

Proces komunikacije smatra se elementarnim među živim bićima, a način na koji se ona ostvaruje smatra se ključnim u razvijanju civilizacijske vrste. Istraživanja pokazuju da se poruka koju prenosimo tokom komunikacije sastoji od verbalnog dela, vizuelne impresije i tona glasa kojim je izgovorena. Prema psihološkim istraživanjima 7 % emocionalnog značenja izrazimo rečima. Oko 38 % prenosimo korišćenjem tona glasa, a 55 % emocionalne poruke komuniciramo neverbalnim znakovima – govorom tela, izrazom lica i sl. što pokazuje da vizuelni deo poruke koju slušalac dobija gledanjem u osobu koja govori najviše ostaje u sećanju. Dakle, verbalnim načinom uglavnom prenosimo informacije, a neverbalnim stavove i emocionalni odnos prema informacijama koje primamo, ili odnos prema osobi sa kojom komuniciramo.

Uspešni komunikatori kažu da su veštine neverbalne komunikacije stvar nečije uglađenosti, važni sastojci šarma i društvenog uspeha. Takve osobe ostavljaju sjajan utisak u društvu, vešte su u praćenju sopstvenih izraza emocija i poseduju empatiju, dakle, socijalno su vešte.

Dakle, možemo prestati da govorimo, ali je prosto nemoguće da prestanemo da šaljemo neverbalne poruke. Iako ih, kako psiholozi kažu, primamo na nesvesnom nivou, one imaju veliki uticaj na nas, na našu komunikaciju i odnos sa drugima.

Neverbalnu komunikaciju čine: kontakt očima, izraz lica, položaj tela, telesni kontakt, pokreti tela – gestovi, kao i lični prostor.

Kontakt očima je vrlo važan u svakodnevnoj komunikaciji i smatra se najsnažnijim sredstvom neverbalne komunikacije. Ako uzmemo u obzir da su oči ogledalo duše, shvatamo da nam sam pogled mnogo govori o jednoj osobi. Kontakt očima zadržan samo delić sekunde duže nego što osoba koju ste pogledali smatra prikladnim, može čak da dovede do reakcije ili fizičke agresije, ili, u nekom drugom kontekstu, može da bude shvaćena kao znak seksualne privlačnosti.

Važan je i način gledanja: dugotrajno fiksiranje rezervisano je za ljubavnike ili ljute neprijatelje. Raširene zenice, nevoljni refleks koji se javlja bez obzira na količinu svetlosti, pokazuje emocionalno uzbuđenje (sviđanje, laganje).

Ako želimo da osoba sa kojom razgovaramo stekne utisak da je slušamo, treba da je gledamo u oči oko tri četvrtine vremena razgovora, pogledima dugim 1-7 sekundi.

Često se previše kontakta očima smatra za iskazivanje superiornosti, manjak samopoštovanja, pretnju ili želju za uvredom sagovornika. Međutim, premalo kontakta očima može se protumačiti kao nedostatak pažnje, nepristojnost, neiskrenost, nepoštovanje ili stidljivost. Prekidanje kontakta očima spuštanjem pogleda tumači se kao signal podređenosti.

Komunikacija će biti najefikasnija ako se ovaj aspekt neverbalne komunikacije koristi onoliko koliko učesnici razgovora smatraju prikladnim za situaciju u kojoj se nalaze.

Izraz lica se koristi kao sredstvo za postizanje boljeg razumevanja poruke koju drugi pokušavaju da prenesu. Posmatrači traže različite emocije na različitim delovima lica. Strah se obično traži u očima, kao i tuga. Sreća se vidi na obrazima i u očima. Iznenadenje se pokazuje na čelu, u očima i na pokretima usana. Ljutnja se oslikava na licu. Postoje i mikrotrenutni izrazi lica koji traju samo delić sekunde i teže se uočavaju. Na primer, osoba može da govori da joj je drago što vidi nekoga i možda se čak i smeši, ali svoj pravi stav može otkriti mikrotrenutnim izrazom gađenja. Takvi izrazi lica su isuviše kratki da bi ih većina ljudi zapazila.

...

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)