

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA KAO MODEL SOCIJALNE INTERAKCIJE

Mihajlo Manić¹

SAŽETAK

Jezik, nesumnjivo, predstavlja najvažnije sredstvo čovekovog sporazumevanja, ali ono se može odvijati i posredstvom neverbalne komunikacije. Primeri su mnogobrojni: izraz lica, kontakt očiju ili gestikulacija, držanje tela, pokreti ruku..., pri čemu postoje neverbalni aspekti verbalne komunikacije (kolebanje, kašalj, jačina, tempo, intonacija, boja glasa, naglasak – paralingvistički elementi). Bez obzira na činjenicu da određeno društvo ima sopstveni jezik, nije moguće zaključiti da se čovekova komunikativna praksa, isključivo zasniva na verbalnoj komunikaciji. Jezik tela se, kao i verbalni jezik, uči u određenom društvu i razlikuje se od društva do društva. Interpretacija neverbalnom komunikacijom se temelji na ličnom iskustvu. Neverbalnom komunikacijom se prenosi informacija o onome ko govori i o komunikativnoj situaciji u kojoj se on nalazi, o njegovim stavovima i mišljenjima. Pomoću nje se uspostavljaju međuljudski odnosi, odnosi koje komunikator želi sa drugim, koristeći neverbalne kanale komuniciranja (gestovi, ton i boja glasa, grimase, izraz lica, facijalna ekspresija) posredstvom kojih komunikator prenosi svoje namere. Često neverbalna komunikacija više govori o odnosu, nego li o samom govorniku, odnosno, primaocu.

KLJUČNE REČI: neverbalna komunikacija, kodovi, govor tela, kodovi.

SUMMARY

Undoubtedly, language is the most important means of human communication, but it can also take place through non-verbal communication. Examples are numerous: facial expression, eye contact or gesture, body posture, hand movements ..., where there are non-verbal aspects of verbal communication (hesitation, cough, volume, tempo, intonation, voice color, accent - paralinguistic elements).

Regardless of the fact that a particular society has its own language, it cannot be concluded that human communication practice is solely based on verbal communication. Body language, as well as verbal language, is learned in a particular society and differs from society to society. Interpretation by non-verbal communication is based on personal experience. Non-verbal communication conveys information about the speaker and the communicative situation in which he or she is situated, as well as about his or her views and opinions.

It helps to establish interpersonal relationships, those ones that the communicator wants to establish with others, using non-verbal channels of communication (gestures, tone and color of voice, grimace, facial expression) through which the communicator conveys his intentions. Often, non-verbal communication is more about the relationship than it is about the speaker or recipient.

¹ redovni profesor Fakulteta za diplomatiju i bezbednost u Beogradu, Univerzitet UNION - Nikola Tesla, Beograd, mami-hajlo@yahoo.com

KEYWORDS: *non-verbal communication, codes, body language.*

UVOD

Proces komuniciranja može biti verbalni i neverbalni. U kontaktu sa drugom osobom, neverbalnom komunikacijom upotpunjavamo sadržaj komuniciranja. Izbor načina neverbalnog komuniciranja, zavisi od kulturnog i društvenog konteksta. Ona u velikoj meri pomaže u prikazivanju ličnog stava prema predmetu komunikacije, ali i prema osobi sa kojom se uspostavlja kontakt. U mnogim situacijama nije lako utvrditi, odnosno, odgovoriti na pitanje: šta je u neverbalnoj komunikaciji komunikativno a šta podsvesni partilac verbalne komunikacije. Neverbalnu komunikaciju čovek, često, može kontrolisati, ali u većini slučajeva ona je podsvesna reakcija ili naučeni model ponašanja. (v. Biškup, 1981)

Govor tela veoma često prati govor, kao emotivna dopuna, izraz stava ili namere. On nije u svakoj situaciji zastupljen. Zavisi od okolnosti u kojima se proces komuniciranja ostvaruje. Jezik tela je društveno i kulturno određen, njegova značenja se kroz proces socijalizacije uče.

Interpersonalno komuniciranje je proces koji se odvija simultano (istovremeno), pri čemu se prepliću sa različitim kanalima komunikacije. Prema Kunčiku i Cipfelu, kanali neverbalne komunikacije mogu biti: „1. auditivni ili vokalni kanali (verbalna i paralingvistička komunikacija), 2. vizuelni kanal (izraz lica, razmena pogleda, gestikulacija, držanje tela, navike, interpersonalna distanca), 3. taktilni kanal (dodiri tela, grljenje), 4. olfaktorini (miris tela), 5. termalni kanal (osećaj topline tela), 6. gustatorni kanal (osećaj ukusa)“ (Kunčik, Cipfel: 1998, str. 23).

