

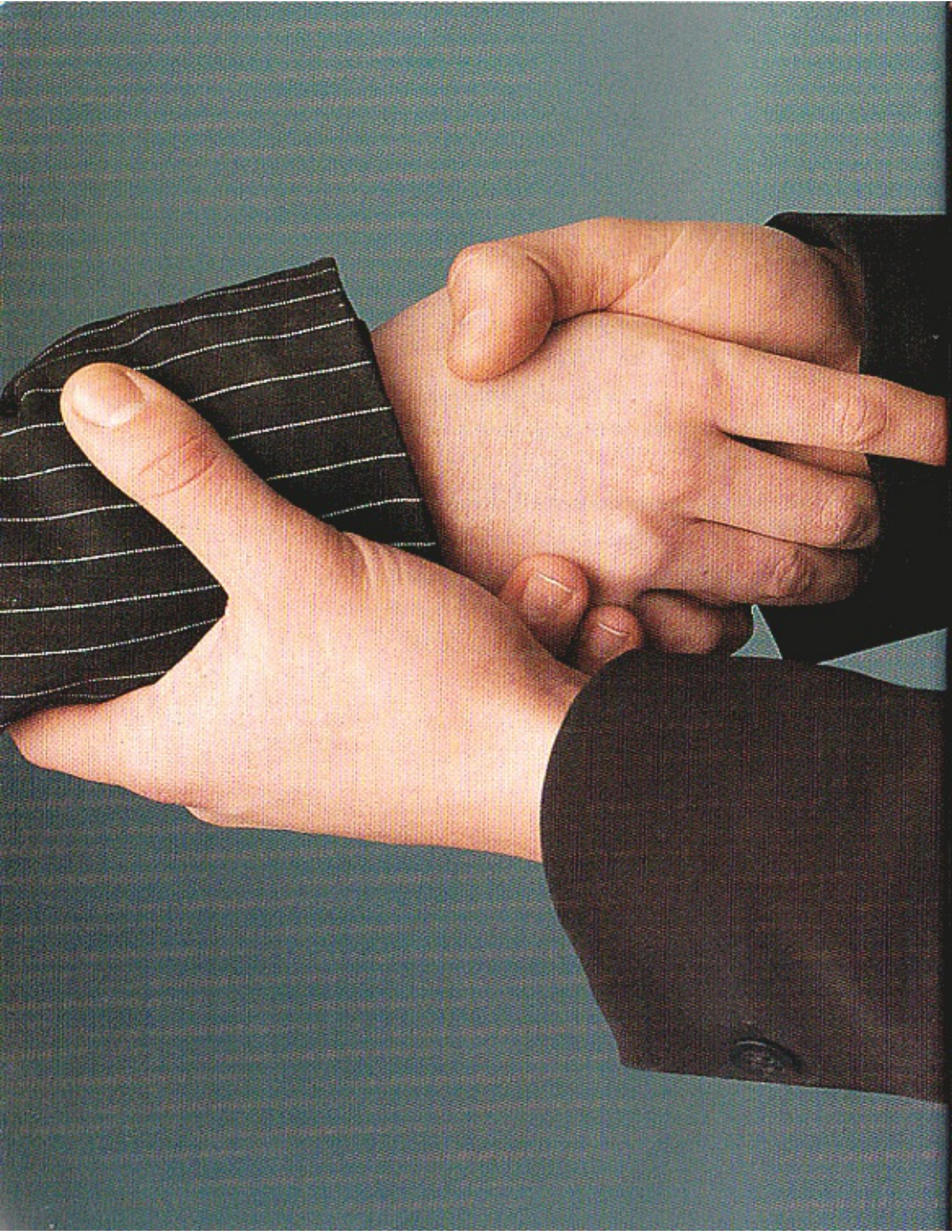
treba znati...

Jezik tijela

Carolyn Boyes

KiGen

Zagreb, srpanj 2009.



Uvod

Što znače geste kojima se služite? Kako ćete otkriti o čemu doista misli osoba s kojom razgovarate? Kako ćete postati bolji u komunikaciji? Komunikacija je proces u kojem dvoje ljudi utječu jedno na drugo putem davanja i primanja informacija. Jedan od kanala za prijenos informacije je govor ili verbalni jezik. Ali i bez riječi možete komunicirati, i to putem najstarijeg ljudskog jezika – jezika tijela, zvanog još i neverbalna komunikacija.

Što je jezik tijela?

Kad god se nađete licem u lice s drugim ljudskim bićem, vi mu govorite putem svojeg tijela. Tijelo ima brojne načine komuniciranja: brojne geste, poput mahanja, pokreta, poput mijenjanja načina na koji stojimo ili sjedimo, ili pak položaja i smjera glave i očiju, kao i izraza lica, pa čak i najmanjih gibanja mišića.

Svaki oblik vašeg ponašanja za koji druga osoba može smatrati da ima neko značenje, oblik je govora. Ma koje riječi da u razgovoru odaberete, neizbježno u isto vrijeme govorite i jezikom tijela.

Ljudi gledaju

Razumijevanje jezika tijela može znatno utjecati na svaki vid vašega života. Kad u časopisu vidite sliku nekih ljudi, pitate li se ponekad, gledajući ih: Što oni doista misle jedno o drugome? Kada gledamo slavne osobe na televiziji, promatramo uredske odnose ili se dužimo s prijateljima, svi mi vrijeme provodimo gledajući druge ljude i pokušavajući shvatiti što njihovo ponašanje doista znači.

Zašto ljudima vjerujemo ili ne vjerujemo

Postoje ljudi koji vam se svide od trenutka kada ih susretnete. Čak i prije nego što progovore, izgledaju prijateljski, vrijedni povjerenja. A što je sa suprotnim iskustvima?

Vjerojatno ste isto tako već osjetili da ne vjerujete nekome čim ste počeli razgovarati.

Činjenica da vam se netko jednostavno sviđa ili ne sviđa nije baš uvijek jasna. Možda ono što osoba govori zvuči u redu u oba slučaja, no možda vam vaš mozak kaže nešto o njoj. Imate onaj osjećaj u želucu. Ako vam se neki ljudi sviđaju, to je zato što odašilju sve "ispravne" signale. Ako se netko čini lošim, vjerojatno je to zato što se razlikuju njegove verbalne i neverbalne poruke. Možda su te osobe učinile neki sićušni nevoljni pokret koji daje različitu poruku od onoga što govore. Moguće je da nitko od vas ne shvaća svjesno što se zbilo, no registrirali ste nedosljednost između onoga što govore i što čine.

Što čini jezik tijela?

Jezik tijela je prozor u ono što se zbiva unutar vašeg uma. Svaki pokret otkriva vaše istinske osjećaje o drugoj osobi ili situaciji. Kao što te osjećaje odašiljete, zauzvrat primete i tumačite poruke o stavovima druge osobe prema vama putem govora njezina tijela.

Geste i pokreti pojavljuju se kada govorite, no mogu također biti korišteni i kao zamjena za riječi. Njihova poruka može poduprijeti verbalnu poruku ili je potkopati. Ono što namjerno nije rečeno verbalno, često je kazano neverbalno.

Namjerno ili slučajno?

Govor tijela većim dijelom je spontan i izvan naše svijesti. Međutim, neke geste su namjerne. Želite li postati karizmatični komunikator, trebate biti uspješni i u tjelesnoj komunikaciji kao što ste u verbalnoj. Veliki komunikatori uvelike su svjesni cijele svoje komunikacije i uče kontrolirati poruke koje odašilju putem svojih tijela.

Povijest jezika tijela

Naše znanje o neverbalnoj komunikaciji uvelike je poraslo u zadnjih nekoliko godina. Antropolozi, psiholozi, sociolozi i jezičari istražuju kako funkcionira jezik tijela. Iako proučavanje jezik tijela ne predstavlja egzaktnu znanost, postoji sve više slaganja oko vjerovatnog značenja pojedinih gesta i pokreta.

Rana povijest

Drevni Grci i Rimljani prvi su se bavili razmatranjem međusobne povezanosti govora i gesta. I Hipokrat i Aristotel tumačili su kako naše osobnosti stvaraju razlike između nas. Rimljani su shvatili da velikog govornika ne čine same riječi, pa su uspostavili su čitav niz gesta koje prate držanje govora.

Prije dvije tisuće godina, rimski filozof Ciceron (106.-43. p. n. e.) rekao je da tjelesni pokreti izražavaju "osjećaje i strasti" duše. On je tijelo, riječi, izraze i geste shvaćao kao cjelinu koja čini instrument komunikacije.

Britanska povijest

U Engleskoj je prvi akademski rad o gestama objavljen je u 17. stoljeću. U svojoj knjizi *Chirologia: The Natural History of the Hand*, objavljenoj 1644. godine, John Bulwer govori o značenju i upotrebi više od stotinu gesta ruke. Pet godina kasnije nastaje Bulwerova *Pathomyotomia*, koja govori o povezanosti gesta i osjećaja, inspirirana djelom Francisa Bacona *The Advancement of Learning* (1605.) Bacon je neverbalni

jezik smatrao najprirodnijim oblikom jezika, jer ne ovisi o zemlji iz koje je govornik niti o njegovu govornom jeziku. Smatrao je također da su slušanje i gledanje jednako važni u razumijevanju konverzacije.

18. i 19. stoljeće

Koncem 18. stoljeća u Francuskoj, Abbé L'Épée (1712.-1789.) počinje gluhe učiti znakovnome jeziku pokazujući im kako da se služe gestama, umjesto prisile da se na bilo koji način izraze riječju ili zvukom. Engleskoj 1806. izlazi *Chironomia* Gilberta Austina, djelo o gestama koje će zajedno s riječima utjecati na uspješnost javnih govora, što je unaprijedilo na proučavanje govorničke vještine u školama.

I među glumcima i učiteljima pantomime je tijekom 19. stoljeća raslo zanimanje za mogućnosti pokazivanja osjećaja pokretom ruke i mimikom lica.

Charles Darwin

Godine 1872. i prirodoslovac Charles Darwin objavljuje *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. On otkriva veze između ljudi i majmuna i ističe da obje vrste emocije izražavaju izrazima lica. Darwinova je postavka da majmuni i ljudi koriste zvučke kao i neverbalnu komunikaciju radi povezivanja: u nastojanju da prizovu i privuku suprotni spol.

Darwin je inspirirao istraživanje životinjskog ponašanja (etologija) i istraživanje o komunikaciji u više disciplina poput psihologije, zoologije i arheologije. Međutim, trebalo je proći još jedno stoljeće prije nego što će početi ključna istraživanja porijekla jezika.

20. stoljeće

The Language of Gestures Wilhelma Wundta, ključne figure u povijesti eksperimentalne psihologije, objavljen je 1921. Wundt zaključuje da su geste ogledalo emocija i unutarnjeg svijeta govornika.

Novija povijest

Međutim, tek su sredinom 20. stoljeća započela veća istraživanja. Antropolog Gregory Bateson '60. se godina fokusirao na ideju da riječi mogu prikazati apstraktne ideje i misli, ali da jezik tijela ima drugačiju funkciju: on pokazuje emocije koje su ključne za formiranje odnosa. Bateson je također istaknuo da bi mogli postojati konflikti između verbalnog i neverbalnog izražavanja. Govornik može biti kontradiktoran samom sebi dok govori.

Jedan od najutjecajnijih pisaca u posljednjim desetljećima bio je zoolog Desmond Morris. On je 1967. je objavio *The Naked Ape*, knjigu koja jezik tijela dovodi u vezu s animalnim u ljudskoj prirodi.

Nastavljaju se specifična istraživanja koja razmatraju značenje različitih gesta, poput onih koje su nedavno objavili psiholozi Peter Collett i Geoffreya Beattie.

Istraživanje govora tijela

Istraživanje govora tijela danas se razvilo u nekoliko područja:

- ▶ **Kinezija:** Istražuje tjelesne pokrete – pokrete ruku, klimanje glave, promjene u izrazu lica i pogledu – te kako se ti znakovi koriste uz verbalno izražavanje. Proučava način upotrebe jezika tijela u komuniciranju i pokazivanju mentalnih i emocionalnih stanja. Kineziju je prvi razvio američki antropolog Ray L. Birdwhistell s Instituta za psihijatrijska istraživanja u istočnoj Pennsylvaniji. On '50. godina objavljuje *Uvod u kineziju*, baziran na analizi međuljudske komunikacije i razgovora te upotrebi gesta radi naglašavanja i objašnjavanja verbalnog jezika. Vjerovao je da značenje jezika tijela ovisi o kontekstu u kojem se on odvija.

Paul Ekman, psihijatar s Kalifornijskog sveučilišta, snimio je razgovore s psihijatrijskim pacijentima koji su pokušavali dobiti otpust iz bolnice. Njegova istraživanja potvrdila su važnost praćenja neverbalnog ponašanja ili omaški u zapažanju prevare.

Američki je psihijatar Adalbert Scheflen '70. godina pokazao kako pojedinci po navici koriste određene nizove radnji, a također i oponašaju druge ljude s kojima se osjećaju ugodno!

- ▶ **Proksemija:** Istraživanje osobnog područja i prostora; udaljenosti između ljudi dok zajedno razgovaraju ili nešto rade. Na primjer, sjediti do nekoga prenosi drukčiju poruku nego sjediti nasuprot nekome.

Pojam osobnog prostora potječe od Roberta Sommera, američkog psihologa iz '60. godina, koji je shvatio da njegovi pacijenti radije zadržavaju određenu udaljenost između sebe i drugih.

Osoba koja je pokazala da kulturološka i biološka pravila određuju kako koristimo prostor i komuniciramo emocije bio je Edward T. Hall, američki antropolog i autor knjige *The Silent Language* (1959.). Definirao je različita područja u kojima ljudi djeluju u skladu sa socijalnim kontekstom i svojim statusom.

U '80. godinama, Vrugt i Kerkstra potvrdili su razlike između spolova utvrdivši da će pri prvom susretu žena novoj osobi stati bliže nego muškarac.

- ▶ **Haptika:** Istraživanje dodira. Istražuje kako tijekom razgovora dolazi do dodira te učinke davanja i primanja dodira.
- ▶ **Parajezik:** Odnosi se na neverbalne nadopune razgovora; kako se u govoru koristi glas. Ključna figura u ovom području je Edward Sapir, koji je '20. godina prošlog stoljeća pisao o govoru kao aspektu osobnosti.

Korist učenja jezika tijela

Razumijevanje drugih: Uslijed snažnog porasta broja istraživanja u zadnjih 40 godina, danas je jasno koliko je jezik tijela važan za međuljudske odnose. Očito je da nam i najmanji pokreti mogu otvoriti prozor u ljudski um.

Ljudska je priroda radoznala. Svi želimo znati zašto netko postupa baš tako ili zašto govori određene stvari. Sva se ljudska bića razlikuju, a razlike mogu frustrirati kao i izazivati radoznalost. Možete učiti hvatati neverbalne znakove od drugih ljudi kako biste predvidjeli što oni misle i što čine u određenoj situaciji.

Jezik tijela može dati do znanja kome vjerovati a koga se čuvati. Daje vam dobre razloge za nastavak razgovora s drugom osobom ili za prekid komunikacije.

Učiniti sebe boljim komunikatorom: Svatko od nas ima niz navika koje koristi u komunikaciji. Ali, mi nismo biološki prisiljeni na određena ponašanja nego neizbježno razvijamo bliske i ugodne načine postojanja. Putem razumijevanja govora tijela može se naučiti kako promijeniti te navike te svoju komunikaciju učiniti najuspješnijom s obzirom na kontekst i okolnosti.

Uvidom u način na koji drugi ljudi misle i komuniciraju može se također naučiti utjecati na to kako vas drugi vide te uspostavili snažne odnose s njima.

Za dobru komunikaciju ključna je fleksibilnost. Možete naučiti govoriti na jeziku bilo koje osobe s kojom dođete u kontakt, kako bi ona primila poruku koju želite da primi, umjesto one koju odašiljete slučajno.

Što može ova knjiga

Ova je knjiga osmišljena s namjerom da vam pomogne da postanete vješt očitavatelj i odašiljatelj poruka na jeziku tijela.

Prvi dio knjige vodi kroz osnove tjelesnog izražavanja, glavne pokrete i geste kojima se svi služimo, omogućuje nam da se upoznamo s nekim razlikama u kulturološkom izražavanju i ponašanju.

Vaša vičnost tome u svim situacijama može odigrati presudnu ulogu kod ugovaranja susreta, pojavljivanja na razgovoru za posao ili dobivanja posla. Kasnijim poglavlja govore o jeziku tijela primijenjenom na različite kontekste.

Kako prepoznati lašca? Kako vaš kolega pokazuje da je glavni? Privlačite li određenu osobu? U knjizi ćete pronaći odgovore na sva ta pitanja, kao i naznake kulturnih varijacija, kako biste osigurali uspješno komuniciranje u različitim sredinama.

Dok čitate ovu knjigu, uživajte učeći pritom čitati i druge ljude. A nadasve uživajte u otkrivanju tajni vlastitoga jezika tijela!



1 Osnove jezika tijela

Ako niste sigurni u to što netko zaista misli, umjesto u njegove riječi, pouzdajte se u njegovo tijelo koje će vam reći istinu. Ovo poglavlje govori o osnovama jezika tijela i razmatra različite vrste toga jezika, univerzalnog izraza emocija i jednostavnih gesta.

Osnove

Većina ljudi vrlo je svjesna riječi kojima se služi. Materinjski jezik uče od najbližih, a to je obično obitelj, te uporabu govora poboljšavaju učenjem gramatičkih pravila i upoznavanjem važnosti dobre komunikacije, još u školi.

Međutim, tek nekolicina ljudi, osim ako nisu prošli tečaj prezentacije ili komunikacije, nauči nešto o tome što tijela o njima govore. Međutim, moguće je u bilo kojoj životnoj fazi naučiti koristiti dio jezika koji govori bez riječi. Možete naučiti koristiti različite geste i namjerne tjelesne kretnje kako biste vješto govorili u različitim situacijama. Možete također naučiti čitati jezik tijela drugih ljudi, kako biste shvatili koje tajne misli i emocije leže iza njihovih riječi.

Priroda nasuprot odgoju

Priroda: Čini se da su neke geste urodene. Ne možemo ih naučiti nego su se u nama razvile kao dio našeg nesvjesnog ani-

ZAPAMTITE

Kako komuniciramo

Smatra se da oko 93 posto našeg jezika čine geste, držanje tijela, izraz lica i način korištenja glasa. Profesor psihologije Albert Mehrabian '70. je godina 20. stoljeća stvorio model komunikacije koji se uglavnom koristi do danas. On je utvrdio da:

- ▶ približno 7-10 posto značenja koje priopćavamo dolazi preko samih naših riječi
- ▶ 38 posto komunikacije čini ton, visina i brzina glasa
- ▶ 55 posto poruke proizlazi iz tijela: gesta i izraza lica

Mehrabianov model ne može se precizno primijeniti ni na koju komunikacijsku situaciju. Očito je da će u telefonskom razgovoru vaš glas postati učinkovitije sredstvo komunikaciju nego položaj ruku. No čak i kada razgovarate na telefon, na primjer, način na koji sjedite ili stojite utjecat će na vaše disanje i glas, što znači da je uloga tijela kao komunikatora i dalje važna.

Mehrabianov model je koristan vodič i podsjetnik da riječi same po sebi mogu biti, a i jesu, često krivo shvaćene.

malnog ponašanja. Primarne emocije poput straha i sreće prilično su univerzalne, ma gdje bili. Isto tako, rumenilo stida znak je posramljenosti u svim kulturama. I slijeganje ramenima i smješkanje također su univerzalne geste.

Odgoj: Neke geste naučene su kao dio naših socijalnih i kulturnih uvjetovanosti. Možda smo ih naučili zbog očekivanja o tome kako bi se žena ili muškarac trebali ponašati unutar određene kulture. One su nam obično samorazumljive. Stoga je lako uočiti kada se druga osoba ponaša suprotno normi i očekivanjima određenog društva. No ono što se od vas očekuje, glede npr. načina na koji jedete ili sjedite, varirat će u različitim kulturama.

Neke geste koriste se automatski. Na automatsku gestu druge osobe reagirat ćete nesvjesno i vjerojatno nećete analizirati njezino značenje.



ZAPAMTITE

Osobni potpisi

U nekim svojim gestama osoba je jedinstvena i njima se redovito koristi. Takve se geste nazivaju potpisom. Imitatori u televizijskim emisijama brzo ih "skinu", tako da gledatelji odmah znaju koga se oponaša.

- ▷ **Princ Charles** često se zabavlja svojim manžetama prije pojavljivanja pred monoštvom, odajući time nervozu. Također, trlja uške kada je smeten.
- ▷ **Princ William** zateže kravatu prije izlaska pred javnost. Označava tako prag između svog privatnog i javnog prostora.
- ▷ **Adolf Hitler** često je zauzimao pozu "smokvin list", stojeći tako da drži ruke preko međunožja.
- ▷ **Princeza Diana** gledala je ljude kroz trepavice oborena pogleda.
- ▷ **Roger Moore** poznat je po podizanju jedne obrve.
- ▷ **Groucho Marx** stavljao je boju na obrve koje je podizao i spuštao da bi nas nasmijao.

Gesta-potpis Groucha Marxa bila je dizanje i spuštanje obrva

ZAPAMTITE

Sklop gesta

Geste se mogu pojavljivati pojedinačno ili u sklopovima. Ako osoba prekriže ruke, to može značiti da se brani, da se dosađuje ili da joj je jednostavno hladno. Ne možete točno protumačiti pojedinačna gesta. Međutim, ako osoba ujedno i prekida kontakt očima ili bubnja prstima, možete pretpostaviti da se osjeća negativno.

Prvi dojmovi

Zapravo, prvi utisci o osobi formiraju se za svega otprilike deset sekundi. Naša intuicija u slučaju poznanika primarno utječe na to kako doživljavamo način njihova izražavanja putem svojih tijela. Ne moramo nužno znati zašto reagiramo na njih tako da nam se sviđaju, ne sviđaju ili imamo povjerenja. Tako je zato što smo toliko kulturološki i instinktivno uvjetovani za tumačenje komunikacije koju nam oni šalju.



Potražite sklop gesta kako biste otkrili emociju. Prekrižene ruke mogu imati nekoliko značenja...

No, kada se tome doda izbjegavanje kontakta očima, vjerojatno je da osoba osjeća nešto negativno



Vrste jezika tijela

Paul Ekman, istraživač sa Sveučilišta u Kaliforniji, '70. je godina zajedno sa svojim kolegom Wallaceom Friesenom utjecao je na pokazivanje koliko ljudskih osjećaja može biti utvrđeno pažljivim ispitivanjem različitih izraza lica. Oni su također podijelili govor tijela u sljedeća područja:

- ▶ Geste koje činimo istodobno dok govorimo zovu se ilustratori. Nisu samostalne i ne zamjenjuju riječi, no koriste kao dodatni opis ili poanta onoga što govorimo.
- ▶ Afektivni izrazi su nesvjesne geste. One uključuju promjene izraza lica, pokrete ruku i nogu, kako stojimo i koliko prostora koristimo. Sve su to ključevi kojima je moguće otkriti kako se osjećamo unutra i je li osjećaj pozitivan ili negativan.
- ▶ I tzv. adaptori također su povezani s time kako se osjećamo i obično su nesvjesne geste. Ako se osjećamo negativno, možemo se pokušati nositi s tom emocijom promjenom ili prilagodbom jezika tijela. Međutim, te su geste fokusirane prema tijelu. Na primjer, ako smo pod pritiskom, možemo stiskati šaku, žvakati kosu ili dodirivati lice.
- ▶ Regulatori daju znak da se razgovor nastavlja, bilo da ljudi u tom trenutku govore ili ne. Geste-regulatori razlikuje se među kulturama. Pokreti i geste kao klimanje glavom ili jednostavno gledanje u drugu osobu znak su sudjelovanja.
- ▶ Različite kulture i društva koriste različite namjerne geste kao zamjenu za riječi, tzv. ambleme. Njih mogu određivati i drugi faktori, npr. je li riječ o muškarcu ili ženi. Primjeri znakova su znak za OK, palac prema gore i nepristojne geste.

Univerzalni izrazi

Postoji nekoliko izraza lica koji se koriste neovisno o kulturnim barijerama. Osmijeh je univerzalan, kao i izrazi emocija poput ljutnje, sreće, iznenađenja, gađenja, straha i tuge.



Ljutita osoba stišće usne i oči

Ljutnja

Ljutiti ljudi skupljaju i spuštaju obrve da bi se namrštili. Iznad korijena nosa stvaraju im se bore. Oči su sužene i zure. Mogu bljeskati ljutnjom. Usne su čvrsto stisnute, a čeljusti napete i u položaju za ugriz. Kod nekih ljudi nosnice mogu sjajiti. Bebe mogu pokazivati ljutnju od trećeg mjeseca starosti.

Takav izraz lica pratit će i drugi pokreti tijela, poput stisnutih pesnica, trzanja glave i agresivnog držanje tijela, uz ruke na bokovima.



Kad smo sretni, donji dio lica se opušta, zubi su vidljivi a oči se smiju

Sreća

Kada su ljudi sretni, osmjehuju se, smiju pa čak i plaču. Bebe pokazuju znakove sreće otprilike od 5. mjeseca starosti.

Sreća utječe na donji dio lica i područje oko očiju. Usta se pokreću ustranu i naviše, a često su pritom vidljivi i zubi. Uz iskrenu sreću oko očiju se formiraju sitne bore istodobno kad i nenamjerni oblici osmijeha na usnama.

Iskreno sretan osmijeh simetričan je i napuhuje obraze.

Iznenadenje

Kod iznenadenja, oči nam se rašire i otvaraju, kako bi se izložile bjeloočnice, obrve su podignute a čelo se bora; usne su mekane i opuštene, a donja usna "pada", kao i vilica



Kad smo iznenadeni, oči se širom otvaraju a vilica pada

Strah

Strah je reakcija na borbu tijela ili odgovor na bijeg.

Bebe pokazuju znakove straha već od petog mjeseca starosti.

Strah može dovesti do suza i opće drhtavice čitava tijela. Svi mišići tijela postaju napeti a koža može poblijedjeti. Kad nas počinje biti strah, dlanovi će nam se vjerojatno početi znojiti.

Strah se na licu vidi preko ubrzanog treptanja, kao i očiju koje zure poput reflektora, dok su očni kapci podignuti uvis kako bi se vidjele bjeloočnice i istaknule oči. Zjenice su raširene. Usta su zategnuta i povučena unatrag. Usnice drhte, što može biti popraćeno i cvokotanjem zuba. Ponekad se i grlo čisti kašljanjem, a i disanje može ubrzati zbog stvaranja adrenalina u tijelu.



Strah se vidi kao povećana napetost mišića lica i tijela te u pogledu (zurenje)

Tuga

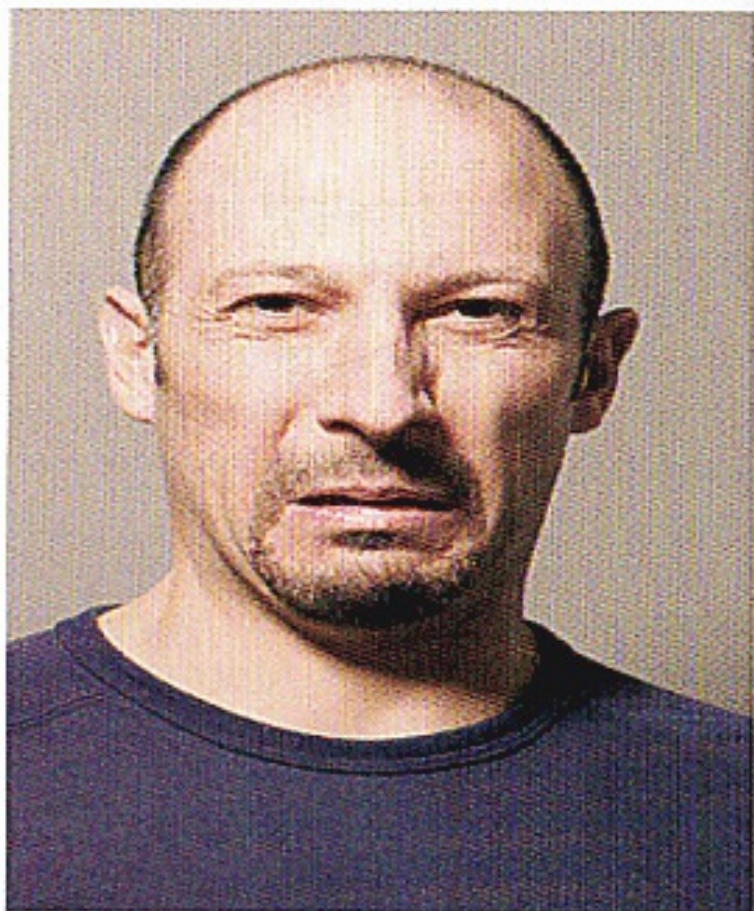
Tuga je često popraćena plačem ili suzama u očima. Lice se ovjesi a mišići lica postaju mlatavi. Usta vise a usne mogu drhtati. Unutarnji krajevi obrva se lagano podižu, stvarajući bore preko korijena nosa.

Gađenje

Kada promatrate usta osobe koja osjeća gađenje, uočit ćete da joj je gornja usna nabrana i zategnuta unazad, a donja spuštana. Jezik dolazi naprijed i pupči se. Nos se podiže i nabire preko nosnog mosta. Podignute su i nosnice, a podižu se i obrazi. Oči se sužuju i dijelom zatvaraju. Unutarnju uglovi obrva spuštaju se u mrštenju. Donji očni kapak se podiže, stvarajući bore oko očiju.



Tuga se pokazuje labavljenjem mišića lica. Očni kapci se vješaju a obrve mršte, izazivajući bore preko korijena nosa



Kada osjećamo gađenje, sužujemo oči, kao da ne želimo vidjeti ono što nam se gadi

Neverbalno "curenje"

Ako promjenom jezika tijela pokušavate prikriti što mislite, kroz vaše lice i tijelo mogu i dalje "procuriti" vaše stvarne emocije preko sićušnih trenutnih promjena ili tzv. mikropokreta. Te promjene pojavljuju se prije nego što postanete svjesni svojih emocija, dakle prije nego što ih možete pokušati prikriti!

Čitanje emocija

Izrazi lica nisu jednostavni vodič do naših emocija. Kada su u jednom eksperimentu nizu muškaraca i žena pokazali slike osoba u različitim emocionalnim stanjima, manje od polovine ispitanika točno je pogodilo što je druga osoba osjećala. Žene su bolje od muškaraca u čitanju emocija. U nekim istraživanjima, postotak emocija koje su muškarci odgonetnuli nije bio veći nego u pri nasumičnom odabiru.

Većina ljudi očekuje da će čitati emocije s lica, no to je područje gdje one mogu biti kontrolirane. Emocije jesu povezane s izrazima lica, ali isto tako možemo namjerno prikrivati što osjećamo, promjenom izraza lica. Naše lice često može lagati uspješnije nego ostatak tijela.

Ako pokušavate pogoditi što netko drugi osjeća, gledajte cijelo tijelo. Donji dio tijela posebno je dobar signalizator emocija jer ga često zaboravljamo maskirati. Mnogo više vremena treba našim udovima da reagiraju na promjenu raspoloženja nego što je to potrebno našim licima, no budući da većina ljudi ne pokušava kontrolirati svoje noge i stopala, one postaju dobro mjesto za početak traženja znakova.

Ponekad tjelesne promjene nikako ne možemo kontrolirati ako nismo u stanju promijeniti svoje emocionalno stanje iznutra. Tijelo može reagirati na strah ili ljutnju ili nepriliku promjenom temperature ili boje. Duboki osjećaji pokazuju se u vidu crvenila, znojenja ili treptanja, pa čak i u površnosti ili dubini disanja.

Kada budete pripravi na zapažanje cijelog niza namjernih i nenamjernih signala koje ljudi šalju, postat ćete vrlo vješti u zamjećivanju promjena jezika tijela.

Otvoreni i zatvoreni govor tijela

Dva temeljna sklopa gesta i pokreta koja ćete zapaziti mogu se nazvati otvorenim i zatvorenim govorom tijela, drugim riječima – to je opuštenost i otvorenost prema sugovorniku, ili zatvorenost i obrambeni stav. Kada mijenjate svoj jezik tijela, pokazujete da je došlo do neke promjene u vašem odnosu s drugom osobom: reagirate na nešto u situaciji na pozitivan ili negativan način.

Zatvoreni govor tijela

Ako ste ugroženi, svoje tijelo činite manjim i stavljate pred sebe prepreke kao zaštitu. Određeni sklop pokreta zatvara tijelo zbijanjem udova i ograničenim pokretima. Ti znakovi signaliziraju kako nismo prijateljni za drugu osobu, ili pak da se uz nju osjećamo nelagodno. Zatvoreni govor tijela također se koristi kada želite sakriti svoje prave misli, primjerice dok lažete. Karakteristike zatvorenog govora koje možete zapaziti su napeta ramena i ruke, prekrížene ruke i noge, napete ruke i noge na stolu ili stolici, ili prekrížene iza tijela, dok oči gledaju mimo sugovornika u pod.

Otvoreni govor tijela

Kad otvorite tijelo prema drugim ljudima, pokazujete da se, u vezi s njima ili situacijom u kojoj se nalazite, osjećate pozitivno.

Glavni pokazatelj otvorenog govora tijela je nedostatak prepreka. Tijelo otvarate da bude izloženo i osjetljivo na druge ljude. Geste vaših nogu i ruku stoga će izgledati ili slobodno i živahno ili sporo i veli-

ZAPAMTITE

Upoznajte sebe

- ▶ Jezik tijela učinkovito nam pomaže u razumijevanju sebe samih.
- ▶ Promatrajte svoje reakcije tijekom razgovora.
- ▶ Zašto odabirete zatvoreno držanje? S kime ste opušteni? Što vas to kod druge osobe navodi da odvrćate pogled?
- ▶ Ako promijenite gestikulaciju, što se događa s vašim stavom prema drugoj osobi? Ako se otvorite, osjećate li se prijateljskije prema drugoj osobi? Ako se zatvorite, osjećate li se manje prijateljski raspoloženima?



Zatvoreni govor tijela



Otvoreni govor tijela

kodušno. Noge vam mogu biti ispružene dok sjedite ili paralelno ravne dok stojite. Stopala će biti okrenuta prema van. Dlanovi ruku također će biti izloženi.

Poruka takvih položaja tijela jest "opušten sam i mogu se izložiti napadu jer sam snažan", ili jednostavno "opušten sam i ugodno mi je".

POZOR

Načini na koji introvertirani i ekstrovertirani ljudi reagiraju na razgovore vrlo se razlikuju. Introverti nalaze da previše interakcije crpi njihovu energiju, dok ekstroverti žele stimulaciju. Kada razgovaraju jedni s drugima, ekstroverti bi vrlo lako mogli previše stimulirati introverte, koji tada reagiraju zatvorenim govorom tijela. Obratite pozornost na te znakove kod introvertiranih ljudi – to je signal da trebaju dobiti nešto prostora.

Univerzalne i kulturno specifične geste

Dok se neke iste geste mogu naći diljem svijeta, druge su specifične za određena društva, kulture i zemlje. Značenje neke geste koja se koristi kao zamjena za riječ ili frazu u nekoj zemlji može biti neutralno ili pozitivno, a u nekoj drugoj negativno ili nepristojno.

Geste rukom

Mnoge geste rukom specifične su za pojedine kulture. Navodimo nekoliko gesta koje možete susresti diljem svijeta.

- ▶ **Pozivanje:** U Britaniji se poziva prstom i dlanom prema gore, dok se u Aziji geste pozivanja izvode s dlanom prema dolje.
- ▶ **Pokazivanje:** U zapadnjačkim će se kulturama ljudi najvjerojatnije služiti prstom da nešto



U većini zapadnjačkih kultura, krug palca i kažiprsta znači OK, a u Latinskoj Americi i Njemačkoj to je uvredljivo, dok je na Bliskom istoku jako nepristojno



U zapadnom svijetu znak V napravljen s dlanom otvorenim prema drugim osobama znači pobjedu. Kada je dlan pritom okrenut prema unutra, to je uvreda. U Japanu se oba načina koriste kao pozitivna gesta

pokažu, a često se koriste i stopala. Međutim, budite s time oprezni u arapskim zemljama i nekim dijelovima Azije, gdje se pokazivanje cipelom smatra vrlo nepristojnim.

- ▶ **Podizanje palca:** U Europi i SAD-u podizanje palca dok stojite uz rub ceste znači da želite prijevoz. U Nigeriji je to uvreda.
- ▶ **Držanje "fige":** U Europi i SAD-u to znači zaželjeti dobru sreću.
- ▶ **Mahanje prstom s jedne na drugu stranu:** U Europi i SAD-u to je znak da nekoga grdite.



Kad se lupkate po nosu, u zapadnom svijetu dajete jasan je znak da ste sumnjičavi



Kruženje prstom po sljepoočnici ili lupkanje po čelu znači "ta osoba je luda"



Mahanje šakom poruka je "ljutim se" i prijetnja



Palac prema gore u Sjevernoj Americi i u Europi znači "dobro je"



Trljanje ruku znači "hladno mi je" ili "uzbuđen sam zbog nečega"



Sklapanje ruku i polaganje glave na njih znači "spava mi se"

Univerzalne geste

Konačno, kako svijet postaje sve manji, očekivali bismo da će sve zemlje usvojiti ista značenja istih gesta. Ali značenja nekih gesta i dalje su različita.

- ▶ Okretanje leđa prema nekome – to je u većini kultura nepristojno.
- ▶ Odmahivanje i klimanje glavom – odmahnuti glavom ne znači uvijek *ne*. U Grčkoj, Bugarskoj, Turskoj i Iranu to može značiti *da*, a klimanje glavom može značiti *ne*.



Dodirivanje ili trljanje trbuha kružnim pokretima znači "gladan sam"



Slijeganje ramenima nalazimo u svim kulturama, no značenje mu nije uvijek isto



Namigivanjem vam osoba pokazuje naklonost ili suučesništvo



U zapadnom svijetu, plaženje jezika drugoj osobi namjerna je uvreda

Pretvaranje

Prije nego što ćemo poći dalje, jedno veliko upozorenje: lažirati govor tijela nije lako.

Samo donekle možete kontrolirati svoj govor tijela. U ljudskom tijelu postoji toliko mišića da je nemoguće misliti na sve njih. Već samo lice ima 90 mišića. Uvijek će biti nekog 'curenja' istinskih osjećaja, čak i ako ste vrlo dobri u kontroli tijela.

Dakle, ako pokušate lažirati svoj govor tijela na posve mehanički način, odašiljat ćete izmiješane poruke i možda se prikazati nepouzdanima ili zbunjenima. Neprekriženim rukama i nogama nikoga nećete uvjeriti da ste otvoreni, ako ga istodobno ne možete gledati u oči.

Svi smo na televiziji imali prilike vidjeti predstavljače i političare koji nam izgledaju prevrtljivo i čini se kao da im je neugodno. Razlog je tome taj što su ih naučili da se predstave na dojmljiv način ali su još zadržali nesigurnost koja se vidi iz njihovih pokreta.

Najbolji način za promjenu govora tijela jest promjena osjećaja iznutra. Promjenom svojeg emocionalnog stanja automatski mijenjamo svoje ponašanje. Glumci to znaju. Uvjerljivi su jer rade iznutra prema van. Osjećaju emociju koju glume tako što u potpunosti ulaze u drugi svijet.

I vi to možete činiti. Lažiranje govora tijela je moguće. Možete izgledati moćnije ili naučiti privući partnera. No nastojte ostati predani putu kojim ste krenuli.

Konačno upozorenje

Važno je da budete vrlo svjesni činjenice da je govor tijela povezan s različitim kulturama. Ali imajte na umu da čak i unutar zemlje ili grada mogu postojati kulturološke razlike između skupina i pojedinaca. Svatko je različit i ima različite navike. Najbolji način za razumijevanje govora tijela jest učenje što većina ljudi podrazumijeva s pojedinom gestom ili nizom gesta, uz istodobno upoznavanje navika osoba u različitim kontekstima, tako da možete uočiti promjene u gestama kao upozorenje na promjenu raspoloženja.

VIŠE...

- ▷ izrazi lica
pogledajte poglavlje 2
Oči, lice i glava
- ▷ zatvoren govor tijela
pogledajte poglavlje 9
Negativnost
- ▷ otvoreni govor tijela
pogledajte poglavlje 7
Dobro slaganje



2 Oči, lice i glava

Ako želite vidjeti je li netko sretan ili tužan, prvo pogledajte njegovo lice. Budući da su izrazi lica djelomice pod našom kontrolom, lice je središte naše neverbalne komunikacije. Možete se služiti mrgođenjem ili osmijehom kako biste naglasili i istaknuli svoje riječi. Tu također dolazi i do brojnih nesvjesnih mikropokreta koji odaju vaše misli i emocije. Žarišna točka lica i tijela su oči – najvažnije sredstvo jezika tijela koje imate.

Oči

Prema Leonardu da Vinciju, oči su zrcalo duše. Velika moć koju imaju kao sredstva komunikacije zabilježena je u brojnim izrazima koji se tiču očiju tj. pogleda: "prodire pogledom", "zaista mi je otvorila oči", "imati nemiran pogled", "značajno pogledati" nekog...

ZAPAMTITE

Činjenice o oku

U normalnom kontaktu, pogled zadržavamo između dvije i šest sekundi odjedanput.

- ▶ Ljutnja uzrokuje da se očiju sužavaju.
- ▶ U strahu oči izgledaju mirno, kao da su zamrznute.
- ▶ Uzbudenje uzrokuje da oči brzo istražuju.

