

Katedra za socialno farmacijo  
Fakulteta za farmacijo  
Univerza v Ljubljani

# Neverbalna komunikacija



asist. Nejc Horvat, mag. farm.

# Uvod

- Pomen neverbalne komunikacije (Down periscope)



# Uvod

- Koliko jezikov govorimo ob pogovorih?
  - poleg slovničnega še vsaj 5
- Neverbalna komunikacija je neločljiva od verbalne => prenaša dodatna sporočila poleg govorjene besede



nasmeh



prijateljsko



porogljiv izraz



sarkastično



# Uvod

- Lahko v skladju ali neskladju z govorjeno besedo
- V povezavi z odnosi:
  - ocenjujemo druge, še preden spregovorijo
  - kaže naš odnos do drugih ljudi (način gibanja, očesni stik, hitrost, višina glasu...)
  - interakcija brez neverbalne komunikacije ni možna
- NVK uporabljamo celotno življenje => je samoumevna  
=> se je smiselno o njej učiti?



# Uvod

- Sklopi:

1. Kaj je neverbalna komunikacija?
2. Kako neverbalna komunikacija deluje?
3. Katere so funkcije neverbalne komunikacije?
4. Kateri so elementi neverbalne komunikacije?
5. Razlaga pomena neverbalne komunikacije
6. Izboljšanje uporabe neverbalne komunikacije
7. Kviz

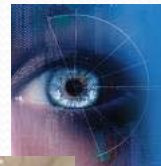




# Kaj je neverbalna komunikacija?

- ...vse, kar prenaša sporočila, vendar ne vsebuje besed:

- izrazna mimika
- premiki dlani
- oblačila
- tatuji
- nakit
- fizična privlačnost
- čas, ko se kaj zgodi
- pozicija v interakciji
- ton glasu
- premiki oči
- postavitve pohištva
- dotik
- vonj
- ...

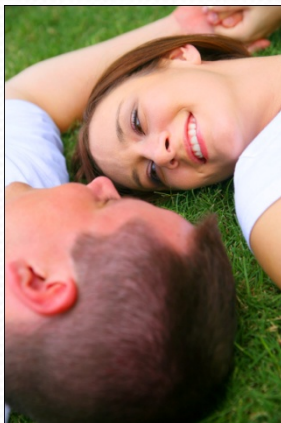


# Kaj je neverbalna komunikacija?

- Ločimo dve plati NVK

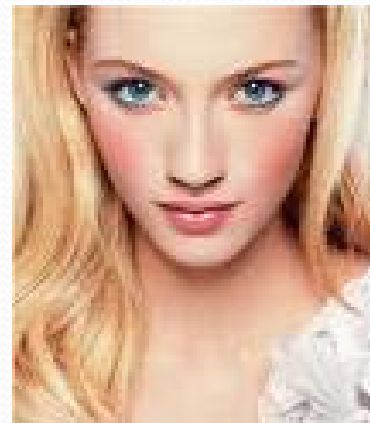
## Kodiranje NVK

- izražanje svojih čustev preko NVK (npr. če se počutimo srečne, tudi izgledamo res srečni)
- pomaga našemu poslušalcu razumeti, kaj čutimo ob določeni temi



## Dekodiranje NVK

- potegnemo smisel iz nečesa, kar vidimo (npr. nekdo zardi => mu je nerodno)
- pomaga, da razumemo, kaj nam govorec skuša povedati





# Kaj je neverbalna komunikacija?

- Ločimo dve plati NVK

## Kodiranje NVK

- dober koder dobro izraža svoja čustva
- igralci, učitelji, javni govornici
- pomembno ob intervjujih za službo, javnih govorih, prvih zmenkih ⇔ potrebno je pokazati samozavest in ne strahu



## Dekodiranje NVK

- dober dekodeer lahko ugotovi, kaj se dogaja znotraj druge osebe
- terapevti, svetovalci, zasliševalci
- pomembno ob pogovorih s prijatelji ⇔ potrebno je zaznati, če je našega prijatelja strah, preživlja težke čase ipd.





# Kaj je neverbalna komunikacija?

- NVK izraža namerna ali nenamerna sporočila
  - med klicem na računalniško tehnično pomoč slišiš razločen vzdih => ali se ti zdi, da ti ta oseba želi pomagati?
  - v profesorjevem kabinetu je pohištvo urejeno tako, vas loči od njega => ali je ta profesor dostopen?



# Kaj je neverbalna komunikacija?

- NVK se razdeli v 2 vrsti

## Statična NVK

- fiksirana
- se ne spreminja
- npr. barva oči



## Dinamična NVK

- spreminjajoča
- npr. širina zenice (↑, ko gledamo nekaj, kar nam je všeč in ↓, kadar gledamo nekaj, kar nam ni všeč)







# Kaj je neverbalna komunikacija?

- **Statična NVK:** elementi interakcije, ki se med interakcijo ne spremenijo, npr.:
  - urejenost pohištva lahko pošilja sporočila o moči, statusu, udobnosti => se ne bo prestavljalo med pogovorom
  - sodniki na sodiščih sedijo višje kot ostali => moč
  - v lekarni imamo prostor za stranke in prostor za osebje (ločeno s pultom) => stranke lahko gredo v prostor za osebje le z dovoljenjem
  - soba, v kateri poteka interakcija (osvetlitev, dekoracije) => drugačna interakcija doma ali v predavalnici

# Kaj je neverbalna komunikacija?

- **Statična NVK**: elementi interakcije, ki se med interakcijo ne spremenijo, npr.:
  - piercingi, uniforme, oblačila, barva las, spol, starost, tatuji, višina, masa, etničnost, sončna očala, nakit...=> se običajno ne spreminjajo med interakcijo => pošiljajo sporočila osebam ali družbi
  - Seiter, Sandry (2003): osebam kazala fotografije prijavljenih na neko delovno mesto, ki so imeli različno število piercingov => ocenjevali atraktivnost, verodostojnost

↓  
ni razlik

↓  
so razlike  
↓

večje število piercingov => manjša kredibilnost => jih ne bi zaposlili  
(predvsem tiste z uhani v nosu)



# Kaj je neverbalna komunikacija?

- **Dinamična NVK**: elementi interakcije, ki se med interakcijo spreminjajo, npr.:

- izrazi na obrazu
- kretnje
- drža
- hitrost, višina tona glasu
- premikanje oči
- količina dotikanja med interakcijo

V kateri igri je to pomembno?



izražajo čustva, odnose ter regulirajo (start, stop) interakcijo



# Kaj je neverbalna komunikacija?

- Kakšna statična in dinamična NVK se odvija na tej fotografiji?



- **statična:** tatuji, uhan (uho, ustnice)
- **dinamična:** postavljena pravokotno drug na drugega, brez očesnega stika => ni povezave med njima



# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- Neverbalna komunikacija deli mnoge lastnosti z verbalno komunikacijo



- osebna

- lahko dvoumna/nejasna
- veljajo določena pravila uporabe
  - kulturno specifična




- stalno poteka
- ni pod popolno kontrolo

- ne poteka stalno
- večina časa pod popolno kontrolo

# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- **Simbolična**

- podobno kot verbalna komunikacija (VK uporablja jezik, NVK vse ostale simbolne aktivnosti)
- večpomenska (polisemija): določen neverbalen simbol lahko ima več pomenov
  - npr. strmenje  → jeza, sovražnost, interes, naklonjenost, hrepenenje, “Bodi tiho!”
  - pomen je odvisen od konteksta in odnosa



# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- Vodijo jo **določena pravila**

- narekujejo **izbiro NVK v določenih situacijah**



- npr. na poslovnem sestanku se rokujejo in si ne dajajo “petk”



- npr. primernost pozdrava s poljubom je odvisna od odnosa (partner, prodajalec na bencinski črpalki, oseba iz kulture, kjer je pozdrav s poljubom sprejemljiv tudi za osebe istega spola-Rusija, Italija)

- omogočajo **evaluacijo neverbalnega vedenja**



- npr. stisk roke, nasmeh, pohvalen ton ⇔ izogibanje očesnemu stiku, kujavost, osoren ton

- omogočajo **identifikacijo nivoja hvaležnosti**



- npr. prisrčen stisk roke, širok nasmeh ⇔ bežen stisk roke, rahel nasmeh

# Kako neverbalna komunikacija deluje?

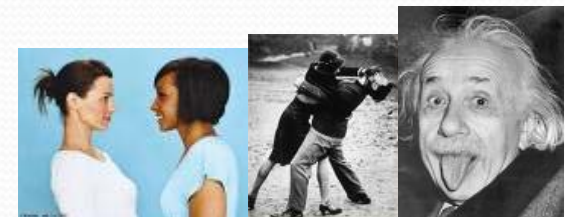
- Vodijo jo **določena pravila**
  - pravila za verbalno komunikacijo smo se formalno učili v šoli (slovnica, ...)
  - Kje smo se učili NVK?
    - neformalno v **interakcijah** z drugimi: naučili smo se pomene, uporabo, primernost uporabe, ...
    - formalno zdaj prvič?





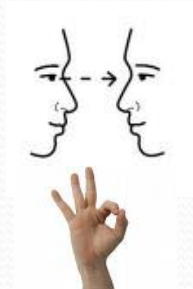
# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- Vodijo jo **določena pravila**
  - bolezen NLD (nonverbal learning disability) = neverbalne učne težave
    - oseba ni sposobna zaznavati neverbalne komunikacije
    - npr. stojijo preblizu, se postavljajo na pot, ne zaznajo določenega tona glasu, ne razumejo namenov (nekdo jih gleda => zaznajo kot grozilno), ne razumejo sarkazma ("To si pa res lepo naredil!" po pretepu s sošolcem je za njih pohvalno)
    - ni terapije
    - njihovo obnašanje ni povzročeno zaradi nevljudnosti (težko razumeti)
    - Albert Einstein?



# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- Povezana s **kulturo**
  - primernost določene NVK je odvisna od kulture
    - očesni stik (nespoštljivost v določenih vzhodnih kulturah)
    - dvignjen palec, OK znak
  - pomen NVK odvisna od kulture
    - narečje/naglas kaže na določeno pokrajino, državo in je lahko povezano s stereotipi (npr. seksi-francoski naglas, prijaznost-irski naglas itd.)





# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- je lahko **osebna**
  - razvijemo lastne pomene NVK
  - + ali – reagiramo na NVK:
    - nekateri ne marajo objemov
    - znak za mir kot kliše => prezir pri uporabi
    - znak za mir ima velik pomen => občudovanje pri uporabi



# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- je lahko **dvoumna/nejasna**
  - samo iz NVK ne moremo z gotovostjo sklepati na pomen => interpretacija v kontekstu, odnosu, ...
  - zato zelo uporabna pri **flirtanju**:
    - očesni stik, bežen ali dolg pogled, nasmeh, mežik => flirtanje ali samo prijaznost?
    - nejasnost je uporabna, ker ni strahu pred neželenim odzivom:
      - če je druga oseba zainteresirana => tvoje sporočilo se prenese kot flirtanje
      - če druga oseba ni zainteresirana => tvoje sporočilo se prenese kot prijaznost
    - možni nesporazumi!





# Kako neverbalna komunikacija deluje?

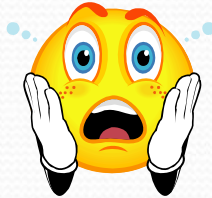
- NVK **ni pod popolno kontrolo**
  - manj kontroliramo kot VK
    - npr. v pogovoru z nekom, ki ga ne maramo, se lahko kontroliramo, da mu ne rečemo tepec, neverbalno ga pa nevede (ali vede) grdo gledamo, zoožamo zenice, ...
  - NVK se ne popolnoma zavedamo => kaže, kako v resnici čutimo => izdaja naša notranja občutja (puščanje)
  - ljudje bolj verjamemo NVK kot VK



# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- NVK **poteka stalno**
  - zmeraj komuniciramo preko fizičnega izgleda
  - v pogovorih komuniciramo še preden začnemo govoriti in tudi po tem

- pred govorom:



- po govoru:





# Kako neverbalna komunikacija deluje?

- Kako deluje statična NVK na tej sliki? Kaj sporoča?



- telesne poslikave in nakit ustvarjata podobe moči in zastraševanja
- za dvig statusa ali povzročanje strahu



# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- **Povezuje se z verbalno komunikacijo**

- interpretacija pomena verbalnega sporočila oblikujejo neverbalni elementi (ton glasu, izraz na obrazu, kretnje):



- **ponavljajo VK** (so v skladju): nekoga pozdraviš in mu pomahaš
- **zamenjajo VK**: samo pomahaš (potrebna previdnost zaradi kulturne različnosti pri NVK)



- **poudarijo verbalno sporočilo**: “Ujel sem taaaaako ribo!”, ob pripovedovanju neke skrivnosti šepetamo



- **moderirajo VK**: “Morda ti bom to leto lahko dal povišico” ob dvomljivem tonu glasu in izrazu na obrazu => negotovo



- **nasprotujejo VK** (namenoma-sarkazem, nenamenoma): žena se zjoče in “Vse je v redu” => ob bližnjih osebnih odnosih lahko taka nasprotja lažje zaznamo



# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- **Regulira interakcijo**

- NVK nam pove, kako se moramo obnašati in pove drugim, kako želimo, da se obnašajo (tudi kdaj sprejemati, kdaj oddajati verbalna sporočila)
- **Regulatorji** = neverbalna dejanja, ki nakazujejo drugim, kako želimo, da se obnašajo oz. kaj naj storijo
  - npr. pred iztekom časa za predavanje pričnejo študentje pospravljati svoje knjige in osebne stvari => “Čas je, da končaš”
  - npr. drgetanje, kadar želimo, da nekdo zapre okno ali vklopi gretje
  - zmeden pogled, kadar želimo pomoč



# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- **Regulira interakcijo**

- NVK nam pove, ali bomo sploh stopili v interakcijo

- prijatelj gre hitro mimo z napetim izrazom na obrazu (WC?)



- ga ne bomo ustavljali



- prijatelj izgleda žalosten oz. zmeden



- mu bomo pomagali





# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- **Regulira interakcijo**
  - NVK pričenja, vodi in končuje interakcijo
  - Kako v restavraciji pričnemo interakcijo?



- **pričnemo interakcijo:** moramo pritegniti natakarjevo pozornost
- **vodimo interakcijo:** očesni stik, drža
- **zaključujemo interakcijo:** gledamo stran, se oddaljujemo, gledamo na uro



# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?



- **Regulira interakcijo**

- za začetek in konec interakcije sledimo določenim pravilom
- Kendon, Ferber (1973) navedeta 5 stopenj rituala pozdrava:
  1. **Vidik in prepoznava**: z osebo se zagledata
  2. **Daljni pozdrav**: nakažemo, da se poznamo (mahanje, nasmeh, prikimanje), lahko tu končamo
  3. **Spuščanje glave in odvrčanje pogleda**: se izognemo strmenju in približamo za pogovor
  4. **Bližnji pozdrav**: fizični stik (stisk roke, objem, poljub)
  5. **Razmak**: ustvarimo nekoliko večjo razdaljo glede na odnos
- z NVK signaliziramo tudi konec interakcije: prenehamo govoriti, se oddaljujemo, gledamo drugam, gledamo na uro, se obrnemo stran



# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- **Identificira posameznike**

- podobno kot se psi razpoznavajo po vonju, se ljudje razpoznavamo glede na videz obraza pa tudi po drugih znakih: mišice, brada, barva kože, prsi, barva las => pripišemo spol, starost, raso itd.
- po oblačilih lahko identificiramo:
  - spol (vsaj v večini)
  - osebnost (žive, umirjene barve, punkerska oblačila)
  - najljubšo športno ekipo
  - poklic



# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- **Identificira posameznike**

- oblačila lahko identificirajo posebne vloge

- maturantski ples
- poroka
- vrtnarjenje



- razpoznavamo tudi vonje

- kakšen parfum uporablja?
- ali kadi?
- ali pije?



- v določenih primerih pritegne pozornost, npr. če ima vaš zdravnik vonj po alkoholu



# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- **Prenaša informacije o čustvih**

- jeza => mrščenje, ljubezen => razneženost, sreča => smeh
- prenaša 3 tipe čustvenih informacij



1. **odnos do drugih v interakciji**

- strah na obrazu oz. sproščen obraz
- če se ti predavanje zdi pomembno, se med njim ne pogovarjaš => pogovor moti ostale in kaže na pomanjkanje spoštovanja



2. **odnos do situacije**

- nemir med pogovorom => strah (nemir, nezmožnost očesnega stika je za policijo indikator krivde)



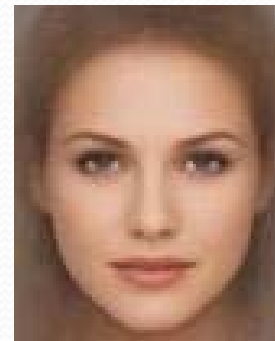
3. **odnos do sebe**

- oseba je samozavestna ⇔ obrazna mimika, ton glasu, očesni kontakt, telesna drža, frontalna drža

# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- **Vzpostavi odnos**

- izgled drugih (kar je v bistvu NVK) => ocene drugih, fizična privlačnost
- pogosto nas privlačijo ljudje s podobnimi obraznimi potezami in telesno obliko
- privlači nas simetričnost ⇔ privlači nas povprečnost



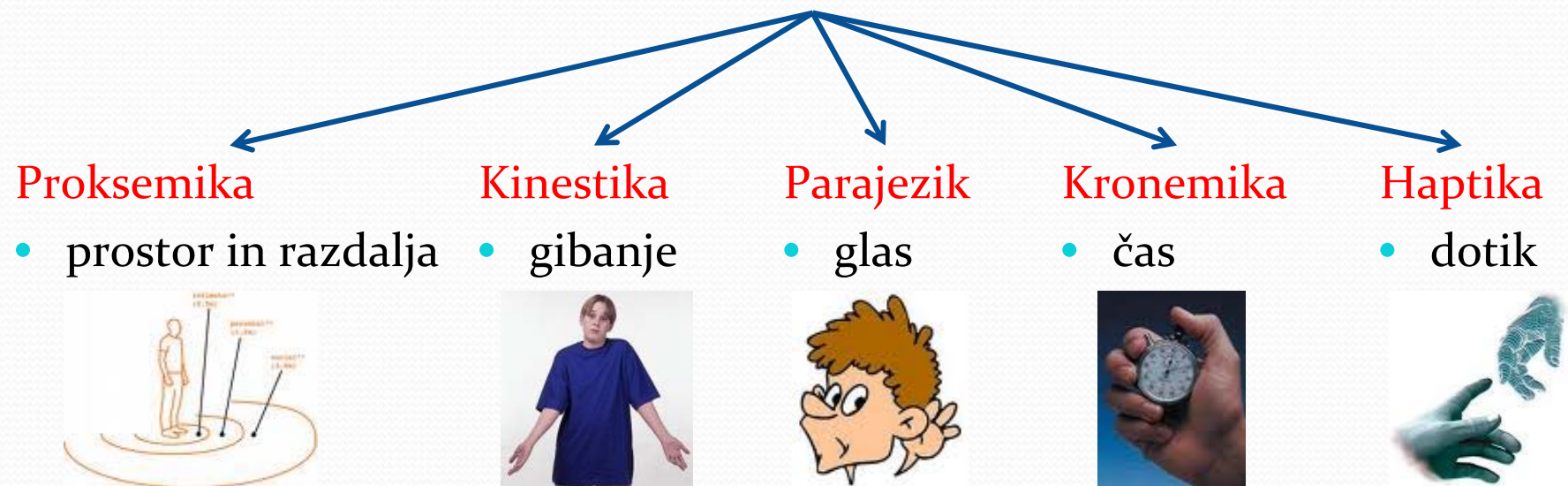


# Katere so funkcije neverbalne komunikacije?

- Vzpostavi odnos
  - računanje povprečnosti obrazov  
[www.faceresearch.org/tech/demos/average](http://www.faceresearch.org/tech/demos/average)
  - ali je povprečen obraz bolj atraktiven kot posamezni obrazi?

# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- NVK je sestavljena iz več elementov, ki **skupaj** ustvarjajo pomen, razvijajo identiteto in vzpostavljajo odnose





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Proksemika

- prostor in razdalja, ki ju uporabljamo v komunikaciji => sporočila o nadzoru, sprejemanju, odnosih
  - urejanje osebnega teritorija (dnevna soba,...)
  - markiranje teritorija, ki ga zasedaš (knjige na klopi, zastava)
  - jeza, če tvoj prostor zavzame nekdo drug
  - razdalja do osebe, s katero komuniciraš
  - ...



