerice, ako prije sastanka vidite opuške cigareta, rasute papire ili nerazvrstane predmete, takvi tragovi mogu stvoriti specifičan dojam o osobi koju ćete uskoro sresti, što može oblikovati vašu percepciju i utjecati na tijek susreta. Ti suptilni signali često imaju velik utjecaj na početne dojmove i mogu djelovati kao filter kroz koji percipiramo osobu s kojom komuniciramo.

Percepcija vremena, kao još jedan važan čimbenik okoline, također može igrati presudnu ulogu u komunikaciji. Ne samo kada se nešto događa nego i koliko često, u kojemu ritmu i dinamici, može oblikovati dojam o ozbiljnosti ili opuštenosti situacije utječući na percepciju i odgovor ljudi u komunikaciji. Vrijeme u kojemu se nešto odvija, kao i tempo događanja, postaje neodvojiv dio komunikacijskoga procesa iako možda nije fizički element same okoline.

U području proksemike, koja proučava upotrebu i percepciju prostora u društvenim i osobnim odnosima, istražuju se načini na koje se ljudi koriste prostorom i kako reagiraju na prostorne aranžmane u formalnim i neformalnim situacijama. Ekologija male grupe, kao specifično područje unutar proksemike, bavi se analizom rasporeda sjedenja i pozicioniranja ljudi u prostoru te kako to utječe na dinamiku vodstva, tijek komunikacije i prirodu zadatka u grupi. Na široj razini, proksemika istražuje ponašanje u gužvama i situacijama s visokom gustoćom ljudi, gdje se analizira kako prostorni odnosi oblikuju ponašanje i komunikaciju. Jedan od ključnih aspekata proksemike jest i određivanje osobnoga prostora, odnosno udaljenosti koja je potrebna za ugodnu konverzaciju. Ta se udaljenost razlikuje ovisno o brojnim čimbenicima poput spola, društvenoga statusa, uloga i kulturnih normi. U nekim kulturama, bliska fizička udaljenost tijekom razgovora može biti znak prijateljstva i povjerenja dok u drugima može izazvati nelagodu i osjećaj prijetnje. Proksemičko ponašanje također uključuje koncept teritorijalnosti, koji se odnosi na sklonost ljudi da označe i brane svoj prostor na sličan način kao što to čine životinje sa svojim teritorijem. Ljudi prirodno osjećaju potrebu za zaštitom vlastita prostora i njegovim očuvanjem, što se može očitovati u svakodnevnim situacijama; od postavljanja granica u interakcijama do zahtjeva za privatnošću (Knapp; Hall 2002: 7).

## 5.1. Kretanja i položaj tijela

Kretanje i položaji tijela obuhvaćaju različite geste, pokrete dijelova tijela poput ruku, glave, nogu i stopala, izraze lica kao što su osmijesi te pokrete očiju uključujući treptanje, smjer i trajanje pogleda, kao i širenje zjenica. Tjelesni pokreti poput nabiranja čela, povijanja ramena ili nagnjanja glave također su dio te neverbalne komunikacije. Ključna područja uključuju geste, držanje tijela, dodire, izraze lica i usmjeravanje pogleda (Knapp; Hall 2002: 7).

### 5.1.1. Držanje tijela

Kako navode Tomić i Jugo (2021), držanje tijela analizirano je u kontekstu drugih neverbalnih znakova kako bi se utvrdila razina pozornosti ili uključenosti u komunikaciju, hijerarhijski status u odnosu na drugoga sudionika te razina afiniteta prema interakcijskom partneru. Proučavanjem držanja tijela, zajedno s ostalim neverbalnim elementima, istraživači dobivaju dublji uvid u dinamiku i emocionalne aspekte međuljudske komunikacije (Tomić; Jugo 2021: 217).

Držanje tijela često se analizira u kombinaciji s drugim neverbalnim signalima kako bi se preciznije odredio stupanj pozornosti, sudjelovanja te odnosa između osoba u interakciji. Držanje tijela može biti pokazatelj nečijega statusa, emocionalnoga stanja, kao i toga koliko mu je važna komunikacija s partnerom u interakciji. Držanje tijela također pruža snažne naznake emocionalnih stanja. Na primjer, klonulo, opušteno držanje često se povezuje s osjećajem tuge ili umora, a napeto i ukočeno držanje može biti pokazatelj srdžbe, nervoze ili unutarnjega sukoba. Ti signali vrlo su važni jer mogu otkriti prave emocije i stavove čak i kada verbalna komunikacija to ne čini. Uz to, usklađivanje položaja tijela među sudionicima u interakciji često je znak pozitivnoga odnosa ili pokušaja izgradnje povjerenja (Knapp; Hall 2002: 8). Na Slici 2. možemo vidjeti položaj tijela te njegov veliki utjecaj u komunikaciji.