Kad gledamo nečije lice, prvo mjesto na koje naše oči krenu jest područje očiju te osobe...

i njezinih usta.

Gledanje

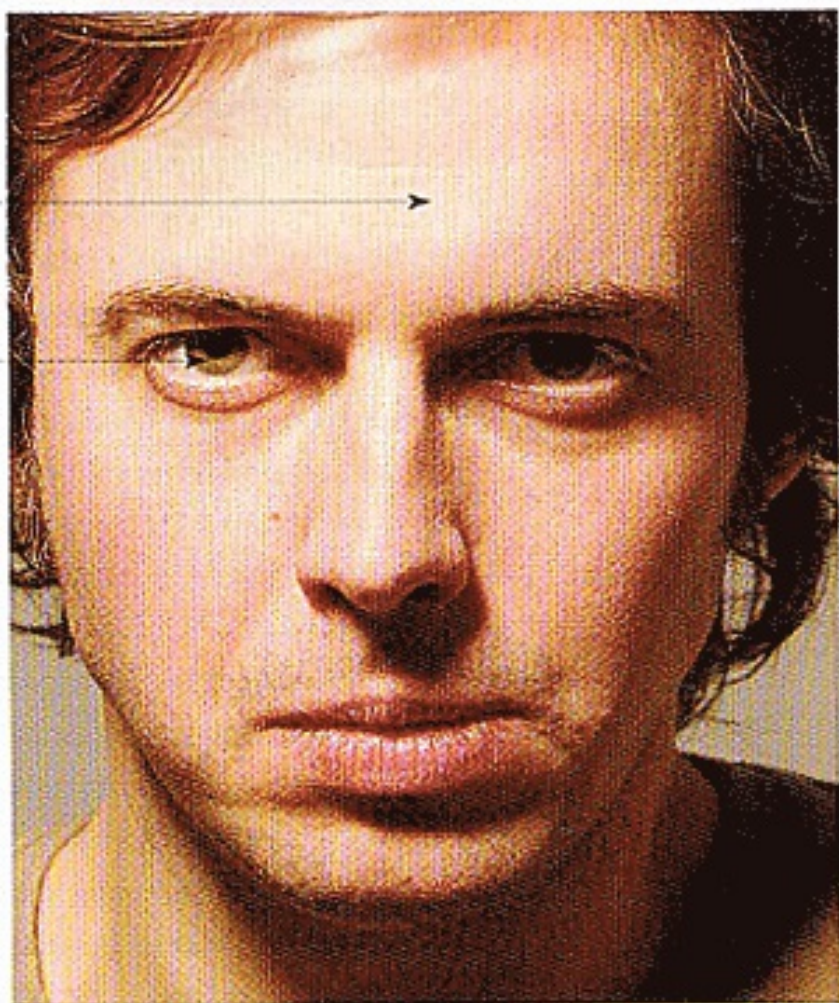
Očarani smo očima drugih ljudi. Kad prvi put nekoga vidimo ili gledamo njegovu sliku, naš pogled prvo ide na oči.

Sljedeće što promatramo je lice. U društvenim situacijama više puta se vraćamo pogledom na područje trokuta očiju i usta.



Izravan pogled prema očima i čelu može biti signal agresije...

ili može pokazati seksualnu privlačnost između dvoje ljudi.



U vrlo intimnim situacijama, pogledom obuhvaćamo područje od očiju do grudi. Pogled se također može spustiti do međunožja i vratiti se ponovno na lice.

Velik dio nesvjesnog signaliziranja potječe iz kontakta očima. Vrijeme koje provedete "oči u oči" s drugom osobom ukazuje na to koliko poznajete tu osobu i koliko ste dobri s njom. To je signal pažnje, zanimanja i međusobnog djelovanja, kao i pokazatelj stavova i emocija.

Kontakt očima može biti kratak ili dug, izravan ili neizravan, ili pak isprekidan. Različite kulture imaju različita pravila o tome koliko dugo se može gledati nekom u oči. Ta pravila uzimaju u obzir i starosnu dob, spol, status i stupanj bliskosti s drugom osobom.



Promatranje područja od očiju do grudi zbiva se u intimnim i seksualnim situacijama

ZAPAMTITE

Zjenice



Povećane ili raširene zjenice znače da gledamo nešto ili nekoga tko nam se sviđa



Zrnaste, uske ili stisnute zjenice znak su da gledamo na nešto što nam se ne sviđa

Naginjemo prijateljstvu s ljudima širokih zjenica, ali veličinu svojih zjenica ne možemo svjesno kontrolirati

Navodimo neke osnovne značajke kontakata očima u zapadnjačkim kulturama.

Izravni kontakt očima

Izravni kontakt očima signal je iskrenosti, povjerenja te otvorene i istinite komunikacije. Ljudi koji koriste izravni kontakt očima smatraju se pouzdanima: oni nam "gledaju u oči".

Zurenje ili prekomjerni izravni kontakt očiju smatra se međutim agresivnim, prijetećim, uznemirujućim i nepristojnim. To vrijedi u svim kulturama. Samo je djeci dopušteno otvoreno zuriti a da se to ne protumači loše. To također može značiti agresiju ili izravni izazov: otuda izraz 'oči u oči'. Razlika u značenju očita je u zjenicama: ako je posrijedi privlačnost, druga osoba imat će široke zjenice; ako je riječ o agresiji ili uznemiravanju, zjenice će biti uske i stisnute.

Želite li nekoga izgrditi ili mu pokazati svoju kontrolu i moć, gledajte tu osobu izravnu u oči.

Učestali kontakt očima

Žene se češće služe kontaktom očiju nego muškarci. To signalizira njihovo zanimanje i uključenost. Muškarci koriste kontakt očima kako bi signalizirali moć, dominaciju i autoritet.

Vjerojatnije je da ćete gledati u druge osobe ako ste ekstrovertirani, ako vam se sviđaju, ako vas privlače ili zanimaju. Također, vjerojatnije je da ćete gledati druge osobe ako ste zainteresirani za temu razgovora ili ako pokušavate dobiti odgovor.

ZAPAMTITE

Kao pravilo, kako biste postigli da konverzacija prođe u prijateljskom tonu, održavajte izravni kontakt očima tijekom otprilike dvije trećine konverzacije.

Povremeni kontakt očima

Izbjegavanje čestih kontakata očima signal je nesigurnosti, tuge, sramežljivosti, neugode, nepoštenja ili nezainteresiranosti. Ako netko izbjegava gledati u oči ili su mu oči nemirne, to znači da mu nije ugodno s drugom osobom ili da je tema razgovora teška.

Manje je vjerojatno da ćete gledati druge osobe ako ste nižeg statusa, introvertirani, depresivni ili ako vam se ne sviđaju.

Dok govorite, manje kontaktirate očima nego dok slušate. Izuzetak su javne prezentacije, kada predavač namjerno radi česte kontakte očima s publikom.

Prekidanje kontakta očima

- ▶ **Spuštanje pogleda:** Odvratanje pogleda i spuštanje očiju pokazuje da ste sramežljivi, tužni ili pokorni.
- ▶ **Gledanje postrance:** Pogled iskosa pokazuje zanimanje za flert ako je popraćen osmijehom i podignutom obrvom, ali i kritičnost ako ga prati mrgođenje ili spuštene usta.
- ▶ **Zatvorene oči:** Neki ljudi sklapaju oči treptanjem djelić vremena dulje nego što je uobičajeno. To je znak da su izgubili zanimanje ili da se osjećaju negativno.
- ▶ **Prekinuti pogled:** Kada prekidate pogled, dosljedno ćete ga odvrćati na lijevo ili desno. Odvrćanje pogleda na lijevo označava veliku umjetničku imaginaciju, a na desno više znanstveno orijentiranu osobnost i slabiju vizualnu imaginaciju.

POZOR

Možete posumnjati u poštenje druge osobe ako ona izbjegava vaš pogled tijekom, otprilike, jedne trećine razgovora.

ZAPAMTITE

Kulturološke razlike

Izravno zurenje smatra se nepristojnim u većini kultura; u drugima nosi seksualno značenje. Ako putujete ili ste poslovno u drugoj zemlji, imajte na umu da razlog zašto netko izbjegava vaš pogled može biti taj što smatra da je nepristojno gledati vas izravno.

Navodimo neke kulturološke razlike:

- ▶ Mnogi stanovnici Azije, posebice Japanci, smatraju da previše kontakata očima zastrašuje.
- ▶ Isto važi i za Portorikance i američke Indijance. Previše kontakata očima moglo bi se smatrati seksualnim pozivom.
- ▶ Podizanje obrve na Filipinima je pozdravljanje.
- ▶ Na Tajlandu je kontakt očima vrlo važan u društvenoj interakciji.
- ▶ Muslimanke u mnogim kulturama izbjegavat će izravni kontakt očima s muškarcima.

Ostale funkcije očiju

Oči nisu ograničene samo na gledanje i uspostavljanje kontakata. Spuštanje i podizanje trepavica i obrva, širenje i sužavanje očiju i ostali pokreti mogu biti učinkovito korišteni za prenošenje različitih poruka.

Obrve

Sa spuštenim obrvama izgledate spremniji za konfrontaciju. Također to može biti i znak ljutnje.

Obrve možete podići kako biste pokazali da niste prijetnja, da ne vjerujete u nešto ili da ste se zainteresirali za razgovor. Podignute obrve uz slijeganje ramenima i normalno velike oči signaliziraju pokornost. S podignutom jednom obrvom izgledate podrugljivo, znalački ili radoznalo – sjetite se Rogera Moorea. Groucho Marx se služio pretjeranim podizanjem i spuštanjem lažnih obrva kako bi naglasio svoje viceve i istaknuo poantu.

Širom otvorene oči s obrvama u normalnom položaju znak su ljutnje. Raširene oči s podignutim obrvama signaliziraju strah.

Pokreti očiju

Postoji velika raznolikost očnih pokreta. Namjerno gledanje je namjerno način signaliziranja nečega drugoj osobi – u ovom slučaju prijateljski ili bezbrižno. Oči se mogu koristiti i na suptilniji način, kako bi se dobio odgovor, kad osobe žele pokazati da su pokorne ili dominantne.

Podložni ljudi oči brzo pokreću lijevo-desno, kao da traže put za bijeg.



Uz podizanje jedne obrve izgledate radoznalo, znalački ili šaljivo



Oči se mogu širom otvoriti radi ranjivog izgleda, poput dječjeg pogleda

Širenje očiju tako da se otvaraju a trepavice povuku pridaje nam izgled djeteta, budući da su dječje oči velike u odnosu na malo lice. S tim efektom osoba izgledala nevino, susretljivo i ranjivo, čime može razoružati ili izazvati zaštitničko raspoloženje. Princeza Dijana koristila je redovito tu gestu očima. Brzo širenje oka koristi se i kao dominantna gesta. Gospoda Margaret Tacher koristila je konzistentno brzo "sijevanje očima" radi isticanja poante.

Ljudi koji sužavaju oči također se smatraju dominantnima. Peter Collett, oksfordski psiholog i stručnjak za jezik tijela, naziva to učinkom 'vizirskog oka'. Riječ "vizir" odabrana je jer se čini kao da osoba gleda kroz mali razrez na kacigi. Gledanje preko vrha naočala slično je sužavanju očiju i može se koristiti kao izraz dominacije.



Gledanje preko ruba sunčanih naočala daje dominantni izgled

Obrasci kretanja oka

Značenje pokreta očiju podignuto je na višu razinu u okviru neurolingvističkog programiranja (NLP), koje su osmislili Richard Bandler i John Grinder. NLP izvlači zaključke o vezi očnih pokreta s memorijom osoba i načinom na koji one obrađuju misli i osjećaje. Kada netko pokreće oči u određenom smjeru, pristupa određenom sustavu razmišljanja. Čini se da ti obrasci vrijede za većinu ljudi (dešnjaka).

Vizualno

Osobe koje pristupaju vizualnom, slikama u svome mozgu, pokretat će oči gore nalijevo ili nadesno. Podizanjem pogleda nadesno, stvaraju zamišljenu sliku, na primjer: *kako bi moja kuća izgledala da je obojim u plavo?* Ako dižu pogled nalijevo, prisjećaju se zapamćenih slika, primjerice: *kako izgleda moja spavaća soba?* Zapazite ćete da govornici često to čine dok se pokušavaju prisjetiti slike bilježaka koje su ranije memorirali.

To može biti dobra smjernica za uočavanje laži. Ako od neke osobe zatražite da se prisjeti nečega što je vidjela a ona pogleda u desnu stranu, vrijedi se upitati ne izmišlja li.

Zvukovi

Kod prisjećanja ili zamišljanja zvuka, oči se kreću u stranu – na lijevo ili desno. Ako ih osoba pomakne na desnu stranu, ona zamišlja zvuk, drugim riječima, nešto buduće, primjerice: *Što će moj šef reći kad ga zapitam za povećanje plaće?* Ako pogleda u lijevu stranu, prisjeća se zvuka: *Sjećam se da je prije mjesec dana rekao da će mi povećati plaću.*

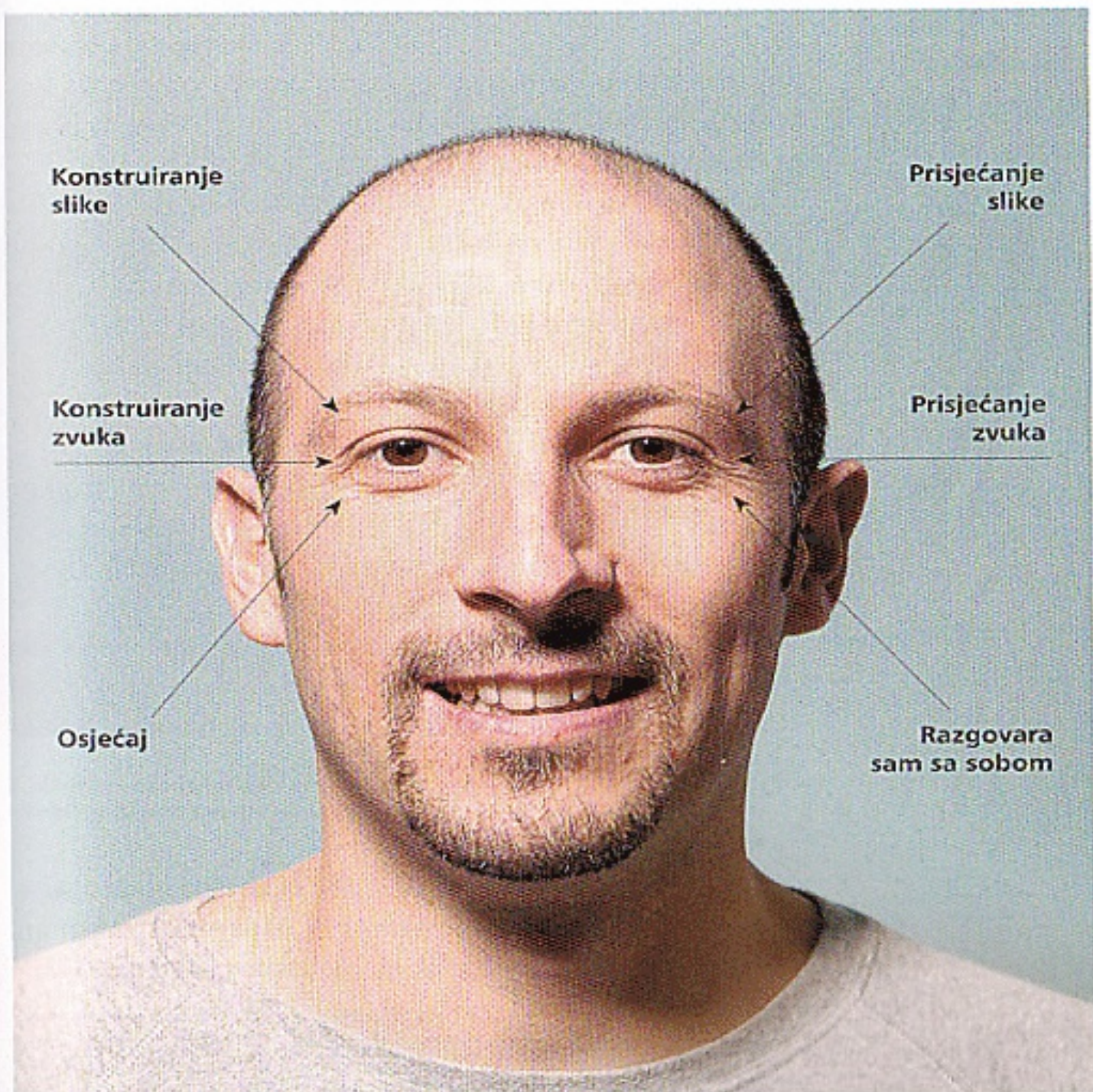
Razgovor sa sobom

Ako oči okrećete prema dolje lijevo, uglavnom razmišljate

o svijetu oko sebe i pokušavate sve shvatiti kroz razgovor sa samim sobom.

Osjećaji

Ako oči okrećete prema dolje desno, pristupate svojim osjećajima. Pitate se: *kako se osjećam u vezi s tim?* Gotovo kao da zagledate u svoj trbuh da vidite što kaže "instinkt iz želuca".



Lice

U licu i lubanji postoji 28 kostiju, što lice čini vrlo fleksibilnim i mobilnim komunikacijskim alatom. Nakon očiju, to je najmoćniji dio tijela za neverbalnu komunikaciju.

ZAPAMTITE

Vaše lice ključni je dio vašeg identiteta. Zbog toga su jedino ljudi sposobni zapamtiti i prepoznati na tisuće lica.

Naši prvi dojmovi o drugim osobama potječu od njihova lica. Među svim živim bićima, ljudska su lica najizražajnije. Lice izražava vaš identitet i vašu osobnost.

Izraze lica koristimo u dvije svrhe: da utječemo na druge te da izrazimo svoje unutarnje osjećaje i mišljenje. Izrazi lica mogu dati uvid u to koliko je netko pozitivan ili negativan te pružiti suptilne naznake o tome kako bi se osoba mogla ponašati u budućnosti.

Izrazi lica

Postoje dvije vrste izraza: spori ili zadržani izrazi, primjerice osmjehivanje i mrgođenje; te mikroizrazi, tj. izrazi koji brzo prelete preko lica. Mikroizrazi se teško uočavaju, osim kod usporevanja filmova, jer mogu trajati samo djelić sekunde ili nešto dulje. Oni otkrivaju istinske emocije iza površinskih izraza.

Ponekad ćete uočiti da preko lica počinje prelaziti negativan izraz – možda početak mrgođenja ili ljutnje. Ako osobe skrivaju svoje osjećaje, pokušat će to brzo prikriti osmijehom. Osmijeh se najčešće koristi za prikrivanje stvarnih osjećaja.

Činjenice o osmijehu

Osmjehivanje pokazuje da ste topli, prijateljski i pristupačni. Osmjesi mogu biti otvoreni i široki ili zatvoreni i zategnuti. U blagom osmjehivanju usta su obično zatvorena, dok otvoreni osmjesi pokazuju zube.

Kao što ste već vidjeli u prvom poglavlju, stvarni osmjesi su simetrični i uvijek počinju od očiju. Lažni pak osmjesi izvode se

samo usnama. Također su neznatno asimetrični i s lica nestaju ili presporo ili prebrzo. Lažne osmjehove, dakle osmjehivanje samo usnama, obično koristi podložna osoba pred dominantnom. Oni se također primjenjuju kada prvi put nekoga susrećemo i prilazimo mu.

No, budite na oprezni, ako se počnete smijati preširoko u poslovnoj komunikaciji, ostali se mogu čuditi zašto ste tako sretni. Mogli bi postati sumnjičavi pitajući se mislite li vi da imate premoć u pregovorima.

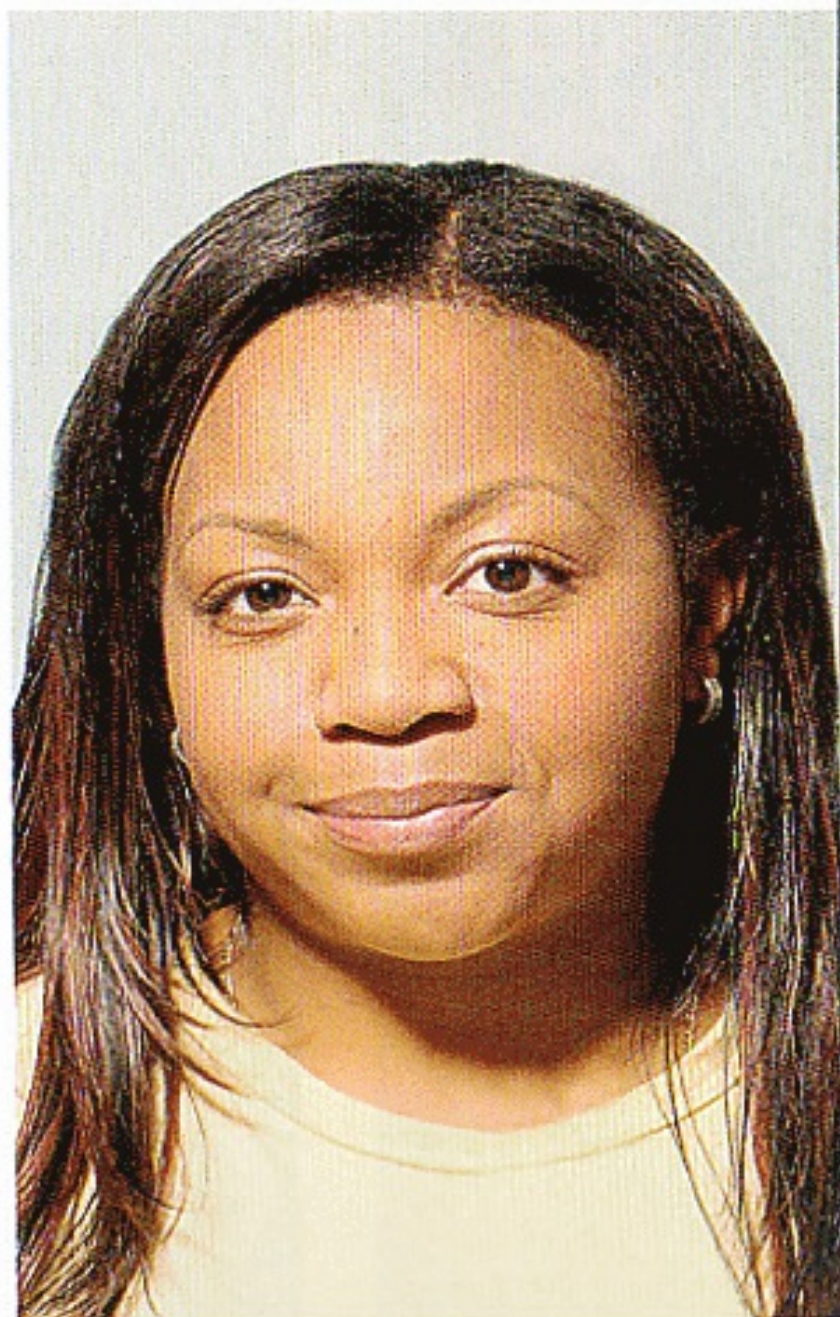
ZAPAMTITE

Vjeruje se da neki nasilni kriminalci pate od neprepoznavanja izraza lica. Ne mogu čitati emocije svojih žrtava i stoga ne mogu suosjećati s njima.



U iskrenom osmijehu obje strane lica su simetrične i nabiru se uglovi usana i očiju

S neiskrenim ili krokodilskim osmijehom, lice se može činiti nesimetričnim. Osmijeh je izveden samo usnama ili donjom polovinom lica, a ne očima. Traje dulje od iskrenog osmijeha



Glava

Glave govore. One su vrlo izražajne. Ljudi u razgovoru pokreću glave, što je dio njihove interakcije. Glavu mogu pokretati naprijed, natrag, ili je nagnjati odnosno podizati u stranu. Mogu klimati ili odmahivati glavom, micati je polako ili brzo.

Glave u razgovoru

Tijekom razgovora obično gledamo glavu. Pokreti glavom učinkoviti su prenositelji našeg raspoloženja i osjećaja prema drugim ljudima i lako ih se uočava. Promatrajte skupinu ljudi i uočite kut nagiba i pokrete njihovih glava.

Svaki govornik koristi pokrete brade te neznatno klima dok govori radi naglašavanja riječi i fraza.

Slušatelj nagnje glavu pod kutom pokazujući da pažljivo sluša. Žene koriste te pokrete više nego muškarci. Glava slušatelja usmjerena je prema govorniku kako bi pokazala koga sluša. Slušatelj može nesvjesno kopirati neke od govornikovih pokreta, čime pokazuje povezanost (rapor).

Kad treća osoba prekida razgovor, osobe koje razgovaraju mogu malo spustiti glave dajući do znanja da ih se prekida.

Klimanje

Najuniverzalniji pokret glavom u neverbalnoj komunikaciji je klimanje. Iako muškarci koriste klimanje neznatno više od žena, oba spola klimaju da pokažu svoje slušanje. To je gesta tihog slaganja s govornikom, a signalizira razumijevanje, prihvaćanje i odobravanje.

Široko, polagano klimanje znači da je slušatelj sretan što govornik nastavlja govoriti. Povremeno klimanje ohrabruje govornika da nastavi govoriti. Brzo klimanje podrazumijevanja da se slušatelj slaže, no da želi uskoro i sam govoriti.

Osoba koja sluša može nagnuti ili usmjeriti glavu pod nekim kutom, pokazujući time pozornost



ZAPAMTITE

Spajanje glava tako da se one međusobno dodiruju, druga je verzija poljupca. Često to čine ljubavnici kako bi isključili ostatak svijeta.

Agresivne glave. Gurate li glavu iz ramena prema naprijed, izgledat će kao prijetnja osobi kojoj se obraćate. Gurnete li je nešto više, to postaje udarac glavom.



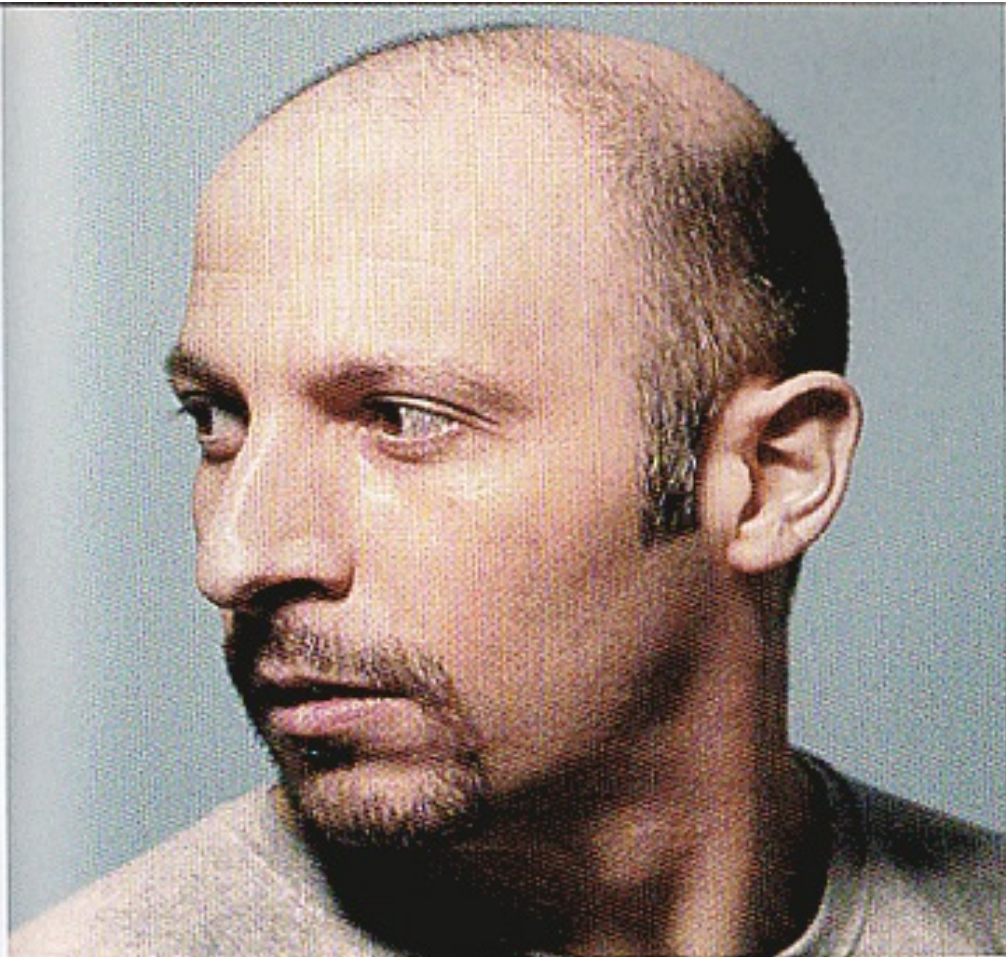
Guranje glave iz ramena znak je agresije

Ostali pokreti glave

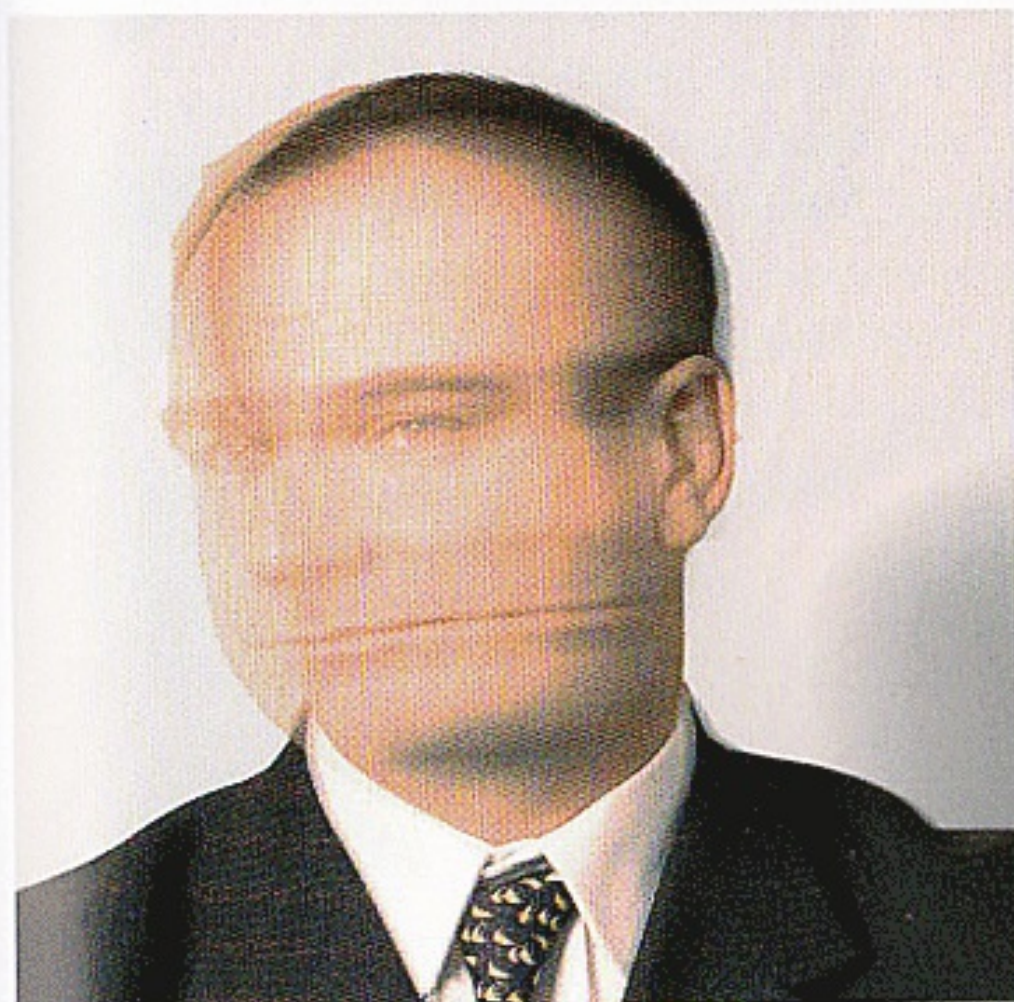
- ▶ Nagib glave koristi se i kao gesta pozdravljanja.
- ▶ Držanje glave visoko i pod blagim kutom unatrag može izgledati arogantno ili agresivno, ili jednostavno kao "visoko držanje glave".
- ▶ Spuštanje glave može biti gesta podložnosti ili znak depresije.
- ▶ Pomicanje glave više puta naprijed-natrag može poslužiti za pozivanje nečega.
- ▶ Odmahivanje glavom blago s jedne na drugu stranu znak je nevoljkosti.
- ▶ Osvrtanje glavom često koriste muškarci kad prolazi atraktivna žena.
- ▶ Trzanje glave, poput konja s grivom, ukazuje na nadmenost. To se češće pojavljuje kod žena nego kod muškaraca.

Držite li glavu visoko, u razgovoru možete izgledati arogantni





Osvrtanje za privlačnom ženom u prolazu često je svojstveno muškarcima



Pripazite: čak i kad slušatelj neznatno odmahuje glavom, može značiti da nije zadovoljan

VIŠE..

- ▷ Izrazi lica
pogledajte poglavlje 1
Osnove jezika tijela
- ▷ trzanje glavom i nagli pokreti kosom
pogledajte poglavlje 8
Privlačnost i ljubavni susreti
- ▷ zjenice
pogledajte poglavlje 8
Privlačnost i ljubavni susreti



3 Šake, ruke, noge

Pokreti ruku, ramena i nogu signaliziraju iz daljine što mislimo. Koristimo ih za stvaranje niza namjernih kao i nesvjesnih gesta: u stajanju, sjedenju, mahanju, dodirivanju i držanju. Ovo poglavlje razmatra na koji način koristimo geste kako bismo poboljšali svoj repertoar neverbalne komunikacije.

Šake

Ako stišćete ruke zajedno, stežete dlanove ili ispreplićete prste, sa svakim pokretom vi govorite. Ruke su najzabavniji i najkomunikativniji dio tijeka koji nam je osim lica na raspolaganju. Na kraju, što bismo bez dodira? Čitavo jedno područje osjetilne komunikacije prolazi kroz taj dio tijela.

ZAPAMTITE

Tumačenje pokreta ruku nije znanost, ali postoji opće slaganje među istraživačima oko vjerojatnog značenja mnogih pokreta.

Primjer:

- ▷ Ako ruke vise uz tijelo dok stojimo ili sjedimo, to je znak da se osoba osjeća ili opuštenu i mirno ili ravnodušno i umorno.
- ▷ Ako se dlanovi i podlaktice često pokreću, osoba može biti izražajna i aktivna ili pak nervozna i napeta.
- ▷ Ako se netko vrpolji rukama, grize prste ili kida nokte, to je znak da je uznemiren ili nespokojan.
- ▷ Stiskanje šaka znak je frustracije ili ljutnje, bilo prema drugoj osobi ili samome sebi (slika desno).

Ruke su oduvijek fascinirale ljudsku vrstu. Drevne kulture čak su razvile nizove značenja za određene oblike ruku i linije na dlanovima. Istraživanje govora tijela ne pripisuje značenje tome kako ruke izgledaju, nego objašnjava kako se one koriste.



Pokreti ruku

Ruke koje govore: Prije nego što je čovjek znao govoriti, trebao je na neki način priopćavati zapažanja o svojoj okolini, pa se služio rukama. Čak i sada kad se ideje mogu priopćavati putem govora, ta navika ostala je s nama.

Ruke se koriste u izražavanju diljem kultura:

- ▶ u razgovoru, za ilustriranje riječi;
- ▶ za pozdrave – mahanje, zagrljaj ili stisak ruku;
- ▶ za pokazivanje smjera;
- ▶ za izražavanje emocija, poput ljutnje.

Kada govorimo drugoj osobi, naše ruke mogu sjeći, upirati, zabadati u zrak, naglašavati ili čak i zamjenjivati riječ, ili udarati ritam govora radi ilustriranja i uljepšavanja misli.

Ruke su također važne jer ih, čini se, koristimo da lakše mislimo. Čak i kad nitko drugi nije u prostoriji osim vas, dok razmišljate o nekoj temi možete sebe uhvatiti kako se služite rukama kao nekim oblikom pomoći u formiranju ideje ili izražavanju emocije. Sljedeći put kada budete razgovarali na telefon, pratite koliko gesta rukama činite.

Kulturne razlike: Pokreti rukama razlikuju se među kulturama. Neke su kulture vrlo otvorene u pokretima. Talijani se, primjerice, služe cijelim rukama u gestikulaciji dok govore. Amerikanci koriste samo podlaktice i šake, dok su ostale kulture, primjerice azijske, mnogo suzdržanije i gestikuliraju samo pokretanjem ručnih zglobova. U tim kulturama, široke geste smatrane bi se izrazom dominacije ili prekomjernog uzbuđenja. Dok u Italiji npr. pripadnici kulture u kojoj se upotrebljava manje gestikulacije rukama djeluju rezervirano.

Količina kretnji ne odražava količinu emocija. U Britaniji se o ljudima iz južnjačkih kultura misli da su skloni uzbuđivanju jer puno mašu rukama i ramenima. Ali zapravo ne postoji veza između količine pokreta i količine emocija koju osoba osjeća.

ZAPAMTITE

Muškarci i žene
U razgovoru s osobama suprotnog spola, žene se više od muškaraca koriste gestama ruku



Otvoreni dlanovi pokazuju da ste otvoreni prema drugoj osobi: pokazujete joj da ništa ne skrivate

Dlanovi

Dlan otvoren prema gore neposredan je znak iskrenosti i poštenja. To je nešto čega smo vrlo svjesni iz povijesti. Zakletve na vjernost daju se s otvorenim dlanom preko srca. Svoj dlan držimo pred licem publike kada se kunemo da govorimo istinu.

Držanjem dlanova prema nekome pokazujete da ne držite oružje u rukama i da želite biti otvoreni prema njemu. Poručujete: "Pogledaj. Ništa ne skrivam." To je gesta podložnosti koja se može koristiti i namjerno, kako bi se nekoga istog statusa uvjerilo da učini nešto za vas.

Skrivanje dlanova tako da se ruke maknu s pogleda tuđih očiju mogao bi biti namjerni pokušaj prijevare druge osobe ili laganja.

Okretanje dlana na dolje prema drugoj osobi dominantna je gesta. U svakom slučaju neće dobro proći ako druge

osobe smatraju da su iznad vas po položaju, pa čak ni ako su istog statusa.

Trljanje dlanova signalizira da mislite kako će se dogoditi nešto dobro. Možete uočiti kako prodavač trlja ruke tijekom pregovora s klijentom, u očekivanju da će realizirati prodaju. Možete trljati ruke uoči sudjelovanja u uzbuđljivoj aktivnosti, ili dok slušate zanimljiv razgovor.

Palčevi

Pokazivanje palčeva iz stražnjeg ili prednjeg džepa gesta je dominacije. Gestikulacija usmjeravanja palca prema gore ukazuje na istu stvar. Ako uperite palac prema drugoj osobi, to je agresivan način ruganja i šalje negativnu poruku o tome što o njoj mislite.



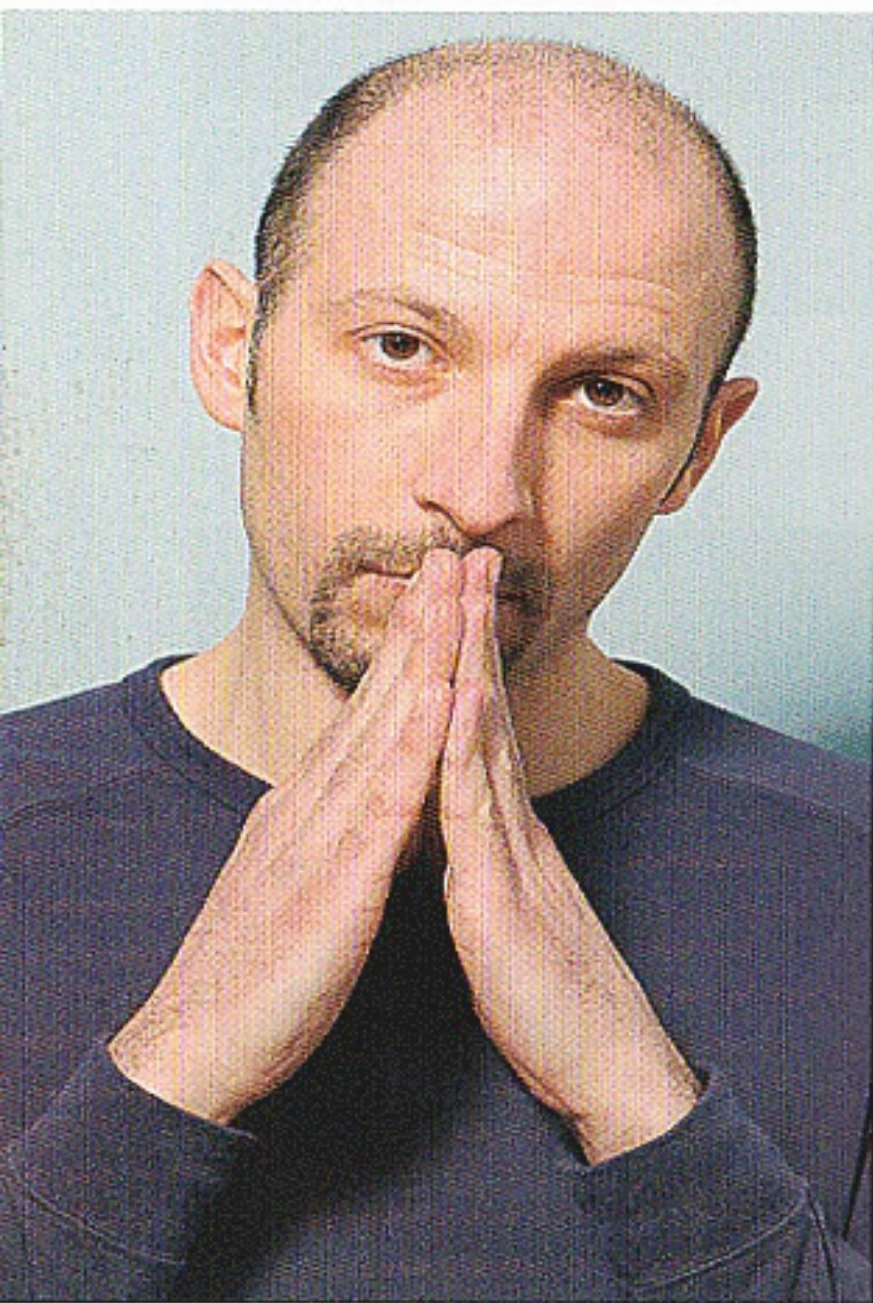
Ako prodavač trlja ruke, pazite se. Možda misli da će zaraditi na vama



Ruke u džepovima iz kojih vire palci gesta je dominacije

Položaji ruku

Ruke su naš vrlo prilagodljiv alat koji koristimo u komuniciranju. Njihova fleksibilnost čini ih vrlo izražajnim. Potražite signale koji prate govor i zamjenjuju riječi. Uočite i koliko su vaše ruke rječite.



