

Neverbalna komunikacija u poslovnom okruženju





Koliko dobro poznajemo sebe?

- Experiment iz predvorja hotela:
- Polovina muškaraca i gotovo polovina žena ne znaju kako izgledaju od vrata naniže
- „Mislite na onog debelog, ružnog?“
- „Gospođa u ogledalu mi deluje poznato“



U početku...

- Nemi filmovi Čarli Čaplina
- 1872. „Istraživanja emocija kod čoveka i životinja“ Čarlsa Darvina
- 1950 – tih Albert Merabian – ukupan uticaj poruke je:
 - 7% verbalan (reči)
 - 38% vokalan (ton glasa)
 - 55% neverbalan
- Antropolog Rej Berdvistel:
 - prosečna osoba izgovara reči ukupno 10 – 12 min. u toku dana
 - Prosečna rečenica traje 2,5 sec
 - Umemo da napravimo i prepoznamo 25 000 izraza lica

Poreklo...

- Pripadamo vrsti primata Homo sapiens (ćosavi majmuni) i nama još uvek gospodare biološka pravila koja kontrolišu naše postupke, reakcije, govor tela i pokrete
- Naše držanje, pokreti i gestovi mogu da pričaju jednu priču, a glas može da priča sasvim drugu
- Ključ za raspoznavanje govora tela krije se se u sposobnosti da shvatimo emocionalno stanje osobe dok slušamo ono što govori i uočavamo okolnosti pod kojima govori
- Imati moć zapažanja znati imati sposobnost da uočimo protivurečnosti između nećijih reći i govora tela
- Žene poseduju urođenu sposobnost da hvataju i dešifruju neverbalne signale, kao i istančan osećaj za sitne detalje („ženska intuicija“)
- Ženska intuicija je naročito razvijena kod žena koje imaju decu
- Ovo je i razlog zašto su većina „vidovnjaka“ žene



Urođeni znaci

- Osmehivanje = sreća
- Mrgođenje = tuga, ljutnja
- Klimanje glavom = „da“
- Odmahivanje glavom levo – desno = „ne“ (neslaganje, negativan stav)
- Ovo potiče još od perioda odojčeta, beba kada je sita, okreće glavu levo – desno kada odbija još da jede
- Sleganje ramenima (izloženi dlanovi koju pokazuju da ništa ne krijemo, podignuta ramena koja štite grlo od napada, podignute obrve) = „ne znam“ , „ne razumem“, potčinjenost

3 pravila za tačno tumačenje

- 1. Tumačite skupove gestova
- 2. Tražite podudarnost verbalnog i gestova
- 3. Tumačite gestove u skladu sa kontekstom

- Zašto se dešava da lako pogrešno tumačimo:
- Osobe čije zanimanje podrazumeva upotrebu ruku izbegavaju da se rukuju, ili imaju stisak „mrtve ribe“
- Gojazni ljudi ne mogu da prekrste noge
- Žena u kratkoj suknji uvek prekršta noge
- Fizička ograničenja ili invaliditet ograničavaju telesne kretnje, samim tim i neverbalnu komunikaciju
- Stariji ljudi imaju slabiji tonus mišića lica

Laganje

- 5 god. – pokriva usta obema rukama
- 15 god. – lagano trlja prstima oko usta
- Odrasli – ruka u poslednjem momentu zaobilazi usta, i nastaje gest dodirivanja nosa
- Skrivanje/sakrivanje:
- Deca – ruke iza leđa
- Muškarci – ruke u džepovima ili prekrštene na grudima
- Žene – izbegavaju razgovor na temu, menjaju temu i istovremeno se bave drugim aktivnostima
- Starenjem, gestovi ljudi postaju suptilniji i manje očigledni

Gestovi vezani za laganje

- I muškarci i žene češće gutaju pljuvačku kada lažu, ali je kod muškaraca to uočljivije, jer im se pomera Adamova jabučica
- Žene mnogo bolje lažu, jer smišljaju komplikovanije laži
- Privlačnijim osobama se mnogo više veruje nego neprivlačnim