Slika 2. Govor tijela

Izvor: <https://www.mnovine.hr/lifestyle/obiteljski-kutak/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela> (pristupljeno 22. 8. 2024.)

### 5.1.2. Geste

Tomić i Jugo (2021) navode da, iako postoji puno različitih vrsta gesta, postoje dvije vrste koje su najčešće proučavane. Naime, riječ je o gestama koje su neovisne o govoru i o onima koje su povezane s govorom. Geste koje su neovisne o govoru funkcioniraju samostalno, bez potrebe za povezivanjem s govorom. One imaju vlastito značenje koje se može jasno prevesti u verbalni oblik – bilo kao nekoliko riječi ili čak kao cijela rečenica. U većini slučajeva postoji visok stupanj suglasnosti među članovima određene kulture ili supkulture u pogledu značenja tih gesti. Primjeri takvih gesti jesu geste koje simbolički prikazuju pojmove poput „dobro“ ili „mir“. Na primjer, poznati znak „V“ za pobjedu, koji se također upotrebljava za prikazivanje „mira“, široko je prepoznat među pripadnicima američke kulture. Takve geste funkcioniraju kao univerzalni simboli unutar određenih društvenih okvira, ne zahtijevajući dodatno verbalno pojašnjenje. Geste koje su povezane s govorom obogaćuju verbalnu komunikaciju dodatnim informacijama. Njihova svrha višestruka je – mogu naglašavati ili dodatno istaknuti određenu riječ ili frazu, vizualno prikazivati tijek misli ili čak ilustrirati određene objekte koji su spomenuti u razgovoru. Osim toga, te geste mogu pružiti informacije o prostornome odnosu, ritmu, tempu ili dinamici određenoga događaja (Tomić; Jugo 2021: 217). Na Slici 3. možemo vidjeti velik doprinos gesta u neverbalnoj komunikaciji kod javnoga nastupa.



Slika 3. Geste

Izvor: <https://www.unavita.hr/geste-rukama-mogu-pomoci-da-budete-karizmaticniji/> (pristup 22. 8. 2024.)

### 5.1.3. Dodirivanje

Dodir može biti upućen nama ili drugoj osobi, a njegova svrha i značenje variraju ovisno o kontekstu, kažu Tomić i Jugo (Tomić; Jugo 2021: 217).

Knapp i Hall (2002) tvrde da dodiri usmjereni na vlastito tijelo, iako izravno nisu namijenjeni komunikaciji, često odražavaju unutarnja emocionalna stanja ili jednostavne navike. Ti dodiri, koji su katkad poznati kao „nervozni manirizmi“, mogu signalizirati tjeskobu, nesigurnost ili pokušaj regulacije emocija. Takvi pokreti mogu biti ostatci iz prijašnjih životnih faza kada smo prvi put učili kako se nositi s emocijama, razvijati socijalne vještine ili izvršavati zadatke. Primjerice, u trenucima stresa ili nelagode često se vraćamo tim automatskim pokretima kao što su češanje, pridržavanje, trljanje ili dodirivanje lica. Ti tipovi dodira često se nazivaju „adapterima“. Adapteri su pokreti kojima osoba prilagođava svoje emocionalno stanje i usmjerava energiju prema vlastitu tijelu, primjerice čačkanjem, češanjem, lizanjem usana ili pridržavanjem dijelova tijela. Postoje i „objektni adapteri“ – pokreti koji uključuju interakciju s predmetima poput igre s olovkom, uvijanja pramena kose ili nesvjesnoga pretraživanja džepova. Primjer može biti bivši pušač koji u trenucima stresa poseže za nepostojećom kutijom cigareta. Međutim, ne može se svaki dodirni manirizam uvijek povezati s prilagodbom iz djetinjstva ili s prošlim iskustvima. Katkad su ti pokreti jednostavno dio ukupnoga obrasca tjelesne aktivnosti i reflektiraju trenutačno stanje uma ili reakciju na okolinu.