Mirne ruke

U obliku tornja: Kada su ruke spojene u obliku tornja, vrhovi prstiju su spojeni gotovo kao u molitvi. Ruke pokazuju prema gore ili prema dolje, a dlanovi su odvojeni.

Ta gesta može se pojaviti u nizu gesta ili sama za sebe. Često je koriste dominantni pojedinci koji se obraćaju ljudima nižeg statusa. Ako su ruke usmjerene prema gore, osoba vjerojatno govori drugoj osobi. Ako sluša, prsti su vjerojatnije usmjereni dolje.

To je gesta samouvjerenosti ili barem osobe koja namjerno pokušava izgledati samopouzdana. U kombinaciji s podignutom bradom može izgledati arogantno.

Spajanje ruku tako da su prsti i palci lagano spojeni a dlanovi odvojeni često se koristi za vrijeme govora



Jedan dlan steže drugi za lođima – gesta koju često koriste članovi britanske kraljevske obitelji i ostale osobe s autoritetom, poput učitelja

Stegnute šake: Stegnute šake ispred osobe signaliziraju negativnost ili frustraciju.

Mogu se držati na stolu, ispred lica ili ispred tijela.

Ruka se također može uhvatiti drugom rukom iza leđa. To je znak dominacije, jer se osoba koja koristi tu gestu osjeća dovoljno samopouzdanom da se ne mora rukama štititi sprijeda. Članovi britanske kraljevske obitelji često šecu s rukama u toj poziciji, kao i osobe s autoritetom, poput policijskih dužnosnika i učitelja.

Ruka i stisak zapešća: Držanje zapešća rukom iza leđa znači nešto drugo. To je signal da osoba pokušava održati kontrolu nad sobom i da je frustrirana. Ako se ruka drži rukom više gore iza tijela, moguće je da osoba doživljava snažniju emociju. Držanje ruku ispred međunožja u položaju "smokvin list" defenzivni je signal.



Kad osoba jednom rukom drži zapešće druge ruke to može biti signal frustracije



Ruke u pokretu

Prsti: Ako je nečiji prst podignut dok netko drugi govori, to je znak da ga ta osoba možda želi prekinuti i govoriti. Ako je prst tek neznatno podignut, to bi mogao biti znak da osoba nije previše sigurna u sebe. Ako je podignut odlučno, to govori da je osoba dominantna i da upućuje prijetnju. Trljanje prsta i palca pokazuje drugoj osobi da očekujete novac od nje.

Geste ruke na licu

Pokrivanje usta: Pokrivanje usta rukom može ukazivati na prevaru. To je kao da koristite ruku kako biste spriječili izlazak istine na vidjelo. Međutim, stavljanje prstiju u usta oponaša čin djeteta koje siše majčinu dojku, te pokazuje da osoba treba utjehu i umirivanje.

Trljanje uha, oka i vrata: Trljanje uha rukom može biti gesta sumnje ili prijevare. Na isti način i trljanje oka. To je kao da ne želite vidjeti da netko drugi laže, ili, ako sami izgovarate laž, da ne želite vidjeti reakciju osobe na vašu laž.

Trljanje vrata mogao bi biti znak frustracije, dok češanje vrata signalizira dvojbu. Specifično trljanje vrata otraga ili potezanje ovratnika može ukazivati na laganje. Gotovo kao da laganje uzrokuje da vrat zasvrbi ili zaboli. Udaranje zadnjeg dijela glave ili trljanje vrata znak je frustracije samim sobom ili nekim drugim.

Brada: Polagano lupkanje po bradi ukazuje da osoba procjenjuje i razmišlja o onome što je bilo izrečeno. Kada je ruka položena na bradu, to također signalizira razmišljanje i procjenu onoga što se reklo. No, ako netko drži ruke na bradi podupirući cijelu glavu, to je znak da je osobi dosadno ili da je umorna i da možda pokušava spriječiti padanje u san.

Potezanje ovratnika košulje može biti znak nelagode ili laganja

Ruke i noge

Način na koji držite svoje ruke i noge daje jasan znak koliko ste opušteni ili napeti. Jedna od prvih stvari koje možete uočiti iz daljine jest koliko su osobe otvorene ili zatvorene u jeziku tijela, upravo po tome kako drže ruke i noge.

Prepreke

Svi mi postavljamo prepreke između sebe i ostalih ako se ne osjećamo pozitivno u odnosu na njih zbog nečega – možda nam se ne sviđaju ili osjećamo da smo u obrambenom položaju prema njima. Ako postoji nešto što možemo koristiti kao fizičku prepreku, poput komada namještaja ili ručne torbe, to i činimo. Ako ne postoji, tada koristimo tijelo.

Prekrižene ruke mogu biti obrambena gesta (no kao izolirana gesta jednostavno može značiti da vam je hladno). Čvrsto prekrižene noge uz tijelo također su negativni znak.

Noge prekrižene u gležnjevima suptilna su prepreka između jedne i druge osobe



Čvrsto držanje ruke rukom preko prsa prikri-vena je prepreka ruke

Prepreke ruku

Geste zaprečivanja mogu biti prikrivene; primjerice, umjesto dvije može se koristiti jedna ruka. Najuobičajenija je prepreka kada rukom čvrsto preko prsa obuhvatite ili uhvatite drugu ruku. Ruka može biti ispred tijela, čvrsto držeći drugu ruku, ili pak držati oružanje, košulju, čašu vode ili sat. Također, šake mogu biti stisnute.

Prepreke nogu

Noge se koriste na isti način. Ako se kombiniraju s prekrizanim rukama, tada budite dvostruko na oprezu.

Noge mogu biti prekrizane jedna preko druge kod sjedenja (općenito je tada desna noga položena preko lijeve), dok će kod stajanja vjerojatno biti prekrizane u gležnjevima. To bi mogao biti znak da je osoba emocionalno suzdržana. Moguće je da se osjeća nervozno. Intervjuirane osobe često križaju noge u gležnjevima tijekom intervjua.

Kod sjedenja, stopalo može biti ovijeno, "zapeto", oko druge noge. To bi mogao biti znak sramežljivosti. Međutim, nešto agresivnija pozicija koja otkriva međunožje je "zapinjanje" noge u petlju tako da prekrizana noga leži na bedru druge.

Upiranje

Upiranje stopalom ili koljenom u određenom smjeru pokazuje da osoba misli o nekoj drugoj osobi u prostoriji.

Dok sjedite, ako prekrizite noge a koljena su usmjerena prema nekome, to je osoba za koju ste najviše zainteresirani. To može biti seksualno zanimanje ili vam se jednostavno ta osoba najviše sviđa. Ako su osjećaji uzajamni, govor tijela bit će jednak.

Vaše tijelo ne mora pratiti smjer upiranja. Moguće je da razgovarate s jednom osobom no da je osoba koja vas zanima u drugom dijelu prostora. Podsvjesno, međutim, ona vas može primijetiti i "pokupiti" signal.

Stopala i koljena ne moraju biti usmjerena samo prema osobama. Mogu biti usmjerena prema izlazu ako se osjećate neugodno u određenoj situaciji.

VIŠE...

- ▷ Stisak ruke
pogledajte poglavlje 6
Susreti i pozdravljanje
- ▷ Prepreke ruku i nogu
pogledajte poglavlje 9
Negativnost
- ▷ Upiranje
pogledajte poglavlje 8
Privlačnost



4 Tijelo i dodir

Kako postavljate svoje tijelo dok stojite, sjedite, klečite, čučite ili ležite; kut nagiba leđa i torza; koliko ste ukočeni ili opušteni – također su čimbenici komunikacije, koji utječu i na to kako se osjećate. Čak i kada ste jako udaljeni od drugih osoba, možete početi stvarati dojam o njima.

Tijelo

Pratite ljude dok ulaze u sobu. Jesu li opušteni, usiljeni i ukočeni? Jesu li im leđa uspravna? Nedvojbeno, doći ćete do zaključaka o visini njihova samopouzdanja: osjećaju li se samopouzdana ili sramežljivo i nesigurno? Koliko opušteno se osjećaju? Jesu li snažni ili slabi? Jesu li otvoreni ili zatvoreni?

Držanje

Na sam spomen držanja možda ćete se prisjetiti dobro odgojenih djevojaka u viktorijanskom dobu na satovima pravilnog držanja, koje koračaju u krugu s knjigom na glavi. U jeziku tijela držanje je važno jer pokazuje kako koristimo i pokrećemo svoja tijela da bismo osjetili i prenijeli emocije.

Držanje tijela predstavlja vrlo vidljiv oblik neverbalne komunikacije čak i kada niste preblizu drugim osobama. Možda niste u mogućnosti zbog udaljenosti vidjeti smiju li se dvoje ljudi dok razgovaraju na zabavi ili se krevelje, no lako je vidjeti kakav je položaj njihovih leđa ili koliko je uspravljeno držanje njihovih tijela.

Držanje i osobnost

Držanje se kod ljudi mijenja u skladu s raspoloženjima i njihovim odnosima. Međutim, uočiti ćete da je za određene osobnosti karakteristično određeno držanje tijela.

Ljudi koji se osjećaju samouvjereno ili odgovorno, drže se uspravno. Oni koji su nižeg statusa ili se često osjećaju depresivno ili sramežljivo, skloni su hodati pognute glave, pogrbljeni ili spuštenih ramena.

Istraživanje je pokazalo da se deprimirane osobe i ljudi bez samopouzdanja mogu naučiti osjećati bolje konstantnim ravnim i uspravnim držanjem i ispravljanjem pogrbljenost. Postoje

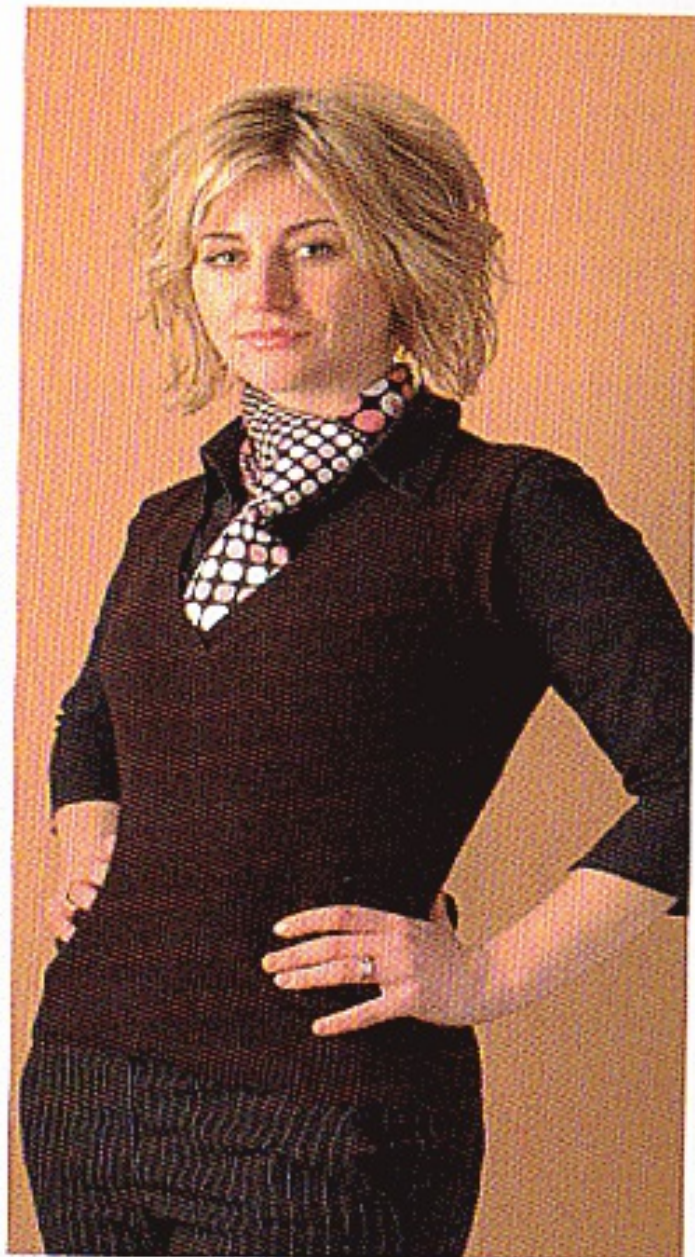
i dodatne koristi od toga. Hodanje uspravnog držanja dovodi do jasnijeg razmišljanja i sveobuhvatnijeg zapažanja što se oko nas zbiva, što također izazva i pozitivniju reakciju drugih ljudi. Ako vam je držanje tijela uspravno i samopouzdana, zapaziti ćete da ljudi prihvaćaju vaše stajalište mnogo spremnije nego kad izgledate podložno.



Samopouzdana ljudi stoje stasito i uspravno te izazivaju pozitivnije reakcije kod drugih



Pogrbljenost, iskrivljenost i pognuta glava može ukazivati na niži status ili na depresiju



S rukama na bokovima izgledate agresivno

Uobičajeno držanje

Različita držanja odražavaju različite unutarnje emocije. Samosvijest je poticaj za uspravno držanje i obrnuto. Ako se držite uspravno, pravih ramena, uvučena trbuha, s glavom gore, izgledat ćete samosvjesno a također ćete se tako početi i osjećati.

Međutim, ako stojite uspravno ali usiljenog držanja tijela, izgledat ćete napeto i defenzivno, dok s uspravnim gornjim dijelom tijela i s opuštenim ramenima izgledate otvoreno i samouvjereno.

Želite li izgledati i osjećati se slabije i manje samosvjesno? Samo spustite glavu i pogrbite se. Prekrižite li ruke na grudima i izgledat ćete nesimpatično ili negativno.

Naginjanje mijenja sliku o vama. Nagnite se naprijed i izgledat ćete zainteresirano i pozitivno. Nagnite se nazad i izgledat ćete nezainteresirano ili negativno.

Ako dvoje ljudi usvoji isti položaj, zrcaleći uzajamno nagib leđa, to znači da su prijatelji, ljubavnici ili se dobro slažu i pronalaze zajedničke dodirne točke.

Hodanje

Da biste izgledali samosvjesno, hodajte žustro, s uspravljenim gornjim dijelom tijela, uzdignute glave, a ruke neka vam se njišu opušteno i otvoreno.

Gledajte kako to čine američki predsjednici. Pokušavaju izgledati kao zdravi mladi ljudi u formi, koračajući brzo naprijed, svjesni cilja.

Ruke nižu uz tijelo, okrenute blago prema unutra radi stvaranja muževnog dojma mišićavosti.

Status i moć

Koliko prostora zauzimate u prostoriji pokazuje koliko ste snažni u odnosu prema drugima u toj prostoriji. Ako stojite dok drugi ljudi sjede, izgledat ćete autoritativno, uz uvjet da drugi prihvaćaju vaš status superiornosti nad njima. Ali ako vas smatraju jednakim ili inferiornim, doživjet će to kao "uobraženost" ili aroganciju.



Smiren, opušten i samosvjestan sjedeći položaj



Napet i nervozan položaj s niskim samopoštovanjem

Dodir

Dodirivanje je namjerni tjelesni kontakt između dvoje ljudi. Iskustvo kad vas dira druga osoba, čak i slučajno, može izazvati pozitivne i negativne emocije. Koža je najveći dio tijela, čini 15 posto tjelesne težine. Osjetljiva je na temperaturu i pritisak. Čak i najlaganiji dodir osjeća se duboko te može poslati poruku o privlačnosti, simpatiji, odobravanju ili relativnoj moći.

Utjecaj dodira

Koliko dodira želimo davati ili primati od druge osobe ovisi o tome koliko nam se ona sviđa. Dodirivanje nas može dovesti do svidanja, no samo ako se sjeća kao prirodno.

Istraživači su testirali utjecaj dodira. Zatražili su dvije skupine govornika da ispričaju priču. Prva skupina pričala je priču jednostavnim riječim, stojeći na udaljenosti od slušača. Druga skupina ispričala je istu priču na isti način, no dodirujući na tren slušače po ruci kod važnih dijelova u priči.

Kada su slušači nakon toga pitani što misle o govornicima, one iz druge skupine ocijenili su boljim pripovjedačima. Također su im se više sviđali kao ljudi. Znakovito je i to da je druga skupina slušača također zapamtili više detalja priče nego prva skupina.

Pravila dodirivanja

Količina dodira koja je osobi ugodna ovisi djelomično o tome koliko se u njezinoj obitelji grlilo, ljubilo i uzajamno dodirivalo. Stoga budite oprezni ako nekoga ne poznajete dobro. Postoje složena pravila o tome gdje po tijelu možemo ljude dodirivati, koliko dugo ih možemo dodirivati, koliko jako ili lagano ih možemo dodirivati te kojim dijelom svojeg tijela ih možemo dodirivati.

Mnoge zapadnjačke kulture iščitavaju seksualna značenja u dodiru, pa ćete biti u nevolji ako pogriješite.

Dodir i status

U odnosima između dvoje ljudi, osoba koja je moćnija i višeg statusa može dodirnuti osobu nižeg statusa, no ne i obrnuto. Vjerojatnije je da ćete dodirnuti nekoga dok izdajete zapovijed nego dok je primete.

Ekstremni slučaj može vidimo kod britanske kraljice i njezine obitelji. Postoje stroga pravila o dodirivanju člana kraljevske obitelji. Kada je Kraljica u javnosti, primjerice, ona odlučuje hoće li ili neće nekome stisnuti ruku. Dodirivanje osobe "kraljevskoga roda" nije dopušteno, zbog čega je i izbio skandal u britanskim medijima kada je australski premijer Paul Keating stavio britanskoj kraljici ruku na leđa tijekom njezina kraljevskog posjeta.

Tajna ljubavna afera između britanske princeze Margarete i kapetana Petera Townsenda bila je otkrivena kada je ona bez razmišljanja dotaknula njegovu jaknu u javnosti, odmah time razotkrivši bliskost u njihovu odnosu. Princeza Diana često je dodirivala ljude u javnosti, pogotovo one koji su bili bolesni ili na neki način povrijeđeni, a mediji su tome pridavali veliko značenje.

Izgrađivanje odnosa

Dodir može biti korišten kao signal zanimanja i uključenosti tijekom interak-

POZOR

Spontani dodir često se pozitivno prihvaća, no ako mislimo da dodir nije iskren, ako je to previše očito – na primjer, kada nas prodavač namjerno dodiruje po ruci kako bi naglasio svoju "pouzdanost" – reagirat ćemo vrlo negativno prema njemu, jer ćemo se osjetiti izmanipuliranima.

Dodirivanje člana kraljevske obitelji kršenje je pravila o statusu. Spice Girls na vrhuncu svoje slave, dodirnule su princa Charlesa s neizgovorenim dopuštanjem



ZAPAMTITE

Cigarete

- ▷ Ljudi svoju nervozu skrivaju pušenjem.
- ▷ Držanje cigarete je poput dodirivanja "sigurnosne" dekice. To je alternativa izravnom dodirivanju vlastitog lica rukama radi pružanja samoutjehe.
- ▷ Sisanje cigarete također je nesvjesni i oralni podsjetnik na sisanje majčine dojke, koji oslobađa od stresa.



Pušenje cigarete prikriva nervozu

cije s drugim osobama. Ljudi će najvjerojatnije dodirnuti jedan drugoga kada žele izraziti podršku i simpatiju, zatražiti pomoć, pokušati uvjeriti nekoga da razmišlja na njihov način ili kod pružanja savjeta.

Samododirivanje i nervoza

Napeti ljudi često se dodiruju radi ohrabrenja i utjehe. Često to čine nesvjesno.

Uočite kako ljudi pod stresom često trljaju i masiraju ruke, stežu svoja ramena i ručni zglob, češkaju, štipkaju i trljaju kožu, potežu uške i provlače prste kroz kosu. Stimuliranjem ili grebanjem kože opuštate receptore bola, što šalje pozitivan osjećaj u mozak.

Taj oblik ponašanja ilustrira koliko smo slični majmunima. Majmuni se često mogu vidjeti kako se uzajamno češkaju dok sjede u skupini ili se osjećaju ugroženo.

Kada su ljudi pod pritiskom stresa, dijelovi tijela koje najčešće dodiruju su glava, lice i kosa. To su mjesta koja majka dodiruje dok tješi svoju bebu. Kod odraslih je neprikladno da ih majka tješi, stoga oponašamo njezine akcije.

Dodirivanje predmeta

Nervozni ljudi koriste i vanjske predmete da ih tješe. Ako pogledate studente koji čekaju na početak ispita, vidjet ćete kako neki od njih sišu krajeve naočala ili žvaču kraj olovke. Drugi možda grizu nokte, pa čak i sišu palce poput beba.



Samododirivanje je znak stresa
i napetosti



Ovaj par koji se drži za ruke mogli bi činiti članovi obitelji ili zaljubljeni

Udvaranje

Kada muškarci i žene pokušavaju privući jedno drugo, koriste se samododirivanjem kako bi pokazali dijelove tijela. Primjerice, provlače prste kroz kosu kao sredstvo pokazivanja. Također dodiruju i vanjske predmete. Na primjer, žena će gladiti stapku vinske čaše kako bi muškarca nesvjesno navela da zamisli kako ona isto čini i njemu u budućnosti.

Napokon, oni se i međusobno dodiruju. Čak i u ranim fazama privlačenja, dolazit će do nehotičnih ili slučajnih dodira. Obično su oni inicirani od strane muškarca, no žena prva signalizira da je spremna da joj on pristupi.

Muškarci i žene

Postoje također i razlike između toga koliko se muškarci i žene dodiruju u društvenim situacijama. Čini se da su žene senzitivnije na dodir od muškaraca te da koriste dodir kao znak ljubavi više nego

ZAPAMTITE

Kulturne razlike:

- ▶ U južnjačkim kulturama prihvatljivo je više dodirivanja na radnom mjestu nego što je to u Britaniji ili Sjevernoj Americi. Muškarci redovito pozdravljaju svoje kolege stiskom ruke. Muškarci i žene često se međusobno pozdravljaju uz poljubac.
- ▶ U mnogim arapskim zemljama normalno je uzajamno dodirivanje na poslu, primjerice, primanje kolege za ruku kako bi ga se vodilo.
- ▶ Većina azijskih kultura izbjegava javno pokazivanje naklonosti. Međutim, u Kini, na Filipinima i u Koreji, prijatelji istoga spola često šecu držeći se za ruke, a svatko prihvaća tiskanje i guranje u redu bez ispričavanja.
- ▶ U Japanu ljudi pokušavaju sačuvati svoj osobni prostor i ne dodiruju se u redovima, osim ako nisu na to prisiljeni zbog velike gužve.



Jesu li oni zaljubljeni?

muškarci. One više dodiruju i dok pozdravljaju u dolasku ili odlasku nego što to čine muškarci, a i draže im je nego muškarcima ako ih dodirne stranac.

Općenito, međutim, muškarci iniciraju više dodira nego žene. Međutim, to se mijenja u starijim godinama, kada žene počinju dodirivati više nego muškarci.

U dječjoj dobi roditelji mnogo više dodiruju djevojčice nego dječake. Čak i djeca izbjegavaju previše dodirivanja djece suprotnoga spola.

Tinejdžeri će vjerojatno dodirivati jedan drugoga kada su istodobno prisutni i momci i djevojke više nego u prisutnosti samo jednog spola.

VIŠE...

- ▷ Zagrhljaji i poljupci pogledajte poglavlje 6
Susreti i pozdravljanje u dolasku i odlasku
- ▷ Osobni prostor pogledajte Uvod
- ▷ Dodirivanje pogledajte poglavlje 8
Privlačnost i ljubavni susreti



Menu items and prices on a chalkboard:

Wine	17.00
Red Wine	11.00
White Wine	8.00
Sparkling Wine	12.00
Beer	3.00
Soft Drink	1.50
Appetizer	5.00
Main Course	12.00
Dessert	4.00
Specialty	15.00
Signature	18.00
Wine Pairing	25.00
Private Dining	30.00

5 Područje i osobni prostor

Prostor govori. Baš kao što zemlje imaju granice i teritorije, ljudi imaju osobni prostor s pravilima tko može ući u njega. Različita su pravila za privatni i javni prostor, za različite zemlje i kulture, za radni i osobni život, za muškarce i žene.

Područje

Koliko često stranac ulazi u vaš dom, kupava se, pomaže u pripremanju hrane ili sjedi u vašoj omiljenoj fotelji i gleda televiziju? Pretpostavljamo ne baš često. Osim ako nije provalnik ili luđak, shvatit će da nema prava na to.

Poput životinja ili država, imamo pravo boriti se za svoje područje i biti ojađeni ako je ono ugroženo ili povrijeđeno. Nemamo slobodu stajanja, sjedenja ili prolaza gdje god želimo, bez utjecaja na druge ljude.

Jezik tijela kojim se služimo to odražava, ovisno o tome gdje se nalazimo te o našem osjećaju vlasništva prema određenom prostoru. Stanete li preblizu, mogli biste zauzeti nečiji teritorij. Stanete li pak predaleko, mogli bi vas smatrati neprijateljem.

Teritorijalna pravila

Ljudska bića imaju tri osnovna područja u svojem svijetu.

- ▶ **Dom:** Rezerviran je za obitelj i ljude koje u njega pozovete. Svoj dom uređujete i u skladu sa svojom osobnošću kako biste pokazali da on pripada vama, na isti način kao što životinje označavaju svoj teritorij. Ako netko ulazi u vaš dom bez poziva, vjerojatno će izazvati agresivni ili ljutiti odgovor. Svaki put kad se vratite u svoj dom, nesvjesno ga obilazite da provjerite ima li uljeza. Kod životinja je to poznato kao izviđanje.
- ▶ **Društveno područje:** Pravila društvenog područja su složenija, no čak i tu imamo neku kontrolu nad svojim okruženjem. Primjerice, u nekom klubu će se od klijenata očekivati da budu osobe određene dobi ili određenog tipa, pa čak i spola. Ako netko drugi nepažljivo zaluta unutra, može se suočiti s neprijateljskim stavom.
- ▶ **Javno područje:** Nitko ne posjeduje javni prostor. Možemo izraziti nešto negativnog jezika tijela ako netko zauzme našu omiljenu klupu u parku, no nakon toga vjerojatno ćemo pustiti da bude kako jest.



ZAPAMTITE

Parkirališna mjesta

Istraživanja pokazuju da motorizirani ljudi tretiraju svoja parkirna mjesta kao svoj teritorij. Ako je očito da čekate da netko izađe s parkirnog mjesta kako biste vi parkirali auto, nije da vam se samo čini nego će on doista izlaziti sporije s parkinga

Čak i u javnosti, imamo svoja teritorijalna pravila i pokazat ćemo negativnim govorom tijela ako osjećamo da netko upada u naše područje

Osobni prostor

Edward Hall, američki antropolog i osnivač proksemije, istraživanja osobnog područja – utvrdio je da, kamo god išli, svi svoje zone nosimo oko sebe. Ti "baloni", koje determinira kultura, definiraju koliko prostora trebamo imati između sebe i ostalih ljudi u različitim društvenim situacijama, bez obzira na zidove, pregrade ili druge fiksne stvari u našoj okolini.

Naš osobni "balon" definira nevidljivo područje koje želimo imati slobodno od drugih ljudi. Osjećamo se najsretnijima ako možemo održavati kontrolu nad svojim prostorom.

Fleksibilni prostor

Ljudske zone nisu statične. One se proširuju ili smanjuju ovisno o situaciji, a postoje u odnosu na druge ljude. Svaki susret s nekime uključuje i prostorne odabire. Udaljenost između ljudi znak je intimnosti njihova odnosa, znak njihova srodstva i spola. Ona govori i ljudima unutar interakcije i vanjskim promatračima o odnosu između sudionika interakcije.



Intimna zona (15 do 45 centimetara) za ljude je koji vole dodirivati i biti dodirivani

Četiri zone

Hall je definirao četiri zone koje se mogu primijeniti na žitelje Europe, SAD-a i Kanade.

- ▶ **Intimna zona (0 cm - 45 cm):**
Rezervirana je za ljude koji su sretni kad dodiruju ili su dodirivani. Upadi u tu zonu općenito se doživljavaju neugodnima, uznemirujućima, pa čak i prijetećima. Ta zona koristi se za kontakte poput seksualnih ili kod kontaktnih sportova.
- ▶ **Osobna zona (45 cm - 1,2 m):**
Rezervirana je za članove obitelji i bliske prijatelje. U toj ste zoni udaljeni za duljinu ruke od druge osobe i možete jednostavno stisnuti jedno drugome ruku.
- ▶ **Društveno-savjetodavna zona (1,2 m - 3,6 m):**
to je neosobna zona. Većina društvenih i poslovnih kontakata smještena je u toj zoni. Dodir nije moguć. Koristi se mnogo verbalne komunikacije.
- ▶ **Javna zona (3,6 m):**
To je formalna zona. U njoj ne pokušavate stupiti u kontakt s drugim ljudima nego je vjerojatnije da ćete ih ignorirati. Primjerice, pogledajte gdje stranci sjede na plaži. Koriste se neverbalne geste, budući da je udaljenost prevelika za normalnu razinu verbalne komunikacije.



Osobna zona (45 cm - 1,2 m) rezervirana je za članove obitelji i bliske prijatelje



Društvena zona (1,2 m - 3,6 m) neosobna je zona gdje dodir nije moguć



Javna zona (3,6 m) je formalna zona gdje se izbjegavaju socijalne interakcije

POZOR

Pazite da ne nasrćete na osobni prostor drugih – izgubit ćete prijatelje. Jedan eksperiment pokazao je da 30 posto ljudi ode u roku jedne minute nakon što osjeti da je narušen njihov osobni prostor; više od polovine odlazi u roku od deset minuta.

Ugodan razgovor znači da se poštuju pravila prostora i osobe A i osobe B

Upad

Kontroliranje tko ulazi u naš prostor omogućuje nam kontrolu privatnosti. Ako nemate željenu privatnost ili intimnost, jezik tijela promijenit će vam se i iskazati negativnost i znake stresa. Možete i izgubiti zanimanje za razgovor i okrenuti se od drugih ljudi.

Policijski službenici i istražitelji uče koristiti neugodu koju unosi upadanje u osobni prostor u sobi za obavjesni razgovor. Oni namjerno upadaju u osobni prostor osumnjičenika kako bi stvorili pometnju i osjećaj nadmoći. To im daje psihološku prednost u odnosu na osumnjičenika.



Pravila prostora

Stranci koji pokušavaju ući u te zone bez poziva čine nas nervoznima. Ili su upali u naš prostor slučajno, jer ne razumiju kulturna pravila, ili to čine namjerno kao seksualni ili fizički agresivan potez.

Kad je upad slučajan, uljeza se može gledati kao "nametljivca", što znači da je vjerojatno ušao u osobnu zonu.

Nekoga tko stoji izvan društvene zone može se smatrati nepristupačnim. Netko drugi može biti opomenut da izađe iz te zone – da "drži razmak".

U svakom slučaju, primijetit ćete da se govor tijela mijenja kako bi odražavao te stavove.

Kada nepozvana osoba pokušava stati preblizu, osoba A osjeća se neugodno





Ako je osoba A mnogo veća od osobe B, često će stati nešto dalje nego što je uobičajeno kako bi manje prijeteći izgledala

Utjecaji na prostor

Postoje brojni osobni, društveni, fizički i kulturni čimbenici koji nas mogu navesti da promijenimo svoje zone. Svaki od čimbenika može igrati ulogu, kao i nekoliko njih istodobno.

- ▶ **Dob:** Djeca i odrasli imaju vrlo različite granice. Veličina zona povećava se do tinejdžerske dobi.
- ▶ **Spol:** Žene su sklonije nego muškarci dopustiti da im se pride bliže. One su također sklone lakše dopuštati "uljezima" da preuzmu njihov prostor, dok su muškarci agresivniji pri upozoravanju uljeza. No, kada postoji prikrivena prijateljnost, žene se drže na većoj udaljenosti nego muškarci. Muškarci su skloni sjediti ili stajati sučelice ljudima kojim im se sviđaju. Žene pak se smještaju pokraj osoba koje im se sviđaju.
- ▶ **Osobnost:** Vaša osobnost modificira vašu potrebu za prostorom. Ekstrovertima uglavnom ne treba previše prostora između njih i drugih osoba, kao što treba introvertiranima. Čini se da i mentalno zdravlje utječe na razmak. Pretjerano nervozna soba stajat će u odnosu na druge dalje nego opuštena osoba.
- ▶ **Status:** Što ste višeg statusa, više ćete prostora zauzimati. Također je vjero-

jatnije da ćete ulaziti u prostor onih s nižim statusom.

- ▶ **Visina, težina i fizičke razlike:** Vrlo visoka osoba često će stajati podalje od drugih tijekom razgovora. Vjerojatno zato da ne bi izgledala previše dominantnom ili moćnom. Vjerojatnije je da će vrlo teška osoba održavati neznatno veću udaljenost, kao i osoba koja ima neku tjelesnu manu.
- ▶ **Fokusiranost na razgovor:** Promatrajte neku osobu kad otkriva tajnu – automatski se približava drugoj osobi. Bilo koja treća osoba koja nailazi, ili će ostati po strani ili će se ispričati.
- ▶ **Kontekst interakcije:** Količina buke i svjetla, visina temperature i raspoloživog prostora utjecat će na udaljenost među ljudima.
- ▶ **Privlačnost i sličnost:** Žene stoje bliže muškarcima koji ih privlače. Muškarci neće pokazivati na taj način, promjenom mjesta, da ih netko privlači. Istraživanja parova sa sličnim osobnostima pokazuju da oni u prvom susretu stoje bliže jedno drugom nego parovi koji nisu slični.

Dom

Način na koji uređujemo dom odraz je složenog međudjelovanja osobnog i druš-



Prihvatljivo je posve se približiti osobi dok se priopćava tajna

ZAPAMTITE

Grad nasuprot sela

Na mjeru osobnog prostora koji vam je potreban utječe i gustoća naseljenosti na području gdje ste odrasli. Ako ste odrasli na selu s tek nekolicinom ljudi oko sebe, trebat ćete mnogo više osobnog prostora od onih koji su odrasli u napućenom gradskom okružju. Prema Allan Peaseu, stručnjaku za jezik tijela:

- ▷ Seoski stanovnici mogu imati osobne zone od 100 cm i više, a rukovat će se uz veći razmak nego ljudi u gradu.
- ▷ Gradski stanovnici mogu imati osobne zone od svega 45 cm i rukovat će uz manji razmak.
- ▷ Ljudi iz udaljenih seoskih područja imaju osobne zone i do 1,8 metara. Zajedničko pozdravljanje vjerojatno će značiti uzvik ili mahanje s udaljenosti.

Ljudi sa sela održavaju veći razmak pri susretima i pozdravljanju nego ljudi u gradu





Žitelji grada imaju manje osobne zone nego ljudi sa sela i rukuju se uz manji razmak

tvenog prostora. Neke prostorije u kući "otvorene" su za javnost. Pozivamo u njih goste kao i članove obitelji. Međutim, imamo i prostorije koje su vrlo privatne te mogu biti zabranjene čak i našoj bliskoj obitelji.

Sjedenje kod kuće

Općenito imamo jedno mjesto unutar kuće za društveno okupljanje. Najčešće je to kuhinja ili soba s blagovaoničkim stolom. Tu volimo sjediti licem u lice kako bismo mogli uspostaviti kontakt očima i blisku obiteljsku atmosferu.

Soba u kojoj gledamo televiziju nije uvijek najbolje mjesto za promoviranje obiteljske atmosfere jer je namještaj često postavljen u skladu s našim navikama gledanja a ne razgovora.

Oblik glavnog stola u kući odaje znakove odnosa unutar obitelji. Okrugli stolovi promiču opuštenu obiteljsku atmosferu, dok uglati stolovi vjerojatno neće promicati istu otvorenost.

Javni prostor

Koliko često stranac sjeda odmah do vas u praznom autobusu? Ili stavlja svoj ručnik odmah do

ZAPAMTITE

U liftu

- ▶ Čak i u liftu koji je pun ljudi, održavamo svoj osobni prostor koliko god je to moguće.
- ▶ Prvo dvoje ljudi koje ulazi u prazan lift stat će uza zid.
- ▶ Sljedeća osoba stat će u kut lifta.
- ▶ Ako je pet ili više osoba u liftu, svaka će biti licem okrenuta prema vratima, ne dodirujući nikoga, gledat će u pokazivač katova i štititi svoje tijelo torbom u položaju smokvina lista.
- ▶ Želite li stvoriti napetost, udite u puni lift i licem se okrenite gomili umjesto vratima.



Prva osoba koja uđe u autobus sjest će vjerojatno na jedan kraju klupe. Druga osoba sjest će na veću udaljenost, a treća će otići na drugi kraj klupe

ZAPAMTITE

Eksperimenti pokazuju da učenici najbolje uče ako su udaljeni otprilike 105 centimetara od učitelja, što je unutar osobne zone. Za učenike koji sjede u sredini i u prednjim dijelovima razreda vjerojatnije je da će imati najviše ocjene.

vašega na plaži? Ili sjeda odmah do vas u restoranu i počinje jesti? Činit će se vrlo čudnim ako netko činiti takve stvari.

Gdje sjedamo ili stojimo u javnim situacijama vezano je uz instinktivni i složeni sklop pravila. Kad smo na napučenom mjestu u javnosti, skloni smo se učiniti manjima kako bismo izbjegli doticanje s drugim ljudima. Izuzetak su mjesta poput kazališta, kina ili koncerta, gdje toleriramo manje prostora zbog fokusiranosti na događanje.

Javni prijevoz i prostor

U nekim situacijama, poput onih u prenatrpa-

nom tramvaju ili autobusu, stranci su prisiljeni jedan drugoga dodirivati. U drugoj situaciji bi to izazvalo ljutiti odgovor. Međutim, promatrate li kako ljudi međusobno reagiraju u takvoj situaciji, vidjet ćete da nastoje sačuvati svoju privatnost stojeći ili sjedeći mirno, ignorirajući druge ljude, koriste oslonce poput novina da bi izbjegli kontakt očima s drugim ljudima, imaju bezizražajno lice, ne daju signale susretanja ili pozdravljanja te gledaju u pod, vrata ili strop.

Sjedenje u javnosti

U prostoriji javne zgrade pokušavaju sjesti barem dva metra dalje jedan od drugog. Ako je otprilike dvije trećine sjedala već zauzeto, nove osobe koje pristižu često će odustati i otići, radije nego da sjednu i napravu kompromis glede svojeg osobnog prostora.

Istraživanja pokazuju da u knjižnici ili kafiću, na primjer, ljudi prvo odabiru sjesti za bilo koji slobodni stol. Najomiljeniji stolovi su im oni uza zid ili u kutu sobe.

Kada osobe ulaze u prenapučenu okolinu i nemaju opcije nego sjesti za stol s drugim osobama, odabrat će sjesti što je moguće dalje od drugih. Ako su prisiljene biti blizu, tada će sjesti tako da budu okrenute leđima drugima, radije nego jedna uz drugu.

Prostorna bliskost obično forsira razgovor. Kada dvoje ljudi sjedne jedno uz drugo, često započnu razgovarati.

Postoje razlike među spolovima u načinu na koji reagiramo na osobu koja sjedi uz nas. Muškarci reagiraju najnegativnije na onoga tko za njihov stol sjedne nasuprot njima. Žene su najnegativnije ako uljez sjedne odmah do njih.

ZAPAMTITE

Razgovori u kafiću

- ▶ Ako ne želite razgovarati s drugim ljudima u kafiću, sjednite za stol i nagnite se nad svoje piće.
- ▶ Ako vas veseli razgovor s drugima, sjednite za šank. Tako ćete barem moći pričati s osobljem koje ondje provodi najveći dio vremena.
- ▶ Dvojica muškarca između kojih je stolac započet će razgovor ali neće pomaknuti stolac. Muškarac i žena započet će razgovor ali će smanjiti razmak između sebe.
- ▶ Ako je između vas više od dva stolca, manje je vjerojatno da ćete popričati.