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA I KOMUNICIRANJE

Čovek se ne rađa kao kulturno biće, niti mu je genetikom dato da se kulturno ponaša. On sva ta saznanja stiče kroz različite procese, najviše kroz proces socijalizacije na koji utiču primarna i sekundarna grupa. Kultura jednog društva čoveku postaje dostupna kroz verbalni način izražavanja – jezik², kao osnovni oblik komuniciranja, preko neverbalnih načina izražavanja kojima upotpunjuje komunikaciju. Ljudsko ponašanje se uči, kao i navike i stavovi. Gotovo da ne postoji prirodan način pozdravljanja, molitve, obrazovanja... U suprotnom, sve čovekove aktivnosti bi bile identične, stavovi, navike, ponašanja bili bi predvidljivi. U društvu postoje pravila i zakoni koji su identični za sve članove tog društva. Ona određuju kako će se ljudi ponašati prema drugima u međusobnoj komunikaciji. Ova pravila utiču da pojedinci, iako različiti, deluju prema istom društvenom i kulturnom obrascu. Neverbalna komunikacija se pojavljuje kao sastavni, neodvojivi, čak u nekim situacijama, uticajni deo procesa komuniciranja. Ova vrsta komunikacije je često izraz nesvesnog ljudskog ponašanja koje obuhvata širok spektar mogućih kombinacija što zajedno govori ne samo o pojedinostima vezanim za subjekte komunikativnih činova, već i o komunikacijskim odnosima i komunikativnim situacijama.

Reprezentativni kodovi (neki tekstovi) mogu stajati nezavisno od učesnika komunikacije. Prezentativni kodovi – kodovi neverbalne komunikacije – ne mogu biti nezavisni,

2 „Jezici umiru kada izgube svoje govornike, tj. društvene kolektive koji se njima služe kao prvim jezicima u svakodnevnom opštenju... A granicu između života i smrti dalje relativizuju dobro poznati klasični jezici kao starogrčki, staroslovenski, latinski, arapski, koptski, sanskrit i još neki, od kojih mnogi veoma aktivno žive na druge načine.“ (v. Bugarski, 2003)

odnosno moraju biti u stalnoj vezi sa subjektima komunikativnih činova, jer jedino u tom slučaju dobijaju značenje. Poruka, koja u sebi sadrži kodove, je trenutna. Najbolji efekat postiže kada se koristi u komunikaciji licem-u-lice. Često se polemise oko toga da li je svako neverbalno ponašanje komunikacija i da li nužno postoje primalac i pošiljaoc.

Kada se pođe od tvrdnje da se može neverbalno komunicirati, onda se u tom kontekstu svako neverbalno ponašanje može smatrati komunikacijom. Iako čovek prestane da govori, odnosno, da koristi jezik, on kroz svoje pokrete ne prestaje da komunicira sa okolinom. Neverbalno ponašanje predstavlja neiscrpni izvor poruka bez obzira da li je emituje pošiljalac ili kada na primljenu poruku odgovara primalac. Neverbalna komunikacija, u osnovi, ima velike sličnosti sa verbalnom, jer podrazumeva zajednički kôd, komunikatora – koderu koji emituje i primaoca - dekoderu koji odgovara na kod.

Neverbalnom komunikacijom se prenosi informacija o onome ko govori i o komunikativnoj situaciji u kojoj se on nalazi, o njegovim stavovima i mišljenjima. Pomoću nje se uspostavljaju međuljudski odnosi, odnosi koje komunikator želi sa drugim, koristeći neverbalne kanale komuniciranja (gestovi, ton i boja glasa, grimase, izraz lica, facijalna ekspresija) posredstvom kojih komunikator prenosi svoje namere. Često neverbalna komunikacija više govori o odnosu, nego li o samom govorniku, odnosno, primaocu.

Fizički dodir ili haptički način komunikacije. Fizičkim dodirom prenosimo poruke koje govore o odnosu. Bliskost, proksemički ili prostorni kôd. Pretpostavka je da nekomе prilazimo onoliko blizu koliko smo sa njim bliski. Orijentacija. Način na koji se okrećemo prema sagovorniku je takođe vrsta poruka koja može ukazivati na naš odnos: da li se okrećemo blago, intimno ili agresivno, govori o vrsti naklonosti, odnosno, nenaklonosti. Izgled. Fizički izgled, koji se može kontrolisati (odeća, urednost ili zapuštenost, uređena frizura) i onaj koji se ne može kontrolisati, jer nam je genetskim kodom dat (visina, tehnika...), pružaju informacije o nama, statusu u društvu, o poštovanju društvenih normi. Kinetičan ili mimičan kôd. Na ponašanje u procesu komuniciranja utiče pol, društveni status, kultura.