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Proksemika**

- **teritorialnost**...vzpostava in vzdrževanje prostora, ki si ga lastimo za osebno uporabo
- Knapp, Hall (2002) izpostavi 3 tipe teritorijev

Primarni



Sekundarni



Javni





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Proksemika

- Primarni teritorij:

- prostor, ki ga posedujemo (lastniki) oz. imamo nadzor
    - npr. hiša, soba, stanovanje, pisarna, avto
    - način vzdrževanja in nadzora nad tem prostorom izraža določena sporočila
    - npr. način dekoracije doma, študentske sobe => sporoča tip osebe, interese



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Proksemika

- Sekundarni teritorij:

- prostor, ki ni ekskluzivno naš, vendar vzpostavimo nadzor nad njim z večkratno uporabo
    - npr. sedež v razredu, kjer imate predavanja: študentje običajno sedijo na istih sedežih kot prvi dan predavanj => sedež ne pripada določenemu študentu, vendar ga kljub temu vsi povezujejo z določenim študentom
    - če kdo ta “naš” sedež zasede => jeza, nelagodje





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Proksemika

- Javni teritorij:

- prostor, namenjen vsem, ki ga začasno zasedemo
    - npr. klopi v parku, sedeži v kinu ipd.
    - z večkratno uporabo lahko iz javnega naredimo sekundarni teritorij:
      - vsak dan grem na kosilo v isto restavracijo => zmeraj sedim pri isti mizi => postane sekundarni teritorij
    - namenjen je vsem, vendar imamo v tistem času, ko ga uporabljamo mi, nad njim ekskluziven nadzor
      - odvisno od kulture: posedanje parov za mizo za 4 v restavracijah



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Proksemika

- Markerji (označevalci):

- z markerji označimo naš teritorij tako, da postavimo tja svoje stvari
- uporaba predvsem v javnih teritorijih
- npr. obesimo jakno preko našega stola => če bi ga kdo želel prestaviti, bi od vas moral dobiti dovoljenje
- označujejo zasebnost in nadzor => če kdo vdre => jeza



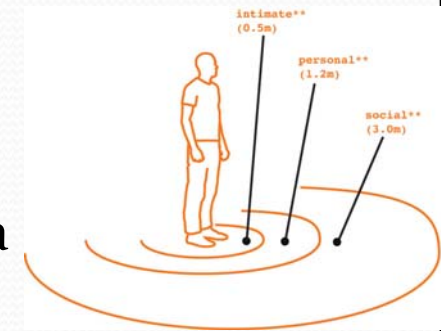


# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Proksemika**

- Oseben prostor in razdalja:

- Označimo bližnji prostor, ki ga štejemo za svojega
- Razdalje:
  - <0.5m: bližnji, intimni odnosi (vdor => jeza, ogroženost)
  - 0.5-1.2m: prijateljski odnosi
  - 1.2-3m: manj znani ljudje, javnost
- Dovoljena razdalja odvisna od statusa, spola, všečnosti osebe, situacije
- Dvigala (kako blizu stojijo? kam gledajo? očesni stik?)
- Odvisno od kulture (latinska Amerika, arabske države => manjši osebni prostor)



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Proksemika**

- V vsakdanjem življenju je uporaba proksemike odvisna od odnosa:
  - različen pomen, če nekaj cm od nas stoji prijatelj, nasprotnik, popoln neznanec
  - različen pomen, če bi naš nahrbtnik, ki smo ga postavili na mizo, prestavil prijatelj ali popoln neznanec
  - posamezniki v podrejeni vlogi dajo več prostora nadrejenemu:
    - zaposleni bi stal bližje sodelavcu kot šefu





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Proksemika**

- V vsakdanjem življenju je uporaba proksemike odvisna od odnosa:
  - simbolizira vodstvo oz. moč:
    - avtoritativen direktor sedi na začetju mize na posebnem sedežu, vsi ostali sedijo ob mizi
    - manj moči lačen oz. bolj siguren direktor sedi kjerkoli
  - “pogajanja” o prostoru:
    - prijatelj, ki želi globljega odnosa se bo pričel pomikati bližje (stati, sedeti)
    - podrejeni, ki zmanjšuje razdaljo do nadrejenega, si želi bolj enakopravnega odnosa
    - pogajanja lahko sprejeta ali ovržena



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Proksemika

- V vsakdanjem življenju vodi interakcije in način približevanja ljudem:
  - če ima prijatelj svoje stvari razpostavljene po celi mizi, je to lahko znak, da želi imeti mir
  - profesor, ki ima odprta vrata => na voljo študentom => kljub temu bi potrkali, preden gremo noter, ker vstopamo v njegov primarni teritorij





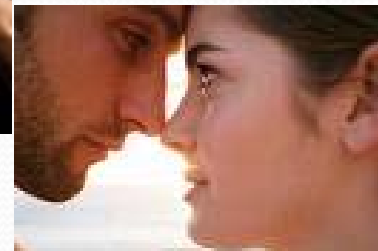
# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Kinestika**

- pomeni gibanje med pogovorom (hoja, prestopanje, prekrižane noge, roke, nagnjeni naprej, nazaj,...)

- Razdelimo na:

- drža
- kretnje
- očesni stik/pogled



- izražajo odnos do posameznika oz. občinstva, do teme pogovora in situacije kot celote

# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Kinestika – drža**

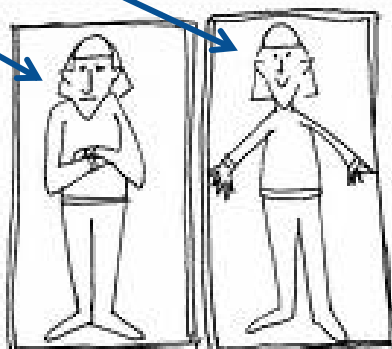
- pozicija telesa med interakcijo
- drža študentov med predavanji
- zaprta, odprta drža

napeta

sproščena



- sprednji del telesa je zaprt ⇔ prekrižane roke, zgrbljeno telo



- sprednji del telesa je odprt

negativna/pozitivna sporočila o odnosu do sebe, drugih, situacije



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Kinestika – kretnje**

- gibanje telesa ali njegovega dela na način, ki sporoča določeno idejo, namen, čustvo ali oceno situacije
- npr. ste v tujini, prijatelj doživi srčni napad => kako boste pokazali, da je dehidriran?
- sem sodijo tudi izrazi na obrazu (**mimika**):
  - obraz in telo delujeta vzajemno in se dopolnjujeta
  - npr. ste jezni => mrščite obraz, telo sproščeno => ni velika jeza
  - npr. ste jezni => mrščite obraz, se tresete, mahate z rokami => velika jeza
- kretnje regulirajo interakcijo: med predavanjem dvignem prst, da poudarim pomembnost



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Kinestika – očesni stik/pogled

- očesni stik: zrenje neposredno v oči (oba sogovornika)
  - simbol odkritosti, zanesljivosti
- pogled: ena oseba gleda drugo (ni nujno, da nazaj)
  - obravnavano kot pozitivno (večina ljudi si želi, da jih sogovornik gleda)
  - če govorca gledate, se nasmehnete, pokimate => govorec vam bo posvetil več pozornosti, večkrat vzpostavi očesni stik
- večinoma + sporočila, včasih –



→ “Prosim ?!”

grožnja ←



- Ellsworth (1972): stali na križišču in strmeli v določene voznike  
=> tisti, v katere so strmeli, so se odpeljali hitreje



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Kinestika – očesni stik/pogled

- omogoča povratno informacijo o razumevanju, sprejemanju, čustvih, pozornosti

- sramežljivi ljudje ne vzpostavljajo

očesnega stika, ker se bojijo negativne reakcije => ne vidijo reakcije poslušalca => sumljivost, nezanesljivost (+ živčen pogovor, sključena drža, dolga obdobja tišine, ni iniciative)



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Kinestika – očesni stik/pogled

- regulira interakcijo:

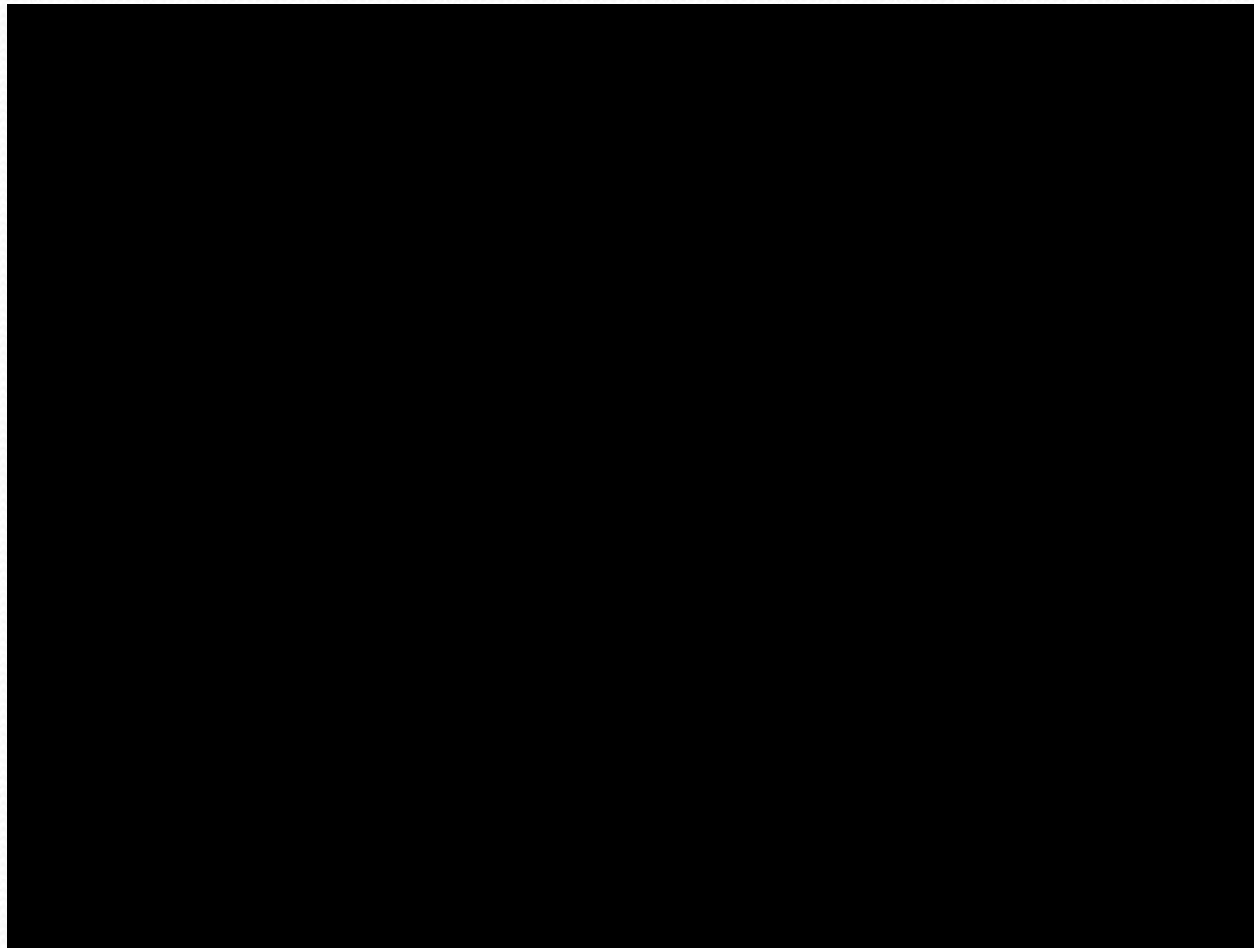
- govorec gleda poslušalca na začetku in koncu stavkov/odstavkov, na sredi gleda kaj drugega (kaže na izmenjavo vlog)
- nekdo, ki bi se rad oglasil, gleda trenutnega govorca
- pred zaključkom pogovora prekinemo očesni stik (45s prej)
- oseba, ki sprašuje gleda tistega, ki mu je vprašanje namenjeno
- poslušalci gledajo govorca pogosteje kot govorci gledajo poslušalce
- med govorom širši publiki je pomembno, da gledamo poslušalce in da ta pogled porazdelimo enakomerno pred vse