Kulturne razlike

Među različitim kulturama osobne zone mogu se znatno razlikovati. Isto tako, različita pravila prostora vrijede u domeni posla, izlazaka ili razgovora.

Kontaktne kulture

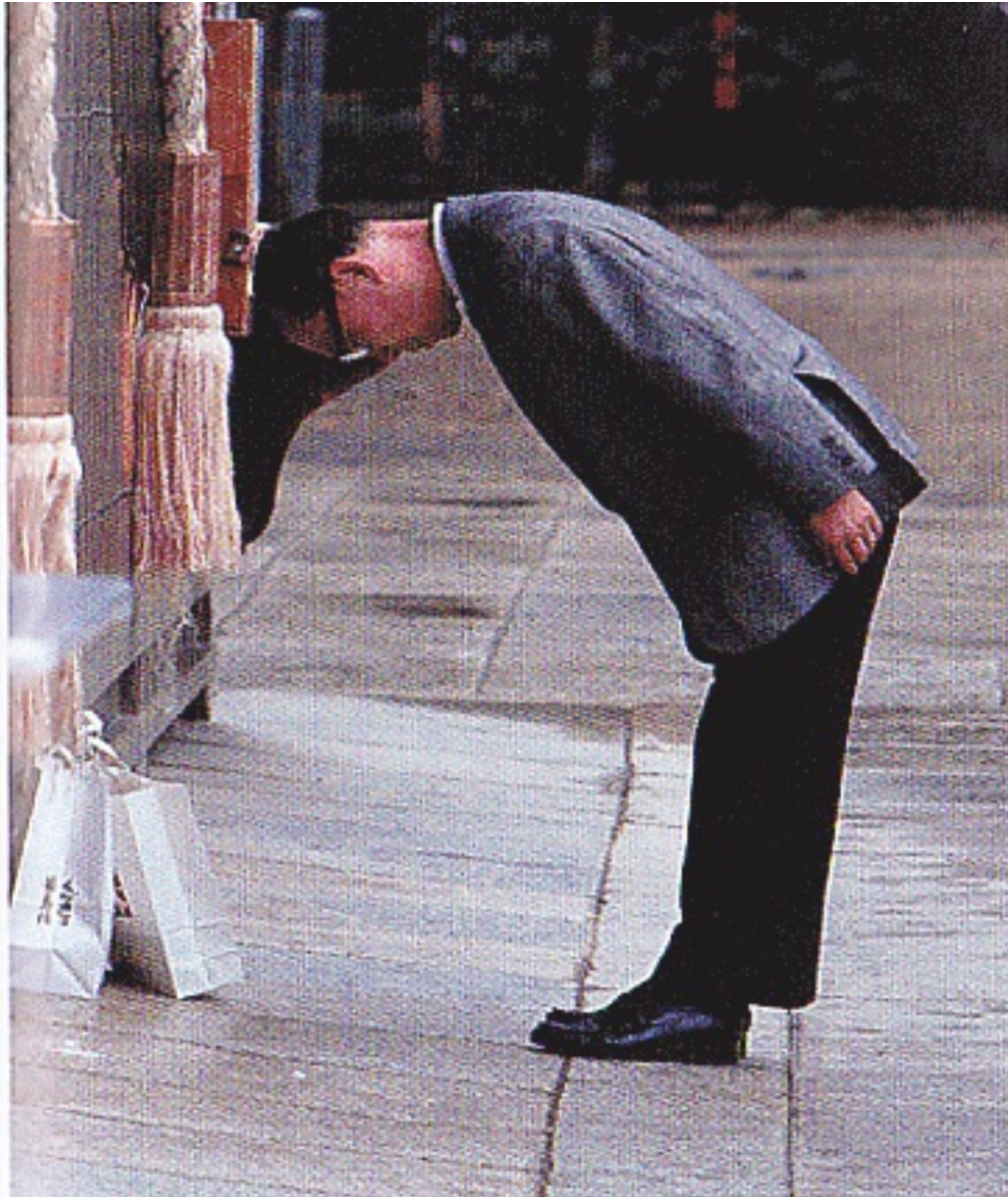
U "kontaktnim kulturama", na primjer u Francuskoj, Italiji, Turskoj i nekim azijskim i latinoameričkim kulturama, više je međuljudskih dodirivanja a manje su udaljenosti.

Nekontaktne kulture

"Nekontaktne" kulture – poput britanske, skandinavske, austrijske i njemačke, kao i kineske, indijske, indonežanske, japanske, pakistanske, filipinske i tajlandske – rezerviranije su a ljudi održavaju veću udaljenost između sebe.

Razlike

- ▶ Osobni "baloni" Francuza, Grka, Španjolaca i stanovnika Južne Amerike neznatno su manji nego kod sjevernih Amerikanaca.
- ▶ Britanci, Švedani i Švicarci slični su sjevernim Amerikancima. Njihova prosječna međusobna udaljenost je za "jednu ruku" – otprilike za duljinu ispružene ruke. Istodobno, koriste kontakt očima da pokažu svoju uključenost i zanimanje.
- ▶ U usporedbi s tim narodima, Rusi održavaju malu međusobnu udaljenost; mogu jedan drugoga doticati za dlan razmaka ispružene ruke. Stanovnici europskog i američkog sjevera u razgovoru s Japancem mogli bi osjećati da im je prostor narušen, ali Japanci izbjegavaju dodirivanje u društvenim interakcijama.
- ▶ Japanac će se pokloniti uz gestu držanja jedne ruke vertikalno ispred nosa kako bi pokazao da će presjeći nečiji prostor, kao da opisuje pramac broda koji siječe vodu.



Klanjanje je u Japanu vrlo uobičajeno. Različitim razinama naklona pokazuje se određeni status

- ▶ Kinezi će dozvoliti usputno dodirivanje u sličnoj situaciji kao i Indijci.
- ▶ Japanci i Korejci osjećaju se nelagodno s količinom izravnog kontakta očima koju zapadnjaci imaju u društvenim interakcijama. U Koreji se mlada osoba koja izravno kontaktira očima sa starijom, smatra prkosnom ili nepristojnom.
- ▶ Arapi istoga spola više se dodiruju, imaju više izravnog kontakta očima i stoje na manjoj udaljenosti dok razgovaraju.
- ▶ Te razlike među kulturama u osobnom prostoru ukazuju na potencijalne zamke za diplomate, turiste i sve koji posluju u stranoj zemlji. Ako niste svjesni različitih koncepata prostora, možete razviti pogrešne pretpostavke o različitim kulturama i njihovim stavovima, uzrokujući nerazumijevanje, uvrede ili ljutnju.

VIŠE...

- ▶ Geste posjedovanja pogledajte poglavlje 7 Dobro slaganje
- ▶ Osobni prostor pogledajte poglavlje 11 Moć i dominacija
- ▶ Privlačnost pogledajte poglavlje 8 Privlačnost i ljubavni susreti



6 Susreti i pozdravljanje u dolasku i odlasku

Način na koji se ljudi međusobno pozdravljaju i opraštaju vrlo je karakterističan za kulturu kojoj pripadaju. Svojim gestama oni daju do znanja da razumiju kulturna pravila drugih osoba te da su spremni ući u odnos ili interakciju s njima. Ovo poglavlje istražuje kako se ophodimo pri susretu s ljudima i kako se pozdravljamo s njima.

Susreti i pozdravljanje

Ljudi iz iste kulture pri svojim susretima dijele skup pravila o prikladnim gestama međusobnog pozdravljanja. Te su geste uvjetovane stupnjem njihova međusobnog poznavanja.

Tri su različite faze pozdravljanja drugih. Psiholog Peter Collett ih definira kao sljedeće: u prvoj fazi uočavate drugu osobu, zatim u drugoj fazi krećete prema njoj, a u trećoj fazi joj upućujete neku vrstu pozdrava.

Geste pozdravljanja pokazuju da ste prepoznali jedno drugo, da ste spremni pristupiti i biti ugodni (ili barem da niste neprijateljski raspoloženi), i, konačno, da ste voljni susresti se i uspostaviti međusobnu prisnost.

1. Uočavanje druge osobe

Čim uočite nekoga koga znate otprije, koristite niz gesta da biste pokazali sreću što ga opet vidite.

Formalne i neformalne situacije se donekle razlikuju. U formalnoj situaciji, kada sretnete poznanika koji je društveno na istoj razini s vama, pokazujete da ste ga primijetili: osmjehivanjem, neznatnim podizanjem obrva, pozdravom, mahanjem rukom i klimanjem ili neznatnim nagninjanjem glave. Čini se da je podizanje obrva gesta koja se koristi u većini zemalja, izuzev u Japanu.

Prema dobrom prijatelju kojeg niste već neko vrijeme vidjeli, a istog ste statusa, prepoznavanje iskazujete širim gestama, poput otvorenih usta i osmijeha, mahanja, podizanja obrva i širenja očiju, izrazom koji kao da govori: "Kakvo iznenađenje! Sretan/uzbuđen sam što te vidim!"

Ponekad će netko u ovoj fazi pokazati namjeru da zagrlji drugu osobu tako što će ispružiti ruke. Također, može poslati poljubac zrakom.



Klimanje glavom i podizanje obrva signali su prepoznavanja



Osmjehivanje poka-
zuje da vam je drago
što vidite drugu
osobu

Mahanje: Prepoznavanje je često povezano s pozdravom ili mahanjem. Forme mahanja ili pozdrava – podizanje ruke ili šake – razlikuju se od zemlje do zemlje, no u osnovi to su univerzalne geste. Kod pozdrava pokazujete otvoreni dlan te iskazujete namjeru da dodirnete drugu osobu, čak i ako je izvan vašeg dosega. Smatra se da se to, povijesno gledano, razvilo iz pokazivanja da ne nosimo oružje.

2. Kretanje prema drugoj osobi

Kad ste dali do znanja da se oboje poznajete, krećete jedno prema drugome radi pozdravljanja.

U formalnoj situaciji svaka osoba polako hoda prema drugoj. Može gledati blago u stranu, kako bi stvorila određenu distancu. Može također činiti prepreke rukama ili se samododirivati.

Takvi signali potvrđuju da veza nije bliska ili intimna.

Nasuprot tome, u bliskoj vezi svaka osoba hoda brzo, u nestrpljivoj želji da dotakne drugu. Neprestano gledaju jedna drugu, govor tijela je otvoren i bez obrambenih ili zaštitničkih gesta.

ZAPAMTITE

Stranci

Geste pozdravljanja pomažu nam da brzo uspostavimo vezu i pretvorimo strance u poznanike ili prijatelje. To je korisno za naš emocionalni boljitak, budući da 90 posto nas negativno reagira na strance. Pri susretu sa strancem vjerojatno ćete se mrgoditi, gristi usnu, pokazivati vrh jezika, odvrćati pogled i dodirivati svoje ruke, tijelo ili glavu. To su sve signali negativnosti i stresa.

3. Pozdravljanje

Uobičajeni pozdravi: Tri su uobičajena oblika pozdravljanja.

- ▶ rukovanje
- ▶ grljenje
- ▶ ljubljenje

Oblik pozdravljanja koji će osoba vjerojatno primijeniti bit će nagoviješten jezikom tijela dok dvoje ljudi idu jedno prema drugome. To su simetrični pozdravi, što znači da oboje istodobno izvode iste akcije.

Prvih nekoliko minuta susreta s nekim, nakon što ga određeno vrijeme niste vidjeli, uključuje dodirivanje i osmjehivanje radi iskazivanja zadovoljstva te signaliziranja da nadoknađujete izgubljeno vrijeme u kojem se niste vidjeli. Nakon prolaska te kratke faze, dodirivanje se završava vašim razdvajanjem i započinjanjem drugog rituala.

Rukovanje je uobičajeni znak pozdrava u brojnim zemljama



ZAPAMTITE

Kulturološki specifični pozdravi

- ▶ U zemljama arapskog govornog područja, *salaam* se i dalje koristi kao oblik pozdravljanja. Desna ruka diže se do prsa, zatim do čela i konačno u stranu, s dlanom prema drugoj osobi.
- ▶ U Indiji i Nepalju *namaste* je uobičajena gesta pozdravljanja. Dlanovi se spajaju kao u molitvi i drže ispred prsa. Osoba se neznatno klanja.
- ▶ Japanci koriste klanjanje kao standardno pozdravljanje, a različiti stupnjevi naklona pokazatelj su različitih razina statusa u poslu i spolu. Osoba nižeg statusa klanja se prva i dulje: ruke smješta na koljena, a tijelo kod klanjanja prigiba niže nego osobe s višim statusom – otprilike 30 stupnjeva.

Formalno pozdravljanje: Postoje i formalni oblici pozdravljanja koje rijeko danas koristimo u zapadnoj kulturi, no oni prenose povijesne izraze poštovanja prema nekome višeg statusa:

- ▶ skidanje kape
- ▶ salutiranje
- ▶ naklon
- ▶ kniksovi (klanjanje sa svijanjem koljena)
- ▶ klečanje ili padanje ničice pred drugu osobu

Sva formalna pozdravljanja uključuju spuštanje tijela ili nekih dijelova tijela pred drugom osobom. Često su to asimetrična pozdravljanja – samo jedna osoba to čini, što signalizira da se smatra podređenom. U tim situacijama druga osoba obično neće mijenjati svoju poziciju kao odgovor na to, što daje do znanja njezinu superiornost.

Naklon i *kniks* još i danas se koriste pri susretu s osobom kraljevskoga roda. U našem egalitarnom zapadnjačkom društvu to je jedna od tek nekoliko prilika kada je dopušteno takvo kruto statusno razlikovanje.



Namaste, pri kojem se dlanovi ruke spajaju kao u molitvi, uobičajeni je pozdrav u Indiji i Nepalju

Rukovanje

Rukovanje služi da bi se reklo zdravo, zbogom, zapečatio ugovor ili izrazile čestitke. Rukovanje je izvorno europska konvencija, iako se i u ostalim kulturama tradicionalno dodiruju ruke i drugi dijelove tijela osoba koje se susreću.

ZAPAMTITE

Razlike u rukovanju

Rukovanje se u osnovi sastoji od toga da svaka osoba ispruži desni dlan, obuhvati šaku druge osobe, dlanom prema dlanu, i protrese je. Rukovanja se razlikuju prema:

- ▷ čvrstoći ili mekoći stiska: snažni, čvrsti stisak ili blagi zahvat vrhovima prstiju
- ▷ trajanju i broju protresanja ruke
- ▷ mjeri topline ili hladnoći ruke
- ▷ mjeri suhoće ili vlažnosti ruke
- ▷ kutu pod kojim se ruka drži
- ▷ izrazu lica i gestama koje prate rukovanje: na primjer osmijeh ili tapšanje po ramenu, te prema tome tko prvi pruža i koliko ruku pruža
- ▷ Njegovu iniciranju: da li ga obje osobe iniciraju, ili jedna osoba reagira na inicijativu druge

Važnost rukovanja

Rukuju se diplomati, kao i političari iz suprotstavljenih stranaka, poslovni ljudi te članovi tajnih bratstava.

Zašto je rukovanje tako važno? Čini se da je to ritual dobrih namjera, koji kao da pečati namjerama poštenog djelovanja i ravnopravnosti svaku transakciju ili interakciju koje je dio. Prema tome, kandidati za američkog predsjednika uvijek započinju svoje debate međusobnim stiskom ruke, boksači dodiruju svoje ruke u rukavicama prije same borbe, a stisak ruke kod dogovaranja posla obično znači obvezujući sporazum. Dopustiti nekome da uđe u intimnu zonu osobnog prostora simbol je povjerenja.

Pokazivanje otvorenog dlana, kao kod pozdrava s podignutim dlanom, također pokazuje da se ne nosi oružje.

Međutim, unutar rituala ima prostora za suptilnost. Oblici rukovanja se razlikuju, a čak i ono koje traje svega sekundu otvara znatan prostor za interpretaciju osobnosti i stanja uma svake osobe, kao i veze između dvoje ljudi.

Možete otkriti tko je dominantan, a tko podložan, tko je iskren ili napet, nezainteresiran ili isključen.

Glavne vrste rukovanja

- ▶ **Čvrsto rukovanje:** To je rukovanje kojem se uče svi poslovni ljudi i lideri. Ruke su u istoj razini i stežu se dva ili tri puta stiskom koji nije ni prečvrst ni prelabav. Ekstroverti su skloni čvrstom stisku ruke, jer takvo rukovanje doživljava se kao otvoreno i samopouzdanost. Za žene koje se tako rukuju smatra se da su više intelektualne i otvorene za nova iskustva nego one slabijeg stiska.
- ▶ **Dominantno rukovanje:** To je rukovanje koje se koristi za uspostavu kontrole. Osoba pokazuje dominaciju držanjem dlana prema dolje u odnosu na drugu osobu. Ruka na vrhu je ona koja kontrolira. Ako se netko pokuša rukovati s vama na taj način a vi ga želite spriječiti, doslovce učinite sljedeće: zakoračite prema njemu lijevom nogom, a zatim koraknite naprijed i desnom, pa upadnite u njegov osobni prostor. To vam omogućuje da ispružite ruku ili je okrenete tako da njegova ruka bude u podložnoj poziciji.
- ▶ **Mlako rukovanje ili ruka poput "mrtve ribe":** Ruka je opuštena, bez ikakve kontrole u stisku. Čini se pasivnom i kao da nije uključena u to rukovanje. Ako je pritom još i dlan znojan ili ljepljiv, tumači se kao znak slabe i nervozne osobe. Ali u nekim zemljama, primjerice u zapadnoj Africi, takvo rukovanje je norma. Također, neki svjetski čelnici i VIP-osobe koriste takvo rukovanje da bi ostali odvojeni od stotina osoba kojima moraju stisnuti ruku.
- ▶ **Političarsko rukovanje:** Tijekom takvog rukovanja osoba pokušava dati dojam poštenja i iskrenosti.



Čvrsto rukovanje najprihvatljivije je rukovanje u poslu



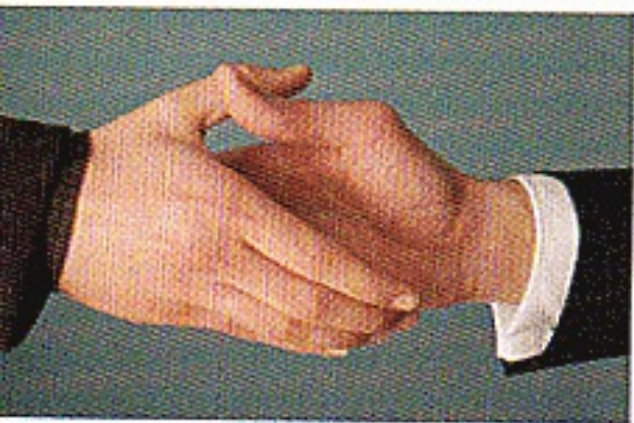
Dominantno rukovanje pokušaj je kontrole druge osobe



Mlaki stisak ruke poput "mrtve ribe" nije dobro prihvaćen u zapadnjačkim poslovnim krugovima



Kod rukovanja političara, jedna osoba obuhvaća dlan druge s obje svoje ruke



Rukovanje s odbacivanjem je čvrsti stisak ali na kraju ruka biva odgurnuta

nosti tako da objema rukama obuhvati desnu šaku druge osobe, gotovo kao da je stavlja u rukavicu. Zapravo, takvo će rukovanje često imati suprotan učinak i jednostavno drugoga dovesti u sumnju. Drugi oblik tog rukovanja jest stisak desnom rukom dok je lijeva položena na rame ili vrat druge osobe

- ▶ **Kostolomno rukovanje:** Kod takvog rukovanja stisak je prečvrst. On "drobi" ruku druge osobe i često se koristi s namjerom da se pokaže snaga ili dominacija.
- ▶ **Vješanje:** Pri takvom rukovanju druga osoba neće pustiti vašu ruku. Stisak je čvrst i topao, no traje predugo, kao da osoba želi zadržati vašu pozornost i stoga se fizički drži za vas. Uglavnom, osobe čija ruka se stišće ne povlače svoju ruku no traže izgovor da se udalje.
- ▶ **Odgurivanje/odbacivanje:** Stisak je čvrst i topao no na kraju osoba odguruje ili odbacuje vašu ruku u nastojanju da prekine interakciju. Onaj tko to čini kontrolira situaciju. Zanimljivo je da se britanska kraljica služi tom gestom, po svoj prilici zbog golemog broja ljudi s kojima se mora rukovati.
- ▶ **Kruta ruka:** Inicijator takvog rukovanja pruža kruto ispruženu ruku tako da ne možete stupiti naprijed u njegov osobni prostor. Čitava interakcija zbiva se u vašem prostoru.
- ▶ **Potezanje:** Osoba koja inicira ovo rukovanje koristi čvrstu ruku da vas povuče u svoj teritorij. To znači da ili pokušava manipulirati s vama ili je,



Kraljica se služi rukovanjem s odgurivanjem/odbacivanjem, što joj omogućuje da kontrolira koliko dugo će držati ruku druge osobe

zbog kulturnih razloga, naviknuta na mali osobni prostor i pokušava smanjiti jaz.

- ▶ **Zahvat prstima:** Samo prsti pruženi drugoj osobi. Takvim rukovanjem često se služe žene, a gesti nedostaje povjerenje i intimnost.

ZAPAMTITE

Kulturne razlike

U obredu rukovanja postoje razlike među kulturama. Jedna od najvažnijih tiče se izbora ruke – lijeve ili desne. U mnogim zemljama, lijevom se rukom čisti nakon odlaska u toalet, pa bi pružanje lijeve ruke značilo uvredu.



Dominantno rukovanje: osoba A drži rame osobe B dok joj stiše ruku



Dominantno rukovanje: osoba A drži lakat osobe B dok joj stiše ruku



Dominantno rukovanje: osoba A drži zapešće osobe B dok joj stiše ruku

Grljenje i ljubljenje

Grle se ljubavnici. Članovi obitelji i prijatelji. Zagrljaji se razlikuju u različitim društvima, kulturama i kontekstima. Mogu uključivati cijelo tijelo ili jedan njegov dio. Mogu biti popraćeni ljubljenjem, biti seksualni ili platonski. Zagrljaji pružaju utjehu, ili mogu jednostavno biti oblik pozdravljanja.

Grljenje

Najintenzivniji oblik pozdravljanja je puni zagrljaj u kojem ovijate ruke oko druge osobe i spajate tijela. On je popraćen ljubljenjem, dodirivanjem, tapšanjem i smijanjem, kao i brojnim kontaktima očiju a ponekad čak i plakanjem.

Stisak ili tapšanje ramena ili leđa druge osobe poručuju joj da je vrijeme za puštanje i prekid zagrljaja.

Mnogo je varijacija zagrljaja i grljenja, ovisno o formalnosti veze, o vremenu koje je prošlo otkad ste zadnji put vidjeli tu osobu, kulturnim pravilima i o javnom ili privatnom okruženju.

Zagrljaj cijelim tijelom



Glavne vrste zagrljaja

Postoji više od jedne vrste zagrljaja.

- ▶ **Zagrljaj cijelim tijelom:** Oba sudionika spajaju svoja tijela i međusobno se grle jednako; to je izraz velike privrženosti.
- ▶ **Polu-zagrljaj:** Ruke jedno drugom stavljaju oko tijela, no tijela ostaju neznatno razdvojena u nastojanju da se izbjegne bilo kakva seksualna implikacija.
- ▶ **Zagrljaj postrance:** To je još jedna varijacija koju koriste ljudi koji paze na seksualne implikacije grljenja. Dvoje ljudi stoje jedno pokraj drugog i stavljaju ruke jedno oko drugog.
- ▶ **Zagrljaj privlačnosti:** Želite li pokazati koliko vas privlači, dok se grlite, vjerojatno ćete pomaknuti stopala i zdjelicu prema drugoj osobi i pritisnuti se uz nju.

- ▶ **Nezainteresirani zagrljaj:** S druge strane, ako niste jako raspoloženi, vjerojatno ćete odmaknuti stopala i zdjelicu od druge osobe.
- ▶ **Zagrljaj istočnoeuropskih političara:** danas više nemamo prilike vidjeti takav zagrljaj, no u svojem zenitu to je bio puni, medvjedi zagrljaj, popraćen poljupcem u svaki obraz.

Ljubljenje

Ljubljenje je univerzalno prisutno u seksualnom kontaktu. U pozdravljanju ljubljenje varira od kulture do kulture. Glavne su inačice:

- ▶ **Poljubac u obraz:** Svaka osoba pozdravlja onu drugu ljubljenjem u jedan ili oba obraza. Koji obraz se prvi daje, ovisi o zemlji.
- ▶ **Zračni poljubac:** Svaka osoba pozdravlja drugu ljubljenjem prema obrazima, ali neznatno ih promašuje pa ne dolazi do fizičkog kontakta.
- ▶ **Ljubljenje ruke:** Sada je rijetko, no nekoć su muškarci pozdravljali žene ljubeći im ruke.
- ▶ **Poljubac glave:** Starija osoba često će pozdraviti dijete ljubeći ga u vrh glave ili u čelo. Time pokazuje zaštitničke osjećaje prema djetetu.



Zračni poljupci koriste se kao pozdravljanje: usne ne dotiču obraz



Ljubljenje ruku sada se rijetko vidi u zapadnoj kulturi, no nekoć je bio uobičajen oblik pozdravljanja

Pozdrav na odlasku

Baš kao što je pozdravljanje pri dolasku pretvoreno u ritual, tako je i s rastancima. Signaliziramo odvajanje prvo pokazujući namjeru da završimo interakciju a zatim i gestikulacijom opraštanja. Obično se ne odvajamo naglo, jer želimo uvjeriti drugu osobu u neprekinuto zanimanje za nju, kao i u želju da je vidimo u budućnosti.

U uspravnom mahanju sudjeluje cijela ruka s dlanom okrenutim prema naprijed



Zagrljaj, rukovanje ili poljubac mogu popratiti rastanak, baš kao i u pozdravljanju u dolasku. Oni će također ovisiti o formalnosti konteksta i odnosa. Ponekad će se osobe, kada se ljudi opraštaju, razdvojiti, okrenuti i pogledati natrag te mahati.

Uobičajeni rastanci

Mahanje je uobičajena gesta opraštanja. Postoje tri glavne vrste mahanja, a koriste se i pri pozdravljanju u dolasku kao i u odlasku.

- ▶ **Mahanje postrance:** Kod tog mahanja ruka je podignuta, s dlanom okrenutim prema naprijed, i kreće se s jedne na drugu stranu. U Sjevernoj Americi cijela je ruka u gesti, poput semafora.
- ▶ **Uspravno mahanje:** Ruka je podignuta, s dlanom okrenutim prema drugoj osobi. Dlan se zatvara i otvara gore-dolje poput tapšanja. Takav način mahanja koristi se u Francuskoj.
- ▶ **Mahanje skrivenim dlanom:** Osoba koja maše drži dlan okrenut sebi te pokreće ruku naprijed-natrag. Iako izgleda kao znak pozivanja, uobičajeno se tako maše u Italiji.

ZAPAMTITE

Ako više ne želite sudjelovati u razgovoru, prvo trebate smanjiti broj signala koji pokazuju da ste zainteresirani za razgovor s drugima, kao što su klimanja glavom i zvukovi odobravanja te učestalost kontakta očima.

- ▷ Premjestite težinu i stavite ruke na rub naslonjača. Ili, ako stojite, usmjerite stopalo izvan smjera razgovora.
- ▷ Lagano se udaljavajte od drugih osoba. Zakoračite unazad. Ako ne vide signal, ponovite tu akciju.
- ▷ Znak da netko želi otići od vas je taj da gladi kosu iza glave ili povlači svoj džemper preko stražnjice. Tako se priprema na to da će vam pokazati stražnji dio svoga tijela dok odlazi.



Mahanje postrance:
dlan je okrenut
prema van a ruka se
pokreće lijevo-desno

VIŠE...

- ▷ Pozdravljanje
pogledajte poglavlje 12
Poslovna uspješnost
- ▷ Uobičajene geste
pogledajte Uvod
- ▷ Ruke
pogledajte poglavlje 3
Šake, ruke, noge



7 Dobro slaganje

Kada se s nekim dobro slažete, vaše tijelo će signalizirati da vam se osoba sviđa, pokazat će zanimanje, slaganje i usklađenost (takozvani rapor). U ovom poglavlju razmatramo kako drugima pokazujemo da se osjećamo pozitivno u vezi s njima.

Prvi susret

Pretpostavimo da u društvenom kontaktu vidite nekoga po prvi put. Što činite? Općenito, prvih nekoliko minuta susreta potrošit ćete na provjeri vanjštine i procjenu druge osobe.

Ako razgovarate s osobom, moguće je da ste usredotočeni na ono što govorite, no istodobno primete i mnogo informacija o drugoj osobi te stvarate prvi dojam koji će dugo trajati, određujete koliko ćete ubuduće biti prijateljski raspoloženi prema njima.

Procjena

Kada procjenjujete nekog po prvi put, provjeravate spol. Je li isti kao vaš ili drugačiji? Također gledate možete li mu odrediti dob. Stariji ili mlađi od vas? Koliko je privlačan? Je li to potencijalno seksualni ili platonski susret? Kakvog je statusa te osoba u usporedbi s vašim? Je li potrebno da se ponašate prema njoj s dodatnim poštovanjem ili poslušnošću? Konačno, koliko vam sliči ili se razlikuje od vas? Kako vam njezine riječi, govor tijela i glas pružaju odgovore o njezinoj rasi, kulturi, staležu, obrazovanju, zanimanju i narodnosti?

Svi ti čimbenici utječu na vaše ponašanje prema drugoj osobi, na to koliko vam je ugodno s njom i, naposljetku, na to koliko je pozitivan i otvoren vaš govor tijela prema njoj.

Govor tijela

Govorom tijela se služite kako biste kroz osmjehivanje i pozitivne izraze lica ocijenili drugu osobu. Kad nekoga nakon prvog susreta ponovno sretnete, konvencija zahtijeva da pokažete zadovoljstvo.

Geste i različiti stupnjevi izravnog kontakta očima ohrabrit će malu konverzaciju (časkanje), dok određujete što zaista osjećate.



Prvom susretu vjerojatno ćete nabaciti pozitivan izraz lica dok ne ocijenite koliko pozitivnog ili negativnog zaista osjećate

Biti pozitivan

Otvoreni govor tijela naš je način pokazivanja drugima da nam se sviđaju i da se uz njih osjećamo opušteno. Postoje karakteristične geste i pokreti koje možete promatrati kod drugih da biste vidjeli koliko pozitivno oni osjećaju prema vama. Što ako vam se sviđa njihov izgled? Bez obzira na vaš ili njihov spol, ohrabrivat ćete ih da vas bolje upoznaju signaliziranjem zanimanja za njih i za ono što žele reći.

ZAPAMTITE

Vaša stopala i tijelo razotkrivaju tko vas zanima. Ako stojite u skupini, vaše tijelo će se okretati prema osobi za koju ste najviše zainteresirani. Ako sjedite, vaša stopala i koljena pokazivat će prema njima.

Držanje

Položaj: već nam je poznato da ljudi stopala usmjeravaju onamo kamo žele doista ići dok su u razgovoru s nekom osobom – možda prema izlazu ili prema nekom drugom.

Kut pod kojim netko stoji također ima značenje. Općenito, ljudi ne stoje licem u lice kad govore u društvenoj konverzaciji. Zapravo, većina ljudi stoji tako da im je tijelo pod desnim kutom a lice prema van, u smjeru točke na polovici puta prema drugoj osobi. To u prostoru čini trokut, s trećom stranicom otvorenom, tako da i drugi ljudi mogu ući u tu konverzaciju ako žele. Tijelo će vam vjerojatno biti nagnuto naprijed prema drugoj osobi. Možete stajati blizu drugoj osobi ili pored nje. Dlanom joj možda dodirujete ruku ili rame, radi ohrabrenja ili pokazivanja uvažavanja.

Naprotiv, osobe koje se međusobno privlače zatvaraju sve točke ulaza u imaginarni trokut tako da se izravno okrenu jedno prema drugome licem.

Ako neka osoba nije dobrodošla u konverzaciju, dvoje ljudi koji međusobno razgovaraju može dopustiti da se najbliže približe samo do treće točke trokuta. Međutim, neće se okrenuti cijelim tijelom da joj pokažu dobrodoš-

licu u razgovor, nego će je tek povremeno pogledati. Kad budu spremni dopustiti da više ljudi bude uključeno u razgovor, otvorit će položaj tijela i pokazati im dobrodošlicu. Ako se nekoliko ljudi želi priključiti, vjerojatno će stati u krug i pričati međusobno.

Kontakt očima: Kad se za nekoga zimate, gledate u njega i on u vas. Zatim slijedi osmijeh, da pokaže zanimanje i slaganje. To drugu osobu ohrabruje na pričanje ili nastavak razgovora. Podizanje i brzo povijanje obrva još je jedan znak pozitivnog zanimanja.

Zanimanje se vidi i iz veličine zjenica očiju. Kada ste zainteresirani za drugu osobu, zjenice vam se šire. To je u potpunosti nesvjesna gesta koju je nemoguće kontrolirati.

Kada ste jako zainteresirani za nešto ili nekoga, tada ćete i treptati jače. Ni to ne činite svjesno, dakle nije nešto što osoba može hiniti.

Položaj glave: Na početku razgovora, kada ste neznatno zainteresirani za drugu osobu, vaše se tijelo okreće prema njoj a glavu držite uspravno.

Ako vaše zanimanje poraste, nagnut ćete glavu na jednu stranu. Klimanje glavom gore-dolje znak je slaganja. Ako jednom klimnete, to signalizira 'da'. Povremenim klimanjem tijekom razgovora pokazujete da slušate drugu osobu i da ste je voljni nastaviti slušati.

Geste: Geste su otvorene i obično ohrabruju. Pokazivanje otvorenih dlanova prema drugoj osobi je pozitivno s vaše strane i ohrabruje drugu stranu.



Glava nagnuta pod blagim kutom pokazuje da ste zainteresirani za osobu s kojom razgovarate



Lagano držanje obraza prstima još je jedan znak zanimanja za drugu osobu

POZOR

Pokazivanje tijelom

Vaša stopala i tijelo odaju osobu za koju ste zainteresirani. Ukoliko stojite u grupi, vaše tijelo bit će okrenuto prema osobi za koju ste najviše zainteresirani, a ako sjedite, vaša stopala i koljena bit će okrenuta prema njoj.

Sklapanje prijateljstva

Sve nas najviše privlače ljudi koji nam sličje. Naši će prijatelji vjerojatno dijeliti naše stavove i vrijednosti, kao i znatan dio naših temeljnih ponašanja. Istraživači su otkrili da najviše uživamo u odnosu s ljudima ako su im i komunikacijske vještine slične našima.

Rapor

Promatrajte dvoje ljudi koji su opušteni kad su jedno s drugim i dobro se slažu, pa ćete zapaziti da svaki od njih uzajamno podražava neverbalno ponašanje onog drugoga. Njihovi pokreti tijela se poklapaju, oni govore sličnom brzinom i glasnoćom. Ako jedna osoba napravi neku posebnu gestu, druga je slijedi. Ako jedna osoba prekriži ruke ili noge, prekrižit će i druga.

Imati skladan odnos s drugim osobama znači da se počinjemo osjećati kao i one. Tada prilagođavamo naše ponašanje da bismo bili poput njih. Nesvjesno ulazimo u ritam s njima, a naša tijela izravno se usklađuju.



Gledajte ljude kako sjede u kafiću i pratite koliko često su u raporu

Ta se pojava zove mimikrija držanja, ili poklapanje i zrcaljenje. Poklapanje i zrcaljenje zapravo su jednaki, no s jednom malom razlikom.

Kod poklapanja, u potpunosti dolazi do poklapanja s drugom osobom. Jedna osoba ima desnu nogu prekrizenu preko lijeve, druga osoba isto tako. Jedna osoba ima lijevu ruku naslonjenu na rukohvatu fotelje, a tako i druga osoba.

Kod zrcaljenja, dvoje ljudi usvajaju zrcalni imidž. Jedan ima desnu nogu prekrizenu, drugi nasuprot njemu ima lijevu nogu prekrizenu pod istim kutom.

Prirodni rapor govora tijela

Poklapanje i zrcaljenje ne znači da su sve geste i pokreti tijela isti, nego znatan broj njih. Promatrajte dvoje ili više ljudi koji su prirodnom međusobnom raporom. Pogledajte da li se poklapaju u nekima ili u svima od sljedećih pokreta i gesta:

- ▶ **Držanje:** kut njihovih leđa i kralježnice bit će okomit ili svinut.
- ▶ **Kut držanja glave:** može biti uspravna ili nagnuta.
- ▶ **Položaji ruku i nogu:** mogu biti otvorene ili obavijene.
- ▶ **Geste:** mogu biti zatvorene, uz tijelo, ili otvorene, od tijela.
- ▶ **Izrazi lica:** osmjehivanje, grimase ili ljutnja.
Treptanje: učestalo ili rijetko.
- ▶ **Brzina i mjesto disanja:** brzo ili polagano; iz grudi ili iz trbuha.
- ▶ **Promjena boje:** koža lica i vrata neznatno mijenja boju s promjenom raspoloženjem. Boja kože neke osobe može biti izrazita, rumena ili crvena, ili pak blijeda. Istodobna promjena boje kod obje osobe pokazatelj je usklađenosti (rapor).

ZAPAMTITE

Ako osoba odjednom izjavi: "Jesmo li se već sreli?", ili: "Baš sam vas htjela pitati koji ste astrološki znak", to je pokazatelj da ste s njome u raporu. Promotrite vaša tijela. Sigurno dolazi do nekih poklapanja u držanju.



Poklapanje položaja nogu i ruku pokazuje kako su ove dvije osobe usklađene

ZAPAMTITE

Za uspostavu brzog rapora s drugom osobom, uočite njezino treptanje.

- ▶ Namjerno treptajte u istim razmacima kao i ona.
- ▶ Isprva to može izgledati čudno i možda ćete se plašiti da vas se ne otkrije.
- ▶ To je zbog toga što svjesno činite nešto što bi se normalno trebalo događati automatski.
- ▶ No, ne brinite se. Odjednom ćete se osjećati kao da znate drugu osobu odavno. Možete čak doživjeti i fizički osjećaj, toplinu u trbuhu, kao žmarce.

Glas

Usljed rapora ljudi također prilagođavaju glas drugoj osobi. Jeste li već zapazili da ste "pokupili" riječi ili fraze nekoga tko vam se zaista sviđa ili mu se divite? Čak možete nesvjesno promijeniti i svoj naglasak kao biste se uklopili u neku skupinu. To se do određenog stupnja uspostavlja čim počinjete graditi rapor.

Poslušajte ton i boju glasa. Zvuči li nisko i duboko ili visoko ili piskutavo? Ima li kakvog naglaska? Što je s mekoćom i melodioznošću? Jesu li riječi ritmične ili isprekidane?

Zapazite također ključne riječi i izraze. Postoje li neke riječi koje svaka osoba označava dodatnom emocijom u svojem glasu? Ljudi često koriste riječi s potpisom koje imaju posebno značenje za njih ili se posebice koriste unutar njihove kulture ili položaja u društvu.

Svjesno građenje rapora

Ako se s nekom osobom ne slažete, možete postići da do slaganja dođe. Svjesno izgradite rapor mijenjajući tjelesno držanje i glas tako da se poklapaju s nekima od pokreta druge osobe, do trenutka dok se to ne počne događati automatski.

Počnite tako da sjedite lagano nagnuti prema toj osobi, no ne izravno nasuprot njoj. Ako je gledate licem u lice i kopirate njezin govor tijela, to neće biti dovoljno suptilno. Osoba može pomisliti da joj se rugate.

Stvorite brzinsku sliku u glavi kako ona u tom trenutku izgleda. Podsjetite se popisa prirodnog rapora govora tijela (na stranici 107) i uočite gdje se sve govor tijela može mijenjati. To bi trebala biti osnovica na kojoj možete raditi. Možete pratiti nesvjesne pro-

promjene kod druge osobe i vidjeli da li izazivate promjenu u njezinim osjećajima prema vama.

Počnite s poklapanjem i zrcaljenjem njezina govora tijela, a zatim zapazite što se događa s njezinom osnovicom komunikacije. Potražite suptilne promjene koje su znak rapora. Na primjer, promatrajte boju kože te osobe. Da li tamni? Gubi li na sjaju? Ili obrnuto? A veličina donje usne? Smanjuje li se ili povećava?

Uočite također da se fokus oka može mijenjati a zjenice povećavati ili smanjivati. Mišići lica mogu postajati simetričniji ili asimetričniji. Na koncu, može varirati ton, visina ili brzina govora.

Kada svoj govor tijela uskladite tako da se poklapa s ključnim pokretima i glasom druge osobe i nakon što uspostavite rapor, druga se osoba s vama počinje osjećati opušteno i smatrati vas sličnima sebi. Vaša uzajamna komunikacija poboljšat će se a odnos će jačati.

Čim nekog upoznate i uočite kako se ponaša prije nego što se počne ugodno osjećati u vašem društvu, u odnosu na znakove koje daje nakon što se počne s vama ugodno osjećati jednostavno je otkriti svaku promjenu raspoloženja te osobe. Ovo je osobito korisno u poslovnim kontaktima ili u prodaji, gdje trebate s krajnjim oprezom pratiti potrebe svojih klijenata.

ZAPAMTITE

Transparentnost

- ▷ Volimo ljude koji nam govore o sebi.
- ▷ Ako već na početku date neku informaciju o sebi, vidjet ćete da će drugi ljudi mnogo brže postati prijateljski nastrojeni prema vama.
- ▷ Neverbalno, možete isto učiniti živahnim izrazom lica i otvorenim govorom tijela.
- ▷ Drugim riječima, pokažite se transparentnima, pokažite da ništa ne skrivate.