Ovakva neverbalna komunikacija prenosi značenja koja su vezana za različite pokrete kao što je izraz lica: grimase kojima se mogu saopštavati mnogobrojne poruke, namigivanje, pućenje usana ili mrštenje, govori o stavu ličnosti prema nečemu ili nikome. Na prvi pogled se može konstatovati da su izrazi lica karakteristični za sve ljude, ali ipak ne treba zanemariti kulturne modele. Grimase lica se mogu javiti istovremeno sa govorom, ali i nezavisno od njega. Gestovi su upečatljiviji pokreti, pokreti koji se povezuju sa položajem ruku, nogu, glave, čak i celog tela. Njima se najčešće dopunjava govor ili pojačava emocija. Mogu biti i simbolični, kada dva razdvojena prsta simbolizuju slovo „V“ u znak pobeде; uperen kažiprst – kao znak pokazivanja; podignuti srednji prst – nepristojan znak; sklopljene ruke – znak molbe itd. Položaj nešeg tela, način na koji sedimo, stojimo, ležimo, emituje neka značenja: prijateljstvo, neprijateljstvo, nadmoć, potčinjenost... Na taj način se pokazuju emocionalna stanja opuštenosti ili napetosti. Verbalnu komunikaciju je moguće lakše kontrolisati nego položaj tela ili izraz lica. Različite kulture drugačije određuju dozvoljene pozicije, koje zavise od pola. Pogledi, takođe, veoma govore u procesu komuniciranja i o samom odnosu sagovornika. Kontaktom očima se želi održati komunikacija, produbiti odnos ili možda prekinuti. Očima i pogledom se može započeti komunikacija i dalje koristiti za izražavanje stava prema samom procesu komuniciranja ili kao emotivni izraz prema poruci. Pogledom se može preneti poruka koja govori o bliskosti, simpatiji, neprijateljstvu. Nije dovoljan samo pogled, već i dužina trajanja, odnosno međusobno gle-

danje. U nekim kulturama uzajamno gledanje je više dozvoljeno nego u nekim drugim što se jasno primećuje kod istočnih i zapadnih kultura.

Neverbalni aspekti govora su prozodični kodovi koji utiču na značenje reči, a koji se pre svega odnose na naglasak, ton. Hronomički kôd je vezan za različitu upotrebu vremena kod ljudi. Onaj ko stalno kasni takvim svojim ponašanjem pokazuje nepažnju, nezainteresovanost i nepoštovanje prema drugima. Kad se predugo ostane u gostima time se pokazuje neosetljivost ili sebičnost. Artefaktni kôd (veštački napravljen). Određeni predmeti mogu da prenesu poruku – cveće, slike, sveće na stolu, flaša vina, bombonjera. Može se odrediti status ličnosti kada se posmatra njena kancelarija ili neki drugi radni prostor.

U procesu komuniciranja neverbalni kodovi retko kada deluju samostalno. Efekat komunikacije je veći kada se kombinuju. Veštim kombinovanjem, na različite načine, poruka dobija na snazi. Kada želimo da, osim verbalno, naglasimo da nam je ostalo još 10 minuta, podizanjem ruku i širenjem prstiju potkrepljujemo naš verbalni iskaz. Često se dešava, naročito kada se radi o govornicima, da kada žele da akcentuju svoje reči, pojačaju svoju emociju ili isto takvu izazovu kod drugih, udaraju šakom ili pesnicom o pult govornice. Izrazi lica prate verbalnu poruku ili kada se neka informacija opovrgava. Neverbalna komunikacija dolazi do izražaja u situacijama kada, zbog galame ili buke, verbalna komunikacija nema odgovarajući efekat ili nije moguća (berze).

Neverbalna komunikacija se koristi kada se stvara određena slika ličnosti. Uzdignuto držanje tela, autoritativan i povezan govor, govore o jakom i dinamičkom čoveku. Fizički izgled ima uticaja do momenta upoznavanja, kada polako gubi na značaju, a na scenu stupaju drugačiji kodovi koji nam govore o toj ličnosti. Tada se mogu koristiti različiti vidovi neverbalne komunikacije radi što boljeg efekata, s tim što se mora voditi računa o tome da se ne pretera, jer može doći do konflikata. Na primer: student koji želi da ukaže na svoju zainteresovanost za predavanje, može da sedi bliže, da se telom naginje napred, da komunicira pogledom, gestovima, grimasama, sve do određene granice kada se takvo ponašanje može smatrati nepristojnim.

Neverbalnom komunikacijom se mogu slati poruke dopadanja ili privlačnosti uz odgovarajuću verbalnu komunikaciju. Takođe, takvim se ponašanjem može iskazati moć i društveni status. U međunarodnoj komunikaciji postoje više nivoa, oni koji se tiču razmene ideja, poruka i informacija i oni koji se vezuju za odnos koji sagovornici pokazuju. Preko različitih kodova i signala subjekti komunikativnog čina pokazuju svoje namere i očekivanja. Kroz dodir, fizičku blizinu, nagoveštavaju svoj prijateljski odnos i naklonost. Takav odnos podrazumeva opuštenost i skladnost pokreta, bez uznemirujućih reakcija. Neverbalno ponašanje produbljuje, proširuje odnos i produžava komunikaciju. Ovakvom komunikacijom se pokazuje status i moć pomoću različitih predmeta: odeća, luksuzni automobili, mobilni telefoni³, nakit, kuće – stanovi i dr. Moć se može pokazati i fiksiranim pogledom ili čestim kašnjenjem, odnosno, puštanjem onog drugog da čeka.