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Kinestika – očesni stik/pogled



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Parajezik (“Vocalics”)

- glasovne lastnosti sporočila, ki dajejo informacijo, kako naj bo komunikacija interpretirana in kako se počutimo => ne kaj rečemo, temveč **kako rečemo**
- npr. napet ton glasu, ko smo jezni; visok ton glasu, ko nas je strah; visoka hitrost govora, ko smo razburjeni
- izraža lagodnost v pogovoru, všečnost sogovornika, odnos do teme pogovora ipd.





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Parajezik (“Vocalics”)

- poglaviten element je **zvok glasu** in kako se ta spreminja med interakcijo, npr.
  - včasih vemo, kdo nas kliče, še preden se predstavi
  - tudi ko nas kličejo ljudje, ki jih ne poznamo => iz njihovega glasu (zvok, naglas) izvemo določene stvari (od kod prihaja, starost, spol)
  - nekateri ljudje ocenjujejo privlačnost drugih na osnovi njihovega glasu, kjer preferirajo določene naglase pred drugimi
- kaj si mislite, ko slišite nekoga s primorskim, štajerskim, prekmurskim, dolenjskim, koroškim, ljubljanskim naglasom? so občutja enaka?

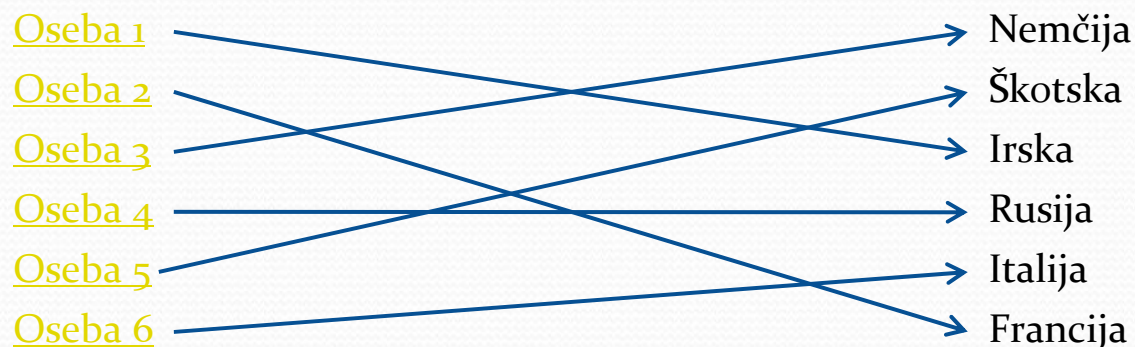


# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Parajezik (“Vocalics”)

- audio posnetki oseb z različnih delov sveta, ki berejo isto besedilo
- [http://accent.gmu.edu/browse\\_atlas.php](http://accent.gmu.edu/browse_atlas.php)
- “Please call Stella. Ask her to bring these things with her from the store: Six spoons of fresh snow peas, five thick slabs of blue cheese, and maybe a snack for her brother Bob. We also need a small plastic snake and a big toy frog for the kids. She can scoop these things into three red bags, and we will go meet her Wednesday at the train station.”

Povežite osebe na levi z ustrezno državo na desni





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Parajezik (“Vocalics”)

- ton ali višina glasu:

- uporabimo, da poudarimo pomembnost besede ali stavka, npr. “Požar!”, “Na pomoč!” => nujna situacija
    - med predavanji je potrebno varirati višino in ton glasu, da lahko publika identificira pomembnejše dele in predavanje lažje spremlja
    - identificiramo sarkazem

- hitrost govora:

- predavatelji med pomembnejšimi deli upočasnimo hitrost govora
    - govornik, ki drvi skozi govor => živčen, nepripravljen, preobremenjen publiko
    - hitrost govora mora biti prilagojena pričakovanjem in pozornosti publike



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Parajezik (“Vocalics”)

- tišina:

- tišino doživljamo različno glede na kontekst in odnose
    - med prvim zmenkom nam je tišina izjemno neprijetna (zato ponavadi gremo v kino => ne govorimo vmes => potem se lahko pogovarjamo o filmu)
    - po 5 letih partnerskega odnosa tišina ni problem
    - tišina sporoča zadrego, strah, nepripravljenost (govor), sramežljivost, zmedenost, nespoštovanje, jezo, žalost





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Parajezik (“Vocalics”)
  - konvergenca in divergenca v parajeziku:
    - ko Štajerec govori s Štajercem, uporablja svojo štajerščino
    - ko Štajerec govori s Ne-Štajercem, štajerščino nekoliko “utiša”
    - ko želimo obdržati “razdaljo” s sogovornikom, parajezik divergiramo
    - ko se želimo približati osebi, parajezik konvergiramo
    - posnemamo stil govora ljudi, ki so nam všeč



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Parajezik (“Vocalics”)
  - regulacija interakcije:
    - z občasnimi “Aha”, “Hmm”, zajemom sape ipd. sporočamo govorcu interes, presenečenje, pozornost, pripravljenost poslušati = **komunikacija preko povratnega kanala** (“back-channel communication”)
    - najpogostejša uporaba parajezika za regulacijo interakcije je pri **izmenjavi vlog** govorca in poslušalca:
      - iz tona glasu (in očesnega stika) sklepamo, da smo mi na vrsti za govor
      - zvišan ton glasu na koncu stavka nam pove, da govorec pričakuje odgovor
      - znižan ton govora (in upočasnjevanje) nam pove, da govorec zaključuje svoj govor (isto velja za predavanja in pospravljanje knjig)



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Kronemika**

- uporaba in vrednotenje časa v interakcijah, tudi lokacija dogodkov v času
- npr. kakšen je pomen zmenka, če se ta odvija

←  
v času kosila –  
povabilo na kosilo



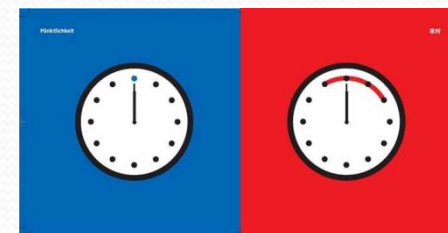
→  
v času večerje –  
večerja ob svečah



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Kronemika**

- vključuje tudi **trajanje dogodkov**, npr.
  - dolgočasna predavanja trajajo večno
  - “Tebe pa nisem videl že leeeeeeta”
  - opravičilo, če predolgo ne odgovoriš na e-pošto ali zamudiš na sestanek
- obstajajo **kulturne razlike**:
  - nekatere kulture cenijo hitrost, točnost pred odnosi, spoštovanjem, statusom
  - za druge kulture je nespoštljivo pričeti z delom, preden se ustvarijo dobri, prijateljski odnosi





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Kronemika in regulacija interakcije**
  - kronemika vpliva na strukturo interakcije
  - vsi imamo občutek, koliko časa mora preteči med tem, ko ena oseba preneha govoriti in druga začne
    - če se ta časovna sinhronizacija poruši => neprijeten pogovor, npr. jecljanje, sramežljivi ljudje
    - zanimiv pogovor, pozornost => sinhronost se vzdržuje (oseba, ki jo pogovor zanima, hitro prevzema svojo vlogo)
    - s hitrim odgovarjanjem na vprašanja kažemo interes (klepetalnice)
    - govor brez veliko zatikanj kaže strokovno znanje



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Kronemika in regulacija interakcije**

- pomemben element kronemike je prekrivanje govorjenja z govorjenjem nekoga drugega => izkazuje različen pomen

← Kulture, kjer je prekinjanje govora brez opravičila nespoštljivo



kaže na moč/dominanco



→ Kulture, kjer je prekinjanje govora zaželeno ("Amen", "A res?", "In potem?")



kaže na sodelovanje/interes





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Kronemika in regulacija interakcije**

- pomemben element kronemike je prekrivanje govorjenja z govorjenjem nekoga drugega
  - včasih je prekinitev le posledica interesa in navdušenja => predvsem med prijatelji
  - ločimo med

Prekinitev govora



- prekinemo govor
- prijatelji lahko to prosto delajo brez zamer

Prekrivanje govora



- govorimo sočasno
- prijatelji bolj prekrivajo kot prekinjajo

# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Haptika**

- se ukvarja z **dotikom** kot specifično NVK
- ljudje vstopijo v naš osebni prostor => se dotaknejo naše najbolj osebne lastnine = telesa
- Uporaba dotika
  - pozdrav (pričetek interakcije)
  - obredi (krst, poroka)
  - čestitke (rokovanje, udarec po hrbtu, grmadenje pri športu)



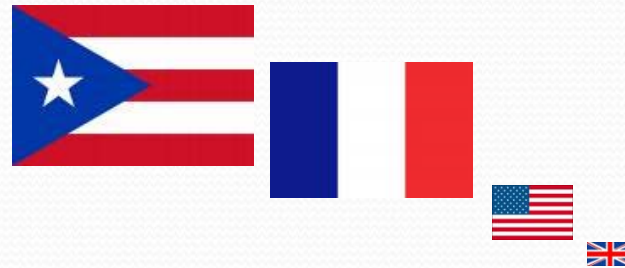


# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Haptika**

- Jourard (1971) opazuje, kolikokrat se pari iz različnih kultur dotaknejo v kavarnah:

- Puerto Rico: 180x/h
- Pariz: 110x/h
- Gainesville, Florida: 2x/h
- London: 0x/h
- francoski starši se svojih otrok dotaknejo 3x več kot ameriški



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

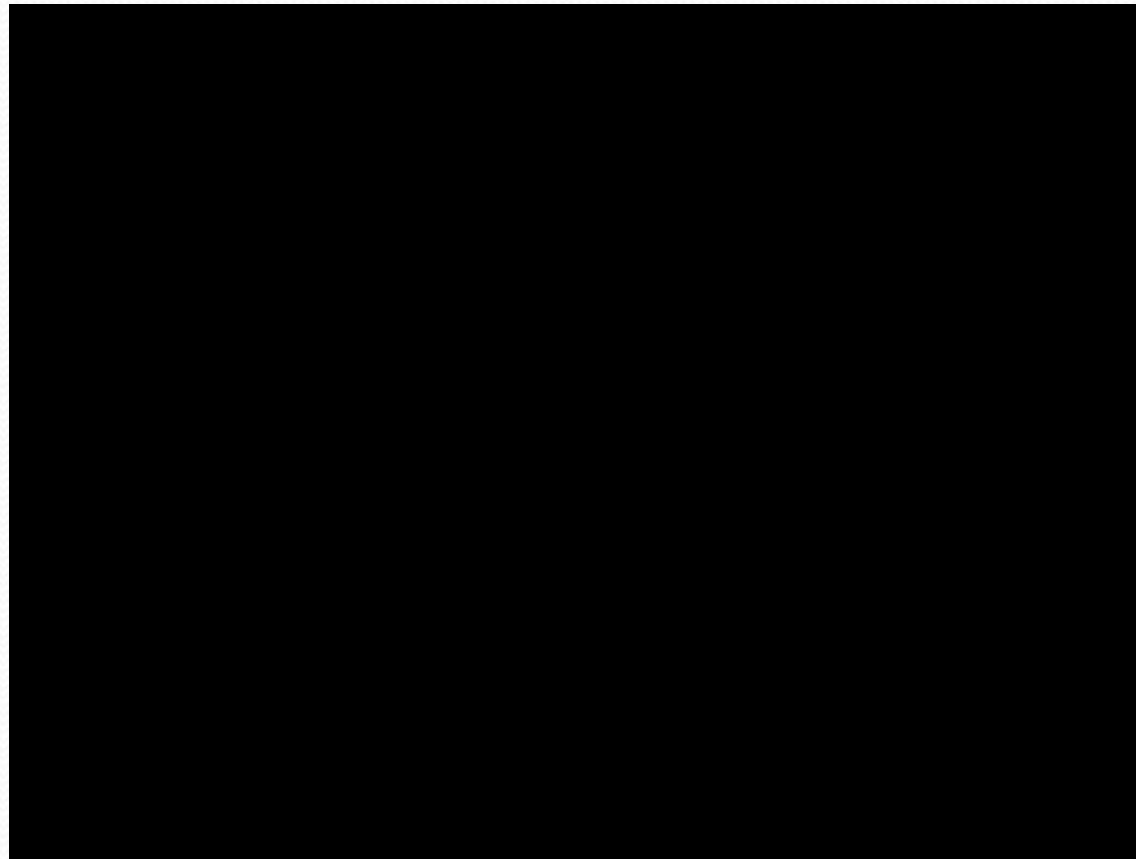
- **Haptika**

- Heslin (1974) trdi, da obstaja več vrst dotika, pri čemer ima vsak svojo funkcijo:
  1. **Poklicen/profesionalen dotik**: med zdravstvenim pregledom dovoliš dotikanje neznancu
  2. **Družben/vljudnostni dotik**: formalno rokovanje
  3. **Prijateljski/prisrčen dotik**: rokovanje, objem
  4. **Ljubezenski/intimni dotik**: bližnji, posebni dotiki, ki sicer niso dovoljeni
- te vrste dotikov kažejo pozitivna čustva, lahko pa izzovejo negativna, npr. nekdo, ki nam je blizu, se s nami formalno rokuje, namesto objame/nekdo, ki nam ni blizu, nas skuša objeti



# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- **Haptika**
  - neprimeren dotik => negativna čustva





# Kateri so elementi neverbalne komunikacije?

- Iz katerih elementov NVK lahko sklepamo, da sta si ta dva blizu?



- proksemika: fizična bližina
- haptika: dotik
- kinestika: sproščena drža, nagnjena drug k drugemu
- podobna oblačila
- nasmeh
- sproščenost na majhni razdalji



# Razlaga pomena neverbalne komunikacije

- NVK lahko ima več pomenov (polisemija), npr. pogled = hrepenenje ali grožnja, dotik = ljubkovanje ali spolno nadlegovanje => kaj pomeni NVK?

## 1. NVK ⇔ VK:

- nekdo, ki se dotika vaše noge in pravi “Rad te imam” dela nekaj drugega kot nekdo, ki sprašuje “A boli tukaj?”



## 2. elementi NVK so med seboj povezani:

- strmenje + namrščen obraz + stisnjene pesti = grožnja
- strmenje + nasmeh + sproščena poza = prijateljstvo, flirtanje



# Razlaga pomena neverbalne komunikacije

- NVK lahko ima več pomenov (polisemija), npr. pogled = hrepenenje ali grožnja, dotik = ljubkovanje ali spolno nadlegovanje => kaj pomeni NVK?

## 3. interpretacija NVK je odvisna od konteksta:

- krik na nogometni tekmi = veselje
- krik doma = miš



## 4. interpretacija NVK je odvisna od odnosov:

- stegna se dotika medicinska sestra
- stegna se dotika profesor





# Izboljšanje uporabe neverbalne komunikacije

- Napake pri uporabi NVK se bodo zmeraj dogajale in se jim ni moč izogniti
- Kršitve NVK so resne prekoračitve pravil NVK (npr. poseganje v osebni teritorij, prostor) => izkazujejo negativen odnos, nespoštovanje do drugega (najpogostejše dotik, ker je telo najbolj osebna lastnina)
- Napake se dogajajo pri kodiranju in dekodiranju
  - lažje opazimo slabo kodiranje=uporaba neprimerne NVK, npr. otrokom, ki še ne razumejo pravil, moramo direktno povedati “Ne bulji, ker je neolikano”, “Glej me, kadar se pogovarjam s teboj”
  - cilj je izboljšati oba procesa





# Izboljšanje uporabe neverbalne komunikacije

- Izboljšanje dekodiranja:

1. **pozornost** na NVK drugih
2. vzpostavljanje **povezave** s sogovornikom in pozornost na signale lagodnosti sogovornika: dober dekodeur bo opazil živčnost sogovornika => vzpodbuda z nasmehom, kimanjem ipd.
3. **koordinacija** s sogovornikom (izmenjava vlog), da interakcija poteka tekoče brez nerodnega molka
4. **detekcija/dekodiranje** sogovornikovih kretenj in premikov oči => “puščanje”
5. **vzpodbuja** sogovornika z interesom, vzpostavljenim očesnim stikom, pozornostjo





# Izboljšanje uporabe neverbalne komunikacije

- **Izboljšanje kodiranja:**

1. **potrjevanje** odnosa s poslušalcem preko kodiranja všečnosti, prijateljstva (očesni stik, nasmeh)
2. **združevanje** NVK in VK
3. **skladje** med NVK in VK
4. jasnost in **nedvoumnost** NVK
5. dobro signaliziranje čustev, da se zagotovi **čustvena jasnost**