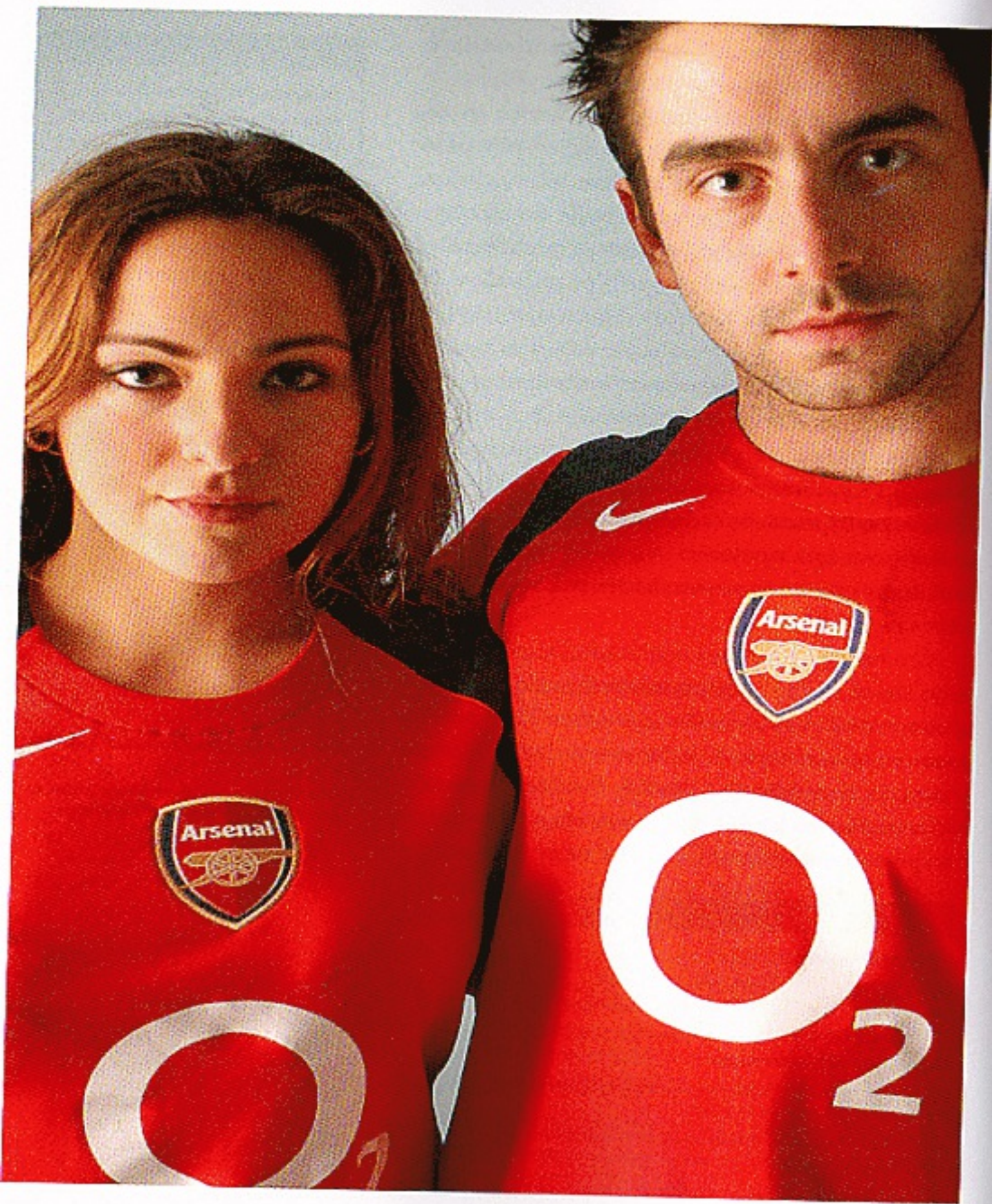
ZAPAMTITE

Posjedničke geste

Svoj posjednički odnos prema nekoj osobi u javnosti pokazujemo tako da tu osobu držimo za ruku, ili tako da nogom stanemo, ili dlan položimo na nešto. Na taj način stvorimo prepreku koju bi drugi ljudi trebali preći.



Mladi par u ljubavnoj vezi drže se za ruke posjedničkom gestom



Biti glavni

Ako promatrate skupinu ljudi koji se dobro slažu, čini vam se kao da svi rade istu stvar u isto vrijeme. Zapravo, uvijek postoji jedan osoba koja je nesvjesni vođa. Kad ta osoba promjeni poziciju ili ubrza govor, i svi ostalo to čine.

Trebate li brzo uspostaviti rapor s nekom skupinom ljudi, primjerice ako držite govor pred publikom, promotrite tko vodi skupinu. Poradite na svojem poklapanju s njime. To je najbrži način da se svi ljudi osjete ugodno s vama.

Prikladno mjesto za vježbu je red u kojem ljudi već neko vrijeme mirno čekaju. Uočite tko se s kime poklapa i što se zbiva kada jedan od njih promijeni poziciju. Uvježbavajte se u otkivanju tko je vođa i u poklapanju s njime. Vidite možete li vi povesti skupinu.

Fizički izgled

Fizički izgled uvelike utječe na to kako reagirate na ljude. Kad nekoga prvi put sretnete, mogli biste prema njemu biti sumnjičavi. Ali ako se taj stranac odijeva poput ljudi koje poznajete, vjerojatnije je da ćete se odmah osjećati pozitivno i biti otvoreni prema njemu.

Preodijevanje radi uklapanja neverbalni je način da nekog susretnete na njegovu terenu. Tražimo ljude koji su poput nas. To je vrsta ljudi čija nam je blizina najugodnija. Preodijevamo se u skladu sa situacijom – za poslovni razgovor, za izlazak u restoran, za vjenčanje ili za odlazak na nogometnu utakmicu.

Odabirom odjeće s ciljem da izgledamo poput drugih ljudi dajemo znak da želimo usvojiti konvencije određene skupine. Što znači da će tim ljudima, umjesto da se osjete ugroženo, već pri prvom susretu biti drago što se upoznaju s nama.

Nogometni navijači ističu pripadnost grupi nošenjem iste odjeće

VIŠE...

- ▷ **Osobni prostor**
vidi poglavlje 5
Područje i osobni prostor
- ▷ **Privlačnost**
Vidi poglavlje 8
Privlačnost
- ▷ **Manjak rapora**
Vidi poglavlje 9
Negativnost



8 Privlačnost i ljubavni susreti

Kako se govorom tijela služite da privučete partnera? Muškarci i žene uzajamno se privlače kako zbog izgleda tako i zbog načina koketiranja i korištenja tijela u nastojanju da zavedu i privuku suprotni spol. Moglo bi vas iznenaditi kad saznate koliki dio toga je nagonski. Možda ste se služili brojnim koketnim gestama a da toga niste ni svjesni.

Osnove privlačnosti

Ono što vas privlači potencijalnom partneru u stanovitoj mjeri je animalna privlačnost. Znali mi to ili ne, svi nagonski tragamo za zdravim partnerom s kojim ćemo imati djecu. Tražimo znakove koji će potvrditi je li druga osoba muško ili žensko te naznake o zdravstvenom stanju i tjelesnoj kondiciji svojeg budućeg para.

Idealna žena

Prema istraživanjima, muškarce diljem svijeta u osnovi privlače žene koje su mlade i plodne, čiste kože, figure u obliku pješčanoga sata. U ženama traže one što ih čini drugačijima od muškaraca, poput velikih grudi, duljih nogu, uskog struka, punih usana, tankih obrva, kao i lice s manje dlačica. Kada žene žele privući muškarca, trebaju naglasiti ili pak krivotvoriti seksualne karakteristike koje pokazuju da su žene, da su mlade i plodne. Pa tako mogu nositi cipele s visokim petama, što prividno dulji noge, grudnjak s potporom da bi grudi izgledale čvršće...

Idealni muškarac

Ženama se sviđaju muškarci s malim izbočenim stražnjicama, snažnim ramenima, široko razmaknutim očima, obrvama debljim od ženskih te s maljama na prsima. Bore na muškarčevu licu smatraju privlačnima. Četvrtasta čeljust, snažne jagodične kosti i srednje velik nos također se smatraju muževnima. Torzo u obliku trokuta znak je mladosti i snage. Kad muškarci žele privući ženu, skloni su poklanjati više pozornosti svojoj vanjštini.

Oba spola

Neke karakteristike vole oba spola. I muškarci i žene čini se preferiraju ovalno, simetrično lice, visoke jagodične kosti, velike oči s dugačkim trepavicama, kraću udaljenost između brade i usta te srednje velika usta.

Vremenska promjena

Ipak, roditi se sa savršenim licem i tijelom ne znači nužno uspjeh u igri ljubavnih susreta. Za početak, moda i kultura podrazumijevaju da se naši ukusi mijenjaju, pa para odabiremo na temelju različitih kriterija. Na primjer, na Zapadu se sada zdrave žene u dobroj tjelesnoj kondiciji smatraju privlačnijima od punašnjih žena koje su se smatrale idealom prije nekoliko stoljeća. Kozmetika i odjeća također mogu promijeniti naš izgled.

No najvažnije je znati da vi možete biti i atraktivniji od prosjeka no neuspješni u privlačenju seksualnog partnera ako u govoru tijela djelujete nezainteresirano. S druge strane, čak i ako ste punašni ili imate tanke usne, no umješni ste u davanju znakova raspoloživosti, vjerojatno ćete biti vrlo uspješni u ljubavnoj igri.

Ljubavni sastanci

Kada želimo privući partnera, mijenjajmo način ponašanja. Ako smo raspoloživi, pokazujemo to. Žene se posebno odjenu, uredе kosu, nose nakit, stavljaju parfem. Svi se mi služimo svojim tijelima, gestama, pokretima lica i očiju kako bismo pokazali seksualnu zainteresiranost. Naš učinak na tom polju određuje koliko ćemo biti uspješni u privlačenju partnera. Neki signali su čini se nesvjesni i vjerojatno prirođeni. Pojedine geste dotjerivanja i ukrašavanja namjerno su odabirane.

Žene pokreću tijelo na način da pokažu svoju ženstvenost. Koriste sitne geste (uz tijelo) i živahne izraze lica. Muškarci pokušavaju izgledati muževnije korištenjem dominantnih i kontroliranih gesta, kao i seksualno pokaznih gesta, poput povlačenja odjeće oko područja međunožja.

Oba spola

I muškarci i žene usvajaju uspravno držanje tijela uvlačeći opušten trbuh i izbacujući prsa tako da izgledaju mlade i jedrije. I druge promjene također su povezane s privlačnošću: širenje zjenica, naglašeni tonus mišića, brzo treptanje oka i rumenjenje lica.

ZAPAMTITE

Ljubav na prvi pogled

Kad izravno gledamo u oči nekoj osobi privlačnog lica, to okida reakciju u moždanim centrima ugone stvarajući ljubavne osjećaje



Idealni muškarac ima simetrično lice

Pokazivanje dostupnosti

Kada vidite nekoga bez pratnje da dolazi na zabavu, u kafić ili klub, prvo ćete zapaziti da provjerava tko je još u prostoriji. Njegovo tijelo govori: "Ovdje sam", "Uočite me, ja sam muškarac/žena" i "Neću te ozlijediti priđeš li mi bliže".

ZAPAMTITE

Boja

- ▶ Prema nekim istraživanjima, žene najviše privlače oni muškarci koji nose plavu boju. To signalizira postojanost, vjernost i pouzdanost.
- ▶ Muškarci baš kao i žene nose nijanse breskve i ružičaste, u kojima izgledaju ranjivima i kao da se za njih treba brinuti.
- ▶ Ako ste žena, budite pažljivi oko nošenja crvene boje. Ona može izgledati previše snažno ili otvoreno seksualno za neke muškarce.

Kako pokazujete da ste dostupni?

Prema psihologu Peteu Colletu, ljudi to čine otvorenim gledanjem po prostoriji, isprva pokretanjem samo očiju, a zatim i okretanjem glave, da vide tko je još prisutan.

Zatim se kreću prostorijom i šeću naokolo u potrazi za potencijalnim partnerima u blizini, baš poput trgovca u potrazi za izglednim ili potencijalnim kupcima. Time unaprijed najavljuju da su dostupni. Dok se šeću, vjerojatnije je da će ih uočiti svi izgledni partneri nego što bi bilo kada bi ostali u kutu i mirovali.

Kada su uočili potencijalnog partnera, početak će kružiti oko te osobe ili mijenjati svoju poziciju zajedno s njom, pokazujući da su suzili svoj fokus na jednu određenu osobu. Vjerojatno je da će osobe na koje oni ciljaju uzvratiti na neki način ako su zainteresirane.

Različita okruženja

Na natjecateljskoj ili glasnoj zabavi ili u klupskom okruženju, ljudi moraju pokazivati vrlo otvorene signale kako bi pridobiti pozornost. Mogu odabrati odjeću koja posebno razotkriva tijelo, glasno pričati, ludirati se ili erotski i provokativno plesati. Sve to namjeru čini očitom te ih ističe u napućenom prostoru, gdje bi suptilniji potezi mogli biti prevideni zbog velikog broja ljudi. Prednost je živahnih pokreta u tome što ih izgledni partner može uočiti s udaljenog kraja sobe.

U tišim okruženjima s manje gužve, primjerice u uredu, također ćete vidjeti znakove dostupnosti, no oni će biti manje živahni. Muškarci se mogu istezati u svojoj stolici, izbacivati prsa i uvlačiti trbuh ili, a žena se može sjesti na rub stola kako bi otkrila nogu ili bedro. Zato što ima manje konkurencije a i prostor je manji, ti znakovi vjerojatno će privući pozornost svih izglednih partnera.

Oba spola

I muškarci i žene koriste geste pokušavajući privući pozornost potencijalnog partnera.

Geste razmetanja, poput zabacivanja kose, mogu iz daljine signalizirati zanimanje. One mogu biti i nešto naizgled bez značenja, poput skupljanja zamisljenih dlačica s odjeće ili čišćenja vaših naočala. Te geste privlače pozornost na vaše tijelo.

Samododirivanje je također korisno. Kada gladite svoje tijelo, privlačite pozornost na njega kao da govorite drugoj osobi: zar ne bi ti to voljela činiti? Samododirivanje uključuje glaćenje vlastitih ruku, lica ili nogu.

Pokazivanje vrhovima stopala ili koljena u određenom smjeru još je jedan znak. Ako ste zainteresirani za drugu osobu, možete svojim stopalom ili koljenom pokazivati prema njoj. To pokazuje gdje su vam usredotočene misli, čak i ako pričate s nekim drugim. Naginjanje prema određenoj osobi pokazuje da želite biti bliže njoj i ući u njezin osobni prostor. Promatrajte nagib tijela i glave da biste vidjeli koliko je netko zainteresiran.

Konačno, klimanje glavnom je općenito znak da pokušavate pokazati veće zanimanje za nekoga. To može biti platonska naklonost, a najčešće je upravo znak da želite biti bliže osobi bez seksualnog zanimanja.

ZAPAMTITE

Biti u središtu pozornosti
Mjesto gdje u prostoriji stojite igra značajnu ulogu u utjecaju koji imate na druge ljude. Stajanje u centru prostorije i malo kruženja uokolo privući će najveće zanimanje drugih ljudi. U kafiću ili klubu, stojte za šankom. Nemojte sjediti za stolom ili stajati uza zida – na tim položajima vjerojatno vam nitko neće pristupiti.



Gledajte u kojem pravcu žena pokazuje svojim stopalom da vidite tko bi je mogao zanimati

Žene

Žene koriste veći raspon znakova od muškaraca kako bi signalizirale da su dostupne i zainteresirane za muškarca. Bolje su i u hvatanju znakova muškog udvaranja.



Pogled preko ramena znak je da je žena slobodna

Signaliziranje dostupnosti

Zapravo, kad muškarac i žena utvrde da su dostupni, gotovo uvijek žena poduzima prvi korak kako bi pokazala svoju spremnost da joj se pristupi, no to može biti tako suptilno da muškarac možda ni se shvati da nije on taj koji je napravio prvi potez. Ona to čini kroz kombinaciju zavodničkih gesta i pokazivanjem da je bezopasna, to jest da ga neće ugristi ako joj se približi.

Muškarci čitaju te signale primljene od žena i općenito pristupaju samo onda kada su uhvatili dovoljno takvih signala, čak i ako ne shvaćaju da ih hvataju. Razlog je taj što se muškarci boje biti odbijeni ili osramoćeni. Kada uoče prave tjelesne znakove, znaju da im je šansa da osvoje partnericu velika i okušat će sreću.

Ženski znakovi

Žene koriste znakove da pokažu svoju ženstvenost, pričinjavajući se manjima te privlačenjem pozornosti na nježnije dijelove tijela, poput dekoltea, vrata, zapešća i genitalija.

Oči

- ▶ **Kontakt očima:** Ako ste žena a želite privući muškarca, pogledajte u stranu i uhvatite muškarčev pogled, zatim brzo skrenite svoj pogled na drugu stranu ili prema dolje. To se obično ponavlja nekoliko puta kako bi se istaknula poruka. Također možete kontakt očima držati neznatno dulje nego što je uobičajeno kako bi vas sigurno uočio.
- ▶ **Trepavice:** Proširenje opisanog znaka kontakta očima je koketiranje trepavicama. Riječ je o sićušnom pokretu treperenja, vrlo neznatnom podizanju trepavica na djelić sekunde da bi muškarac vidio više vašeg oka.
- ▶ **Srneći pogled:** S tim pogledom muškarca gledate neznatno postrance ili kroz spuštene trepavice radi pojačavanja efekta. To je pogled princeze Diane: gledanje prema gore "srnećim pogledom", uz držanje glave i brade prema dolje. Muškarci to smatraju vrlo privlačnim, poput poruke zainteresirana sam, u koju je uklopljena i sramežljivost djevojčice.
- ▶ **Pogled preko ramena:** Drugi je oblik pogled postrance preko ramena. To izgleda prilično sramežljivo no zapravo je riječ o snažnoj gesti. Rame je erogena zona. Zaobljenost ramena oponaša i podsjeća muškarce nesvjesno na stražnjice i grudi. Pogled preko ramena daje muškarcu brzu seksualnu pozivnicu i kaže neka pristupi.
- ▶ **Osmjehivanje:** Jedna od najpristupačnijih stvari koje žena može učiniti jest da se osmjehuje. To joj daje bezopasan i susretljiv izgled.



Srnećim pogledom žena zadržava pogled muškarca, dok su joj glava i brada spuštene

ZAPAMTITE

Prostor žene

Žena koja želi da joj muškarac pristupi trebala bi stajati tako da su joj stopala blizu jedno drugome i lagano usmjerena prema unutra. To smanjuje prostor koji zauzima i, uz geste uz tijelo, čini je ženstvenom i manje dominantnom. Korištenje previše prostora (gestikulacija u širinu) znak je moći i autoriteta te može izgledati muškobanjasto.



Crveni ruž ili neznatno odvojene, navlažene usne sredstvo su privlačenja muškarca



Sjedeći prekrivenih nogu, žena se igra s cipelom na stopalu

Glava

- ▶ **Zabacivanje kose:** Bez obzira na to ima li žena dugu ili kratku kosu, može je koristiti kao dodatak svojoj poruci "ovamo dođi". Ona zabacuje ili uklanja kosu sa svog lica ili provlači prste kroz nju. To se vjerojatno razvilo iz geste pokazivanja mladenačkih uvojaka budući da se, kao što nam je poznato iz reklama za šampone, lepršava, zdrava i podatna-kosa smatra znakom mladosti i privlačnosti.
- ▶ **Oblizivanje i pućenje usana:** Pućenje i neznatno otvaranje usana još su dva načina da se muškarca pozove. Ženske usne općenito su veće od muškarčevih, stoga njihovo pokazivanje privlači pozornost na činjenicu da je riječ o ženi. Dodatno, usne imitiraju žensko genitalno područje. Kada je žena seksualno uzbuđena, usne i genitalije pune se krvlju te postaju tamnije i veće. Oblizivanje usana oponaša to seksualno uzbuđenje.

Crveni ruž za usne ima isti učinak, podsjećajući muškarca na crvenilo genitalnog područja, zbog čega se nanošenje boje na usne koristi već tisućama godina.

Tijelo

- ▶ **Hod Marilyn Monroe:** Ljuljanjem bokova dok hodate pokazujete ženstveni oblik i privlačite pozornost na genitalno područje.
- ▶ **Sjedenje ili stajanje razmaknutih nogu:** Ističe genitalno područje.
- ▶ **Igranje cipelom:** Puštanje da vam cipela napola sklizne sa stopala i igranje sa stopalom u cipeli oponaša radnju ubadanja u spolovilo.

- ▶ **Glade bedra:** Mnoge žene križaju i razdvajaju noge i glade bedra, pokazujući time kako žele da ih muškarac dodiruje, dok privlače pozornost na genitalno područje.
- ▶ **Obavijene noge:** Sjedenje s jednom nogom ovičenom oko druge spaja bedra i čini mišiće nogu napetijima, što je znak seksualnog uzbuđenja. Palci mogu činiti male krugove kako dodatni znak privlačenja.

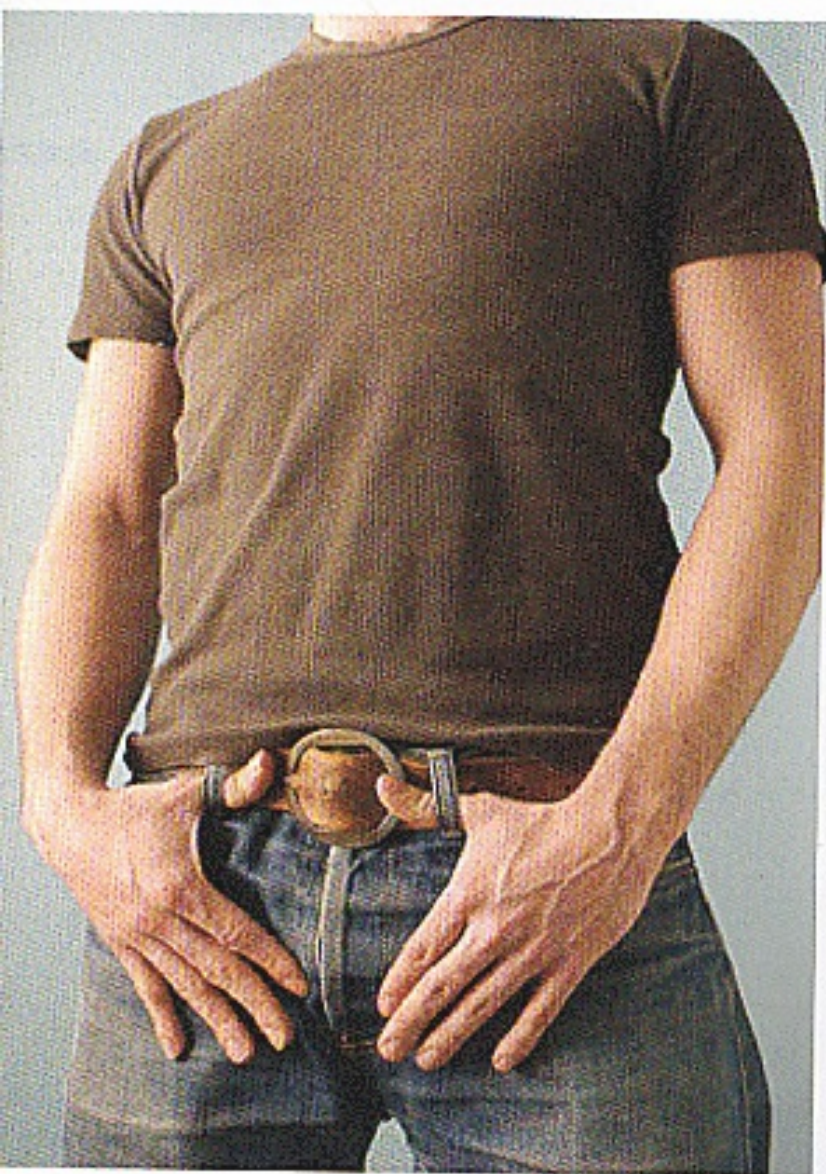


Čvrsto prekrížena noga preko noge privlači pozornost na napetost ženinih mišića

Stopala prekrížene noge pokazuje prema muškarcu koji ženu zanima

Muškarci

Muškarci u svom repertoaru gesta privlačenja možda nemaju toliko fleksibilnosti kao žene, ali većinom otvoreno gestikuliraju kako bi izgledali muževno i dominantno, zauzimajući pritom što više prostora.



U kod kaubojskom stavu muškarčevi su prsti usmjereni prema području genitalija

Geste kojim se udvaraju/razmeću muškarci

- ▶ **Trzaj međunožjem:** Povlačenje odjeće oko međunožja otvoreni je podsjetnik na muževnost. Zanimljivo da je jedan od glavnih korisnika toga signala Michael Jackson, koji ga je sve više koristio uza sve delikatnije mijenjanje lica.
- ▶ **Kaubojski stav:** Stajanje s razmaknutim nogama i rukama na bokovima ili palcima zataknutima za pojas razotkriva međunožje. I to je mačistički znak.
- ▶ **Uspravno držanje:** Stajanje s uvučenim trbuhom i prsima isturenim prema van muškarca čini mlađim, daje dojam bolje kondicije i veće muževnosti, budući da gornjem dijelu tijela daje oblik trokuta.
- ▶ **Poravnavanje kravate:** To je karakteristična muška gesta razmetanja, koja može biti popraćena čišćenjem dlačica s rukava i ovratnika košulje.



Uspravno držanje pridaje
muškarcu muževan izgled

Poravnavanje kravate muška je
gesta razmetanja

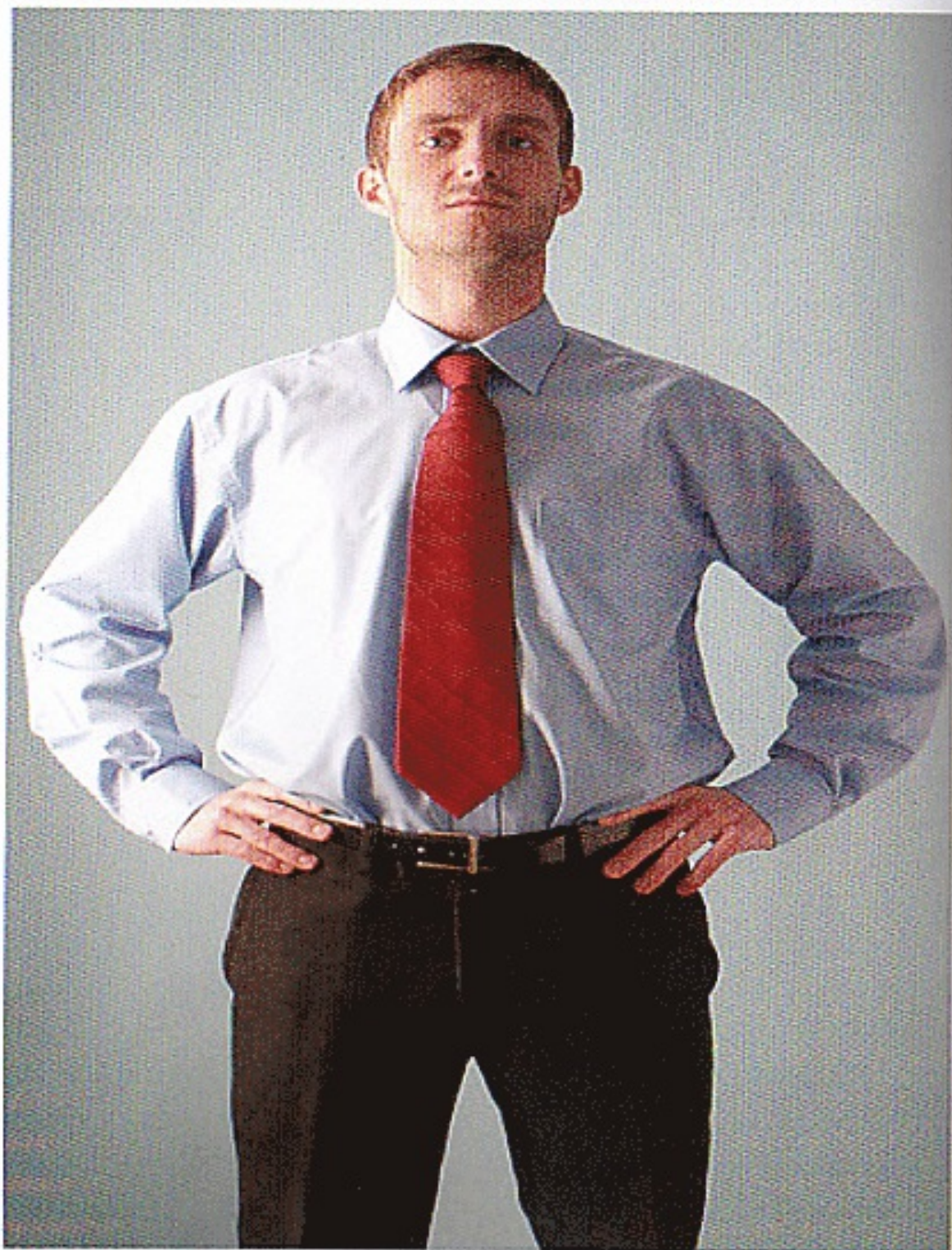


ZAPAMTITE

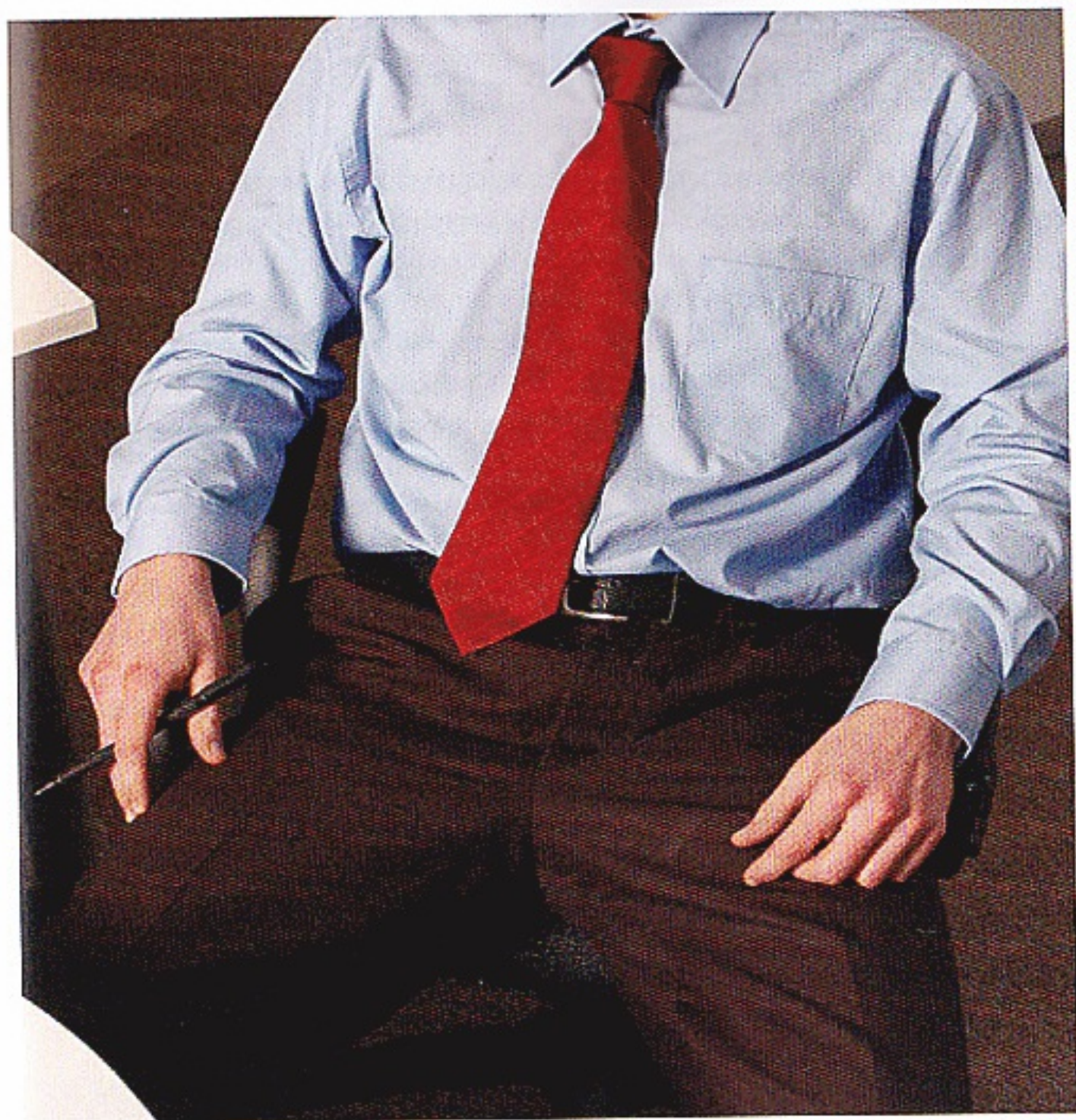
Veličina

Muškarci se za privlačenje suprotnoga spola koriste dominantnim gestama. Fizičko zauzimanje većeg prostora izgleda muževnije i privlači pozornost. Ako nemate sreće sa ženama, moguće je da izgledate prepo-korno. Uspravite se i koristite sigurne geste. Stopala držite široko razmaknuta i okrenuta prema van.

- ▶ **Glađenje kose:** Ta gesta razmetanja muška je verzija zabacivanja kose.
- ▶ **Noge:** Mogu biti istegnute da zauzmu više prostora i stvore utisak kako je muškarac viši nego što jest.



Stajanje s rukama na bokovima naglašava muškarčevu visinu i krupnost



- ▶ **Teritorij:** Muškarci utvrđuju svoj teritorij primjerice kad su na zabavama. Preuzimaju prostor i raspoređuju svoje stvari naokolo. Suprotno ženama, skloni su stajati na istom mjestu, no svoju prisutnost signaliziraju pričanjem i smijanjem dovoljno glasnim da ih žene mogu čuti. Žene su, pak, sklone šetati naokolo kako bi se pokazale.

Stajanje ili sjedenje s raskrečnim nogama gesta je privlačenja

Zbližavanje

Kada su odaslani signali koji kazuju da je žena slobodna, a muškarac se odlučio da je zainteresiran, obično prvi pristupa muškarac.

POZOR

Rumenilo i treptanje Porumenjelo lice znak je seksualne privlačnosti tijekom udvaranja za muškarce i žene. Kada muškarca žena privuče, moguće je da on počne brzo treptati.

U klubu ili na zabavi, muškarac često prilazi ženi sa strane ili odostraga. Može isturiti prsa prema van dok hoda prema njoj, te njihati ili neznatno gurati naprijed karlicu.

Sljedeći signali nisu naučeno ponašanje već se čini da su univerzalni i nesvjesni.

Tijelo

Kada muškarac pristupa ženi, ulazi u njezin osobni prostor kao i ona u njegov, sve dok jedna osoba ne signalizira da se druga primaknula dovoljno blizu.

Kad je oboje ljudi zainteresirano jedno za drugo, stanu nasuprotno, licem u lice, poravnavajući svoja tijela i blokirajući drugim ljudima ulazak u prostor između njih. Taj signal vidljiv je drugima, čak i ako stoje na udaljenosti, stoga je vrlo učinkovit da bi se drugim ljubavnim rivalima ili ljudima koji bi mogli prekinuti njihov razgovor pokazalo da se drže po strani.

Oči

Nakon što njihova obostrana privlačnost postane očita, i muškarac i žena provode mnogo vremena gledajući jedno drugo u oči. Zjenice im postaju veće, a oči se mogu neznatno navlažiti. Svaka osoba hvatat će pogled one druge, a žena se može poslužiti "srnećim pogledom", pri čemu joj je glava neznatno spuštена na koketan način. I muškarac i žena pogled usmjeravaju na oči, usne, obraze i obrve onog drugoga. Žena rijetko odvraća pogled s muškarčeva lica tijekom ove faze

udvaranja, no muškarac prati područje oko njih u tim ranim fazama udvaranja, kao da provjerava potencijalne rivale.

Dodir

Prvi dodir u vezi vjerojatno će biti slučajan. Ustvari, to je karakteristična gesta udvaranja. Muškarac može dodirnuti ruku ili drugi neseksualni dio ženina tijela. Ako ona prihvaća dodir umjesto da se povlači, to je znak da on može nastaviti s vezom. Taj prvi dodir vjerojatnije je da će napraviti muškarac nego žena.

Prije dodira, svoje zanimanje za dodirivanje osobe mogu iskazati polaganjem ruku na stol, tako da su blizu drugim rukama ili da se mogu dosegnuti.

Dodir jača kako se pojačava intimnost veze. Dodirivanje napreduje od prvog dodira do gladenja i milovanja. Dio lica koji obuhvaća uši, nos i usne često se dodiruje tijekom veze jer je to jedno od područja koje šalje mozgu snažne signale užitka.

Nestašne geste

Prije nego što u vezi dođe do ljubljenja, žena može nastaviti privlačiti pozornost na svoja usta grickajući usne ili dodirujući svoje obraze i lice. Također, žena se često smije i osmjehuje muškarčevim šalama.

Žena se može i igrati s predmetima. Može gladiti stalak ili rub čaše ili svoje ključeve. Oboje se mogu igrati ili gladiti predmete koji pripadaju drugoj osobi.

POZOR

Okretanje dlanova
Događa se instinktivno da će osoba, ako je zainteresirana za drugu osobu, u određenom trenutku vjerojatno pokazati svoje dlanove i unutarnju stranu zapešća. Time poručuje: Vjeruj mi. Pokazujem ti svoju ranjivu točku.

POZOR

Nedostatak zanimanja

Put ljubavi nije uvijek jednostavan. Pazite na signale koji pokazuju da zanimanje blijedi.

- ▶ Noga usmjerena od vas ili prema vratima znak je da druga osoba možda želi napustiti razgovor.
- ▶ Mrgođenje, podsmjehivanje ili prekrížene ruke mogu signalizirati obrambeno ili neprijateljsko raspoloženje.
- ▶ Uvlačenje usana tako da postanu tanje također je negativni znak.

Dugotrajne veze

U dugotrajnim vezama često se vide ljubavni signali dok nijedna osoba ne govori. Ako je veza snažna, vidjet ćete da se par poklapa međusobno: stoje ili sjede na isti način, ili preuzimaju geste jedno od drugog.

ZAPAMTITE

Ljubav

Ono što se smatra ljubavlju iskazuje se u tjelesnim znakovima kao:

- ▷ rumeno lice
- ▷ nagnuta glava
- ▷ teško disanje
- ▷ mekši ton glasa
- ▷ produženi pogled

Zato što se osjećaju povezano, osobe koje čine par stoje na maloj udaljenosti jedna od druge, ali ne odaju puno ostalih signala ljubavi, jer su već dogovorile uvjete svoje veze.

Veze u problemima

Ako u vezi ima poteškoća, uočit ćete iste znakove slabog zanimanja kakvo je bilo i prije početka veze.

Na primjer, možete uočiti znakove poput negativnog izraza lica, ili geste poput stopala okrenutih na drugu stranu (pokazujući gdje osoba zapravo želi biti). Obratite pozornost također na općenite znakove prekida skladnog odnosa, poput nedostatka poklapanja položaja udova.

ZAPAMTITE

Prvi dojmovi

- ▷ Žene u svim kulturama cijene muškarce koji su uspješni, marljivi i ambiciozni, no odbija ih ako se hvale svojim postignućima.
- ▷ Žene preferiraju muškarce koji se čine zainteresirani i osjetljivi prema njima.
- ▷ Muškarci više vole žene koje su prijateljski nastrojene i tople, nego svadljivice.



Ljubavni par se mazi i privija poput majke i djeteta

Međutim, osim općenito negativnih znakova, iz nekog posebnog pojedinačnog signala govora tijela teško je uočiti nevjeru. Važno je poznavati normalno ponašanje osobe i zatim tražiti promjene u nizu signala drugačijih od temeljnog ponašanja.

Sretne veze

Jedan od načina kojim se očituje zaljubljeni par jest međusobno izmjenjivanje gesta djeteta i roditelja. Kad ste u nekog zaljubljeni, ponašate se gotovo kao da ste mu dijete. Ili ga mazite, ljubite, grlite i privijate uza se, kao što majka čini djetetu.

VIŠE...

- ▷ Smjer stopala
pogledajte poglavlje 4
Tijelo i dodir
- ▷ Mimikrija tijela
pogledajte poglavlje 7
- ▷ Nezainteresiranost
Dobro slaganje
pogledajte poglavlje 9
Negativnost



9 Negativnost: dosada, nemir i stres

Ponekad sve krene krivo. Osjećate se negativno, kritično; dosadno vam je, nezainteresirani ste ili se osjećate ugroženo. Tu negativnost možete izraziti otvoreno, primjerice odmahnuti glavom. Ili, ako to nije opcija, možete svjesno pokušati prikriti svoje osjećaje. Međutim, tijelo će i dalje propuštati vaše stvarne emocije kroz sitne, nenamjerne pokrete i promjene.

Namjerne geste

Neke signale koristimo u otvorenom izražavanju negativnosti, znajući da će druge osobe odmah shvatiti njihovo značenje. Mogu imati kulturoloških inačica, a sljedeća tri uobičajena su u zapadnjačkoj kulturi.