Neverbalno ponašanje može biti sredstvo pomoću koga se vrši promena stava i da se utiče na druge, po principu odobravanja, dopadanja, poverenja, pretnji. Za postizanje promene koriste se različite tehnike; manipulacija privlačnošću, podizanje pažnje ili odvlačenje pažnje, izneverena očekivanja. Kredibilitet i poverenje u komunikaciju se postiže

3 Sugumaran и Raghunathan naglašavaju da iako „mobilni uređaji imaju manju snagu procesora i memorijsku mogućnost u odnosu na stacionarne računarske uređaje sa različitim mrežnim uslovima, potražnja za takvim uređajima je velika“.
(2011, стр. 329)

jačim, bržim i tečnijim glasom, odnosno, sigurnijim i „odsečnijim“ neverbalnim ponašanjem (pravo držanje, ritmični i složni pokreti). Na ubedljivost utiče fizička privlačnost što sa sobom povlači opasnost od stereotipnog zaključivanja. Nije redak slučaj da govornik, koji je sasvim neformalno obučen, bolje i „pametnije“ govori od onoga koji je zadovoljio formu u oblačenju. Odećom se može uticati na pažnju drugih i ukazivati na status pojedinaca. Uniforma u startu izaziva osećanje prisustva autoriteta, bez obzira o kakvoj se uniformi radi. Smatralo se da je neverbalna komunikacija nedovoljan način izražavanja i da su gestovi i mimika simbolična zamena za reči koje jasnije i sadržajnije saopštavaju misli i osećanja. U nekim situacijama reči postaju nezamenljive, ali ne uvek i ne za svakoga. Verbalna komunikacija se može mnogo lakše kontrolisati nego li što je to slučaj sa neverbalnom komunikacijom. Čovek, u zavisnosti od svojih mogućnosti, može relativno uspešno da kontroliše odeću koju nosi i različite ukrasne predmete na sebi, osim, delimično, boju kose i boju kože. Fizički izgled, slagali se sa tim ili ne, ostavlja jak utisak pri prvom kontaktu sa drugom osobom. Odeća, osim svoje prvenstvene uloge zaštite, ima i drugačija simbolička značenja. Može govoriti o interesovanjima i shvatanjima ličnosti, statusu, pripadnosti određenoj grupi, seksualnoj orijentaciji, agresivnosti i pasivnosti, stavovima, željama i potrebama, trenutnom raspoloženju... Postoje zajednice koje ne koriste odeću, ali je teško, skoro nemoguće, pronaći one zajednice koje u svojoj kulturi ne podrazumevaju korišćenje nakita i šminke. Odeća predstavlja jedan vid komunikacije, koja može biti direktna i indirektna, racionalna i iracionalna, simbolička, vidljiva i nevidljiva... Čovek ne može svakom pojedinačno govoriti o sebi, upoznavati ga sa svojim kvalitetima, jer jednostavno za to ne bi bio dovoljan jedan ljudski životni vek. Odećom pojedinac skraćuje taj vremenski problem prikazujući sebe drugima onakvim kakvi jesmo i onakvim kakvi bismo želeli da budemo, ističući svoje vrline a, uspešno ili ne, krijući mane ili prikazujući se onakvim kakvi uopšte nismo.

U početku analize neverbalne komunikacije paralingvistička dimenzija se vezivala za šumove i varijacije u samom govoru, intonaciju, naglašavanje izgovorenog, pauze, prpratne glasove i zvuke govora, brzinu i intenzitet izgovorene rečenice itd. U ovom kontekstu paralingvistika se povezivala sa onim što se rečima saopštavalo.

Ovakva analiza nije previše pomogla u proučavanju neverbalne komunikacije. Daljim istraživanjem uvedena je sintagma „prozodijska komunikacija“. Paralingvistička neverbalna komunikacija se deli na verbalnu (gramatičke jedinice – foneme, reči) i na prozodijsku (intonacija rečenice, naglašavanje reči itd.). Prozodijska komunikacija pomaže da komunikator i recipijent, kod recipročne razmene uloga, shvate smisao rečenice, način na koji je izrečena, da li ona nešto verifikuje ili opovrgava, da li nešto konstatuje ili pita... Posredstvom svesno ili nesvesno organizovanih pauza, tišina, mucanja, gestova, mimike, subjekti komunikativnog čina upotpunjuju razumevanje izrečenog, odnosno dopunjuju smisao saopštenog. Paralingvističkom komunikacijom se, u procesu komuniciranja, nudi ono što se verbalnim načinom komuniciranja nije izrazilo. Zapažanjem paralingvističke komunikacije komunikatora, mogu se konstatovati emocije drugačijeg karaktera od onih koje se jezikom eksponiraju.

Paralingvistička komunikacija se ne vezuje isključivo za govor, ona može da egzistira i samostalno. Primer prve je prozodijska komunikacija, druga je vezana za govor tela, ruku, kod ljudi sa oštećenim sluhom i sposobnosti govora. Paralingvistički simboli sistemi prate verbalno komuniciranje i manifestuju se kao: pauze u govoru, boja glasa, tempo iz-

govaranja reči i rečenica, naglašavanje pojedinih reči, intonacija, intenzitet govora itd. U ovu grupu neverbalnog izražavanja spadaju i „šumovi“ koji uključuju govorne mane i ne-standardno izgovaranje reči.