S druge strane, dodirivanje između dviju osoba jedan je od najmoćnijih oblika neverbalne komunikacije. Dodir može biti snažan alat za izražavanje emocija, stvaranje povezanosti ili postizanje utjehe. On može izazvati različite reakcije – od osjećaja bliskosti i topline do iritacije ili neugode. Snaga dodira ne leži samo u samome fizičkom činu nego i u kontekstu, odnosu između dvoje ljudi i o načinu na koji se dodir izvodi. Primjerice, nježan dodir može umiriti i pružiti osjećaj sigurnosti, a oštar ili neprimjeren dodir može izazvati nelagodu ili čak agresiju. Dodir je također ključan u ranome razvoju djeteta jer je fizički kontakt od životne važnosti za emocionalno i socijalno sazrijevanje. Ta vrsta interakcije pomaže u stvaranju osjećaja pripadnosti i sigurnosti kod djece dok kod odraslih dodir može biti sredstvo komunikacije naklonosti, potpore ili dominacije. Unutar toga šireg spektra dodirivanja mogu se identificirati različite potkategorije. Primjeri uključuju glađenje, udaranje, rukovanje, zadržavanje, vođenje kroz dodir ili čak jednostavan tapšaj po leđima. Svaki od tih oblika dodira može prenositi različite poruke, od pozdravljanja i oproštaja do izražavanja potpore ili vođenja druge osobe kroz prostor (Knapp; Hall 2002: 9).

#### 5.1.4. Gledanje

Pitanja poput gdje, kako i koliko dugo usmjeravamo pogled tijekom interakcije predstavljaju ključne aspekte istraživanja gledanja (Knapp; Hall 2002). Gledanje podrazumijeva usmjeravanje pogleda prema licu druge osobe. Uzajamno gledanje događa se kada sudionici u interakciji međusobno uspostave kontakt očima. Istraživači neverbalne komunikacije također se bave promjenama u veličini zjenica – njihovo širenje ili sužavanje može često biti znak interesa, pozornosti ili emocionalne uključenosti (Knapp; Hall 2002: 10).

#### 5.1.5. Izrazi lica

Prema Knapp i Hall, većina istraživanja o licu usredotočava se na različite izraze koji odražavaju specifična emocionalna stanja. Najviše su proučavani izrazi povezani sa šest osnovnih emocija: srdžbom, tugom, iznenađenjem, srećom, strahom i gađenjem. Međutim, izrazi lica ne služe samo za prenošenje emocija; oni mogu funkcionirati i kao regulatori interakcije pružajući povratnu informaciju i usmjeravajući tijek komunikacije. Često se smatra kako je prvotna zadaća lica upravo komuniciranje pa tek onda izražavanje emocija (Knapp; Hall 2002: 10).

Burić Moskaljov navodi kako facijalne ekspresije predstavljaju najsloženiji aspekt neverbalne komunikacije. Iako lice zauzima najmanju površinu u odnosu na ostatak tijela, ono nudi najbogatiji spektar komunikacijskih mogućnosti. Poruke se prenose putem različitih dijelova lica poput nosa, očiju, čeljusti, brade, obrva i boje tena. Osim toga, komunikacija se dodatno obogaćuje elementima kao što su dodirivanje dijelova lica, pridržavanje lica rukom te upotreba predmeta poput cigarete, lule, šešira ili naočala. Svi ti detalji zajedno doprinose stvaranju složenih neverbalnih signala koji oblikuju našu interakciju (Burić Moskaljov 2014: 89). Na Slici 4. možemo vidjeti različite izraze lica te njihovu veliku važnost u komunikaciji.



Slika 4. Izrazi lica

Izvor: <https://www.mnovine.hr/lifestyle/obiteljski-kutak/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela> (pristupljeno 22. 8. 2024.)

### 5.1.6. Glasovno ponašanje

Prema navodima Knapp i Hall (2002), glasovno se ponašanje referira na ono što izgovaramo, a ne samo na sadržaj onoga što izgovaramo. To uključuje niz neverbalnih glasovnih signala koji prate verbalnu komunikaciju i igraju ključnu ulogu u oblikovanju poruke. Postoje dvije vrste zvukova:

- a) glasovni oblik koji kreiraju glasnice dok govorimo, a zavisi o izmjenama u visini glasa, njegovu trajanju, postojanju te glasnoći ili nepostojanju šutnje;
- b) zvukovi koji su proizvod drugih fizioloških mehanizama, na primjer ždrijelni, usni ili nosni zvukovi, neovisni o samome radu glasnica.