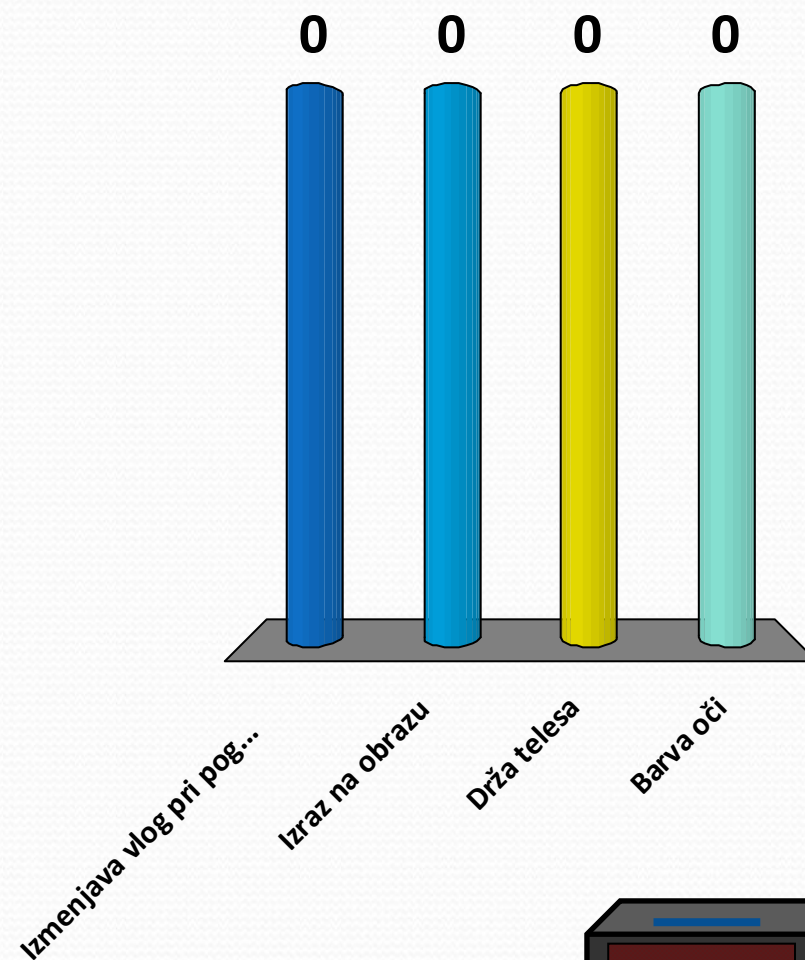
# Kviz – Neverbalna komunikacija





# 1. Katero izmed sledečih dejanj sodi pod statično NVK?

1. Izmenjava vlog pri pogovoru
2. Izraz na obrazu
3. Drža telesa
- ✓ 4. Barva oči

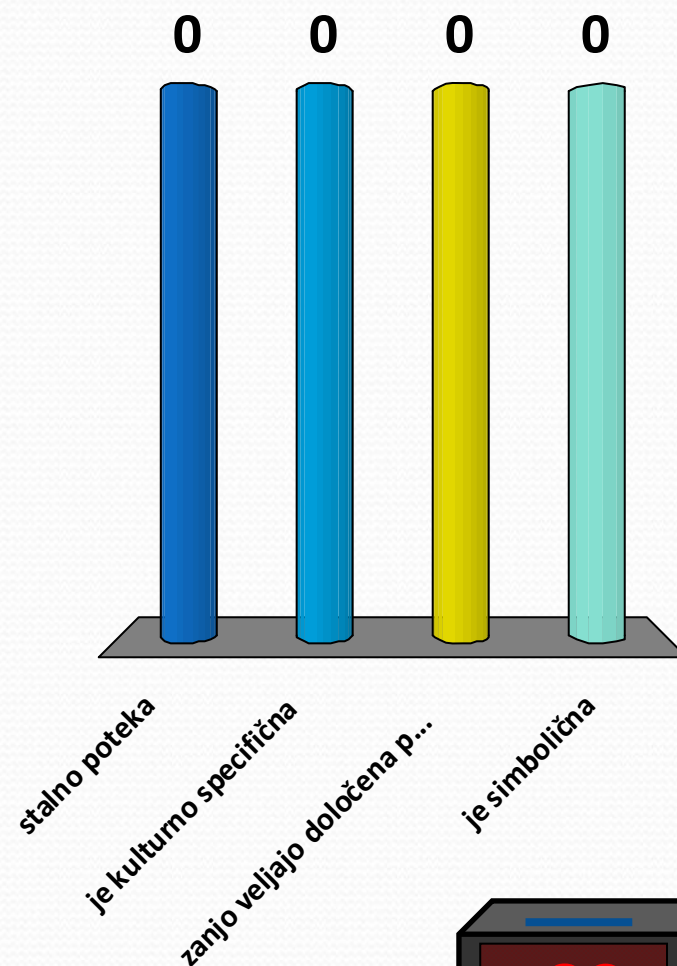


0 of 10

:30

## 2. Neverbalna komunikacija se od verbalne razlikuje v tem, da...

- ✓ 1. stalno poteka
- 2. je kulturno specifična
- 3. zanjo veljajo določena pravila uporabe
- 4. je simbolična



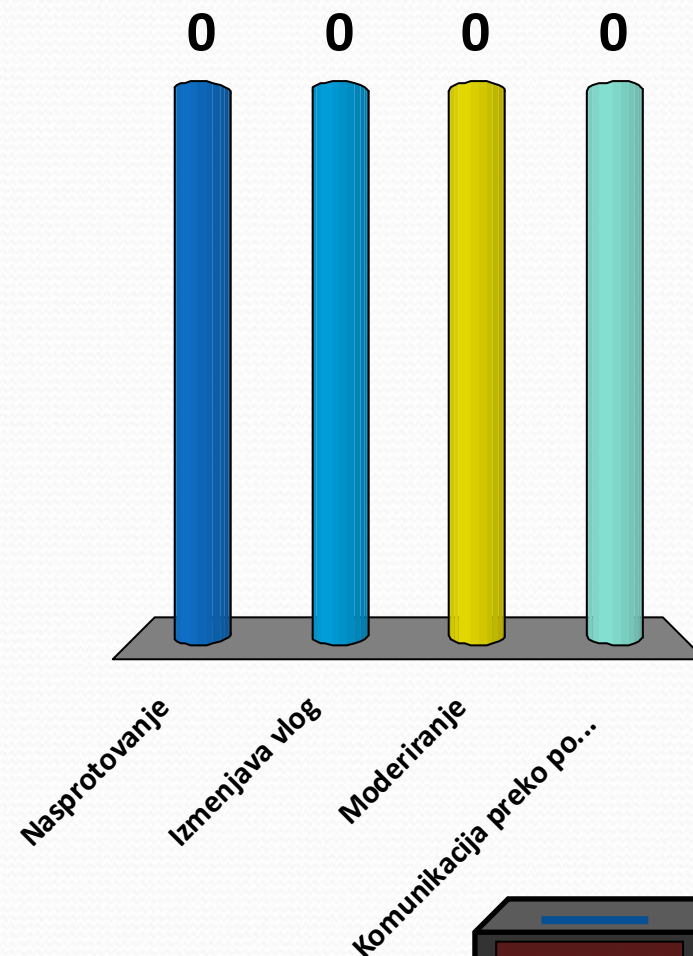
0 of 10

:30



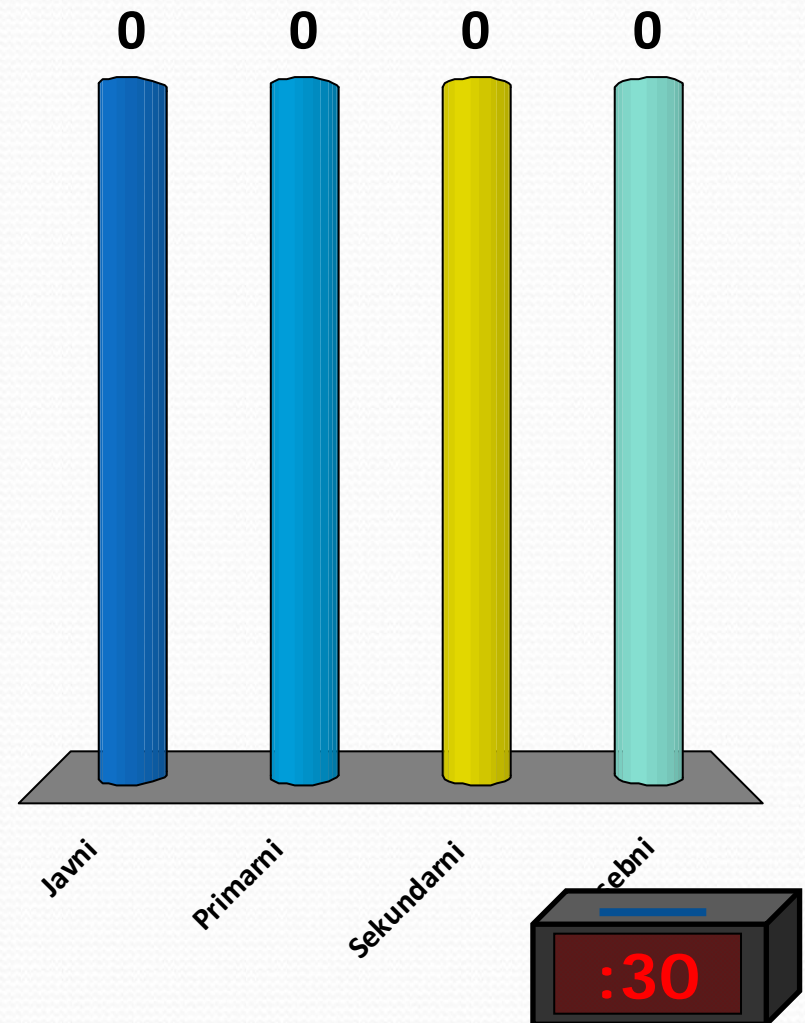
### 3. Medmeti “Aha”, “Hmm”, ki govorcu sporočajo našo pozornost, sodijo pod katero vrsto NVK?

1. Nasprotovanje
2. Izmenjava vlog
3. Moderiranje
- ✓ 4. Komunikacija preko povratnega kanala



4. Če v kinu položite svojo jakno na sosednji stol, s tem markirate kateri tip teritorija?

- ✓ 1. Javni
- 2. Primarni
- 3. Sekundarni
- 4. Zasebni

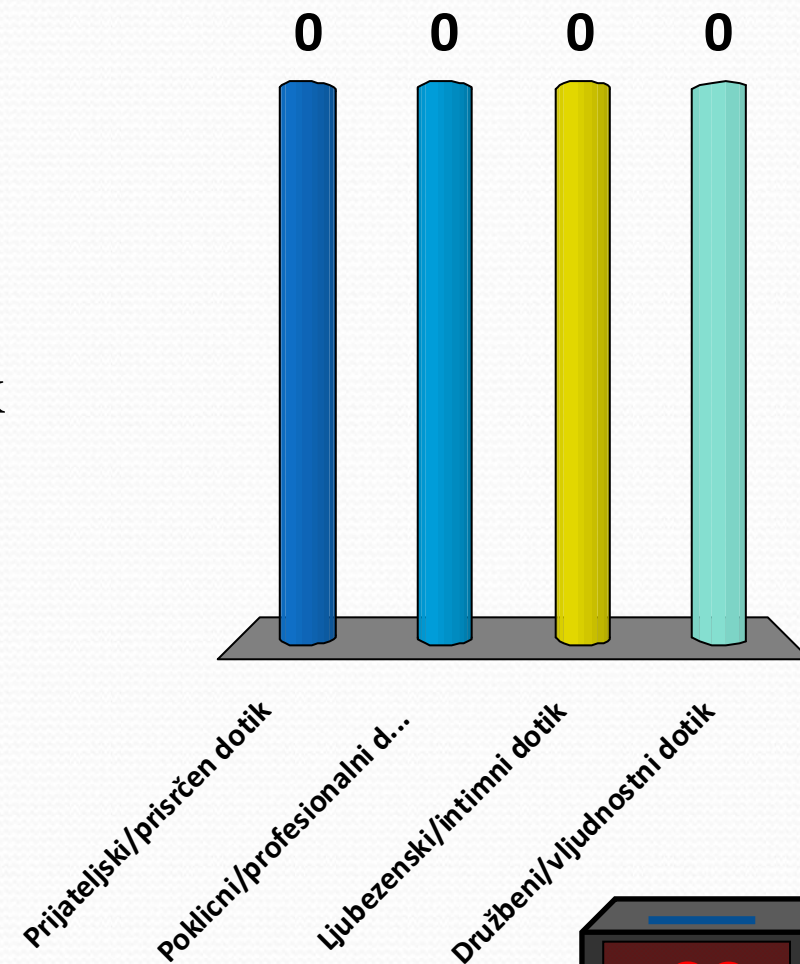


0 of 10



## 5. Pranje las pri frizerju vključuje katero vrsto dotika?

1. Prijateljski/prisrčen dotik
- ✓ 2. Poklicni/profesionalni dotik
3. Ljubezenski/intimni dotik
4. Družbeni/vljudnostni dotik

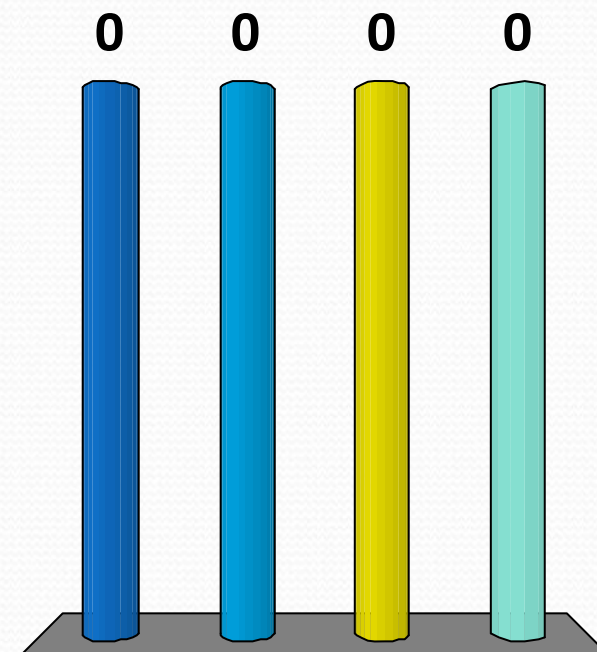


0 of 10

:30

## 6. Za izboljšanje učinkovitosti kodiranja NVK, se mora posameznik truditi, da ...

1. komunicira preko povratnega kanala
- ✓ 2. skrbi za skladje med NVK in VK
3. potlači izražanje čustev
4. je nejasen in s tem vzbuditi interes poslušalca



komunicira preko povra...

skrbi za skladje med NVK...

potlači izražanje čustev

je nejasen in s tem vzbudi..