Ekstralingvistička komunikacija omogućava lakše razumevanje izgovorenog, korišćenjem gestova, facijalnog izraza. O vrsti, tipu, pa i sadržaju komunikacije može se zaključiti posmatranjem učesnika u procesu komuniciranja: njihova međusobna blizina/udaljenost, njihov prostorni raspored, ponašanje, položaj, izgled... Na ovo treba dodati analizu fizičkog dodira, pokrete nogu, ruku, mirise itd.

Ekstralingvistička komunikacija podrazumeva komunikaciju koja zadire u sferu izvan logičkog i racionalnog poimanja društvene komunikacije. Uz govor čovek dodaje neverbalne informacije i komentare koji mogu biti suprotni onome što se verbalno iskazuje. Na taj način recipijent može imati utisak da prima ambivalentnu ili dvosmislenu poruku. Ekstralingvističkom komunikacijom se može emitovati poruka koja je u skladu sa verbalnim izražajem, tako da se u tom slučaju informacije preklapaju ili dopunjuju, pojačavajući efekat procesa komuniciranja. Ekstralingvistički sistemi neverbalne komunikacije su kinezički, proksemički simboli i jezičke zamene. Kinezički simboli su gestovi i mimika. Oni nastaju pokretom određenog dela tela i facijalnom ekspresijom. Proksemički simboli su vezani za distancu u interakciji subjekata komunikativnog čina. Distanca obuhvata: fizičku udaljenost (daljina, blizina), vremensku distancu i preciznost (tačnost, zakašnjenje, čekanje, užurbanost) i statusni raspored (početak, sredina, kraj). Jezičke zamene, kao neverbalni sistemi znakova (za njih verbalni), jesu simboli koje koriste osobe sa manama u govoru, odnosno, oni koji ne mogu čuti izgovorene reči. Takođe, u ove simbole spadaju i neki drugačiji načini sporazumevanja: mornarski „semaforski jezik“, jezik brokera na berzi, pantomima, umetničko izražavanje, komuniciranje u okviru različitih profesija (vatrogasci, ronici, reditelji, aerodromski signalizatori, kosmonauti itd.).

Metalingvistička komunikacija ukazuje na hijerarhijsku organizaciju poruke, odnosno na komunikaciju koja je na „višem“ nivou od onog što se rečima prezentuje. Pomoću nje pravilno razumemo sadržaj poruke. Metalingvistička komunikacija svoje značajno mesto zauzima u situaciji kada se želi saopštiti bilo kakva emocija bez korišćenja verbalnih elemenata. Osim pomenutih, Radojković i Miletić govore i o biološkim, telesnim, facijalnim, fiziološkim, relacionim, ukrasnim/modnim i ambijentalnim neverbalnim simbolima. Biološki su: boja kože, visina, težina, starost i pol. Mnogi od ovih simbola predstavljaju konstatacije, za neke bezrazložne stereotipe i predrasude. Telesni navarbalni simboli predstavljaju pokrete pojedinih delova tela. Facijalna ekspresija: mimika/izraz lica (radost, tuga, sreća, bol, razočarenje, uzbuđenje, strah...). Fiziološki su: reakcija organizma na konkretni nadražaj, bez mogućnosti da se reakcija kontroliše (suze, smeh, preznajavanje, drhtanje, crvenilo lica, bledilo, širenje i skupljanje zenica, zevanje...). Relacioni simboli predstavljaju dodire među ljudima: rukovanje, tapšanje, grljenje, milovanje, ljubljenje, pljuvanje, štipanje ili udaranje. Ukrasnim/modnim simbolima čovek teži ka tome da stvori što bolju sliku o sebi. Na taj način, kroz svoj fizički izgled, on emituje određenu poruku (status, nameru, želju, pripadnost itd.). Ambijentalni neverbalni simboli se vezuju za prostore u kojima čovek najčešće „obitava“: mesto stanovanja, radno mesto i prevozno sredstvo (v. Radojković i Miletić, 2005).

Samostalno posmatrani, elementi neverbalne komunikacije – napetost i opuštenost mišića, fizički dodir (rukovanje, tapšanje po ramenu, milovanje, gurkanje, zagrljaj) – mogu izgledati drugačije u odnosu na to kada se uključe u proces komuniciranja. U „moderna“

komunikološka istraživanja sve više se uključuju čovekova čula (miris, vid-pogled, ukus, čulo sluha) kao predmet proučavanja i analize neverbalne komunikacije. Sve više pažnje se poklanja izučavanju fizičke blizine, prostornog rasporeda i ponašanja, stila, odevanja, što ukazuje na sve veću zainteresovanost za bavljenjem procesom komuniciranja, bez korišćenja govora. Pomoću takvih analiza otkriva se važnost neverbalne komunikacije. Neverbalna komunikacija u kontekstu sadržaja izražava sve ono što se može saopštiti i verbalnim putem. Još jasnije izražava emocionalna stanja što nije uvek slučaj sa govorom. Može prezentovati veliki broj informacija o subjektima komunikativnog čina, o njihovom karakteru, o sklopu ličnosti, o društvenom životu (položaju, ulogama), o njihovim interesovanjima, stavovima, ponašanju, potrebama i željama... Zbog toga je neverbalna komunikacija veoma važan faktor u procesu komuniciranja za sve učesnike. (v. Đorđević, Radojković, 2001)

Neverbalna komunikacija se ne sme uvek shvatiti kao izraz duboke emocionalne ekspresije. Ona često biva površna, periferna, pasivna i skoro neprimetna, pa čak i bez posebnog značaja, odnosno podrazumevajuća.