- 8 gestova vezanih za laži:
- Pokrivanje usta (kašljanje, „prst“ gest)
- Dodirivanje nosa
- Šta ako nos zaista svrbi?
- Trljanje oka (pogled u stranu)
- Hvatanje za uvo ili češanje
- Češkanje vrata
- Povlačenje okovratnika
- Prsti u ustima





Dlanovi



- Otvoreni dlanovi – iskrenost
- Dlan naviše – izostanak pretnje, pokornost (npr. prosjaci), „progovori“ ili „ustupanje govornice“
- Modifikacije kroz vreme – dlan podignut u vis, dlan na srcu
- Dlan naniže - vlast (Hitlerov pozdrav)
- Stisnuta pesnica sa ispruženim kažiprstom – simbolična batina za slušaoce, koja izaziva negativna osećanja istih; prilikom ovakvog obraćanja, najmanja količina informacija se zadrži u glavama slušalaca
- Ako imate isti položaj ali je kažiprst okrenut na gore - autoritarnost
- U Maleziji i na Filipinima pokazivanje prstom prema nekoj osobi smatra se uvredom; oni to čine palcem

Stilovi rukovanja

- Rukovanje je pozdrav pri dolasku i odlasku
- Prodavci bi trebalo prvo da sačekaju da druga osoba inicira rukovanje, a ako do toga ne dođe samo da klimnu glavom u znak pozdrava
- Rukovanje sa ženama je sve više prihvatljivo
- Žene sa jakim stiskom = imaju šira shvatanja i ostavljaju bolji prvi utisak

- „Gornja ruka“ – dlan okrenut naniže = dominacija
- „Donja ruka“ = prepuštanje dominacije, potčinjenost, izvinjenje
- Kada oba dlana ostaju u vertikalnom položaju = jednakost
- Za bliskost je potrebno da imate stisak ruke iste jačine

- Ekstroverti imaju jači stisak ruke za razliku od introverta



Vrste rukovanja

- Hladno, vlažno, lepljivo (preporuka: držite maramicu uvek u džepu, ili zamišljajte da grejete dlanove ispred otvorenog plamena)
- Rukovanje između muškarca i žene – žena treba da da znak da želi da se rukuje
- Ne koristiti levu ruku za pozdravljanje, sem ukoliko niste u bliskoj vezi sa osobom
- Hvatanje za lakat
- Hvatanje za nadlakticu
- Ruka na ramenu



8 najgorih rukovanja

- Mrtva riba
- Opaki tip
- Kostolomac
- Hvatanje za prste
- Ukočena ruka
- Kidalica
- Ručica za pumpu
- Holandska poslastica – veza šargarepe
- Štokava krpa za sudove



Osmeh

- Prirodan osmeh stvara karakteristične borice oko očiju, mesnati deo oka između obrve i očnog kapka pomera se naniže, a kraj obrva se neznatno spušta
- Neiskreni ljudi smeju se samo ustima
- Smeh se javlja između 4 i 5 meseca po rođenju
- Istraživanja Pola Ekmena – muškarci kada namerno lažu, osmehuju se manje nego obično
- Lažni izrazi lica izraženiji su na levoj strani lica, jer je desna hemisfera specijalizovana za izraze lica
- Kod iskrenog osmeha, obe moždane hemisfere nalažu obema stranama lica da deluju simetrično

Osmeh

- Dete predškolskog uzrasta nasmeje se prosečno 400 puta dnevno, a odrasla osoba 15 puta dnevno u proseku



- Smeh privlači prijatelje, poboljšava zdravlje i produžava život



5 najčešćih tipova osmeha

- Osmeh stisnutih usana
- Iskrivljen osmeh
- Spuštena vilica (Džoker iz filma Betmen)
- Osmeh iskosa uz pogled naviše (princeza Dajana)
- Kez Džordža V. Buša