Istraživanje glasovnog ponašanja usmjereno je na različite aspekte koji oblikuju naš govor. Na primjer, istraživači proučavaju varijacije u visini glasa, trajanje pojedinih zvukova (jesu li kratki ili otegnuti), postojanju stanki u govoru, brzinu odgovora prilikom izmjene govornika u razgovoru, promjene i intenzitet glasnoće te rezonanciju i jasnoću izgovora. Brzina, ritam govora i nevoljni umetnuti zvukovi poput „uh” ili „hm” također su važni pokazatelji govornoga stila i mogu nositi specifične informacije o govornikovu stanju, namjerama ili emocijama. Proučavanje glasovnih signala obuhvaća širok spektar tema – od toga kako različiti glasovni stilovi mogu izazvati stereotipe pa do analize učinaka glasovnog ponašanja na razumijevanje, uvjerljivost i učinkovitost komunikacije. Osim toga, nejezični zvukovi poput smijeha, zijevanja, gutanja, stenjanja i sličnih zvukova također su zanimljivi jer mogu značajno utjecati na tijek i ishod interakcije. Ti su zvukovi, iako često neizravni, moćni neverbalni znakovi koji puno govore o emocionalnome stanju i namjerama osobe te mogu utjecati na dojam koji ostavljamo na sugovornike (Knapp; Hall 2002: 10).

## 6. Funkcija neverbalne komunikacije

Prema Tomić i Jugo (2021), neverbalna komunikacija može služiti raznovrsnim svrhama poput prijenosa značenja, prikazivanja emocija, predstavljanja sebe drugima, upravljanja interakcijama i oblikovanja odnosa. Baš kao što se koristimo riječima za izražavanje specifičnih značenja, često se oslanjamo na neverbalnu komunikaciju kako bismo ta značenja izravno prenijeli. Katkad se koristimo neverbalnom komunikacijom kako bismo nešto naglasili ili kako bismo povećali verbalno komunikacijsko značenje. Postoji pet načina na koji to možemo učiniti; ponavljanjem (kada na primjer izgovorimo: “Dolje!“, a nakon toga pokažemo rukom prema dolje), proturječjem (ako ste na primjer sretni i verbalnom komunikacijom uvjeravate druge kako doista jeste, ali se mrštite ili imate tužno lice), pojačavanjem (kada osjećate ljubav prema nekome te ga ljubite i grlite, a verbalnom komunikacijom to potvrđujete), zamjenom (kada odmahujete rukom ako nešto ne želite umjesto da se verbalno izrazite), a posljednji je način na koji želite istaknuti određeni dio verbalne poruke, pa na primjer povećate glasnost samo jedne riječi. Osim prenošenja značenja, u funkciji neverbalne komunikacije od velikoga je značaja izražavanje emocija. Komuniciranje se odvija prikazivanjem afekta – namjerno ili



nenamjerno. Već u iznimno ranoj dobi javlja se namjerno korištenje afekta i ono se događa kada bebe nauče izražavati radost ili tugu. Odrasli ljudi svakodnevno izražavaju tisuće istinitih i lažnih emocija. Neverbalna komunikacija uvelike nam pomaže i u stvaranju vlastita identiteta. Također, važna je i u upravljanju interakcijama, kao i u definiranju odnosa. U prethodnome poglavlju naveli smo kako tijekom komunikacijskoga procesa upotrebljavamo razne kretnje i položaj tijela. Tako primjerice, kada razgovaramo s kolegom ili kolegicom, gledamo ga od 30 % do 50 % vremena, a partnera ili partnericu gledamo 100 % vremena. Kada se naša konverzacija bliži kraju, smanjujemo visinu i glasnoću te pogled usmjeravamo prema osobi. Dodirivanjem, fizičkom blizinom ili dijeljenjem osobnih stvari stvaramo intimnost s drugom osobom. Većina ljudi dijeli više osobnoga prostora s intimnim prijateljima i partnerima, nego sa strancima. Ako želimo istaknuti moć, postat ćemo dominantniji, a ako želimo prepustiti moć nad nama drugima, pokorit ćemo im se (Tomić; Jugo 2021: 218).

