

KOMUNIKACIJA

Odnos med verbalnim in neverbalnim delom komuniciranja je v korist nebesednega dela

Naš govorni nastop se začne še preden spregovorimo. Že prej namreč drugi opazijo naš izraz obraza, kretnje, telesno držo, oblačilo, nakit... vse to pa govori glasneje od besed. Odnos med verbalnim in neverbalnim delom komuniciranja je torej v korist nebesednega dela. Tega je treba razumeti širše kot le geste in mimiko. Naše telo, naša čustva in naša zavest vedno delujejo kot celota. Spremembe v drži in gibih našega telesa so odvisne od tega, kaj mislimo in kaj čutimo, pa tudi obratno; naša čustva so povezana z dogajanjem v naši zavesti in telesu. Vsak naš telesni gib se preslikava v določen del možganov, od tam pa zrcalno spet nazaj. Vsaka naša misel, tudi podzavestna, povzroči telesni gib, mimiko, držo telesa... Elementi neverbalne komunikacije lahko izgovorjeno besedo dopolnijo, poudarijo ali lahko tudi spremenijo pomen besede, saj telo večkrat govori eno, besede pa drugo. Neverbalen pogovor med dvema človekoma, denimo med direktorjem in njegovim sodelavcem pa je tudi pokazatelj naklonjenosti oz. nenaklonjenosti.

Dešifriranje neverbalne govornice in njen pomen

Komunikacija je uspešna, če se namen, misel in izgovorjeno sporočilo pošiljatelja ujemajo s prejemnikovim sprejetim sporočilom, zato je nujno, da poslano sporočilo tudi preverimo: ali je prejemnik sporočila sporočilo sploh slišal, kako ga je razumel, kako ga je interpretiral in s kakšno vsebino in obliko je nanj učinkovalo. Za nekatere ljudi se zdi, da imajo prirojen naravni čut za pravilno uporabo neverbalne komunikacije in prav tako za branje raznih signalov. Ponavadi zanje rečejo, da ljudi »preberejo«. Pri opazovanju nam pomagajo predvsem 3 smernice: gibanje telesa (način kako stojimo, hoja, gibanje rok), poteze na obrazu (gubanje, krivljenje ust, čelo, oči, nos) in način govorjenja (glasnost ter višina glasu, hitrost, melodičnost, ritem in artikulacija). Vse to je sicer lahko le izraz trenutnega razpoloženja, je pa govorica telesa tudi bolj ali manj trajen pokazatelj človekovega temperamenta.

Razni strokovnjaki, dešifrirajo neverbalno govorico in ji dajejo pomen. Tako npr. pravijo, da je človek, ki sedi na robu stola s prekrizanimi nogami in pri tem opira brado na roko, kritično in nezaupljivo razpoložen. Stisk roke je morda ena izmed najbolj tipičnih neverbalnih gest in je lahko zelo zgovorna o posamezniku – močan stisk, da zabolijo prsti, pomeni brezobzirnost in nastopaštvo, po drugi strani zdrav, krepak stisk dokazuje odkritosrčnost in samozavest. Roke, ki ostanejo pri pozdravu mehke, kot mokra cunj, pa pripadajo večinoma nesigurnim, zaprtim in sugestibilnim osebam. Otipavanje nosu je pogosta kretnja in pomeni zamišljenost ter kritično zadržanje. Z drugimi gibi rok po obrazu hočemo nekaj skriti in so odraz zadrege, npr. praskanje po glavi, vlečenje za uhlje in prijetanje za brado. Način sedenja pravtako izraža razlike – človek, ki zaupa vase in drugim, bo trdno in sproščeno sedel na stolu, nesigurna in boječa oseba pa bo čepela na stolu, kot da bi morala vsak trenutek pokonci, tipičen znak ogroženosti. Celo način, kako ugasnemo cigareto, dovoljuje sklepanje o človeku.

Pedantni na primer jo ugasnejo prav tako skrbno in natančno, kakor so navajeni pri delu. Nervozen človek jo z ostrimi, naglimi gibi stisne v pepelnik, odločni in samozavestni pa ga konča z močnim pritiskom palca. Pogled na obraz razkriva marsikaj, še posebno usta. Če so stisnjena, pomenijo zadržanost, rezerviranost. Če so poleg tega ustni koti obrnjeni navzdol, se v tem zrcali prezir, nejevolja. Sladko smehljanje je znak človeka, ki je premeten in skriva, kar ve. Odprt smeh razodeva vedrino, prijateljstvo, nakremžen pa ironijo ali celo škodoželjnost...

Govorica telesa nam odpira vrata v človekovo srce

Govorica telesa nam odpira vrata v človekovo srce, je nekdo nekoč napisal. Drugi je dopolnil, da je govorica telesa sveženj ključev za boljše razumevanje med ljudmi na celem svetu. Iskrenost pogovora in s tem zaupanje je odvisno od usklajenosti med verbalnim in neverbalnim delom komunikacije, zato bi se vsak moral naučiti zaznavati in prepoznavati svoja neverbalna sporočila. Učinkovita poslovna komunikacija in predstavitev je osnovni element poslovnega stika s strankami, potencialnimi partnerji, javnostjo in, konec koncev, z zaposlenimi v podjetjih. Govorica telesa lahko torej zelo pomembno vpliva na našo uspešnost v družbenem ali profesionalnem življenju - odpira vrata v svetu stroge konkurence in pripomore k zastavljenemu cilju.