Neverbalnu komunikaciju je teže kontrolisati od verbalne, iako postoje i oni koji veoma vešto, spontano i aktivno upravljaju svojim licem, rukama i nogama, celokupnim svojim telom. Sa druge strane postoje i oni koji su nespretni, koji su „zarobljenici svog tela“, pa se često u neverbalnoj komunikaciji ponašaju pasivno. U procesu komuniciranja verbalna i neverbalna dimenzija se dopunjavaju, menjajući intenzitet zastupljenosti koji zavisi od komunikativne situacije. Ukoliko nedostaju reči za komunikaciju, neverbalna dimenzija će nadoknaditi prazninu, i obrnuto. Vokalna ekspresija. Neverbalna komunikacija prilikom govora podrazumeva melodičnost (boja, tonalitet, visina glasa), dinamičnost (jačina glasa), ritmičnost, agogičnost (metrika, pauze, uzdah, svi oni glasovi koje čovek može da proizvede). Facijalna ekspresija. Za mnoge istraživače neverbalne komunikacije izraz lica predstavlja najvažniji aspekt. Neverbalna komunikacija zavisi od odnosa koji subjekti komunikativnog čina imaju, komunikativne situacije konteksta (kulture iz kojih dolaze) i pravila i principa komuniciranja. Neverbalni znaci su, najčešće, drugačiji u situaciji kada se u komunikativni proces uključe prijatelji od onih kada se pojave međusobno nepoznate osobe. Takođe, isti neverbalni simboli, u različitim kulturama mogu imati drugačija značenja. Gestovna ekspresija. Neki pokreti ruku i nogu, kao i celog tela sami po sebi nemaju konkretno značenje, sve dok se ne stave u kontekst određene komunikativne situacije i odnosa.

Neverbalno komuniciranje treba posmatrati i kroz intrapersonalnu komunikaciju u kojoj čovek razgovara sa samim sobom, dodiruje delove svog tela sa određenim značenjem. Istraživanja ovakve vrste treba vršiti veoma obazrivo, precizno i rezervisano, jer konkretni i isti neverbalni simboli mogu, za različite pojedince, imati drugačija značenja.

Proces komuniciranja može biti neuspešan ako se subjekti komunikativnog čina ne slažu oko identifikacije i principa po kojima se formiraju i kombinuju reči i pravila, odnosno, neverbalni elementi komunikacije. Nije redak slučaj da pojedinac bude svestan onoga šta je njegov sagovornik izgovorio, ali da ne razume šta je pod tim podrazumevao. Ovde se radi o nerazumevanju na relaciji simbol-značenje.

Neverbalna komunikacija može biti opterećena i ovakvim problemima. Pokreti glave i ruku mogu biti prepoznatljivi elementi koji složeni po određenim pravilima mogu biti reči i rečenice. Problem nastaje u situaciji kada se želi precizno odrediti koliko pokreta lica predstavlja „osmeh“; koliko pokreta ruku predstavlja „gest“ sa konkretnim značenjem. Govor tela ne mora biti sastavljen od pojedinačnih elemenata. Ljudi se mogu osmehivati,

menjati, položaj tela, gestikulirati – istovremeno. Kada neko govori, znamo da je govorio i šta je rekao, dok kod pokreta tela nismo sigurni da li je to govor i ako jeste, šta je rekao. (v. Manić, 2015)

POJAČAVANJE I SLIKOVITA DOPUNA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Gestovi su vid neverbalne komunikacije koja obuhvata pokrete ruku i šaka. Verbalnu komunikaciju često prate, upotpunjavaju i pojačavaju gestovi. Postoje amblemi ili znamenja kao gestovi koji imaju svoju definiciju u verbalnom komuniciranju. Oni mogu biti autonomni u odnosu na jezik, kao što prst na ustima - označava upozorenje na tišinu ili mahanje rukom kao pozdrav. Ovi gestovi mogu da zamenjuju reči pa čak i cele rečenice. Različito se koriste i ne zavise od konvencija.

Ilustratori su gestovi koji prate govor, slikovito dopunjavajući ono što se govori. Često ih nazivamo gestikulacijama koje su dodatak rečima. Pokazatelji osećanja su gestovi tj. neverbalni znaci koji se manifestuju kroz izraz lica sa ciljem da otkrije konkretnu emociju (osmeh ili mrštenje). Adaptori pomažu da se ukaže na probleme koje neka ličnost ima sa željom da se oni prevaziđu ili da se emocije srede (češanje, „lomljenje“ ruku, pucketanje prstima, udaranje olovke o sto, igranje brojanicama ili perlama itd.).