## 6.1. Nastupi političara na televiziji

Poznato je da su političari odavno prepoznali važnosti neverbalne komunikacije, a predsjednik Lindon B. Johnson bio je posebno osjetljiv na neverbalnu komunikaciju, što dokazuje sljedeća tvrdnja: „Navodno je upozorio svoje osoblje da dan nakon ubojstva predsjednika Johna F. Kennedyja ne stoje pred prozorima Bijele kuće ili s ulice gledaju u nju iz straha da će se doimati kako se nadaju moći. No, televizija, i osobito predsjedničke rasprave na televiziji, usredotočile su i kandidate i glasače na ulogu neverbalnog ponašanja kao nikad prije“ (Knapp; Hall, 2002).

Politički vođe iz prošlosti, koji su često bili percipirani kao umorni, preteški i fizički neprivlačni, ustupili su mjesto mlađim, privlačnijim i vitalnijim kandidatima. Ti novi političari uspijevaju dobiti potporu glasača ne samo svojim idejama nego i pomoću snažne neverbalne komunikacije. U eri masovnih medija, prosječan Amerikanac provodi između 30 i 40 sati tjedno gledajući televiziju, što značajno utječe na način na koji se političari percipiraju. Televizija je oblikovala naše shvaćanje neverbalne komunikacije, a sve više kandidata uviđa golemi značaj koji neverbalni signali imaju na rezultate izbora. Izvanredan medij za prenošenje tih neverbalnih poruka upravo je televizija – bilo kroz iskrene izraze lica, otvoreno i sigurno držanje tijela ili ton glasa koji se doživljava kao znak istinske zainteresiranosti.

Upravo pomoću tih suptilnih, ali snažnih signala politički kandidati mogu izgraditi snažan emocionalni odnos s publikom, često nadmašujući važnost samih riječi koje izgovaraju.

Kako bi analitičari objasnili Nixonov neuspjeh koji se dogodio na televizijskome nastupu, često su se služili primjerom koji se dogodio tijekom 1960-ih između njega i Johna Kennedyja. Isticali su njegovu neurednu bradu koja se probijala kroz šminku, loše osvjetljenje koje je naglašavalo njegov umorni izgled te odijelo koje se stapalo s pozadinom. Nixon je priznao kako je previše pozornosti usmjerio pripremi za raspravu, a premalo vlastitu vizualnom dojmu. Analiza pokreta koju je napravio Davis pokazala je da je vizualni dojam bio samo jedna od Nixonovih neverbalnih slabih točaka. Sjedeći napeto i ukočeno dok je Kennedy bio opušten i smiren, Nixon se tijekom rasprave nesigurno ponašao držeći se za govornicu i rijetko upotrebljavajući geste. Također je pokazao obrazac prekomjernoga treptanja, često trepćući brže od uobičajenoga, što je odavalo nervozu. Unatoč Kennedyjevu relativno suzdržanom nastupu, on je ostavio bolji dojam. Radijski slušatelji debatu su smatrali izjednačenom, a televizijski gledatelji dali su prednost Kennedyju. Iako se ta razlika u percepciji poslije dovodila u pitanje, ona je otvorila vrata većemu interesu za utjecaj neverbalne komunikacije u političkim kampanjama i debatama (Knapp; Hall 2002: 24).

## 6.2. Kriminalna djela i profil kriminalaca

Knapp i Hall tvrde kako već stoljećima postoji želja za prepoznavanjem i klasificiranjem različitih tipova kriminalaca, što je od davnina bio predmet istraživanja i znanstvenoga interesa. Kako je malo vjerojatno da će se osoba otvoreno izjasniti kao kriminalac ili priznati potencijal za kriminalno ponašanje, neverbalni pokazatelji igraju ključnu ulogu u prepoznavanju takvih sklonosti. Prije su neki vjerovali da se kriminalci mogu identificirati temeljem fizičkih karakteristika lica ili rasporeda izbočina na lubanji, a danas znanstvenici upotrebljavaju naprednije metode analize neverbalnoga ponašanja, koje se primjenjuju u istraživanju kriminalnih aktivnosti te konteksta u kojima se donose sudske presude, a to je na primjer sudnica. Te tehnike omogućavaju bolje razumijevanje načina na koji neverbalni signali mogu pomoći u određivanju krivnje ili nevinosti pojedinaca pružajući uvid u ono što riječi same po sebi ne mogu otkriti (Knapp; Hall 2002: 23).