Osmeh žene

- Sa 8 nedelja života, ženska deca se više smeju od muške
- Istorijski gledano, žene su hraniteljke i umiriteljke i osmeh im je uvek trebao
- Preporuka u biznisu: žene treba manje da se smeju u prisustvu dominantnog muškarca ili da podese količinu osmehivanja prema onoj kod muškarca
- Osmeh u biznisu znak je potčinjavanja



Signali rukama

- Prekrštene ruke i noge
- Prekrštene ruke sa stisnutim pesnicama
- Stiskanje nadlaktica šakama
- Prekrštene ruke sa podignutim palcima
- Delimično prekrštene ruke
- Držanje samog sebe za ruku (položaj pokvarenog revolveraša)
- Nameštanje dugmadi za manžete rukava
- Nameštanje kaiša na satu
- Proveravanje sadržaja novčanika
- Spajanje ili trljanje ruku
- Držanje aktovke ili fascikle ispred sebe
- Držanje ručne torbe ili cveća
- Držanje čaše ili šolje obema rukama
- Šolja sa suprotne strane od ruke kojom se uzima, i šolja na istoj strani kao i ruka
- Dodir lakta (ne sme da traje duže od 3 sec sa nepoznatim osobama)



15 najčešćih gestova rukama

- Trljanje visoko podignutih ruku
- Trljanje palca o kažiprst
- Prepletanje prstiju: u donjem položaju (ispred prepona), centralnom (na stolu ili krilu) i ispred lica
- Zvonik: podignut ili spušten
- Lice na poslužavniku
- Držanje ruku iza leđa (dlan u dlan)
- Pridržavanje doručja drugom rukom (iza leđa)
- Pridržavanje nadlaktice drugom rukom (iza leđa)
- Istureni palci iz džepova ili iz zadnjih džepova
- Prekrštene ruke sa isturenim palcima





Dosada i procenjivanje



- Podupiranje glave rukom
- Dobivanje prstima po stolu ili kontinuirano lupkanje nogom o pod
- Zatvorena šaka oslonjena na bradu i kažiprst uperen naviše (kažiprst podignut, a palac podupire bradu)
- Gladenje brade





Gestovi za dobijanje na vremenu

- Stavljanje držača naočara u usta
- Povlačenje dima cigarete





Signali očima

- Kada se čovek uzbudi njegove zenice se prošire tako da budu 4 puta veće od normalne veličine, dok je skupljanje zenica karakteristično za ljutnju
- Ženama se brže šire zenice nego muškarcima
- Mig očima
- Podizanje obrva
- Spuštanje obrva

- U pregovorima izbegavati tamne naočare
- Obično podređena osoba prva sklanja pogled
- Dugim gledanjem u oči možete suptilno iskazati neslaganje
- Pogled iskosa (+ i -)
- Pojačano treptanje (6-8 puta u min. normalno)
- Lutanje pogleda levo - desno



3 osnovne vrste pogleda

- Društveni pogled
 - Intiman pogled
 - Moćan pogled
 - Moćno zurenje
-
- Za prodavce: gledati drugu osobu u oči sve dok ne sedne
 - Muškarci treba da imaju čist zadnji deo cipela, jer je tamo uperen poslednji pogled žene kada on izlazi iz kancelarije
 - Dajte ljudima vremena da vas odmere kada se prvi put vidite (gledajte u aktovku, okačite kaput i sl.)
 - Muškarci odmeravaju žene, a i žene odmeravaju, samo što imaju bolji periferni vid pa ih je teško uloviti u odmeravanju



Na kom smo kanalu?