Odmahivanje glavom

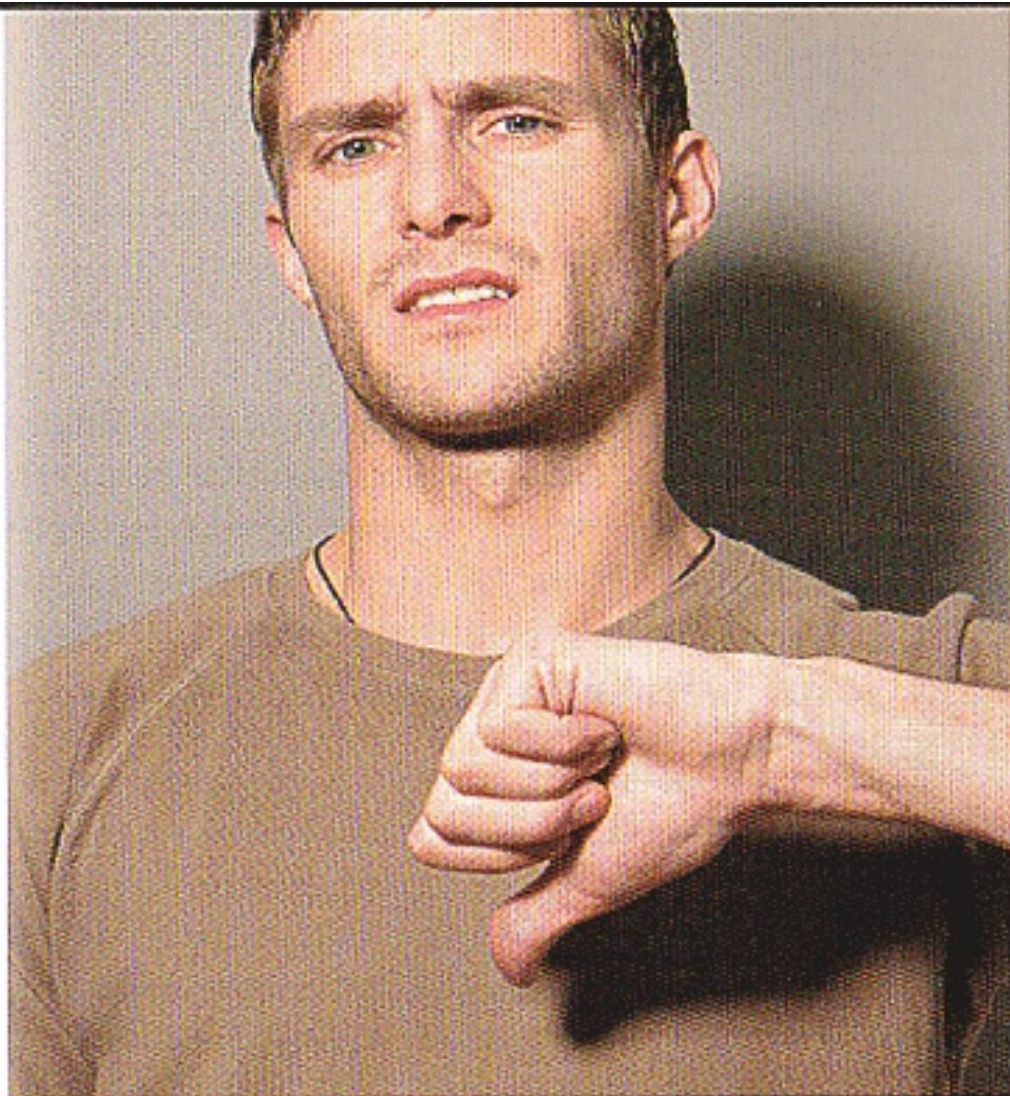
Najuobičajeniji otvoreni signal za "ne" je odmahivanje glavom. Glava se okreće s jedne na drugu stranu, ravnomjerno s lijeva nadesno.

Smatra se da je to signal koji se razvio iz postupka dojenja četa koje odguruje bradavicu nakon dojenja. Odmahivanje glavom univerzalni je znak, iako je u Etiopiji neznatno različit, pri čemu se glava pomiče na samo jednu stranu i zatim vraća u neutralnu poziciju.

U Grčkoj i nekim dijelovima Mediterana, kao signal za 'ne' glava se trzne unatrag i zatim pomakne u neutralnu poziciju.



Odmahivanje glavom
uobičajeni je znak
za "ne"



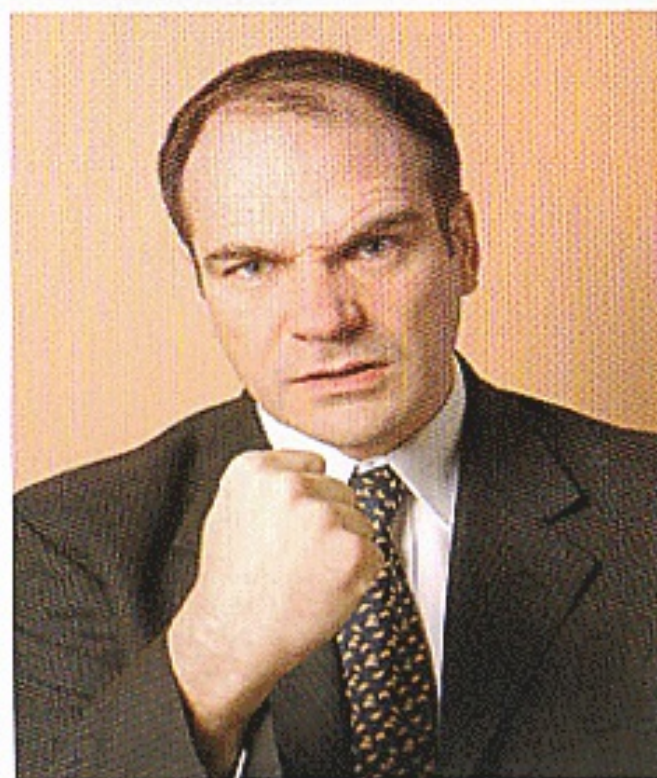
Palac prema dolje
znak je da nešto
nije dobro

Palac okrenut prema dolje

Usmjeravanje palca prema dolje dok su prsti smješteni prema dlanu, uz korištenje pokreta nalik guranju znači 'nije dobro' ili 'loša vijest'. Smatra se da to potječe od postupka rimskih careva koji su okretanjem svojih palaca prema dolje pokazivali da gladijator može ubiti protivnika kojeg je pobijedio u natjecanju.

Stisnuta šaka

Kada negativni osjećaji eskaliraju u otvoreno neprijateljstvo i agresiju, pojedinac može stisnuti šaku i zatresti njome ispred sebe ili može udariti šakom po stolu ili pak u svoju drugu šaku.



Stisnuta šaka znak je agresije

Dosada

Ne možete uvijek otvoreno pokazati da se osjećate negativno u vezi s nekom situacijom. Ako s nekim razgovarate ili predstavljate nešto u poslovnom okruženju, važno je da budete svjesni što drugi ljudi osjećaju i kada bi mogli početi gubiti zanimanje. Čak i kada druga osoba pokušava izgledati zainteresirano, provjerite govor njezina tijela: ako osjeća dosadu, jezik tijela će to pokazati.



Ako ste izgubili zanimanje za ono što druga osoba govori, možete se prilično vrpolti, oslanjati bradom na ruke, nasloniti se leđima na stolicu ili okrenuti na stranu.

Iako to ne činite namjerno, drugim ljudima bit će očito da vam je dosadno. Ti znakovi bit će sve brojniji kako nekoj osobi postaje dosadnije.

Govornik bi se trebao početi zabrinjavati primijeti li da provjeravate sat, slažete kemijske olovke u niz, šiljite olovke ili okrećete stopalo prema izlazu.

Trebao bi se zabrinuti čak i više kad zatvorite oči i jače se oslonite naprijed na ruke.

Tad bi moglo biti vrijeme za drastičnu promjenu predmeta razgovora ili pak za šalicu čaja.

Podupiranje glave šakom znak je dosade

Znakovi dosade

Nemir je očit znak gubitka zanimanja. Tada razgledavate ili odvrćete pogled, okrećete glavu od druge osobe ili se bavite stvarima koje odvlače pozornost, poput crtanja slika u svom rokovniku. Licem i dalje možete biti okrenuti prema dugoj osobi – ako morate, no samo ustima, osmijehom na pola lica i lutajućim pogledom.

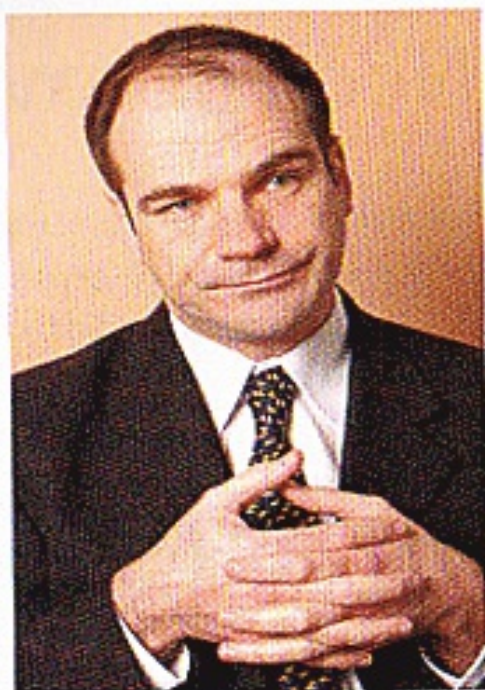
Nakon toga može slijediti umor. Ako na vidiku nema olakšanja dosadne situacije, počete ćete se osjećati umorno, tijelo će vam se objesiti i vjerojatno ćete početi zijevati. Ne znači svako zijevanje da je osobi dosadno, no to je snažan znak dosađivanja ako ga poprate i druge geste.

Potražite također i geste koje se ponavljaju. Kada vam je dosadno ili ste nestrpljivi, skloni ste ponavljati istu radnju stalno iznova, na primjer, stezati ruke ili stiskati dlanove, bubnjati prstima, okretati palčeve, provlačiti prste kroz kosu ili udarati petama. I kako raste dosada, tako može rasti i količina pokreta.

Odaje vas i lice. Osoba koja se dosađuje obično ima prazan izraz ili lažan osmijeh na licu. Čeljusti su stisnute, na licu je uočljiva napetost, a nehotice se može ispustiti i uzdah. Zjenice oka skupljaju se ukazujući da više nema zanimanja.

Odjednom se čini da glavu treba poduprijeti rukama. Iako je to pokret sličan izražavanju zanimanja kada se ruka odmara na jednoj strani obraza, kod dosade glava je u potpunosti oslonjena na ruku.

Konačno, cijelo tijelo se sliježe i spušta kada gubite zanimanje. Kad vam je zaista dosadno, trup se izravnavava i vjerojatno ćete protegnuti noge pred sobom.



Geste koje se ponavljaju, poput vrtnje palčeva, ukazuju na dosadu



Zapletanje kose prstima još je jedan znak dosade

Neodobravanje i nezadovoljstvo

Nezadovoljstvo i neslaganje mogu biti otvoreno iskazani ili prikriveni. Niz je znakova da je druga osoba kritički nastrojena ili da nešto ne odobrava – od neznatnih, do otvorenih uvreda i sukoba.

Neodobravanje

U većini društvenih situacija, ljudi će pokušati u začetku prikriti bilo kakve osjećaje negativnosti kako ne bi došlo do izravnog sukoba. Najčešće maske su svjesno usvajanje lažnog osmjeha ili lažno otvorenog izraza lica. Manje svjestan način da emocije sakrijete od drugih osoba jest da se okrenete neznatno od njih ili pokrijete lice rukom, ili koristite oslonac poput cigarete ili komada papira.

Kako prepoznati kada druga osoba osjeća ne samo dosadu nego je i negativna u odnosu na vas? Navodimo nekoliko uobičajenih znakova:

Tijelo: Pazite na zatvoreni položaj tijela. Ako se ne slažete s osobom koja vam govori, vjerojatno ćete sjediti uspravno a tijelo zatvoriti postavljanjem prepreka pred sebe, u obliku prekriženih ruku i nogu.

Budite također na oprezu i kod raznih gesta u vidu prepreka udova. Neke prepreke mogu biti djelomično prikrivene, a neke će biti otvorene. Može se pojaviti niz takvih: prepreke rukama i nogama, prikrivene prepreke rukama, prekrižene ruke, prikriveno križanje ruku, zatvaranje nogu, prekrižene noge te zapeti članci i stopala.

Glava: Općenito pratite znakove veće napetosti kod čeljusti, namrštenih usana i napetog lica. Spuštanje glave, pri čemu je čelo usmjereno prema gore, prema tlu ili u stranu, signalizira odbojnost prema nečemu ili nekome.

Trljanje oka ili spuštanje trepavica znak je nezadovoljstva. Mrštenje nosa signalizira neslaganje. Sugovornik zakreće nos u stranu kao da se udaljava od smrada.

Ostale geste: Budite na oprezu kod neprestanog lupkanja predmetima ili bubnjanja prstima. Postane li ono intenzivnije, osjećaj negativnosti jača.

Pazite također na skupljanje dlačica. Kritični sugovornik može skupljati zamišljene komadiće dlačica sa svoje odjeće u nesvjesnom pokretu čišćenja.



ZAPAMTITE

Prepreke

Kad se obavijamo rukama, prekrizimo noge ili zapnemo gležnjeve, postavljamo prepreke prema drugoj osobi. To je signal da se na neki način osjećamo negativno u vezi s njome.

Istraživači su utvrdili sljedeće: kada studenti sjede u otvorenom držanju, neprekrivenih ruku i nogu, spremniji su učiti i čuti što učitelj govori.

Slušateljica se osjeća negativno. Stavila je ruku pod bradu s kažiprstom prema gore, dok palcem pridržava bradu

Agresija i neprijateljstvo

Ne "uhvatimo" li dovoljno hitro negativne osjećaje drugih ljudi, mogu se pogoršati i ubrzo rezultirati sukobom i nasiljem. Čim se to dogodi, jedna strana, ili čak obje, koristit će geste otvorenog napada. Stoga je važno rano uočiti takve znakove.

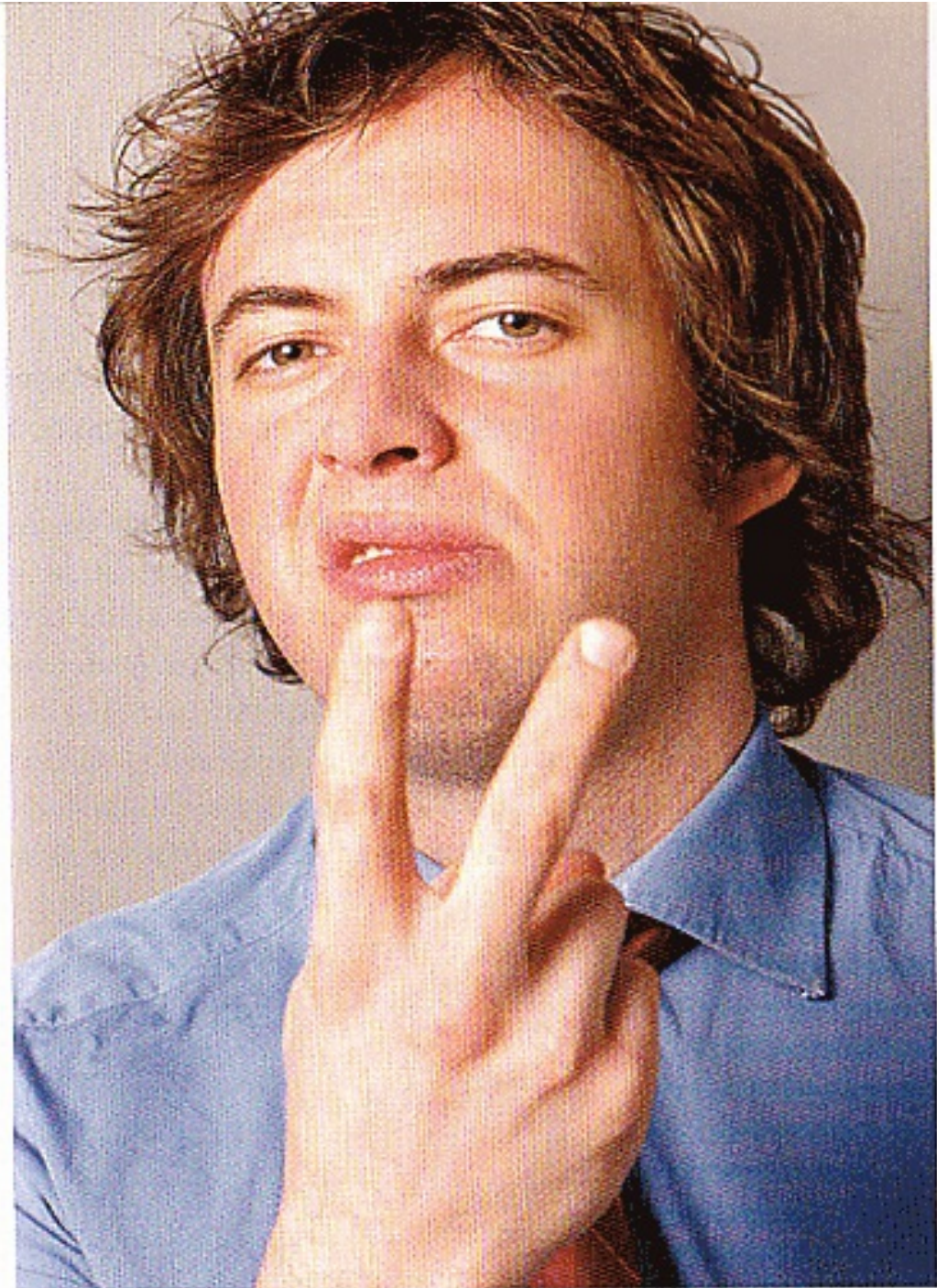


Agresivni govor tijela

Pri tome prvo treba promatrati držanje tijela. Agresivni jezik tijela obično je otvoren. Isprva tijelo može biti okrenuto od sugovornika. Kako neprijateljstvo raste, osobe mogu svoje tijelo činiti prividno većim tako da se usprave ili izdignu. Prsa se izbacuju naprijed a noge zauzimaju široki raskorak. I glava može biti isturena, a brada istaknuta.

Stavljanje ruku na bokove još je jedno agresivno držanje tijela koje razotkriva područje međunožja. Izlaganjem najranjivijeg dijela tijela, osobe pokazuju da znaju kako pobijediti u borbi. Promatrajte dvoje ljudi kako se izazivaju. Neprijateljstvo može biti popraćeno zurenjem i izravnim, agresivnim pogledom. Osobe mogu škiljiti i suziti oči. Ili se mogu mrštiti, zategnuti i nabrati usne ili gundati.

Dva muškarca odmjeravaju jedan drugoga s rukama na bokovima



Namjerna seksualno
uvredljiva gesta

Seksualne uvrede

Mnoge geste koriste se u situacijama nasilja namjerno, kako bi se druga osoba uvrijedila. U zapadnim kulturama, one su obično seksualne prirode i sugeriraju, ljepše rečeno, drugoj osobi da ode i ima spolni odnos.

Primjeri takvih gesta su podizanje ruke koje poprečno privlači drugu ruku, podizanje brade, podignut jedan ili dva prsta prema drugoj osobi, izbacivanje glave ili mahanje prstima.

I bilo koje druge kretnje kojima pokazuje agresiju, osoba će nastojati činiti što većima i koristiti za njih što više prostora.

Tjeskoba

Kad se netko osjeća tjeskobno, niz njegovih gesta razotkriva nervozu. Pratite signale lica i tijela koji ukazuju na osjećaj tjeskobe.



Poza "smokvin list", koja pokriva područje genitalija, obrambena je ili tjeskobna gesta

Životinje i ljudi imaju sličan način ponašanja kada su nervozni. Uključeni su u aktivnosti koje nisu u neposrednoj vezi s njihovim primarnim djelovanjem. One su poznate kao zamjenske aktivnosti ili adaptori (pogledajte poglavlje 1). Čini se da je njihova svrha rješavanje dijela energije nervoze, koja postaje sve jačom zbog unutarnjeg uzbuđenja i sukoba.

Ljudi se mogu poigravati s predmetima poput cigareta, ključeva, rukava ili prstenja; igrati se rukama ili stezati šake, udarati ili bubnjati prstima, lupkati stopalima. Također, često dotiču glavu, bilo da se lupkaju po obrazu, dodiruju kosu, lica ili ušiju ili pak trljaju vrat. Na koncu, mogu gristi nokte ili kosu.

Te aktivnosti često su popraćene djelomičnim pokrivanjem usta, oči ili lica rukama dok se govori, kao da se postavlja prepreka preko tih područja. Općenito,

POZOR

Koža

Boja kože osobe koja je nervozna može se promijeniti, porumenjeti ili prohljedjeti.

glas osobe izdat će njezine osjećaje, jer ona može pročišćavati grlo i uvelike oklijevati u govoru.

I držanje tijela razotkriva. Nervozna osoba može gledati dolje u cipele i prebacivati težinu naprijed-natrag. Pokreti tijela vjerojatno će biti uz trzaje. Ruke mogu biti podignute i prekrížene, ili pokrivati područje genitalija dlanovima u obliku smokvina lista.

Hvatanje za glavu

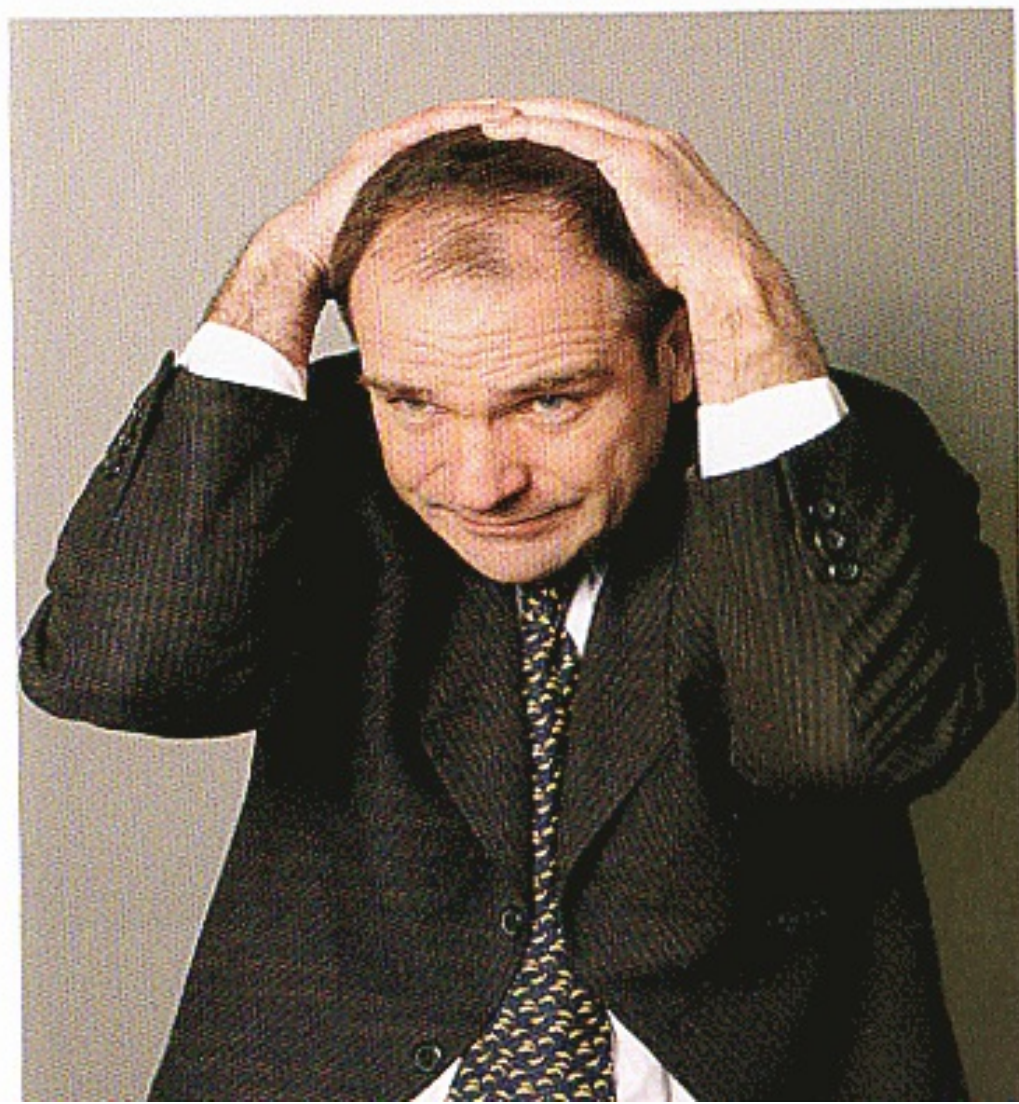
Univerzalna samotješiteljska gesta koja razotkriva da je osoba pod utjecajem jakih emocija jest hvatanje za glavu. Nogometaši se često hvataju za glavu kada promaše gol. Ruke se stavljaju na vrh glave, kao da ona treba zaštitu, što je zapravo zamjena za roditeljski zagrljaj.

Naravno, nije uvijek moguće poduzeti tako očitu gestu. Suptilniji oblik toga može se vidjeti u situaciji kada se ruke stavljaju iza vrata kao da ga drže, što je još jedan oblik samotješnja.

POZOR

Opuštanje

Potražite znakove da se tjeskobna osoba opušta. Ramena će joj se spustiti, disanje će joj se usporiti a dlanovi otvoriti. Ako se osmjehuje, osmijeh će se širiti s usta na oči. Držanje ruku i nogu postaje otvoreno.

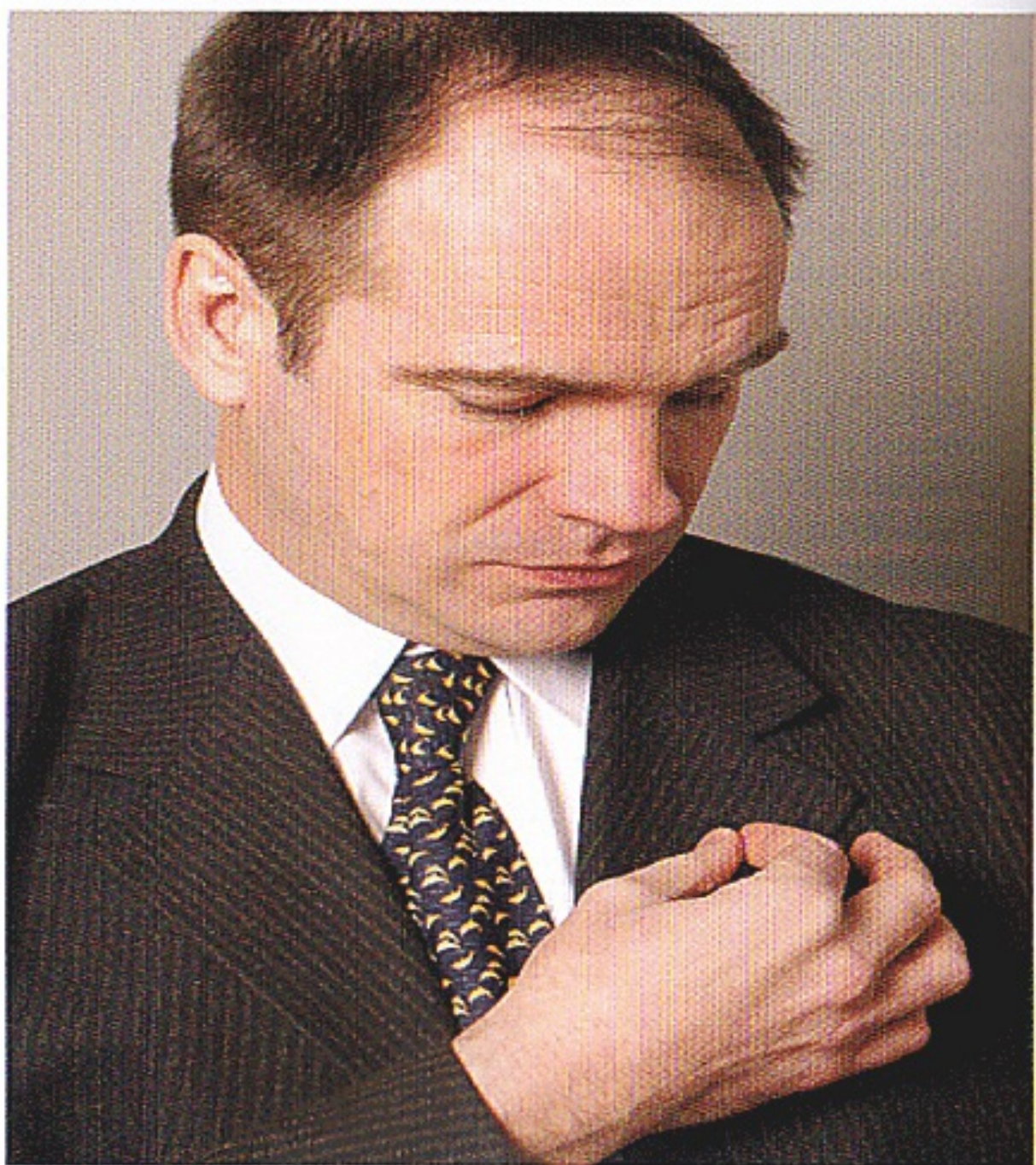


Držanje glave otkriva potrebu za utjehom

Obrambeno držanje

Osobe koje se osjećaju ugroženima ili napadnutima pokazuju to obrambenim pokretima tijela. To su napeti, čvrsti, zatvoreni pokreti koji štite tijelo.

Skupljanje dlačica
s odjeće znak je
obrane



Osobe koje se osjećaju ugroženo ili napadnuto, iskazuju taj osjećaj obrambenim pokretima tijela.

Prvo što pritom treba pratiti jest veličina tijela. Dok osoba u agresivnom raspoloženju postaje većom, osoba koja se brani postaje manja. To činimo instinktivno, jer manja je vjerojatnost da će nasilnik napasti onoga tko mu se ne čini prijetnjom. Osoba jednake veličine izgledat će opasnije od one koja je manja od napadača. Stoga će osobe koje se brane vjerojatno spustiti glavu i bradu, kako bi pokrile vrat, te skupiti udove uz tijelo, radi umanjavanja njihove ukupne veličine.

I ostali pokreti te osobe osnažit će poruku da ona nije prijetnja drugima. Možda će štititi svoje genitalno područje nogom, dlanom ili rukom kao barijerom. Prsa i lice također su osjetljiva područja, pa se mogu i tu postaviti prepreke.

Općenito, kao i kod negativne emocije, jezik tijela će se "zatvoriti". Umanjivanje veličine vjerojatno će biti popraćeno sitnijim pokretima, budući da svi veliki, široki ili brzi pokreti mogu biti shvaćeni kao prijetnja ili napad. Uslijed zaustavljanja naglog pokreta, mišići tijela postaju automatski napeti i čvrsti kad je osoba defenzivna.

Pazite na taj oblik jezika tijela dok s nekim razgovarate. Ako kod druge osobe počnete uočavati niz defenzivnih signala, trebali biste provjeriti koristite li agresivni jezik tijela a da toga niste ni svjesni.

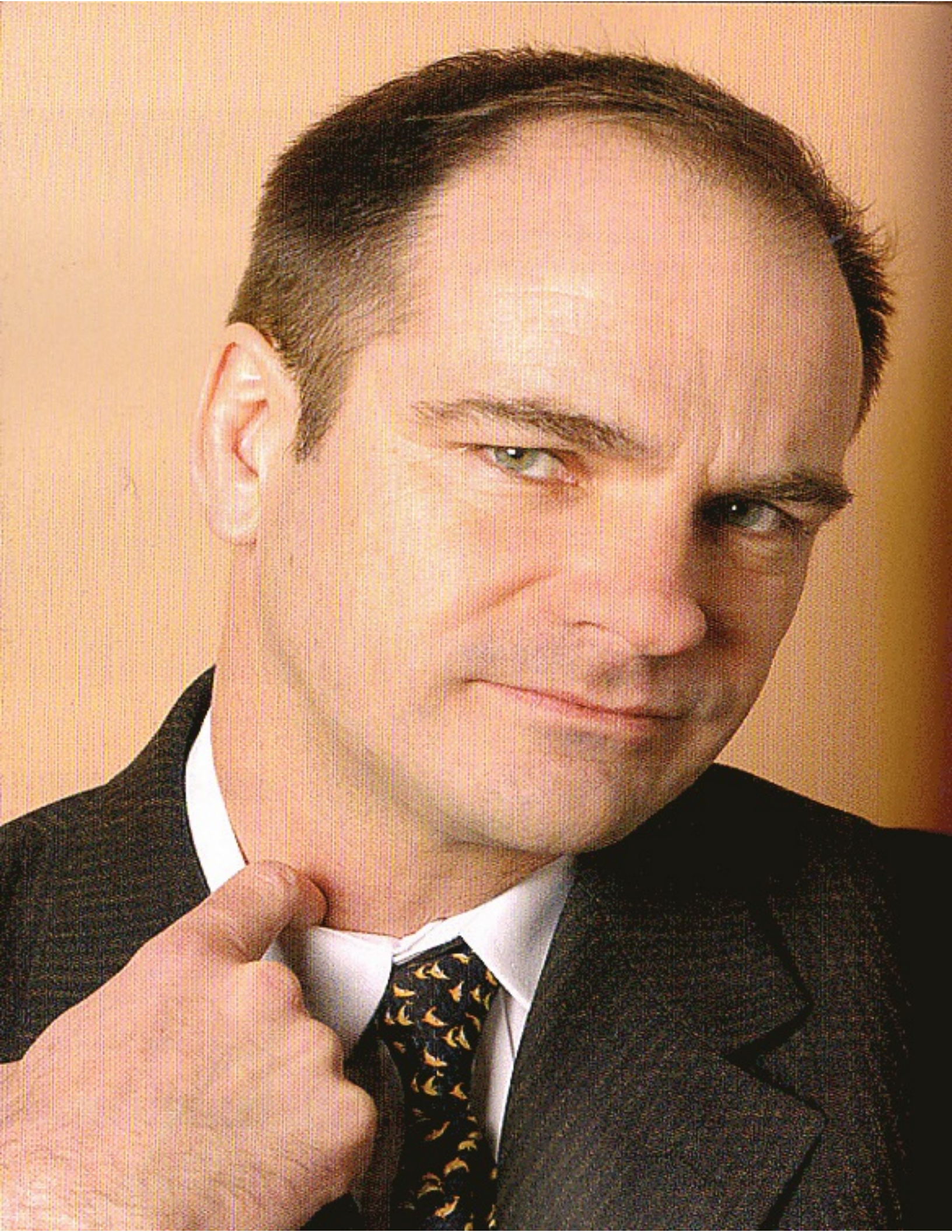
Često ne opažamo kada se ponašamo dominantno, no pokušajte pratiti kakav učinak ima vaše ponašanje na vaš odnos s drugom osobom. Promijenite li jezik tijela u manje dominantan, ona će izmijeniti svoj i oboje ćete nesvjesno uspostaviti vezu.



Pazite na zatvoreni govor tijela s preprekama ruku i nogu

VIŠE...

- ▷ Prepreka rukama i nogama
pogledajte poglavlje 3
Šake, ruke, noge
- ▷ Veza
pogledajte poglavlje 7
Dobro slaganje
- ▷ Obrambeno držanje i tjeskoba
pogledajte poglavlje 11
Moć



10 Laž, prevara i neiskrenost

Nitko zaista se može sakriti ono što istinski osjeća. Možete posvećivati pozornost svakoj riječi koju izgovarate, no vaš glas i tijelo iznevjerit će riječi preko izraza lica, gesta ili trzaja. Ako se osjećate imalo negativno prema laži koju izgovarate, emocije će izaći na vidjelo kroz mikroskopske promjene nijansa i raspoloženja tijela. Ovo poglavlje nudi praktičan savjet kako te promjene otkriti.

Laganje

Laž je nešto što stvara krivi dojam. Laganjem se svi ponekad služimo i dokazano je da ono čini dio naše svakodnevice – lažemo u jednoj trećini svojih kontakata s drugima, svakodnevno. To bi nas trebalo činiti stručnjacima za otkrivanje laži, no lakše je lagati nekome drugome nego znati kada netko laže nama. Laganje je složeno, ali tijelo obično govori istinu, čak i kada se riječima površinska priča želi prikazati drukčijom.

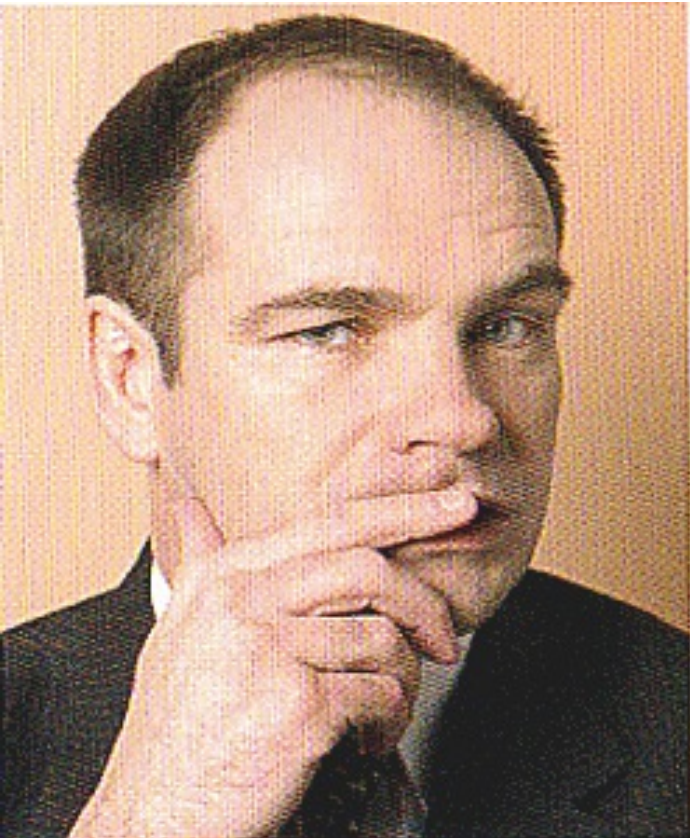
Ljudi lažu u svakovrsnim situacijama – u prosjeku jednom ili dva puta dnevno. Laži mogu varirati od usputnih laži poput "Kako ste? – Hvala, dobro", do emocijama nabijenih laži koje skrivaju zločin.

Zašto ljudi lažu

Prvi razlog ljudskog laganja je želja da se netko osjeća dobro. Primjerice, reći: "Ova ti odjeća zbilja pristaje." To su nevine laži, učestale u svakodnevnom kontaktiranju.

S druge strane, možete lagati zbog straha od posljedica istine. Na primjer, dijete će lagati jer zna da će ga njegovi roditelji izgrditi ili kazniti zbog polomljene igračke. Radi izbjegavanja svađe ili nekog oblika sukoba, onaj tko kasni na posao reći će da mu se automobil pokvario. Ili ste možda učinili nešto loše ili nezakonito pa se bojite da ćete biti uhvaćeni.

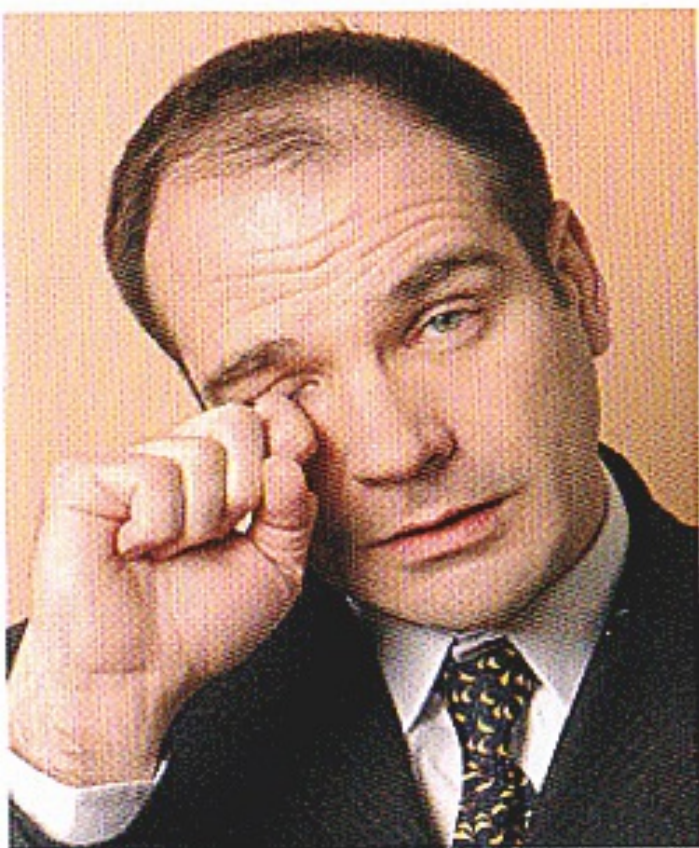
Do laži dolazi i kada se osoba želi prikazati različitom od onoga što stvarno jest, primjerice, ako se ne osjeća uspješnom ili dovoljno zanimljivom, i ako se boji da će biti odbačena otkriju li drugi istinu. Te laži mogu rasti u svojoj složenosti ako osoba pokušava istkati odnose oko lažnog identiteta.