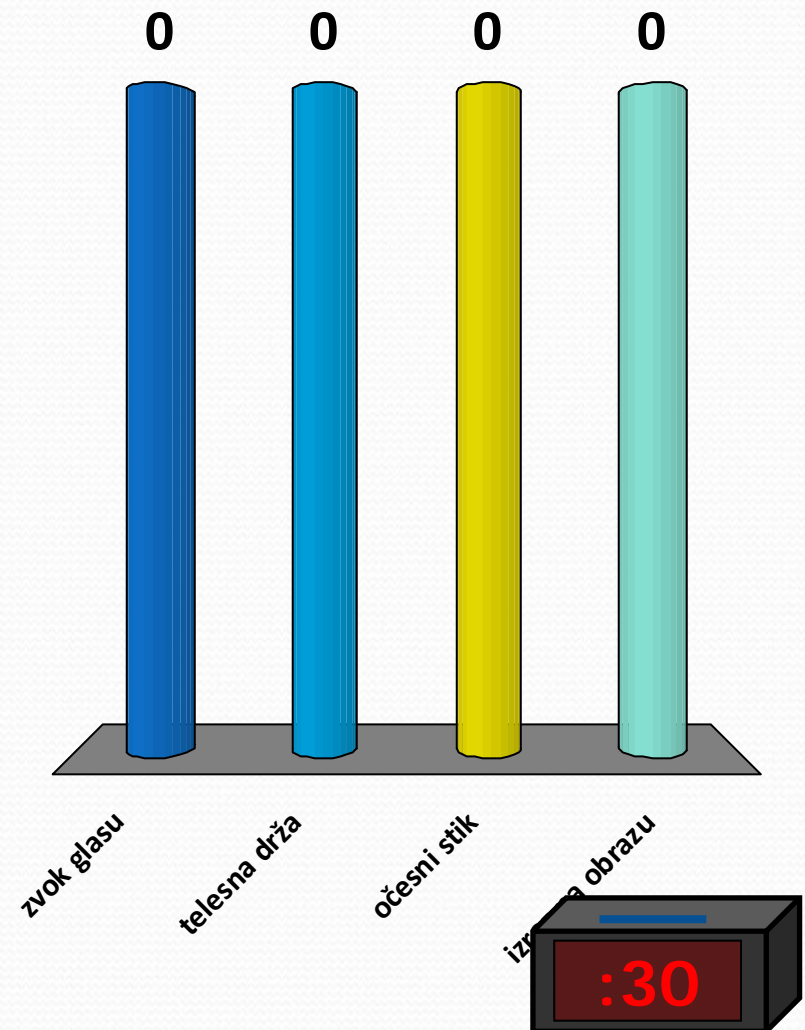
0 of 10

:30



## 7. Pod kinestiko sodijo vsi sledeči elementi razen...

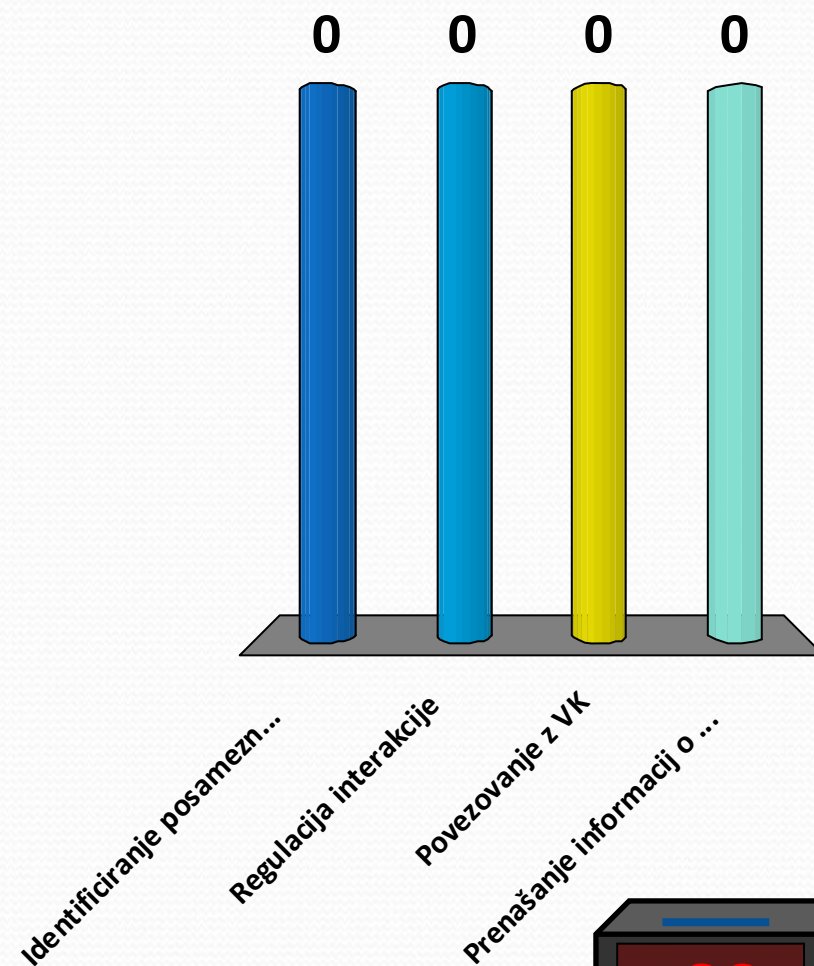
- ✓ 1. zvok glasu
- 2. telesna drža
- 3. očesni stik
- 4. izraz na obrazu