- Pogled usmeren naviše = osoba se priseća šta je videla
 - Pogled u stranu nagnute glave = priseća se šta je čula
 - Pogled naniže i udesno = priseća se emocije ili osećaja
 - Pogled naniže i ulevo = priča u sebi sa samom sobom
-
- 35% ljudi preferira vizuelni informativni kanal : „Vidim šta hoćete da kažete“
 - 25% ljudi preferira auditorni inf. kanal: „To mi ne zvuči dobro“
 - 40% ljudi preferira kanal osećaja: „Ne mogu da pohvatam konce“

Teritorija i lični prostor

- Veličina ličnog prostora zavisi od gustine naseljenosti mesta odrastanja osobe
- Lični prostor je određen i kulturnom pripadnošću

- Zonske udaljenosti:
 - Intimna zona: 15 cm – 45 cm
 - Lična zona: 46 cm – 1,22 m
 - Društvena zona: 1,22 m – 3,6 m
 - Javna zona: preko 3,6 m

- Ove zone su manje između dva muškarca ili dve žene
- Biznismen svoju teritoriju za stolom u sali za sastanke obeležava tako da unutar svoje intimne zone (45 cm) raspoređuje stvari kao što su lična fascikla, olovke, knjige, odevni predmeti



Pokreti nogu

- Mahanje stopalima predstavlja pokušaj mozga da pobjegne od onoga što upravo preživljava
- Stolovi sa staklenom površinom prouzrokuju nam više stresa od neprovidnih stolova, jer svi mogu da nam vide noge i nemamo osećaj da držimo sve konce u svojim rukama
- Otvorene ili neprekrštene noge pokazuju otvoren ili dominantan stav, dok prekršteni položaji otkrivaju zatvorene stavove ili nesigurnost
- 4 glavna stojeća položaja:
 - Stav „mirno“
 - Raskorak
 - Istureno stopalo
 - Prekrštene noge (u poslu očekujte kratke rečenice, odbijanje više predloga, prisećanje manjeg broja detalja koji su predmet diskusije)



Verzije prekrštenih nogu

- Američka četvorka
- Četvorka sa pridržavanjem noge
- Prekršteni gležnjevi (muška i ženska varijanta)
- Prepletene noge (jedna noga zakačena za list druge)
- Paralelne noge u sedećem položaju (žene)



- Naša stopala kazuju drugima u kom pravcu želimo da idemo i ko nas se dopada, a ko ne
- U poslovnim okolnostima, žene treba da izbegavaju prekrštanje nogu, ali pri tome treba da imaju suknju preko kolena

Najčešći svakodnevni gestovi

- Tapšanje po leđima
- Poljubac u prazno
- Klimanje glavom
- Lagano i ubrzano klimanje glavom (3 puta za redom)
- Podignuta glava sa isturenom bradom
- Iskošena glava (u stranu; u poslu, žene treba da izbegavaju)
- Pognuta glava
- Čupkanje nevidljivih končića sa vlastite odeće
- Ruke na kukovima
- Kaubojsko držanje (palci zavučeni u pantalone)
- Noga prebačena preko naslona za ruke dok ste na stolici
- Zajahivanje stolice
- Katapult (muškarci podražavaju, a žene stoje)
- Naginjanje napred sa rukama na kolenima ili hvatanje obema rukama za stolicu



Podražavanje govora tela

- Simultano ponašanje, koje stvara prihvaćenost, povezanost, bliskost
- Pre podražavanje uzeti u obzir odnos sa drugom osobom
- Muškarci obično imaju bezizražajno lice – drže emocije pod kontrolom
- U poslu, žene treba da slušaju sa ozbiljnim izrazom na licu, jer ih tada muškarci doživljavaju kao inteligentnije, razboritije i oštroumnije
- Podražavanje takođe može da zbuni ljude i primora ih da promene položaj (zato oprezno)
- Ne podražavajte na početku prvog susreta
- Ne podražavajte negativne signale osobe
- Podređeni imitiraju vođu grupe
- Kada ulaze u prostoriju, prvi ulazi onaj sa najvišim statusom
- Šef obično sedi na čelu stola, često najdalje od vrata

- Podudaranje glasova : nemojte da govorite brže od sagovornika
- Usaglašavanje glasova je važno kada pokušavate da ugovorite sastanak preko telefona , jer vam je tada glas jedino sredstvo komunikacije