Potražite nizove gesta koje ukazuju na prevaru, poput prsta koji prekriva (štiti) usta



Drugi oblik zaštite usta jest držanje ruku pred ustima



Trljanje oka može značiti da lažete ili da osjećate da druga osoba laže



Do dodirivanja nosa, što je signal laganja, može doći jednom ili više puta tijekom razgovora

Odnosi

U odnosima ljudi lažu da bi se drugoj osobi predstavili u najboljem mogućem izdanju. To može biti suptilna laž – stavljanje vaše najlaskavije fotografije na internetsku stranicu za upoznavanje, ili preuveličavanje svojih postignuća kako biste privukli pozornost privlačnog potencijalnog partnera. Laž broj jedan u odnosima je klasična izjava "nazvat ću te".

Jedno istraživanje provedeno među studentima na sveučilištu pokazalo je da je u više od tri četvrtine parova koji su sudjelovali barem jedan među njima lagao o svojoj prošloj vezi. Općenito, lagali su otprilike trećinu vremena osobi s kojom su aktualno bili u vezi.

Ipak, ima i dobrih vijesti. Čim se vjenčaju, ljudi međusobno lažu mnogo manje – samo desetinu vremena, barem prema jednom provedenom istraživanju.

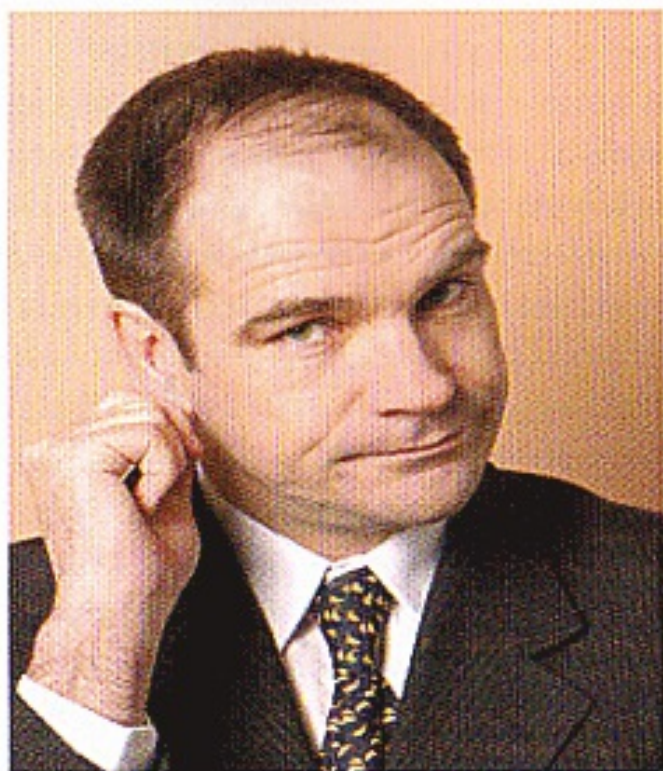
Kako uočiti laž

U istraživanju Charlesa Bonda (Texas Christian University), provedenom u 60 različitih zemalja diljem svijeta, ljudima je postavljeno pitanje po čemu bi prepoznali da im netko laže. U svih 60 zemalja, najučestaliji odgovor je bio: "Ako netko laže, odvraća pogled."

No, to nije posve točno. Znakovi laganja su mnogo individualiziraniji i suptilniji, zbog čega je teško uočiti igrača pokera koji drži pobjedničke karte u rukama, čak iako je 90 posto laži popraćeno izdajničkim signalima tijela i glasa. Laboratorijska istraživanja pokazuju da čak i kad su ljudi usredotočeni na razotkrivanje laži, samo su u nešto više od 50 posto slučajeva uspješni – što i nije puno bolje nego kad bi nasumce pogađali.

ZAPAMTITE

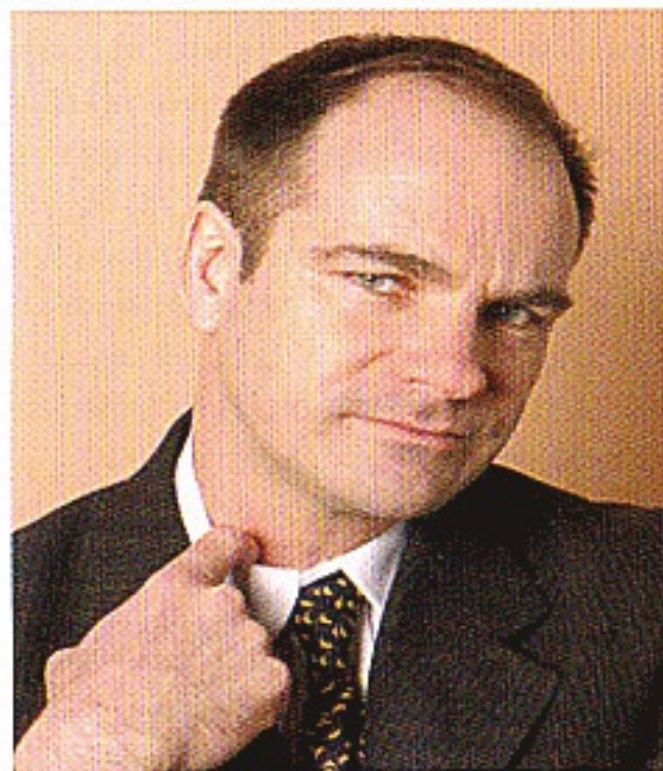
Velika učestalost obmanjivanja događa se između mladih i njihovih roditelja. Sveučilišni studenti konzistentno lažu svojim majkama – u prosjeku u 50 posto razgovora koje s njima vode.



Trljanje uha može značiti da ste čuli dovoljno nećijih laži



Češkanje vrata znak je da niste sigurni da pristajete



Povlačenje ovratnika ukazuje da se osjećate neugodno zbog nečega



Stavljanje olovke u usta pokazuje da ste možda pod pritiskom

Zašto smo tako loši u zapažanju laži?

Instinkt želuca: Previše se oslanjamo na svoj instinkt. Zapravo, istraživanja pokazuju da ćete, ako se oslanjate samo na intuiciju kako biste uočili tko vam laže, biti u tome manje uspješni nego ako tražite dokaze o promjeni u gestikulaciji, mikroizrazima i jeziku.

ZAPAMTITE

Kako uočiti lašca

Budući da postoji toliko mogućih signala koje lažac može koristiti da ne oda svoje emocije, promatrajte njegov govor tijela sustavnim motrenjem svakog dijela tijela.

- ▶ Počnite s očima. Kamo upire pogled? Koliko je on postojan?
- ▶ Što vam govori njegovo lice? Ima li kakva izraza? Je li osmijeh iskren? Dodiruje li sugovornik svoje lice?
- ▶ Kakvo mu je opće držanje? Opušteno ili kruto?
- ▶ Jesu li mu kretnje otvorene ili ograničene? Ima li prepreka ruku ili nogu?
- ▶ Dodiruje li sugovornik svoje tijelo? Ako jest, gdje?

Slabo promatranje: Tražimo jednu gestu umjesto da provjeravamo niz gesta, koji je bolji pokazatelj nečijeg emocionalnog stanja. Ako netko stalno odvraća pogled, ruke mu se znoje i ubrzano diše, to bi moglo značiti da se boji ili da je pod stresom, no ne nužno i da laže. Zato detektori laži nisu uvijek točni – mogu provjeriti fizičke znakove uzbuđenja no ne mogu i stvarno dokazati da netko laže.

Povjerenje: Idemo kroz život očekujući da nam ljudi govore istinu. Želimo vjerovati ljudima i stoga ne vidimo laži, čak i kada uočimo neprikladno ponašanje. Kao da imamo filter koji isključuje mogućnost da budemo prevareni.

Umjetnici obmane to iskorištavaju. Znaju da nećemo sumnjati ako je njihova priča prihvatljiva i vjerojatna. Isto tako, iluzionisti na pozornici i vidovnjaci znaju što očekujemo da ćemo vidjeti i koriste se time kako bi manipulirali onim što vidimo.

Dosljedni lašci otkrivaju što kao oblik prijevara tražimo pa mijenjaju svoje laži u oblike koje nećemo otkriti.

Međutim, mi smo prilagodljivi. Pripadnici struka koje moraju biti podozrivije, poput policajaca i carinika, čini se da adaptiraju svoj prag povjerenja kako bi automatski bili nepovjerljiviji prema drugima. Nažalost, tako mogu postati i suviše sumnjičavi.

Razotkrivanje laži

Kad ljudi ne govore istinu, skloni su manje treptati, glas im može biti napetiji, a i čine manje pokreta rukama i nogama. Općenito se ne odaju širokom gestikulacijom i manje zastajkuju u verbalnom govoru od ljudi koji govore istinu. Čini se da su oprezniji u pokretima nego oni koji govore istinu, i češće ponavljaju svoje riječi, vjerojatno jer su prekomjerno svjesni da bi druge mogla uznemiriti moguća nekongruentnost.

Kako uočiti lašca

Želite li uočiti lašce, prosuđujte ih prvo prema osnovnoj liniji njihova normalnog ponašanja. Postavite im nekoliko pitanja o nečemu o čemu nemaju razloga lagati i promatrajte njihov govor tijela. Na primjer: Kakvo je vrijeme vani?

Zatim im postavite pitanja kod kojih sumnjate da bi mogli slagati. Promatrajte ima li ikakvih nedosljednosti ili promjena u njihovu govoru tijela između prvog i drugog niza pitanja.

Potražite male promjene. Pazite na kut pod kojim nagnju glavu, u kojem smjeru im se pomiču oči, kako dišu, i pokazuju li bilo kakve znakove napetosti, poput znojnih dlanova ili crvenila.

Svaka osoba ima vrlo individualne načine laganja, a najsigurniji način za utvrđivanje prijevare je uočavanje nedosljednosti. Iskrene osobe su dosljedne i podudarne u onome što govore i kako se ponašaju.

Oči

Uputite li nekome pitanje a on odvrti pogled i okrene se dok odgovara, je li to znak da laže? Zapitajte prosječnu osobu i ona će odgovoriti potvrdno. Pojam "nemirna pogleda" potječe

ZAPAMTITE

Švercer koji je lažući uspješno prošao carinu može se odati u zadnjem trenutku. Zato što tijelo može biti neprirodno napeto kada lažemo, čim pomislimo da smo se izvukli s nečim mi se opuštamo, rješavamo se napetosti, ali i pokazujemo da smo zbog nečega prethodno bili zabrinuti.

od uobičajene pogreške koju činimo u vezi s laščima, a to je da smatramo kako nas ne žele gledati u oči.

Sljedeći su znakovi očima koji pokazuju da se zbiva neka vrsta unutarnjeg konflikta:

- ▶ **Pogled:** Neki lašci odvrćaju pogled, a drugi gledaju ravno u oči nego višešto je normalno. Oni zure u vas kako bi nadoknadili i pretjerano istaknuli svoje poštenje, budući da znaju kako ljudi očekuju da ih lašci ne budu u stanju gledati u lice.
- ▶ **Treptanje:** Pratite brzo treptanje. Kada smo uzbuđeni ili intenzivno razmišljamo, više trepćemo – i do 100 puta u minuti, u usporedbi s uobičajenih 20 treptaja u minuti.
- ▶ **Sužen pogled:** Zjenice se mogu stisnuti kada lažemo.
- ▶ **Smjer kretanja očiju:** Provjerite smjer sugovornikovih očiju. Pomiču li se desno (gledano s vaše strane!) gore – što znači da pristupaju slikama zapamćenog? Ili lijevo gore – što znači da konstruiraju sliku? Ili se možda spuštaju da bi pristupile emocijama? (Pogledajte poglavlje 2)
- ▶ **Blokiranje oka:** Kapci ostaju spušteni djelić sekunde dulje nego što je uobičajeno tijekom odgovaranja, kao da blokiraju slušatelja.
- ▶ **Trzaj oka:** Može se dogoditi nehotično.
- ▶ **Dodirivanje oka:** Dodirivanje oka pokazuje nervozu i neugodu.

Vrpoljenje i dodirivanje

Kada su ljudi nervozni, vrpolje se i dodiruju tijelo. To nužno ne znači da lažu već ukazuje na događanje neke promjene u njihovu emocionalnom stanju, koja uzrokuje promjene u jeziku tijela. Moglo bi značiti da osjećaju krivnju ili da se žele zaštititi, ali prije donošenja zaključka treba provjeriti i druge aspekte njihova ponašanja.

Potražite opće znakove vrpoljenja, poput vrtnje palca, bubnjanja prstima, oblizivanja usana, češkanja vrata, rastezanja ovratnika, gutanja "knedle", klimanja glavom, napetih ili ograni-

ZAPAMTITE

Društvene laži
Jedna od četiri
laži izgovorena je
kako bi se nekom
dao kompliment ili
olakšao društveni
kontakt. Primjerice:
'Jelo je doista bilo
ukusno', ili: 'Baš ti
pristaje ta boja.'



Neki lašci gledaju u oči više nego što je uobičajeno. Zure u vas kako bi istaknuli svoje poštenje, jer znaju kako ljudi obično očekuju da ih lašci neće moći pogledati u oči

čenih kretnji ruku i ramena, igranja s kosom, rastezanja uha i trljanja obrva.

Tijelo može biti neprirodno napeto a težina se premješta na pete. Osoba može stalno mijenjati pozicije ili cupkati nogama. Obratite pozornost na prepreke – poput prekriženih ruku i nogu, ili korištenja objekata (npr. stolice kao prepreke).

Pratite nehote promjene kao što je rumenilo lica i znojenje dlanova.

Maske

Najjednostavniji način na koji lašci pokušavaju prikriti svoju laž jest maskiranje emocija. Ili imaju bezizražajno lice ili se osmjejuju. Kao što smo već spomenuli, lažni osmjesi razlikuju se od prirodnih, spontanih osmjeha jer su asimetrični – ograničeni samo na usne, no ne uključuju oči!

Mikroizrazi

Dio našeg mozga koji obrađuje emocije, limbički sustav, izaziva neposrednu fizičku reakciju kad osjetimo negativnu emociju poput straha, ljubomore, ljutnje, krivnje ili srama.

Međutim, svoje emocije ne želimo uvijek pokazati. Kada želimo prikriti emocionalnu reakciju, misaoni dio našega mozga odabire pokazati prikladniji izraz lica. Međutim, to nije dovoljno. Ako je emocija snažna, nećemo je moći u potpunosti prikriti. Sirova emocija izdat će naše prave osjećaje izbivši nam na trenutak na lice. To su mikroizrazi.

Mikroizraz može trajati manje od sekunde. To je tako kratko vrijeme da možda nećete ni shvatiti da ste iskusili ili vidjeli taj izraz. Moguće je utvrditi da je do njega došlo tek snimajući i zatim



Slijeganje ramenima može biti svjesno nastojanje da se nekoga prevari

pregledavajući usporeni snimak. Iako strah ili ljutnja mogu samo preletjeti nekim dijelom lica, ipak ćete moći vidjeti promjenu.

Slijeganje ramenima

Lašci se ponekad služe slijeganjem ramenima kako bi prevarili. Slijegati se može ili dijelom ramena, ili pak uključujući ruke. Kod slijeganja s rukama, lažac okreće dlanove prema gore u podložnoj gesti molbe, kao da želi naše suosjećanje.

Prekrivanje usta

Nesvjesna gesta na koju treba pripaziti je pokrivanje usta. Govornik pokriva usta ili djelomično ili potpuno, kako da ne želi da vidimo laž koja mu izlazi iz usta. Pokrivanje usta može biti neznatna gesta. U svojem najsitnijem obliku može se sastojati samo od blagog dodira usana sa strane.

Pinokijev nos

Pinokiju je nos narastao svaki put kada je izgovarao laž. Postoje dokazi da kada lažemo krv puni nos, uzrokujući sićušan Pinokijev efekt. Kako bismo olakšali popratni osjećaj svrbeža, trljamo nos. Stoga trljanje nosa može ukazivati na laž.

Još važnije, trljanje nosa djeluje kao zamjena za prekrivanje usta, jer je to gesta samododirivanja. Lažac poseže za svojim licem i dodiruje nos da bi dijelom postigao olakšanje koje doživljava dodirujući usne.

Bez obzira na razlog, trljanje nosa čini se dobrim indikatorom laži. To je nadasve istinito ako je ono jedna u nizu gesta poput prekinutog kontakta očima i prepreke rukama.

Najpoznatiji primjer za to je Bill Clinton, koji je, na pitanje o seksualnom odnosu s Monicom Lewinsky, često doticao nos dok je to nijekao. Njegovo neprestano dodirivanje nosa moglo je imati više značenja, ali zajedno s ostalim znakovima jezika tijela – napetim pokretima ruku, krutim držanjem tijela, pojačanim znojenjem – i vrlo pažljivim izborom riječi, činilo se da ukazuje na laganje.

Himbene riječi

Lašcu nije lako uskladiti jezik tijela i riječi koje izgovara. Kad ne govori istinu, on mora misliti na priču umjesto da se prisjeća neke činjenice, pa će ga govor tijela izdati. Navodimo brojne izdajničke znakove koji mogu popratiti nekongruentan i nedosljedan jezik tijela te dati osnove daljnjoj sumnji u prijevaru.

Verbalni sadržaj

Kada lažu, ljudi su skloni izokola pričati i objašnjavati, smatra Peters Collet sa sveučilišta Oxford. Kao da će otkloniti svaku mogućnost sumnje ako izbjegnu preći na stvar. Mogu pokušati odvući pozornost sugovornika i promjenom teme.

Ali, lašci izbjegavaju detalje. Kada pažljivo slušate, primijetite ćete da pripovijedaju naširoko no izostavljaju mnogo perifernih detalja o tome što su ljudi osjećali, kako su stvari izgledale i ostale nevažne pojedinosti koje iskreni ljudi koriste da bi istaknuli bit priče. Ako zatražite da vam detaljnije ispričaju svoju priču, najvjerojatnije to neće biti u stanju nego će se vratiti na početak i ponoviti je na isti način kao što su vam je i prvotno ispričali. Netko tko govori istinu može se spontano prisjetiti zaboravljenih i nevažnih detalja i često ih naknadno pridodati. Lašci moraju zapamtiti originalne rečenice priče koju su ispričali da bi ostala vjerodostojna te da ih se ne uhvati u laži.

Obrana

Lašci će vjerojatno odgovarati kratko i mogu se ponašati obrambeno ako se od njih traži više detalja. Mogu odgovoriti na vaše pitanje uzvraćanjem protupitanja, ponavljanjem onoga što je rečeno ranije ili optužbama da im ne vjerujete. Uobičajeno je da odgovore na naše pitanje protupitanjem.

Vjerojatnije je i da će koristiti izraze skrojene da razoružaju drugu osobu, poput 'iskreno', 'istinski', 'jasno', 'vjeruj mi', ili 'nećeš vjerovati ali...'

Neuobičajene riječi

Rečenice lašca mogu zvučati neprirodno ili nategnuto. Lažac može odabrati neuobičajene riječi ili izraze koji se ne koriste često u normalnom razgovoru. Na primjer, može govoriti "ne bih mogao" umjesto "ne mogu", ili koristiti mnogo negacija. To se događa jer lašci pokušavaju izbjeći pogreške u svom govoru.

Kontrola

Lašci se mogu pokušati nesvjesno distancirati od laži izbjegavanjem osobnog u govoru – poput oblika "ja" i "mene", te korištenjem neosobnih izraza kao što su "netko", "svatko" ili "nitko". Ako se pribojavaju da će biti ispitivani, mogu puno govoriti ili lažirati emociju kako bi sami kontrolirali tijek razgovora i spriječili da ih prekidate i ispitujete.

Otkrivanje laži

Možete mnogo reći jednostavnim slušanjem glasa sugovornika. Osluškujte visinu glasa: može zvučati neprirodno visoko, kao povišen emocijom.

Zapazite također brzinu glasa: može biti sporiji od uobičajenog jer lažac govori memorirano umjesto prirodno. On pokušava spriječiti da istina "procuri". Međutim, količina tišine u razgovoru nije dobar vodič, jer on varira između kultura.

Još jedan znak je količina prekida i oklijevanja u govoru. Lašci često mumljaju, mucaju ili pletu jezikom te uključuju u govor stanke poput hm, ovaj, i čiste grlo kao da pokušavaju održati svoju priču konzistentnom.

Iako suptilni, ti signali ukazuju da se mnogo više krije iza priče nego što ste u početku mislili, te vam daju razlog da vrlo pažljivo pratite jezik tijela.

VIŠE...

- ▷ Oči
Pogledajte poglavlje 2
Oči, lice i glava
- ▷ Osmjehivanje
Pogledajte poglavlje 2
Oči, lice i glava
- ▷ Odnosi
Pogledajte poglavlje 8
Privlačnost



11 Moć, dominacija i podložnost

U čemu je tajna moći? Djelujete li kao autoritet svojim gestama i samom svojom prisutnošću, jednako kao i svojim riječima? Zašto se uz neke ljude osjećate inferiorno? Kako vaš šef pokazuje da je glavni? U ovom poglavlju potražiti ćemo znakove dominacije i podložnosti u ponašanju.

Moć

Govorimo o ljudima koji nose "auru moći". Brojni su aspekti fizičkog ponašanja određenih ljudi koji govore da su oni dominantni.

ZAPAMTITE

Kamo sjesti
Ako želite izgledati moćno, uvijek sjednite na želo stola. To vas stavlja u nadređen položaj zbog pravila o prostoru i teritoriju na nesvjesnoj razini.

Relativna moć

Čak i u životinjskom carstvu očito je tko je glavni. Među primatima postoje stroge hijerarhije moći unutar skupine – koji majmun dobiva prvi i to najbolju hranu ili partnera ovisi o njegovu statusu. Isto je tako i u ljudskom društvu. Iako su stroga pravila ranga, klase i privilegija u modernim uvjetima narušena, svi smo vrlo svjesni odnosa moći između sebe i drugih te vrlo rano shvatimo gdje nam je u interakciji mjesto, po znakovima koje odašiljemo i primamo.

Uobičajeni znakovi

Navodimo neke od uobičajenih znakova jezika tijela koje ljudi koriste da zadobiju i zadrže moć:

Držanje: Moćna osoba ima snažno, uspravno ali opušteno držanje. To poručuje 'ja sam glavni', ali 'ne osjećam se ugroženo'. Takvi ljudi se ne bore da zadrže svoj autoritet. Izgledaju uvjereni, energični i mladoliki.

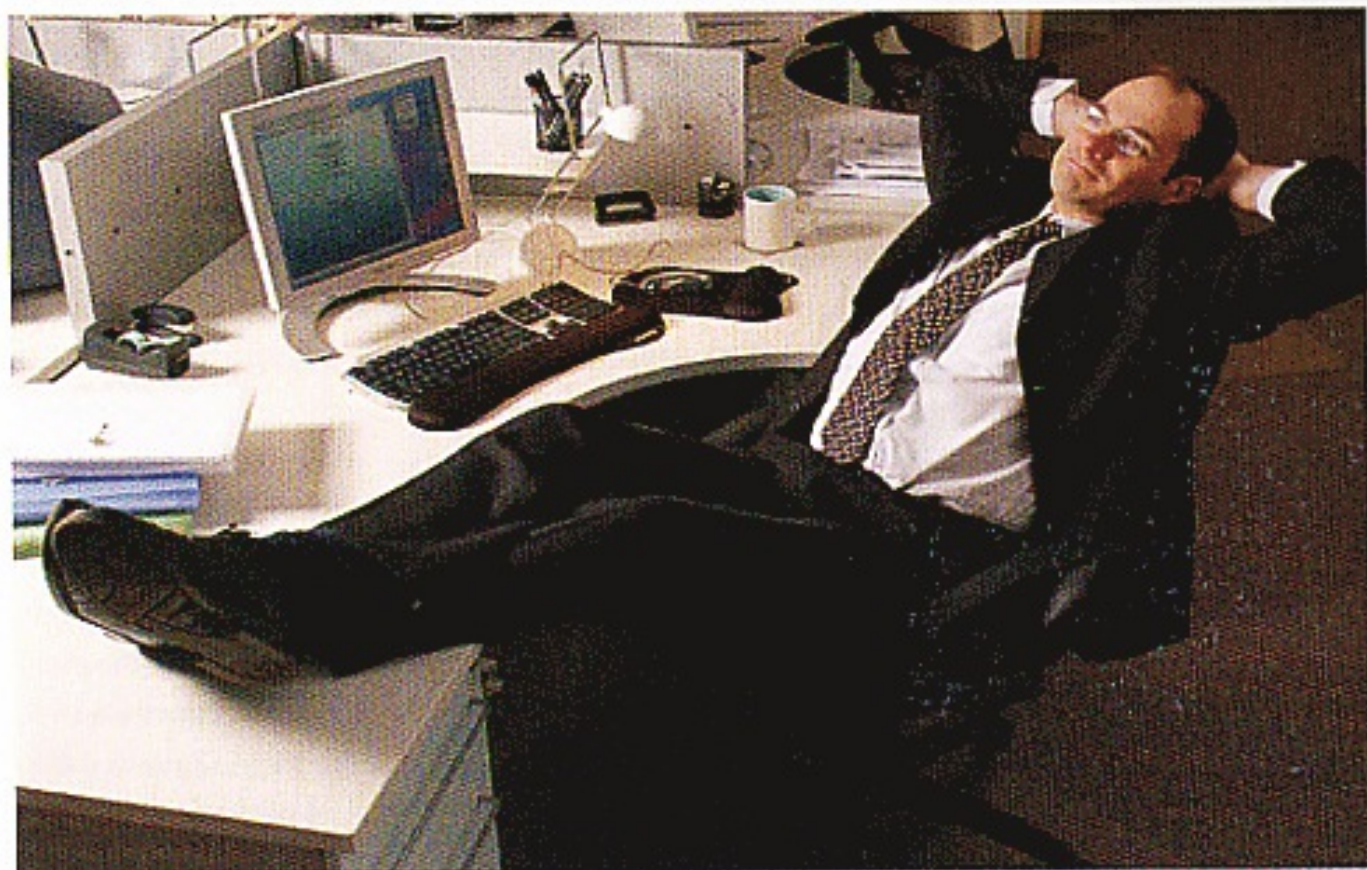
Opuštenost: Autoritet nastoji izgledati kao da sve čini bez napora. Moćni ljudi imaju opuštena ramena. Zavaljuju se u stolicu i čini se da odgovornosti nose lako te da ih ne ugrožava mogućnost nečijeg napada. Mogu čak i zijevati, što izgleda kao opuštenost, ali kao signal potječe od primata, koji ogole svoje zube kako bi podučili "ja sam opasan". Svjesno hvatamo taj znak opuštanja; a nesvjesno hvatamo poruku tko je glavni.

Veličina: Veće je bolje u igri moći. Visina i veličina izjednačene su s moći, jer u svom umu važne stvari vidimo kao velike.

Ako ste visoki, stojte iznad ostalih ljudi, što se često tumači kao da imate autoritet nad njima. Upravo zato je sve do nedavnih američkih predsjedničkih izbora vrijedilo pravilo da će najviši kandidat uvijek odnijeti pobjedu jer će ga glasači vidjeti kao najmoćnijeg. Kada su stanovnike Britanije pitali o relativnoj visini političara iz prošlosti, oni su listom pogrešno procjenjivali visinu različitih političara i to u znatnoj mjeri. One koje su smatrali moćnima smatrali su ujedno i višima, a one manje moćne – nižima. Drugim riječima, doslovno se možete "prikazati veći" u svijesti vašeg promatrača.

Prostor: Moćne osobe koriste prostor oko sebe da naglase svoju vlast nad teritorijem. Radi pojačanja dojma veličine, mogu i ruke držati na bokovima, što naglašava oštrinu laktova i govori "ne prilazi, mogli bi te ozlijediti".

Zavaljen u stolicu i držeći noge na stolu, čovjek pokazuje da posjeduje područje oko sebe





Praveći se višim stvarate dojam moći



Stilovi sjedenja koji pokazuju međunožje također se iskaz dominacije

Žene i veličina

Visoke žene su u teškoj poziciji, pokazuju istraživanja psihologa. Zbog njihove visine prirodno ih se doživljava kao na autoritativne, a zbog spola i kulturoloških povezivanja ženstvenosti s malenošću i nježnošću, one svojim nadređenima mogu izgledati kao prijatna.

Mali muškarci

Niski muškarci ponašaju se drukčije u prisutnosti visokih muškaraca. Utvrđeno je da će se skupina niskih muškaraca teže složiti oko neke teme kada visoka osoba uđe u skupinu, što se tumači osjećajem ugroženosti niskih relativnom visinom visokoga i dojmom moći s kojim se ona povezuje.

Kako izgledati autoritativno

Ako niste prirodno visoki a želite izgledati autoritativno, stvorite dojam relativne visine da biste stekli trenutačni autoritet. Uspravite tijelo – opustite koljena, stojte ravno s podignutim rebrima i visoko podignite glavu – kako biste se učinili što višim. Ako svi ostali sjede, ustanite dok razgovarate s njima.

Pazite da ne spuštate glavu prema nekome istog ili nižeg statusa. To je gesta podložnosti činit će vas nižim.

Raširene noge

Širenje nogu je način da svoju prisutnost učinite vidljivim u skupini. Kod raskrečenja prilikom stajanja, noge su ravne i razmaknute. To tijelu daje stabilan temelj a publici govori da ste spremni braniti svoja stajališta, svoj teritorij. To je ujedno i vrlo muževno držanje, jer pritom muškarac pokazuje svoje međunožje.

Pri raskrečenju nogu kod sjedenja, stražnji dio stolice okrenut je naprijed prema sugovornicima. Sjedate opkoračivši stolicu, licem okrenuti naslonu. To izgled kao da imate prepreku između sebe i publike no ta vam pozicija zapravo omogućuje da se nagnjete naprijed i budete relativno agresivni u govoru, jer je između vas i sugovornika fizička zapreka.

Nesimetričan sjedeći položaji

Oni obično pokazuju želju za dominacijom. Jedan od autoritativnih načina sjedenja jest s raširenim i ispruženima nogama ispred sebe, što omogućuje zauzimanje više prostora.

Drugi je način sa svinutom nogom preko natkoljenice druge noge, tako da se odmara na suprotnome bedru. To je falička gesta koja razotkriva međunožje i mužački je iskaz moći. Žene se uglavnom ne služe takvim držanjem, jer ga drugi mogu interpretirati kao seksualnu provokaciju.

Autoritativno hodanje

Autoritativno hodanje ili je vrlo snažno i žustro, ili pak vrlo opušteno. Oba stila hodanja koriste moćni ljudi kako bi rekli "ja sam glavni" i "ja sam vlasnik ovog teritorija", dok hodaju kao da ispunjavaju prostor oko sebe. Autoritativni ljudi često potenciraju taj učinak pokretanjem laktova prema van, pakazujući "ubojitu" oštrinu.

Američki predsjednici klasični su primjeri autoritativnih hodača. George W. Bush koristi autoritativni hod: šepuri se dok hoda i čini se višim time što maše rukama pokazujući pritom tonus mišića njihovim okretanjem na van. Takav hod razlikuje se od normalnog hoda jer su dlanovi odmaknuti i usmjereni prema dolje.



Savinuta noga položena preko druge noge falička je gesta koja razotkriva međunožje – mužački iskaz moć



George W. Bush i autoritativni hod

Dodir

Autoritativna osoba hoda ispred drugih ljudi. Međutim, kad se napušta prostorija mnogo je snažnija gesta napustiti je posljednji, propuštajući druge ispred sebe. Budući da je, kao što smo vidjeli, dodir tako snažan simbol, netko tko želi dominirati može koristiti dodir otvorenog dlana na leđima druge osobe da bi je usmjeravao, odmah time pokazujući da ima autoritet. Smjestite svoju ruku između leđnih lopatica druge osobe i lagano pritisnite kako biste je usmjeravali. To oponaša odnos roditelja i djeteta, pri čemu osoba koja usmjerava igra roditeljsku ulogu.

Dodir je općenito takav nasrtaj na naš osobni prostor da je to nešto što poklanjamo kao privilegij samo onima koje poznamo vrlo dobro. Svjesni snage dodira, idemo tako daleko da ne dodirujemo strance čak ni u prekrcanom autobusu ili vlaku. Između dvoje ljudi nejednakog statusa, dominantna osoba prva dodiruje slabiju. Vrlo lošim će se smatrati ako dodir inicira slabiji. Ljudi s višim statusom također učestalije dodiruju ljude s nižim statusom, kao da naglašavaju svoje relativni autoritet. Stoga će liječnik mnogo češće dodirivati pacijenta nego obrnuto, učitelj studenta, šef svog tajnika itd.

Dodir i spol

Muškarci dotiču žene mnogo češće nego što žene dotiču muškarce. Istraživanjima parova dok hodaju pokazuju da su muškarci skloni ženu držati sa svoje dominantne strane, to jest znači s desne strane ako su dešnjaci. Značenje toga otvoreno je za tumačenje, no sumnja se da se još povezuje spolna i društvena inferiornosti. Istraživači su utvrdili da se kada muškarci dodiruju žene, često to smatra signalom moći ili sek-

sualne prednosti. Kad žene dodiruju muškarce, to se smatra gestom intimnosti.

Rukovanja

Dominantno je rukovanje ono kod kojeg je dlan autoritativne osobe usmjeren prema dolje. Da biste bili autoritativni, ispružite ruku odlučno naprijed, uhvatite ruku druge osobe tako da njezin dlan bude okrenut prema gore, i povucite je neznatno u svoj prostor. Istodobno, dodirnite njezin zglob ili lakat lijevom rukom. Ispružena ruka nametljiv je pokret koji ne može biti zanemaren. Dodirivanje ili stezanje ruke druge osobe istodobno vam daje kontrolu interakcije. Dodirivanje druge osobe po leđima za vrijeme pozdravljanja također djeluje kao način definiranja tko ima moć i vodstvo.

Dominantno rukovanje definira prednost autoritativne osobe



Govor

Dominantni govornici svoj govor naglašavaju gestama ekspanzije i empatije. Ruke pokreću prema naprijed i dalje od tijela, kao kada dirigent udara ritam glazbe, dokazujući time snagu svojih riječi.

Najmoćnije osobe u sobi sklone su govoriti najviše i najdulje. One također i više prekidaju druge sugovornike. No, ako želite zvučati autoritativno, tada govorite sporije i dublje. Margaret Thatcher je bila istrenirana da to čini u vrijeme dok je bila britanska premijerka, jer se niži ton glasa smatra snažnijim od visokog ili piskutavog. Duboki glas znak je više testosterona i stoga veće fizičke moći.

POZOR

Ono čega će se druga osoba najviše sjećati nakon sastanka s vama jest koliko ste imali kontakata očima. Međutim, više od pet do sedam sekundi izravnog pogleda odjednom smatra se prijetećim a ne autoritativnim.

Oči

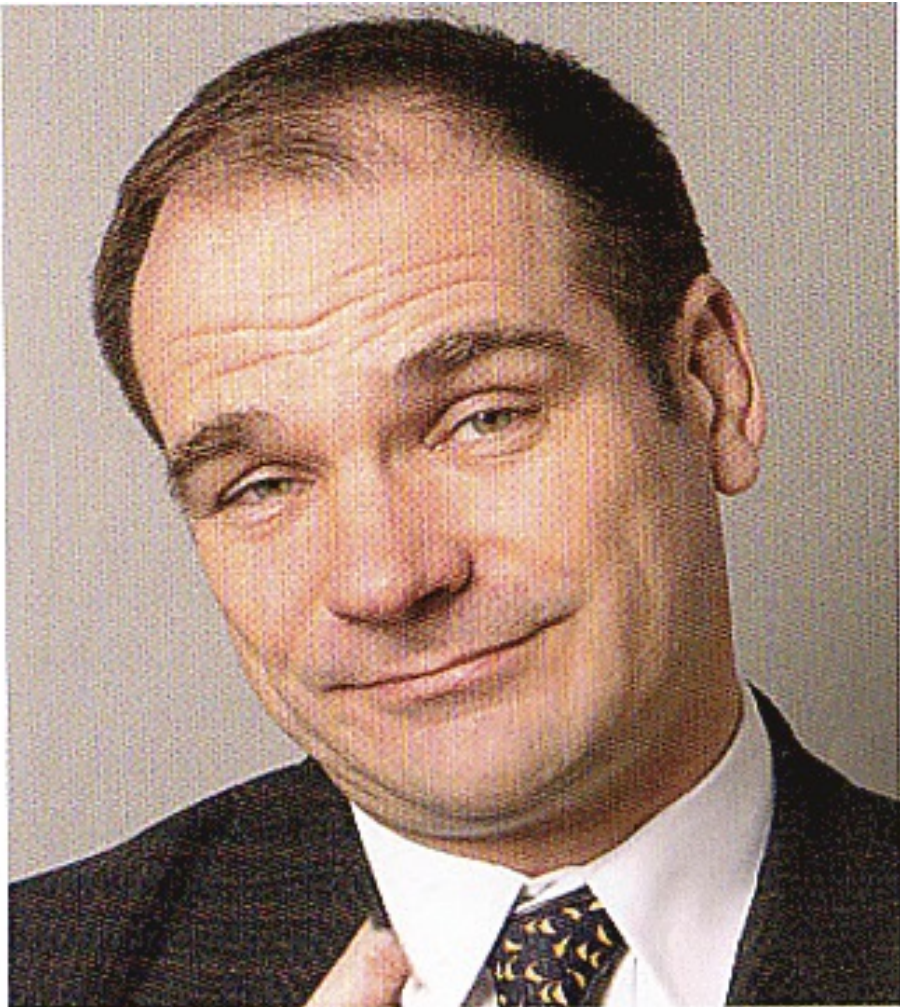
Autoritativnim govornicima zadovoljstvo je gledati druge ljude. Koriste više općeg kontakta očima sa svojom publikom nego podložni ljudi i gledaju sve uključene u interakciju. Dominantni ljudi gledat će u druge izravno, češće nego što će im pogled lutati. U svakodnevnim kontaktima, u druge ljude istog statusa manje gledamo dok im govorimo nego dok ih slušamo. Međutim, moćnici i ljudi visokog ranga, ili ljudi koji žele dominirati, dok govore gledaju druge ljude više od prosjeka.

Sužavanje pogleda je autoritativan znak, jednako kao i stisnute oči. Do toga dolazi zbog efekta vizira, spomenutog ranije (pogledajte stranicu 37). Osoba spuštenih obrva i sužena pogleda djeluje ljuto i sklono sukobu, pa stoga dominantno.

Smiješak

Dominantni ljudi osmjehuju se zatvorenih usana. Dok se smiju, usta drže zatvorena i istodobno kutove usana rastežu u

slabašan i izduženi smiješak. Zatvorena usta daju dojam dobro čuvane tajne i odlučnosti. Istraživanja su pokazala da je čovjekov osmijeh to manji što više testosterona on ima, što i takvu osmijehu pridaje muževan izgled.



Dominantni su osmjesi spojenih usana

ZAPAMTITE

Političari i moć

Političari moraju stvoriti dosljednu auru autoriteta i moći dok glasačima pokazuju da su pristupačni i da ih ne odbijaju. Takva je ravnoteža komplicirana, budući da ih konstantno gledaju milijuni ljudi putem medija. Ne nose se svi s time jednostavno, no oni kojima to uspijeva uspješni su više zahvaljujući svojem jeziku tijela nego stvarnom sadržaju govora. Oni se istodobno služe i autoritativnim i umirujućim signalima.

- ▷ **Pokažite kako ste dragi:** Političari se puno smiju. Potražite prave osmjehove koji proistječu iz očiju. Ronald Reagan imao je naročito dobar taj pravi osmijeh.
- ▷ **Geste empatije:** Političari vole snažno istaknuti bit onoga što čine. Tony Blair koristio je mnogo empatijskih (uživljenih) pokreta rukom.
- ▷ **Ljubljenje djece:** Držanje male djece odvraća bilo kakvu agresiju od vas. To signalizira da se moćni ali dopadljivi.
- ▷ **Uz ženu:** Ljubljeni supružnik koji vas drži za ruku ili glili pokazuje kako ste dopadljiva osoba. Cherrie Blair često je u javnosti glila Tonyja.
- ▷ **Pljesak:** Fotografirajte se s mnoštvom ljudi koji vam plješču. Izgledat ćete popularno.
- ▷ **Pazite uz koga stajete:** Tony Blair služio se brojnim gestama dominacije kada je stajao pokraj Georga W. Busha, no moćna ruka američkoga predsjednik jasno je bila s gornje strane.

Podložni jezik tijela

Podložni ljudi osjećaju se ranjivo, što jezik tijela kod njih i pokazuje. Dok oni dominantni koriste otvoreni govor tijela, podložni koriste zatvoreni, prestrašen i obrambeni govor. Djeluju posve različito kada su izloženi napadu.

Veličina

Ako ste podložni, svoje tijelo umanjujete, udove držite uvučene i činite sitne geste, uz tijelo, koristeći malo prostora. Taj zatvoreni stav čini vas manje upadljivima i ujedno štiti od napada.

Ako ste visoki a ne želite da vas se plaše, možete suzbiti snažnu poruku svoje visine tako da se pogrbljujete dok ulazite u prostor drugih osoba. Pristupate njima i njihovu svijetu podložno, metaforički kao i fizički.

Pred osobom većeg autoriteta glavu obično pogurujete, nagnjete ili spuštate. To omogućuje da se oči odvrte od druge osobe kako bi se pokazalo da ne postoji nikakva prijetnja. Spuštanje vašeg tijela znak je podložnosti, zbog čega su klecanja i nakloni neskriveni znakovi priznavanja drugoj osobi višeg statusa od vašega. Dodatno, možete svoje tijelo umanjiti pogrbljivanjem ili sjedanjem dok druga osoba stoji.