Gestovi koji se koriste da bi regulisali interakciju između subjekata komunikativnog čina zovu se regulatorima. Njihova funkcija je da poreknu, održe, strukturisu i završe komunikaciju. Gestovi glavom, telom, ukazuju na odobravanje ili nagoveštavaju želju za komunikacijom.

Da bi neki pokret bio gest, on mora da prenosi neku poruku. Gestovi mogu biti namerni i slučajni. Namerni su oni kada smišljeno takvim gestom želimo ukazati na nešto (namigivanje, pretnja prstom). Slučajni gestovi su oni o kojima ne razmišljamo (kijanje, češanje, zevanje i sl.). Oni takođe, govore o nama – da imamo kijavicu, da smo umorni, da nam se spava, da smo nervozni ili neraspoloženi itd. Kod gesta je vrlo bitno, osim onog što je namera komunikacije, i ono što je recepcija, značenje koje se izvlači iz nečijeg gesta.

Izražajni gestovi se koriste u svakodnevnom životu i oni predstavljaju vrstu facijalnih znakova, kao i pokreti drugih delova tela, posebno ruku. Ovi gestovi su nesvesni, sa ciljem da se naglasi nešto što se verbalnim načinom komunikacije saopštava. Oni su spontani, više slučajni nego namerni (osmeh, podrugljive grimase, sleganje ramena, crvenilo i bledilo, mahanje i klimanje, naklon i buljenje, mrštenje i gundanje). U zavisnosti od kulturnog miljea, neki od ovih gestova su manje ili više zastupljeni, ali su zajednički svim ljudima.

Mimički gestovi se koriste kada se nešto ili neko podražava. Pomoću njih opisujemo ono što želimo da kažemo kako bi to bilo razumljivo ljudima koji dolaze iz drugih kultura. Ovi gestovi mogu biti društveni, teatralni, parcijalni i vakuumski. Društvenom mimikrijom prikrivamo svoje realno raspoloženje, kada preko lica „navlačimo masku“ kojom kamufliramo lični stav. Teatralnu mimikriju koristimo u situacijama kada želimo da zabavimo druge. Parcijalna mimikrija se koristi u procesu imitacije ili u situaciji kada pojedinac objašnjava nešto (kada šakom i prstima imitiramo izgled pištolja, širenje ruku kao krila aviona itd.). Vakuumskom mimikrijom pokazujemo stanje ili radnju koja se vrši u odsustvu nekog predmeta (kada gladan rukom pokazuje da želi da jede ili pije).

Šematski gestovi su realističniji i njihov je cilj da izdvoje samo jednu karakteristiku onog što opisuje u cilju veće efikasnosti i preciznosti. Ovi gestovi često imaju lokalni ka-

rakter pri čemu neki gestovi mogu biti potpuno nerazumljivi van jednog kulturnog kruga, dok neki mogu imati i opštije značenje (dva prsta na glavi – znak za bika).

Simbolički gestovi se ne odnose na neki predmet u stvarnosti. Tiču se apstraktnih pojmova kada glupost pokazujemo tako što okrećemo kažiprst na slepoočnici, ili nevericu time što povučemo prstom donji kapak. Ovi gestovi su specifični za određenu kulturu i to uslovljava da se simbolički gestovi moraju naučiti da bi se razumeli.

Tehnički gestovi su „rezervisani“ za pojedina zanimanja ili profesionalne sredine. Za ove gestove ne postoje pisana pravila, ali su česta praksa u profesiji (komunikacija u televizijskom studiju, kada reditelj voditelju pokazuje da „skrati priču“ - „sekući“ rukom ispod glave u visini vrata, imitirajući prstima makaze itd.). Tehničkim gestovima se koriste specifična zanimanja kod kojih je verbalna komunikacija u određenim situacijama nemoguća (ronioci, vatrogasci, aerodromska signalizacija, krupije i u kockarnicama itd.).

Šifrovani gestovi služe za komunikaciju koja je određena specifičnim kodovima ili drugačijim jezikom. Povezani u jedan kodni ili jezički sistem mogu biti funkcionalni (Morzeova azbuka, jezik gluvonemih). Oni se moraju učiti kao i neka druga pisma i ne zavise od gestova koji se koriste u svakodnevnom životu.

Svi ovi gestovi imaju zadatak da šalju informacije, zbog čega moraju biti razumljivi onima kojima su namenjeni. Moraju biti jasni, precizni, nedvosmisleni i koncizni kako ne bi došlo do mešanja sa nekim drugim koji mogu imati slično značenje.

ZAKLJUČAK

Za proces komuniciranja se može slobodno reći da povezuje društvene institucije, grupe i pojedince, da predstavlja osnovu kulture. Komuniciranje se može definisati na različite načine: razmena simbola i značenja; razmena iskustava; razmena društvenih vrednosti ; razmena informacija, signala i poruka...