U jednoj studiji istraživana je utjecaj izgleda i načina kretanja ljudi koji prolaze kroz dijelove New Yorka s visokim brojem fizičkih napada. Istraživači su analizirali kako se pojedinci kreću i ponašaju u javnome prostoru, a potom su pokazali snimke zatvorenicima s bogatim kriminalnim iskustvom tražeći od njih da procijene tko bi bio vjerojatna meta napada. Zatvorenici su češće označavali starije osobe kao glavne mete, ali istraživanje je donijelo i dublje uvide. Naime, otkriveno je da su potencijalne žrtve često imale specifične karakteristike u svojem načinu kretanja. Njihovi koraci bili su ili predugi ili prekratki, a tijelo se kretalo neskladno, što je ostavljalo dojam nespretnosti, nesigurnosti i sputanosti. Navedene karakteristike činile su takve osobe lakšim metama jer je njihova nesigurna i nekoordinirana kretanja dala naslutiti ranjivost. Daljnja istraživanja nadovezala su se na te nalaze, posebice u kontekstu seksualnoga nasilja. Znanstvenici su analizirali neverbalne karakteristike žena koje postaju žrtve silovatelja. Otkriveno je da silovatelji često odabiru žene na temelju njihovih neverbalnih znakova. Pojedinci su zahtijevali žrtve koje su djelovale ravnodušno, imale manjak samopouzdanja i ranjivost u svojem ponašanju i kretanju. Te žene bile su percipirane kao lako savladive i podložne, što ih je činilo primamljivim metama. Međutim, istraživači su također otkrili kako neki silovatelji ciljaju žene koje odaju dojam prkosa, odlučnosti ili čak agresivnosti. Za njih je to bio izazov – prilika da „dovedu drsku ženu u red“ i potvrde svoju dominaciju. Zaključak sugerira da bi neverbalno ponašanje u javnosti trebalo biti samouvjereno, ali ne agresivno.

Druga studija, koja se bavila identifikacijom potencijalno agresivnih postupaka, usredotočila se na majke koje zlostavljaju svoju djecu. Istraživači su primijetili da te majke, čak i tijekom naizgled bezazlene igre sa svojom djecom, pokazuju znakove odbojnosti pomoću neverbalnoga ponašanja. Na primjer, često su se okretale od djeteta, nisu se osmjehevale i činile su se emocionalno udaljenima. Ta neverbalna hladnoća bila je suptilan, ali jasan pokazatelj problema u njihovu odnosu prema djeci. Isto tako, kako se majke koje zlostavljaju djecu razlikuju od onih koje to ne čine, tako i djeca koja su žrtve zlostavljanja pokazuju razlike u svojem neverbalnom ponašanju u odnosu na djecu koja nisu zlostavljana. Djeca iz zlostavljачkih obitelji često se povlače, djeluju uplašeno ili izbjegavaju kontakt očima, što odražava njihov unutarnji osjećaj nesigurnosti i straha. Ti neverbalni obrasci ponašanja predstavljaju duboko ukorijenjene emocionalne reakcije na zlostavljanje koje doživljavaju, a koje su očigledne čak i promatračima izvana (Knapp; Hall 2002: 23).