0 of 10

## 8. Če Metka v pogovoru z Jankom zavije z očmi, uporablja katero funkcijo NVK?

1. Identificiranje posameznikov
2. Regulacija interakcije
3. Povezovanje z VK
- ✓ 4. Prenašanje informacij o čustvih



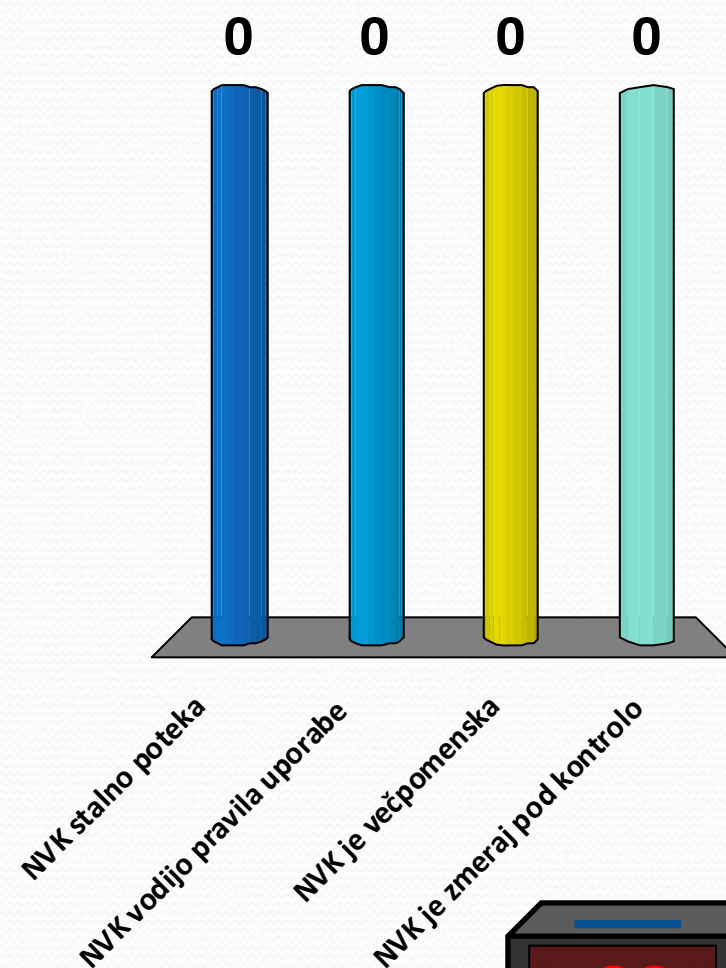
0 of 10

:30



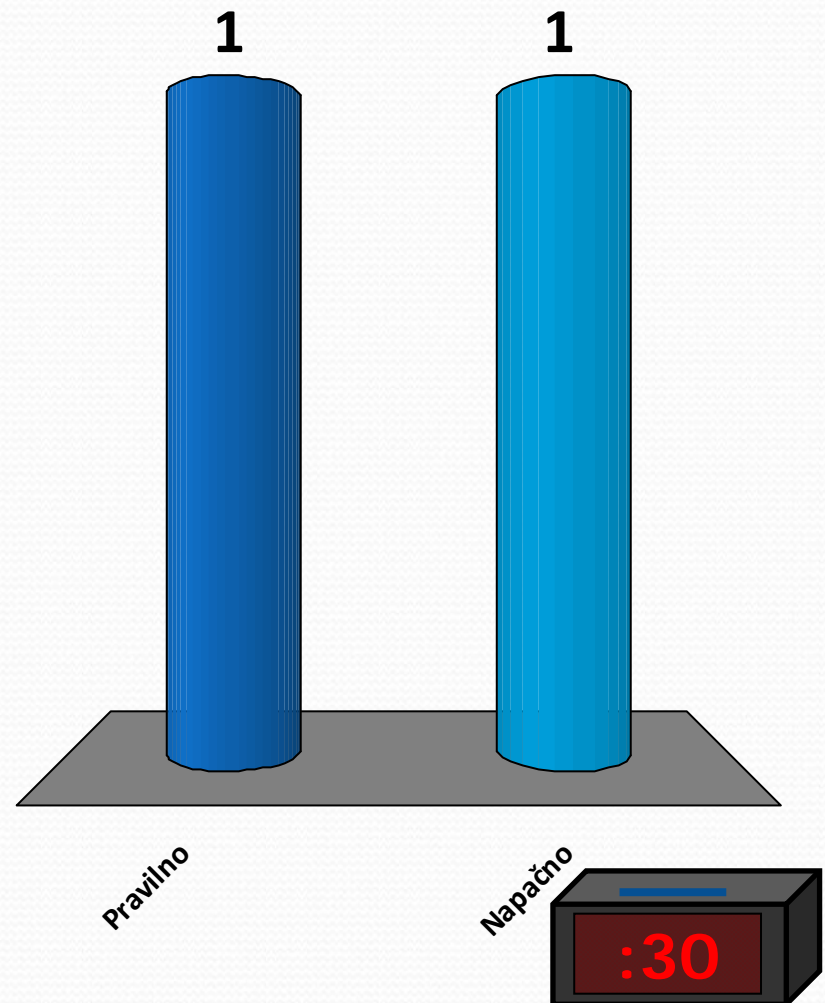
## 9. Eden izmed vzrokov za nejasnost (dvoumnost) NVK je ...

1. NVK stalno poteka
2. NVK vodijo pravila uporabe
- ✓ 3. NVK je večpomenska
4. NVK je zmeraj pod kontrolo



# 10. NVK je odvisna od konteksta

- ✓ 1. Pravilno
- 2. Napačno

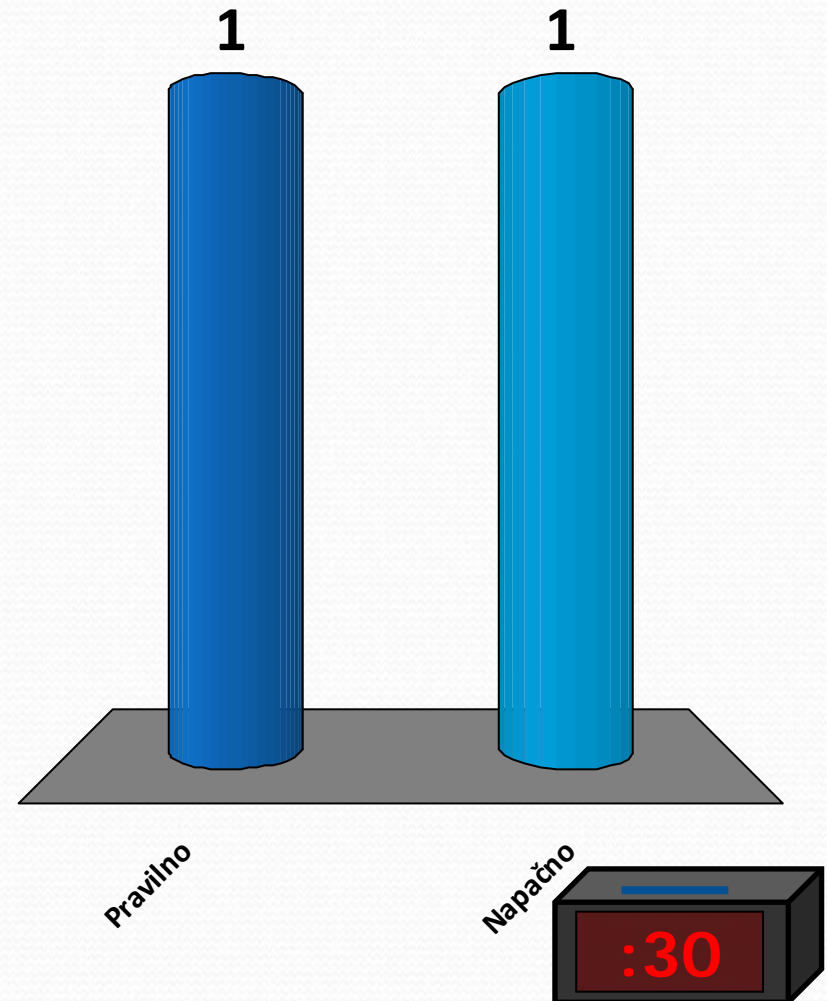


0 of 10



# 11. “Puščanje” neverbalnih sporočil nastane zaradi simbolne narave NVK

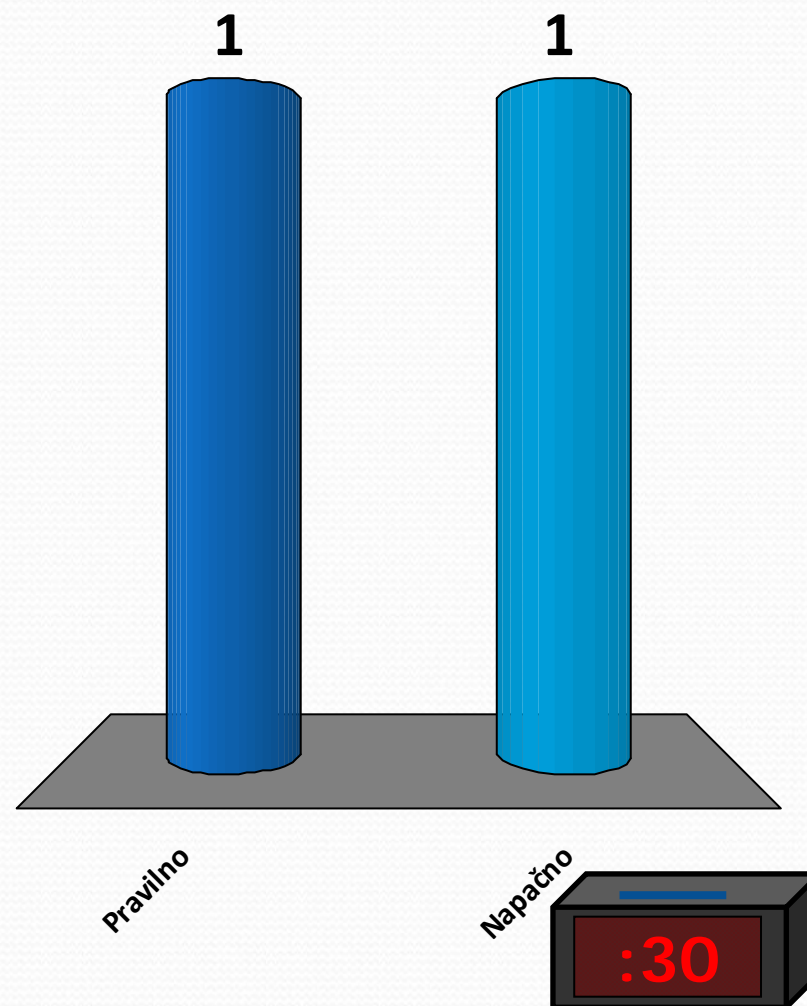
- 1. Pravilno
- ✓ 2. Napačno



0 of 10

## 12. Ker NVK vodijo pravila uporabe, ta ne more biti osebna.

- 1. Pravilno
- ✓ 2. Napačno

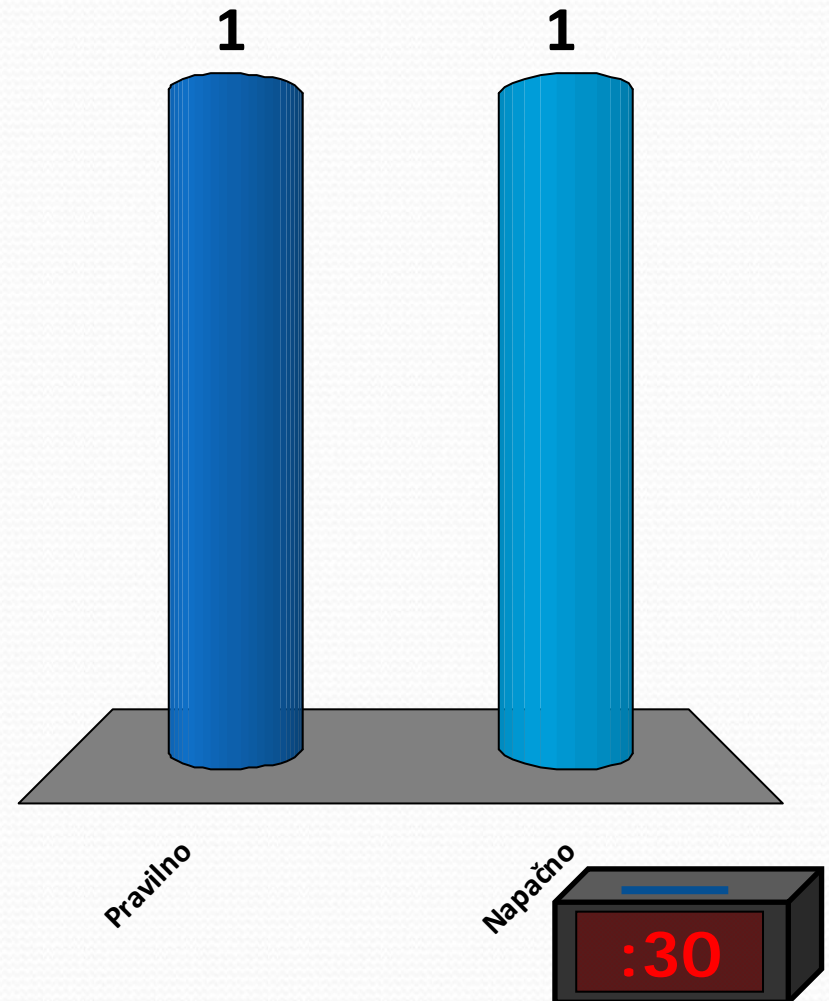


0 of 10



## 13. Očesni stik in pogled nista sinonima.

- ✓ 1. Pravilno
- 2. Napačno



0 of 10

# 14. Telesna drža sodi pod dinamično NVK.

- ✓ 1. Pravilno
- 2. Napačno