Ljudi svakodnevno učestvuju u nekom od modela procesa komuniciranja. „Intrapersonalna komunikacija podrazumeva pojedinca koji sopstvena razmišljanja ili govor upućuje sebi samom. Interpersonalna komunikacija podrazumeva interakciju jednog pojedinca sa drugim. Grupna komunikacija podrazumeva razliku između jednog i više pojedinaca (u grupi, tj. fizički bliskih). Konačno maskomunikacija podrazumeva komunikatora (koji može i ne mora biti pojedinac) u interakciji sa velikim brojem ljudi posredstvom masmedija“ (Bezdanov-Gostimir, 1994, str. 11-12). Bez obzira na razlike, svi ovi modeli komuniciranja imaju nešto zajedničko: komunkator – sadržaj – recipijent. Takođe, treba imati u vidu i činjenicu da poslata poruka za sobom, po analogiji, ne povlači i primanje.

Sam proces komuniciranja iniciran je motivom, interesom, potrebom, afinitetom i željom pojedinaca, koji posredstvom određenih kanala, drugoj osobi prenosi konkretan sadržaj. U tom procesu potrebno je obratiti pažnju na samo značenje simbola koji se koriste, koje bi trebalo da bude usklađeno sa značenjem koje recipijent ima prilikom korišćenja istog ili sličnog repertoara simbola. To ustvari znači da se efekat procesa komuniciranja prepoznaje u podudarnosti značenja sadržaja koji razmenjuju subjekti komunikativnog čina. Recipijent svoje interesovanje za komunikativni čin pokazuje spremnošću da svoju pažnju usmeri ka komunikatoru i sadržaju koji mu se upućuje. Na taj način se ostvaruje mentalna aktivnost prevođenja primljenog sadržaja u „svet“ njegovog „značenja“. Primljeni sadržaj kod pojedinca pokreće proces pridavanja značenja. Informacije se u procesu

komuniciranja razmenjuju u okviru značenjskih modela. Proces komuniciranja podrazumeva razmenu sadržaja u oba pravca (komunikator – recipijent/recipijent – komunikator) i recipročnu razmenu uloga između subjekata komunikativnog čina. Pre samog početka masovnog komuniciranja potrebno je oblikovati sadržaj koji se želi, posredstvom medija distribuirati do recipijenata. Oblikovanje medijskog sadržaja obavljaju „profesionalni“ komunikatori. Oni kreiraju sadržaj, uređuju ga, vrše izbor, selektuju, prilagođavaju medijskoj distribuciji. Posredstvom sredstava masovnog komuniciranja (pre ili kasnije) medijski sadržaj stiže do recipijenata. Takvi sadržaji su upućeni, ne konkretnom pojedincu, već masovnoj publici koja ima karakteristike brojnosti, heterogenosti, anonimnosti i disperzivnosti. (v. Bisku, 1978) Za masovnu publiku se najčešće kaže da je produkt masovnog društva i razvoja masovnih medija. Posmatra se, ne kao konkretni pojedinci, pripadnici određenih primarnih i sekundarnih grupa, već kao „gomila usamljenika“, koja se međusobno ne poznaje i, najčešće, i bez određenog nivoa bliskosti. Akcenat je na njihovoj različitosti kao pripadnika kulturnom i društvenom miljeu. Zbog heterogenosti masovne publike uticaj medijskog sadržaja se ne može sa velikom sigurnošću generalizovati i okarakterisati kao univerzalni model ponašanja, jer ne postoji urođeni mehanizam recepcije medijskog sadržaja. Medijski sadržaj na recipijente može uticati u rasponu od onih „najbanalnijih“ (promena saznanja, raspoloženja) do onih „najznačajnijih“ izmena (promena stavova, opredeljenja, mišljenja, ponašanja itd.). Osim pomenutih efekata mediji nas „redovno“ informišu o različitim događajima na bilo kom nivou (lokalnom, regionalnom, nacionalnom, svetском), kontrolišući naše mišljenje i ubeđenje, želje i namere. (v. Đorđević, 1979)

LITERATURA:

1. Bezdanov-Gostimir, S. (1994). Za(u)vođenje medija, Beograd: Institut za film.
2. Bisku, L. (1978). Društvenost komunikacije, Zagreb: Zavod za kulturu Hrvatske.
3. Biškup, J. (1981). Osnove javnog komuniciranja, Zagreb: Školska knjiga.
4. Bugarski, R. (2003). Jezici, Beograd: Čigoja.
5. Đorđević T. i Radojković, M. (2001). Osnove komunikologije, Beograd: Čigoja.
6. Đorđević, T. (1979). Teorija informacija, teorija masovnih komunikacija, Beograd: IRO „Partizanska knjiga”
7. Kunčik, M. i Cipfel A. (1998). Voved vo naukata za publicistika i komunikacii, Skoplje: Fondacija „Fridrih Ebert”.
8. Manić, M. (2015). Mediji u globalnom društvu, Beograd: Fakultet za diplomatiju i bezbednost.
9. Radojković, M. i Miletić M. (2005). Komuniciranje, mediji i društvo, Novi Sad: Stilos.
10. Sugumaran, V. & Raghunathan, S. (2011). Typology and challenges in developing mobile middleware based community network infrastructure. *Innovations in mobile multimedia communications and applications: New technologies*, USA: Information Science Reference, (329-343).