## 7. Zaključak

Neverbalna komunikacija igra ključnu ulogu u ljudskoj interakciji, često nadmašujući verbalnu komunikaciju u prenošenju osjećaja, stavova i suptilnih poruka. U ovome radu analizirali smo razvoj ljudske komunikacije naglašavajući važnost svih njezinih aspekata – verbalnih, neverbalnih i paraverbalnih. Dok verbalna komunikacija omogućava strukturirano i jasno izražavanje misli pomoću jezika, neverbalni signali pružaju kontekst i emocionalni okvir koji često određuje kako će poruka biti primljena i interpretirana. Paraverbalna komunikacija, koja uključuje karakteristike glasa poput tona, ritma i tempa, dodatno oblikuje značenje poruke naglašavajući njezinu važnost i emocionalnu snagu. Razvoj komunikacije od svojih početaka do današnjih dana pokazuje da su svi elementi procesa komunikacije – verbalni, neverbalni i paraverbalni, međusobno povezani i neizostavni u svakodnevnim interakcijama. Istraživanjem povijesti neverbalne komunikacije vidimo da su ti signali univerzalni i da postoje u svim kulturama, što upućuje na njihovu duboku ukorijenjenost u ljudskome društvu. Kada govorimo o funkciji komunikacije, političkim nastupima na televiziji ili analizi kriminalnih djela, jasno se pokazuje koliko su neverbalni znakovi moćni u oblikovanju percepcije, donošenju zaključaka, određivanju intimnosti i sl. Neverbalna komunikacija ne samo da prati verbalnu komunikaciju nego često djeluje kao njezin regulator otkrivajući stvarne emocije i namjere govornika. U kontekstu političkih nastupa, neverbalni signali mogu oblikovati mišljenje javnosti o govorniku, a u analizi kriminalnih profila neverbalni elementi mogu otkriti suptilne tragove koji vode do dubljega razumijevanja motivacije i ponašanja pojedinca. U zaključnome dijelu rada detaljno smo analizirali ključne aspekte neverbalne komunikacije – kretnje i položaj tijela, držanje, geste, dodire, pogled, izraze lica i glasovno ponašanje. Ti su elementi presudni za razumijevanje svakoga komunikacijskog procesa jer nadopunjuju i proširuju verbalne poruke omogućujući sugovornicima dublje razumijevanje međusobnih osjećaja, stavova i namjera.

Zaključno, neverbalna komunikacija nije samo dodatak verbalnoj komunikaciji; ona je ključna komponenta svakoga uspješnog komunikacijskog procesa. Razumijevanje i svjesna upotreba neverbalnih signala može značajno poboljšati kvalitetu ljudske interakcije bilo da se radi o svakodnevnim razgovorima, poslovnim pregovorima ili složenim društvenim situacijama.

## 8. Literatura

Burić Moskaljov, M. (2014). *Poruke bez riječi – umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb: Poslovna znanja

De Meuse, K. P.; Erffmeyer, R. C. (1994). *The Relative Importance Of Verbal And Nonverbal Communication In A Sales Situation: An Exploratory Study*. Dohvaćeno iz: *Journal of Marketing Management*, 4(1), str. 11–17. <https://www.nytimes.com/2006/09/24/books/chapters/0924-1st-peas.html> (pristup 24. 7. 2024.)

Hall, J. A.; Knapp, M. L. (2002). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Jastrebarsko: Naklada slap

Hrvatska enciklopedija (2024.) *Komunikacija* Dohvaćeno iz: <https://www.enciklopedija.hr/clanak/komunikacija> (pristup 17. 7. 2024.)

Herić D. (2017.) *Neverbalna komunikacija: Pročitajte ljude pomoću govora tijela*, Međimurske novine. Dohvaćeno iz: <https://www.mnovine.hr/lifestyle/obiteljski-kutak/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/> (pristup 22. 8. 2024.)

LAVINIA HULEA (2010.) *COMMUNICATION - ORGANIZATIONS' WORK DEVICE* *Annals of the University of Petroșani, Economics*, 10(3), str. 197–206

Pease, A.; Pease, B. (24. rujna 2006.). *The Definitive Book of Body Language*. Dohvaćeno iz *The New York Times*: <https://www.nytimes.com/2006/09/24/books/chapters/0924-1st-peas.html> (pristup: 24. 7. 2024.)

Ramiro (2023.) *Vrste i ciljevi komunikacije*. Dohvaćeno iz: <https://www.ramiro.hr/baza-znanja/vrste-i-ciljevi-komunikacije> (pristup 18. 7. 2024.)

Tomić, Z.; Jugo, D. (2021). *Temelji međuljudske komunikacije*, Mostar i Zagreb: Sveučilište u Mostaru, SYNOPSIS d. o. o., Zagreb, Edward Bernays University College, Zagreb

Unavita, Centar za neverbalnu komunikaciju (2018.) *Geste rukama mogu pomoći da budete karizmatičniji*. Dohvaćeno iz: <https://www.unavita.hr/geste-rukama-mogu-pomoci-da-budete-karizmaticniji/> (pristup 22. 8. 2024.)

## 9. Prilozi

### 9.1. Popis slika

Slika 1. Shramov proces komunikacije

Slika 2. Govor tijela

Slika 3. Geste

Slika 4. Izrazi lica