Spoljašnji izgled za posao

- Potrebno je izbegavati zatamnjene naočare
- Nositi naočare sa debljim tamnim okvirom
- Umerena šminka za oči i ruž svetlijih boja pozitivno su doživljeni u poslovnom svetu
- Šminka doprinosi da okolina ženu doživljava kao samopouzdanu
- Aktovku treba nositi u levoj ruci, da bi desna bila slobodna za rukovanje
- Tanke aktovke govore da je njihov vlasnik zainteresovan samo za krajnji rezultat
- Ako ste žena, ne nositi aktovku i ručnu torbicu zajedno – nedovoljno poslovna i organizovana žena

Šta govori ugao pod kojim stojimo?

- Kada želite da izvršite pritisak, koristite direktno usmereno telo prema telu druge osobe
- Tela okrenuta pod međusobnim uglom od 45 stepeni, kako bi se formirao ugao od 90 stepeni, pružaju osećaj prihvaćenosti
- Formiranje trougla poziva treću osobu da se uključi u razgovor
- Za četvrtu osobu se formira kvadrat, a za petu i šestu se formira krug ili 2 trougla
- Ako treća osoba želi da se priključi dvema drugima koje stoje u zatvorenom položaju, biće pozvana samo ukoliko njihova tela stoje pod takvim uglom da formiraju trougao, u protivnom samo glavu će okrenuti prema njoj



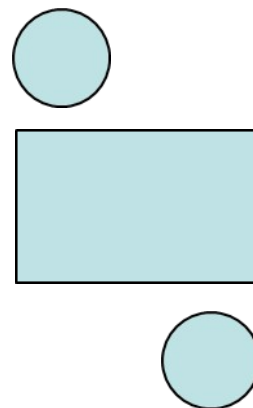
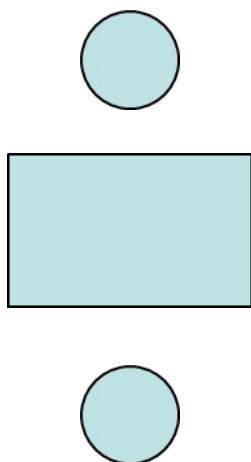
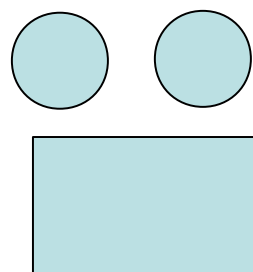
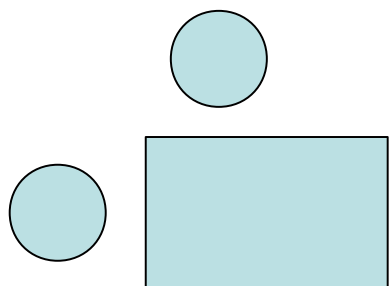
Kada sedimo...

- Prekrštene noge u pravcu druge osobe predstavljaju znak interesovanja ili prihvatanja osobe; ako je i ta druga osoba zainteresovana, prekrstiće kolena u pravcu prve

- Izbegavajte da prilazite muškarcu direktno спреда i ženi direktno отпозади



Raspored sedenja





Preporuke

- Ljudi istog ranga u kompaniji treba da sede za okruglim stolom
- Najveću moć na sastanku ima osoba koja sedi u pročelju stola ukoliko se iza njenih leđa ne nalaze vrata



- Prilikom pregovora poslodavac treba da sedi sa leve strane kupca da bi pregovori bili uspešni
- Tokom večere sa poslovnim partnerima, dogovore treba sklopiti pre nego što se donese jelo



Center for Career Development

by LINKgroup

HVALA NA PAŽNJI!



Literatura

- Piz Alan i Barbara (2009.). Definitivni vodič kroz govor tela. Beograd, Momo i Manjana
- Gomen Kerol Kinsi (2011). Prednost neverbalnog: govor tela na poslu, tajne i nauka. Beograd, M. Kramaršić