Stav

Postoji nekoliko načina na koji ljudi stoje i sjede pokazujući da drugim ljudima prepuštaju dominaciju. Oni stoje s ravnim, stisnutim "u škare" ili prekrštenim nogama, tako da su noge zajedno čvrsto spojene. Taj



Podložno stajanje "u škarama"



stav može biti asimetričan, pri čemu je težina na jednoj nozi, dok se druga naslanja ili prekriži, iza ili pak ispred ravne noge.

Podložni ljudi mogu sjediti s nogama gurnutim iza svog osobnog prostora tako da ne ulaze ni u čiji društveni prostor. Noge mogu biti čvrsto prekrižene u visini bedara ili gležnjeva.

Svi ti položaji skrivaju područje međunožja i ograničavaju količinu prostora koji osoba zauzima. Ujedno to tijelu omogu-

Asimetrični podložnički položaj

ZAPAMTITE

Samododirivanje

- ▶ Ako osjećate pritisak zbog prisutnosti dominantnog pojedinca, pokušat ćete se umiriti, što zapravo želite dobiti od nekog drugoga.
- ▶ Možete sebi dati oblik zagrljaja tako da rukama obuhvatite suprotna ramena ili gornji dio ruku.
- ▶ Možete dodirivati svoju kosu ili stražnji dio glave.
- ▶ Možete dodirivati lice.
- ▶ Možete držati svoju ruku, pritišćući jedan dlan preko drugoga.
- ▶ Možete obuhvatiti svoje ruke uplitanjem prstiju, tako da osjećate kao da vas druga osoba drži za ruku.

čuje da bude u kontaktu sa sobom, što je oblik samododirivanja.

Oči

Prekinuti kontakt očima: Negledanje u oči ili isprekidani kontakt očima znak je podložnosti. Da biste pokazali kako niste prijatna drugoj osobi, odvratit ćete pogled ili ga brzo maknuti na jednu stranu a zatim na drugu. Privremeno prekidanje kontakta očima govori drugoj osobi da je ne namjeravate izazivati. Istodobno je dominantna osoba za djelić sekunde maknuta s pogleda podložne osobe, što podložnoj omogućuje da nesvjesno uoči rute za bijeg.

Otvaranje očiju: Još jedan znak podložnosti jest širenje očiju. Slabija osoba na trenutak više otvara oči, čime se oči naizgled čine većima pa djeluju nevinije, djetinje i neopasno. To u dominantnoj osobi budi nesvjesnu potrebu da zaštiti slabiju osobu.

Podizanje obrva također je gesta koja signalizira spremnost odricanja od moći.

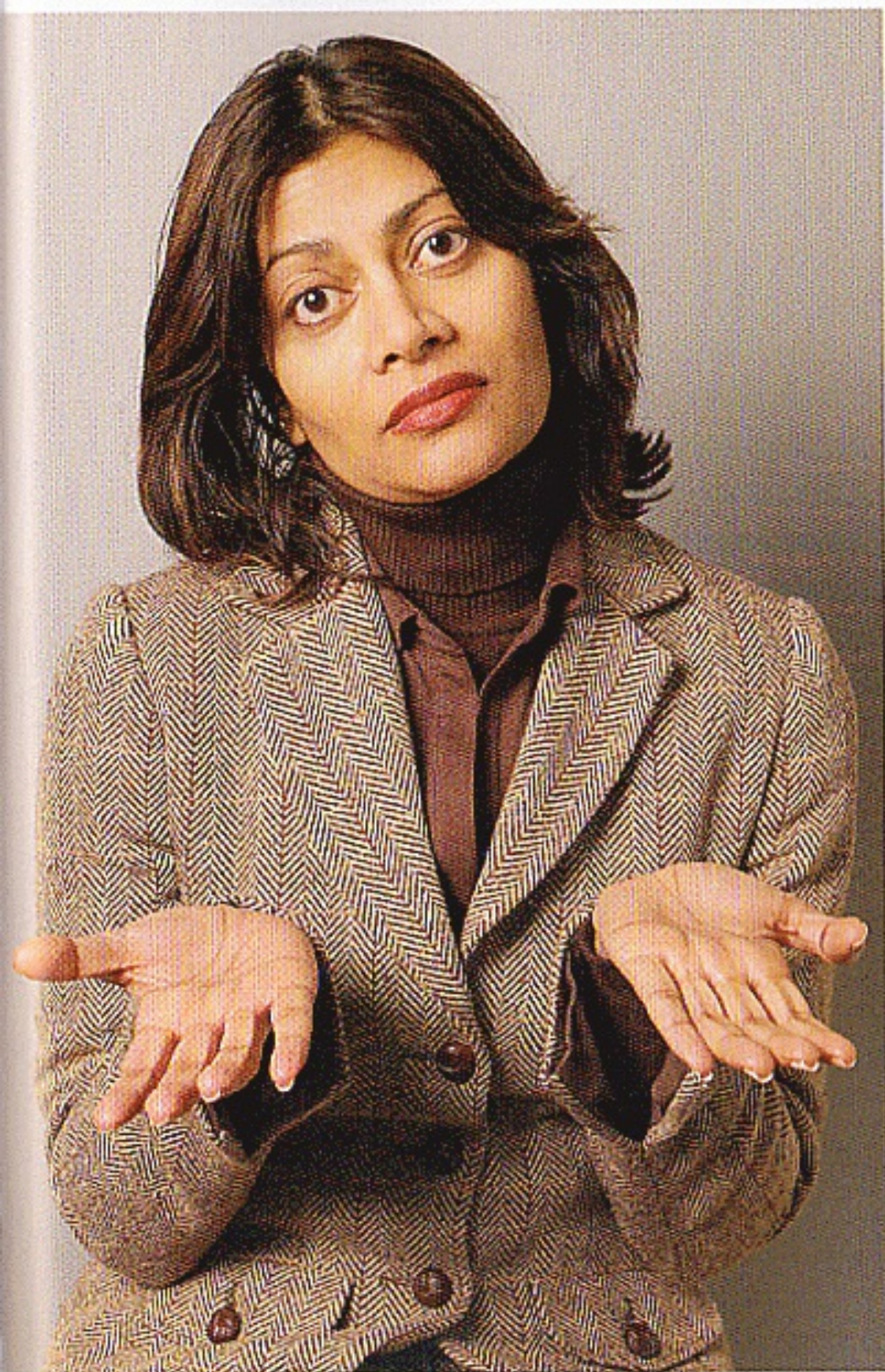
Geste

Podložni se ljudi mogu sami dodirivati radi ohrabrenja kad se osjećaju ugroženo ili pod stresom. To ih podsjeća na tješiteljski dodir majke dok su bili djeca.

Također je vjerojatnije da će dominantnoj osobi pokazivati dlanove, kao nesvjesnu obrambenu gestu. (Tom gestom "nisam prijatna, molim te, nemoj me uhititi, policajče" služe se mnogi kada se nadaju da će izbjeći uhićenje!) Time potvrđuju kako neće nanijeti nikakvo zlo drugoj osobi.

Podložni ljudi skloni su u svojim pokretima biti mirniji i prigušeniji nego autoritativni ljudi.

Na taj način oni signaliziraju kako ne namjeravaju biti agresivni prema dominantnoj osobi. Životinje se ukrute ili cvile kad su suočene s napadom, a tako se i ljudi "zamrznu" kad osjete da su u opasnosti.



Pokazivanje dlanova signalizira da osoba nije prijetnja

VIŠE...

- ▷ Dlanovi podložne i dominantne osobe
pogledajte poglavlje 3
Šake, ruke, noge
- ▷ Stajanje
pogledajte poglavlje 4
Tijelo i dodir
- ▷ Stres
pogledajte poglavlje 9
Negativnost

Različita zanimanja

Ljudske vještine ključne su na radnome mjestu. Vaš način komunikacije s ljudima, gradnja odnosa s njima, način na koji ih motivirate i utječete na njih – od vitalne su važnosti za uspjeh u vašoj karijeri. Te vještine mogu se u potpunosti realizirati samo ako imate sposobnost čitanja i korištenja jezika tijela u kontekstu.

Različita zanimanja zahtijevaju različite vještine jezika tijela. Učitelji trebaju kombinirati autoritet s toplinom, otvorenošću i povjerenjem kako bi svoje učenike izveli na pravi put. Njegovateljske struke, poput medicinskih sestara, idealno koriste otvoreni govor tijela, s puno osmjehivanja, kontakta očima i dodirivanja ramena radi iskazivanja potpore i utjehe. U maloprodajnoj industriji trgovci će prodavati bolje ako se puno smiju i koriste izravni kontakt očima, klimaju i podižu glave ohrabrujući potrošače da izražavaju svoje zahtjeve.

Kako bi političari bili uspješni, moraju izgledati moćno a istodobno i kao netko koga biste baš odabrali. Koriste smirujuće signale, poput osmjehivanja i otvorenih ruku, da pokažu kako su pristupačni i "na zemlji".

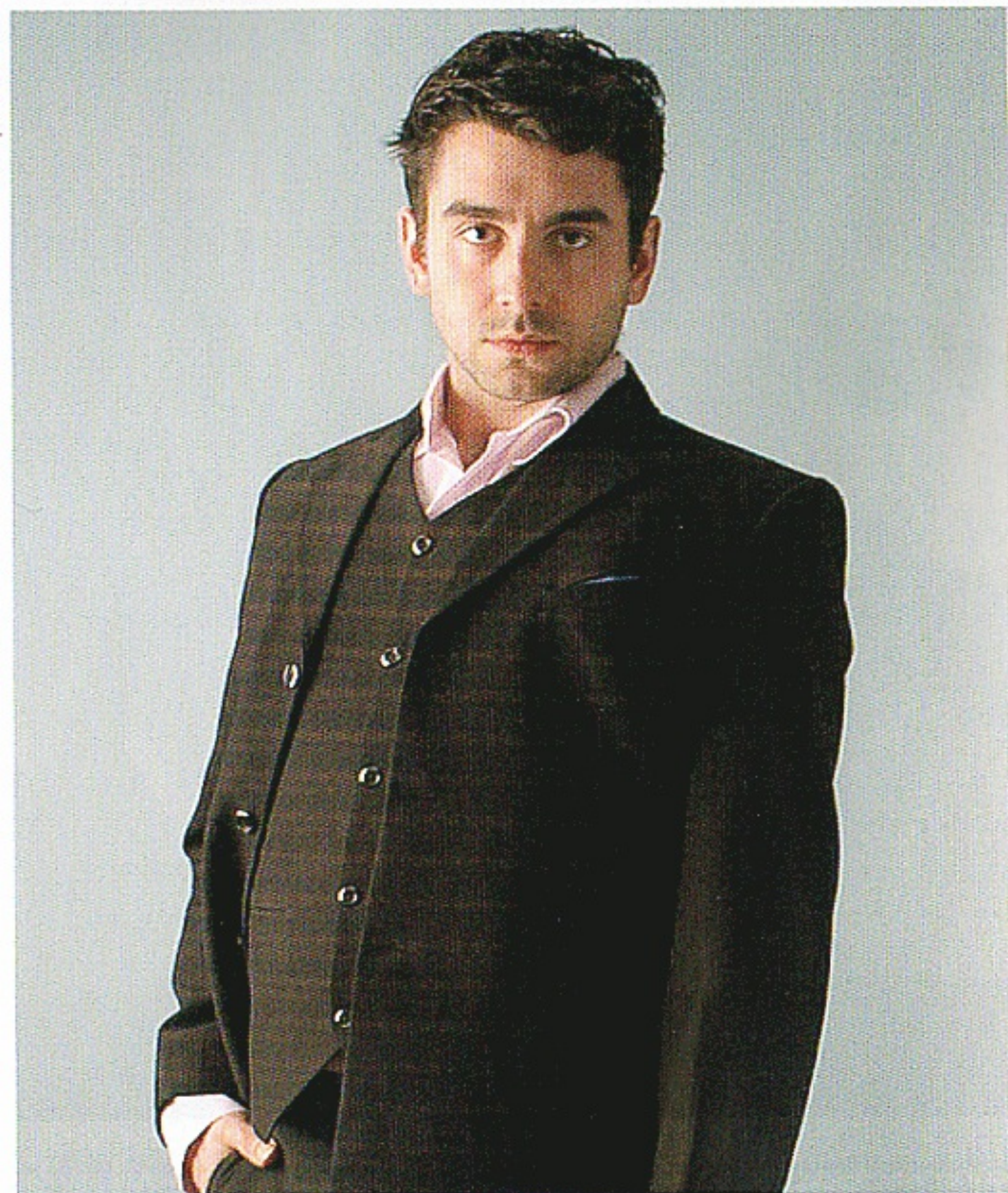
Napokon, ljudi s televizije rade posebno naporno kako bi zadržali našu naklonost. Puno se osmjehuju i kontaktiraju očima s publikom, namjerno koketiraju i preuveličavaju izraze i geste. Žele da se "zaljubimo" u njih.

Prezentacija

U svim tim zanimanjima, odjeća koju nosite naglašava ulogu i učinak koji želite postići, od strukturiranog poslovnog odijela do uređene kose i šminke neke međunarodne zvijezde, dizajnirane tako da uočimo svaki pokret njezine glave i sve promjene njena raspoloženja.

Način na koji uređujete kosu i šminkate se, kao i boja i formalnost odnosno neformalnost vaše odjeće, toliko su važni da mogu odrediti hoće li vas smatrati dobrim ili lošim za posao koji radite.

Za posao se uvijek odjenite prikladno



Poslovni sastanci

Suvremeni posao pun je sastanaka. Kako biste pridobili publiku ili važnog klijenta, potrudite se izgledati i zvučati kako treba. Pripremite svoj govor tijela baš kao i svoju prezentaciju.

Kada na sastanku držite prezentaciju, pozitivnu reakciju dobit ćete ako vam je govor tijela općenito otvoren i opušten. Ako je govor tijela zatvoren ili nervozan, izazvat će negativnu reakciju ili dosadu. Također je važno da budete energični dok govorite, naravno ne previše – kako ne biste nadjačali neke introverte u publici.

Imajte na umu u svakoj situaciji na poslu uspostaviti skladni odnos s ostalima. Kad ste u skupini, budite u vezi sa svima koji se čine prirodnim liderima skupine a svi će ostali slijediti.



Samopouzdana predavač ima otvoreno i opušteno držanje



Predavač bez samopouzdanja izgleda kao da je pod pritiskom i ima napete držanje



Raspored sjedenja na sastancima

Potrudite se upoznati pravila osobnog prostora i područja. Ta pravila ujedno se primjenjuju i na to gdje sjedite na sastanku. Svojim odabirom stolice nesvjesno ćete utjecati na odnose s kolegama i klijentima. Pravila ovise o obliku stola.

Zamislite da sjedate uz četvrtasti stol za sastanke. S vaše desne strane bit će osoba koja će najviše pristajati uz ono što trebate reći i koja je sklona s vama se složiti. Osoba za koju osjećate da je najmanje na vašoj strani bit će ona koja za stolom sjedi nasuprot vama. Tako je zato što stol postavlja fizičku prepreku između vas, što će također djelovati i kao mentalna prepreka.

Mjesto za stolom na koje sjedate utječe na to kako vas ostali na sastanku percipiraju



Ako su svi koji sjedaju za okrugli stol istog statusa, vjerojatno je da će se osjećati opušteno

Okrugli stolovi mogu biti vrlo prikladni za sastanke. Ljudi su skloni osjećati se opuštenije jedni s drugima, no samo ako su svi više ili manje na istoj hijerarhijskoj razini u kompaniji. Ako je netko na puno višoj ili nižoj poziciji, primjenjuju se pravila kao i za četvrtastim stolovima.

Ako se za sastanke koriste dugački stolovi, ne sjedajte leđima okrenuti prema vratima. Nećete imati jednaku razinu autoriteta dok govorite kao što biste imali da ste dalje od vrata i na jednom kraju stola, što automatski daje veću važnost onome što govorite. Ako vas je samo dvoje, sjednite oboje uz ugao stola.

To omogućuje jednostavni kontakt očima, dok stol djeluje kao neznatna pregrada, tako da zadržavate svoj osobni prostor.

Slaganje sa suradnicima

Svaka skupina ljudi ima vlastitu dinamiku koja će više ovisiti o nesvjesnoj raspodjeli moći nego o određenom položaju i poslovnom statusu u poretku organizacije. Govor tijela odat će suptilnu borbu za moć koja se odvija na sastanku poslovnih ljudi.

Tko je glavni? Sljedeći nizovi pokreta izražavaju dominaciju, posjedovanje i teritorijalnost. Daju vam na znanje da vaš kolega misli kako je on šef:

On je opušten, ruke su mu spojene iza glave, a noge na stolu. Zavaljen je u stolici nasuprot zida ili stola, ili je opkoračio stolac raskrečivši se, ili je nogu prebacio preko rukonaslona.

Pripazite. Ugrozite li ga, vjerojatno će koristiti dominantne geste da bi zadržao kontrolu.

Tko se kome sviđa? Promatrajte ljude koji nemaju skladan odnos ni s kim. Oni ne kontaktiraju očima i okreću se od skupine, zadržavaju izraz bez osmjehivanja.

Suprotno tome, potražite ljude koji vole svoje kolege. Oni će se mnogo smijati, izgledati će opušteno, tijelo će u potpunosti okrenuti prema drugima i stajat će ili sjediti vrlo blizu skupini.

POZOR

Kad god ste u situaciji govoriti ili držati prezentaciju pred skupinom, bitno je da dajete prave poruke. Navodimo neke ključne naputke i savjetujemo vam da ih zapamtite.

- ▷ Budite na oprezu. Gledajte svakog i ne okrećite glavu od skupine. Pazite da ne govorite samo jednoj osobi.
- ▷ Pokazujte znakove da slušate ma tko govorio: održavajte dobar kontakt očima i klimanje glavom.
- ▷ Izbjegavajte prekrížene ruke, šake na bokovima i ne grbite se u stolici.
- ▷ Izbjegavajte vrpoljenje, koje sugerira nervozu. Ostavite svoju kosu, uši, olovke i ruke na miru. Ne lupkajte nogom i ne bubnjajte prstima.
- ▷ Govorite jasno i ne prebrzo.

Prodaja

Pri prodaji možete koristiti svoje općenite vještine za sastanke a ujedno budite svjesni i određenih specifičnosti. Postoji niz koraka u procesu prodaje, koji započinje izgradnjom skladnog odnosa s klijentom a završava s njegovim pristankom na kupnju

U prodaji možete koristiti svoje općenite vještine za sastanke a ujedno budite svjesni određene specifičnosti u primjeni. Prodajni proces sastoji se od niza koraka.

- ▶ Prije svega, morate ostvariti skladan odnos s klijentom. Brzo uspostavite vezu s njim tako da vam vjeruje i da mu se svidite. Zadobijte njegovo odobravanje. Budite dopadljivi. Uspostavljajte često kontakt očima te se poklapajte s njegovim govorom tijela i zrcalite ga. Pripazite da u tome budete suptilni a ne da ga oponašate.
- ▶ Drugo, ispitajte drugu osobu i saznajte zašto bi možda htjela kupiti proizvod od vas. Gledajte i slušajte: dobri prodavači slušaju isto onoliko koliko govore. Koristite znakove zainteresiranosti da bi se druga osoba otvorila u vezi s time što istinski traži.
- ▶ Treće, utječite na klijenta dokazujući mu da on baš želi vaš proizvod, govorite o svom proizvodu samouvjereno. Koristite živahan, otvoreni govor tijela i gesta. Ako je prisutno više klijenata, pazite na to da gledate svakoga.
- ▶ Potražite govor tijela koji bi mogao ukazivati na prigovor, primjerice, gubitak rapora ili iznenadne geste koje postavljaju zapreku poput prekriženih ruku, a koje ukazuju na nezadovoljstvo ili dosadu. Zaustavite se i zatražite reakciju osobe na ono što ste joj rekli o svojem proizvodu. Potrudite se ponovno uspostaviti rapor.
- ▶ Na koncu, zatražite od klijenta da donese odluku tako što će reći "da".



Opušteni predavač znači ujedno i da su klijenti uključeni i zainteresirani



Zatvoreno držanje tijela znak je da klijenti više nisu u raporu

Postizanje rapora

Da biste proces prodaje učinili uspješnim, morate posjedovati neke ključne vještine očitavanja znakova tijela. Potražite znakove rapora. Ako se druga osoba prema vama osjeća pozitivno, vidjet ćete znakove poklapanja položaja tijela. Oponašanjem vašeg govora tijela ona šutke odobrava onog što govorite. Možete provjeriti koliko ste u raporu sa skupinom tako da sudionike pokušate povesti i (pogledajte stranicu 111). Dok govorite, mijenjajte svoje držanje – ruku, nogu i kut leđa – i promatrajte prate li vas.

Ako vas ne prate, koga prate? Kad jedna osoba mijenja svoj položaj u skupini, drugi će je vjerojatno pratiti ako imaju uspostavljen rapor. U svakoj skupini uvijek postoji jedna osoba koja je nesvjesni vođa, a to nije uvijek osoba s najvišim položajem na poslu. Pobrinite se da uspostavite skladan odnos s osobom poklapanjem s njezinim jezikom tijela (pogledajte stranice 106-107).

Nemojte prekomjerno ugadati

Čini se da pojedini prodavači misle kako mogu ostvariti prodaju tako da se ulizuju klijentu. Da, klijent jest kralj, no pripazite da se ne počnete služiti snishodljivim, molećivim jezikom tijela, koji se sastoji od prekomjernog smješkanja i smijanja, trljanja ili "pranja" ruku, oponašanja umjesto zrcaljenja klijentova govora tijela i prečestog popustljiva sagibanja glave u pravcu klijenta.

Isto tako pazite da ne prekidate i ne ušutkujete klijenta. Možete izgledati previše samouvjereno na brojne načine: npr. ako se naginjete nad klijenata i koristite njegov prostor; ako olabavljujete kravatu ili stavljate jaknu na naslon stolice, osim u slučaju kada klijent predloži da to učinite. Zatim, ako glavu nagnete unazad – čime ga ušutkujete, povučete se prema naslonu na stolici, ili pak ako sjedite s jednom nogom preko bedra druge noge, u mužačkoj pozi.

Potražite znakove odobravanja

Pazite na znakove koji ukazuju na to da je kupac zadovoljan onime što mu govorite. Veliki znak je otvoreni, iskreni osmijeh koji osim usana obuhvaća i oči. Također, klijenti mogu klimati ohrabrujući vas da nastavite govoriti.

Dobar kontakt očima pokazuje da su zainteresirani, dok nagnjanje glave pokazuje da slušaju. Naškubljene usne ukazuju na usredotočenost, a otvorene ruke i dlanovi znače da su klijenti prijateljski nastrojeni i prijemljivi.

Potražite negativnosti

Pripazite također i na negativne znakove i budite na oprezu oko iznenadnih promjena jezika tijela od otvorenoga prema zatvorenome. Tražite lažne osmijehe i čvrsto prekržene ruke i noge kao pokazatelje da je klijent sumnjičav i defenzivan.

Ako klimanje glavom postane ubrzanije, to može ukazivati da vas želi prekinuti. Stajanje s rukama u džepovima znak je da je on sumnjičav. Ako odvrća pogled od vas, to bi moglo značiti gubitak zanimanja ili odbojnost.

POZOR

Kada kupac spaja dlanove u vrhovima prstiju u obliku stošca, to je dobar znak da se osjeća pozitivno. Međutim, ako su dlanovi u stošcu popraćeni nizom negativnih gesta, poput prepreka rukama i nogama ili pokretima prema licu, to će značiti da se kupac osjeća dobro u vezi sa sobom no da je negativan prema prodavaču.

Ako dodiruje stražnji dio glave, pokazuje da želi završiti razgovor – to je kao da stavlja ruku u smjer kojim želi poći – dalje od vas. I na kraju, stopala ili tijelo usmjereni prema izlazu znače da klijent želi biti negdje drugdje i da vaši prodajni naponi propadaju.

Procjena i donošenje odluka

Postoje brojne geste i pokreti tijela koji pokazuju da klijent razmišlja o tome što govorite i da se odlučuje.

Njegovo tijelo bit će opušteno i otvoreno, može biti nagnut naprijed, pokazujući zanimanje, s obrazom oslonjenim na ruku, izravnim pogledom i naškubljenim usnama.

Također promatrajte njegove ruke. Šake mogu biti spojene u obliku stošca prema gore ili dolje. To znači da kupac osjeća povjerenje. Ili može gladiti svoj obraz ili donji dio lica, kao da razmišlja gladeći zamišljenu bradu.

Te geste znače da je ili u procesu prosuđivanja odgovaraju li vaši prodajni naponi njegovom načinu razmišljanja, ili blizu odluke.

Sjedenje pri prodaji

Budite nadasve svjesni prostora i područja kada prodajete. Sjednete li u nečiji omiljeni stolac, već ste odbili svojeg potencijalnog kupca i prije nego što ste počeli.

Za prodajni sastanak idealno je sjesti tako da vam mušterija bude s desne strane. Klijentu je sigurnosna prepreka ugao stola između njega i vas, a vi ste i dalje pod idealnim kutom da možete ostvariti česte kontakte očima sa strane.

Ako ste prisiljeni sjesti nasuprot svojem kupcu, pronadite izgovor da biste neznatno pomaknuli svoj stolac tako da sjednete dijagonalno preko puta. Gurnite neke papire preko stola u koso i neznatno pomaknite stolac kada kupcu pokazujete što je na papirima.

Ako sastanak uključuje nekoliko kupaca i prodavača, izbjegnite situaciju da svi ljudi iz vaše tvrtke budu s jedne strane stola, a vaši klijenti sa suprotne strane, poput dvaju plemena koja se spremaju za rat. Ako je moguće, organizirajte raspored tako da sjede naizmjenično prodavač-klijent-prodavač-klijent.



Stežanjem brade ovaj muškarac signalizira da procjenjuje ono što mu je rečeno

Natječajni razgovor

Razgovor u sklopu natječaja za posao zapravo je prodajni sastanak na kojem vi prodajete proizvod – sebe – kupcu – onome tko vodi razgovor. Stvaranjem prave vrste kemije s osobom koja vas intervjuira, na temelju jezika tijela mogli biste biti odabrani.

Osoba koja zapošljava općenito će pozvati na razgovor više od jednog kandidata sa sličnim kvalifikacijama, znanjem i vještinama. "Kemija" ili "uklapanje" između osobe koju se intervjuira i osobe koja intervjuira može biti dobitni faktor. A stvaranje "kemije" možete naučiti tako da budete svjesni svoga govora tijela.

ZAPAMTITE

Ovladajte živcima

Očito je kada su osobe koje dolaze na razgovor nervozne. Vrpolje se i dodiruju, prekidaju kontakt očima i gledaju u pod. Ako ste prirodno nervozni, sjetite se da možete mijenjati svoje emocionalno stanje promjenom svojeg držanja. Ako usvojite samopouzdana držanje, i iznutra ćete se osjećati samopouzdanije. To kako se osjećate utjecat će na vaše ponašanje. Ali i vaše ponašanje može jednako utjecati na to kako se osjećate.

Prilikom ulaska

Čim se pojavite na vratima, već stvarate dojam, stoga se pobrinite da on bude ispravan. Usporavanje ili spuštanje glave pri ulasku izgledat će nervozno i napeto. Žurba također može izgledati nervozno. Nasuprot tome, uspravno držanje s glavom visoko podignutom izgleda samouvjereno.

Stanite česak na vratima, osmijehnite se osobi koja vodi razgovor i potom uđite kroz vrata odlučno. Cilj vam je izgledati markantno i toplo, a ujedno i poslovno.

Premjestite ogrtač, aktovku ili torbicu u lijevu ruku kako biste desnu imali slobodnu i spremnu za samouvjereno rukovanje s osobom koja intervjuira.

Rukovanje

Pripazite na svoje rukovanje. Izbjegavajte kosto-
lomno snažno rukovanje, ili mlako rukovanje (pogle-



Ova osoba koja je došla na razgovor sagiba glavu i izgleda pretjerano nervozno dok ulazi u prostoriju

dajte stranice 92-95). Ako ste skloni znojenju ili imate hladne ruke, prije nego što ćete ući u prostoriju obrišite ih ili ugrijte. Pri rukovanju koristite čvrsti stisak. Držite dlan tako da susretne dlan druge osobe pod istim kutom.

Zapamtite da rukovanje može dati mnogo informacija o nekome. Uočite kako vam osoba koja intervjuira pruža svoju ruku. Kada se dodirnu, da li osoba okreće svoj dlan prema dolje, čime zauzima dominantnu poziciju? Hodate li oboje jedno drugom ususret, ulazeći u osobne prostore jednako, ili vas osoba povlači prema sebi? Pušta li ona vašu ruku prva ili je odguruje? Je li opuštena ili nervozna? Je li joj ruka topla, hladna, suha ili mlaka? Je li joj ruka potpuno ispružena ili opuštena. Dodiruje li vas drugom rukom?



Ova osoba na poslovnim razgovoru treperi, zbog čega izgleda nervozna

ZAPAMTITE

Ljudi stvaraju prve dojmove unutar tri sekunde od susreta s drugom osobom. Zapamtite da svega sedam posto dojma koji stvarate potječe od vaših riječi; 55 posto proizlazi iz vašeg govora tijela, a 38 posto iz glasa.

Kontakt očima

Dok slušate, održavajte kontakt očima s osobom koja vas intervjuira. Ako ih je više od jedne, održavajte ujednačeni kontakt očima sa svakom osobom. Zapamtite da prekomjerni kontakt očima može izgledati agresivan, stoga skenirajte gornji trokut lica (od očiju do čela) umjesto da zurate izravno u oči druge osobe bez prekida. Prekinite kontakt očima kad razmišljate o odgovoru. To izgleda prirodno.

Sjedenje

Držanje tijela treba biti samouvjereno i opušteno. Dobar trik je duboko udahnuti dok sjedate i spustiti ramena. To će osobu koja intervjuira potaknuti da reagira pozitivno na vas. Pazite da naglo ne padnete u stolicu i nemojte se naslanjanjem udaljiti od osobe koja intervjuira. To će izgledati kao da niste zainteresirani. Umjesto toga, sjednite duboko u stolicu tako da ste dobro poduprti i, ako je moguće, neka vam laktovi miruju.

Osobni prostor

Budite svjesni pravila osobnog prostora. Pazite da vaše sjedalo bude smješteno tako da možete s lakoćom razgovarati, bez upadanja u teritorij osobe koja vas intervjuira. Ako prekršite nepisana pravila prostora, možete uništiti svoje šanse za uspjeh.



ZAPAMTITE

Žene moraju izgledati autoritativno da bi uspjele u poslu.

- ▶ Budite opušteno, ali kad sjedite, noge držite prekrížene.
- ▶ Održavajte kontakt očima.
- ▶ Izbjegavajte geste šepirenja i glađenja, poput uvrtnja kose, što bi moglo imati seksualne konotacije.
- ▶ Dok stojite, neka vam noge budu simetrične, ravne i razmaknute, kako da biste sebi dali čvrst temelj.
- ▶ Izražajno gestikulirajte donjim dijelom ruke.

Ova žena izgleda opušteno i ostavlja dobar dojam

Otvoreni govor tijela

Izbjegavajte prepreke nogama i rukama i zatvoreni govor tijela – samo ćete izgledati obrambeno i podložno. Neka vam geste budu otvorene i opuštene.

Ako se između vas i osobe koja vodi razgovor nalazi stol, sjednite neznatno unazad kako biste imali prostora da se slobodno pomičete. Ako želite naglasiti bit, držite dlanove otvorene prema onome tko vam postavlja pitanja, da izgledate prijateljski.

Istodobno budite svjesni koliko je osoba koja vodi intervju opuštena ili službena. Budite usklađeni s njom i dopustite neka ona određuje način razgovora. Ako ste previše opušteni i naslonjeni unazad u usporedbi s njom, izgledat ćete ili nemarno ili pretjerano samouvjereni. Ako ste, naprotiv, previše službeni, teško će se povezivati s vama.

Promatrajte dok govorite

Budite svjesni ne samo svog govora tijela nego i govora tijela osobe koja vodi intervju. Neka vas signali njezina govora tijela vode do razine njezina zanimanja. Je li joj dosadno? Zanimljivo? Slaže li se? Ne slaže li se? Kad ističete bit ili odgovarate, kako ona odgovara? Uočite da li se njezin govor tijela odjednom mijenja. Kandidati na intervjuima često govore predugo, stoga budite na oprezu: ako počne klimati glavom mnogo brže ili lupkati prstima, moguće je da vas želi prekinuti.

ZAPAMTITE

Kulturne razlike u poslu

- ▶ Kod Talijana su zone osobnog prostora manje nego kod Nijemaca, a oni se i dodiruju više tijekom poslovnih razgovora.
- ▶ Španjolci i Talijani imaju živahnije tjelesne pokrete nego Nijemci, čije su geste prigušene. Isto tako, u Španjolskoj i Italiji mnogo je više međusobnog prekidanja i nadglasavanja u razgovoru, nego što je to u Njemačkoj.
- ▶ U Kini se klimanje i spuštanje pogleda koristi kako bi se pokazalo slušanje. Prekidanje nije dozvoljeno.

Pokažite zanimanje

Varirajte svoje izraze lica kako biste pokazali entuzijizam i zanimanje. Dok govorite, nagnite se naprijed, klimajte ili odmarajte kažiprst na obrazu da biste pokazali punu pozornost. Spustite obrve, čak se i lagano namršтите, da iskažete usredotočenost. Neznatno razdvojite usne. Također, izbjegavajte postavljati prepreke rukama dok slušate, kao i dok govorite.

Budite jasni

Koristite svoje ruke da naglasite bit dok govorite, no pazite da ne koristite previše agresivne geste poput stisnute šake ili udaranja po zraku. Razgovor neka bude slobodan i bez prekida.

Omaške

Pripazite na svako moguće "curenje" vaših gesta dok ste na razgovoru. Pripremite se za razgovor i vježbajte odgovore na svako teško pitanje za koje očekujete da će biti postavljeno. To će vam omogućiti da se tijekom intervjua osjećate opušteno, što će se pozitivno odraziti i u vašem jeziku tijela. U suprotnome, govor tijela bi vas nehotice mogao pokazati prijetvornima ili bi se moglo činiti kao da izbjegavate pitanje.

Pozdravljanje pri odlasku

Kad se pri odlasku pozdravljate, dozvolite osobi koja vas intervjuira da sama potakne rukovanje. Uzvratite čvrstim rukovanjem i imajte na umu da će vas vjerojatno otpratiti iz sobe, jer je ona dominantna u ovoj situaciji. Konačno, pazite da intervju završite s osmijehom i kontaktom očima.

VIŠE

- ▷ Pozdravljanje u dolasku i odlasku
**pogledajte poglavlje 6
Susreti i pozdravljanje**
- ▷ Nervoza
**pogledajte poglavlje 9
Negativnost**
- ▷ Otvoreni i zatvoreni govor tijela
pogledajte Uvod

Bibliografija

- Axtell, Roger E.: *Gestures: The Do's and Taboos of Body Language around the World*, John Wiley & Sons, 1991
- Bandler, Richard: *Magic in Action*, paperback, Meta Publications, 1984
- Bandler, Richard and Grinder, John: *The Structure of Magic: A Book about Language and Therapy*, Science and Behaviour Books, 1976
- Beattie, Geoffrey: *All Talk: Why It's Important to Watch Your Words and Everything Else You Say*, Weidenfeld and Nicolson, London, 1988
- Beattie, Geoffrey: *Visible Thought: The New Psychology of Body Language*, Routledge, 2003
- Birdwhistell, Ray: *An Introduction to Kinesics*, Louisville, University of Louisville, 1952
- Collett, Peter: *Book of Tells*, London, Doubleday, 2003 <http://www.thebookoftells.com>
- Collett, Peter: *Foreign Bodies: A Guide to European Mannerisms*, London, Simon and Schuster, 1993
- Collett, Peter: *Social Rules and Social Behaviour*, Blackwell, Oxford, 1977
- Darwin, Charles: *The Expression of the Emotions in Man and Animals* (3rd ed.), New York: Oxford University Press, (1872) 1998
- Ekman, Paul: *Emotions Revealed: Understanding Faces and Feelings*, Phoenix, 2004
- Ekman, Paul: *Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics, and Marriage* (2nd ed.), New York, W. W. Norton & Company, 1992
- Ekman, P. & Rosenberg, E.: *What the Face Reveals*, New York, Oxford University Press, 1997
- Fast, Julius: *Body Language*, M. Evans & Co. Inc, 2002
- Hall, E. T.: *The Hidden Dimension*, Doubleday and Co., New York, 1966
- Hall, E. T.: *Silent Language*, Doubleday and Co., New York, 1959
- Hartley, Mary: *Body Language at Work*, London, Sheldon Press, 2003
- James, Judi: *Body Talk at Work: How to Use Effective Body Language to Boost Your Career*, London, Piatkus, 2002
- James, Judi: *Sex Signals: Decode Them and Send Them*, London, Piatkus, 2004
- Jaskolka, Anna: *How to Read and Use Body Language*, Foulsham, 2004
- Lloyd-Elliott, Martin: *The Secrets of Sexual Body Language*, Ulysses Press, 2001
- Mehrabian, A.: *Nonverbal Betrayal of Feeling. Journal of Experimental Research in Personality*, 5, pages 64-73, 1971
- Mehrabian, A.: *Silent Messages*, Wadsworth, Belmont, California, 1971
- Mogil J. D.: *I Know What You're Really Thinking: Reading Body Language like a Trial Lawyer*, 1st Books Library, 2003
- Morris, Desmond: *The Human Zoo*, Cape, London, 1967
- Morris, Desmond: *Intimate Behaviour*, Cape, London, 1971
- Morris, Desmond: *Peopewatching: The Desmond Morris Guide to Body Language*, London, Vintage, 2002
- Pease, Allan: *Body Language. How to Read Others' Thoughts by Their Gestures*, Sheldon Press, 1997
- Pease, Allan, Pease, Barbara: *The Definitive Book of Body Language: The Secret Meaning behind People's Gestures*, Orion, 2004
- Quilliam Susan: *Body Language: Make the Most of Your Professional and Personal Life by Learning to Read and Use the Body's Secret Signals*, Carlton Books Limited, 2004
- Russell, J. & Fernandez-Dols, J. M. (Eds.): *The Psychology of Facial Expression*, New York: Cambridge University Press, 1997
- Schellfen, A. E.: *How Behaviour Means*, Garden City, Anchor, 1975
- Sommer, R.: *Personal Space: The Behavioural Basis of Design*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1969
- Wolfe, C. A.: *Psychology of Gesture*, Methuen, London, 1948

Web-stranice

- Članci o različitim aspektima jezika tijela (laganje, privlačnost...): www.selfgrowth.com
- Linkovi na razne stručne i opće web-stranice o jeziku tijela: www3.usal.es/~nonverbal/papers.html
- Opće interaktivne neverbalne stranice: <http://nonverbal.ucsc.edu/>
- Korisni članci o jeziku tijela: www.lifepositive.com/Mind/psychology/body-language/body-language.html
- Mehrabianov model: www.businessballs.com/mehrabiancommunications.html
- Jezik tijela na poslu: www.ivillage.co.uk/workcareer/survive/prodskills/articles/0,156472_176844,00.html
- Članci o Albertu Mehrabianu i komunikaciji: www.kaaj.com/psych
- Korisni članci na temu kulturnih razlika: www.uclan.ac.uk/facs/class/languages/teib/unit5b.htm
- Korisni izvori za vježbanje jezika tijela: www.bodylanguagetraining.com/
- Uvod u predmet: www.findarticles.com/cf_dls/m1608/n7_v14/20946890/print.html
- Jezik tijela i prodaja: www.smallbusinesssuccess.biz/free_articles_body_language.htm
- Svi aspekti neverbalne komunikacije: www.questia.com/PM.qst?a=o&d=28053073
- Članak – NLP i rapor: www.inspiritive.com.au/bodylanguage_article.htm
- Korisna stranica s linkovima na članke: www.cis.hut.fi/~parvi/Kie-98.505/body_links.html
- Kako se ljudi služe jezikom tijela: www.selectclassestrain.com/hint6.asp

Kazalo

- adaptori 19
agresivnost 138
amblemi 19
cigarete 66
crvenilo obraza 126
defenzivnost 142-143
dizala 81
dlanovi 50-51
dodir 64-69, 164-165
 raspoloživost 127
dodirivanje, i laganje
 152-153
dom 81
držanje tijela 60-62
 samouvjereno 104
Emocije, čitanje 23
fizički izgled 111
gađenje 22
geste 19
 negativne 132-133
 razigrane 127
 pozitivne 105
 snažne 160-161
 podložne 170-171
geste rukama prema
 licu 55
geste skidanja dlačica
 122-125
glava
 raspoloživost 120
 klimanje 42
 tresti 132
govorenje 166-167
hvatanje za glavu 141
intervjui 184-189
izlasci 115
iznenađenje 21
izrazi lica 40
izražavanja 20-23
jezik, plaženje 28
jezik tijela
 agresivnost 138
 na poslu 174-189
 zatvoreni 24
 otvoreni 24
 otvorenost na
 intervjuima 188
 podložni 168
 vrste 19
 dosada
 134-135
kontakt očima 34-35
 i intervjui 186
 samouvjereni 105
koračanje 63
 i moć 163
kretnje glavom 44-45
laganje 146-155
lažac, uočavanje
 150, 151
laži
 signali koji odaju
 151
 uočavanje 148-150
lice 40-41
ljutnja 20
ljubljenje 97
mikroizrazi 154-155
moć 160-163
naklonost, izrazi 19
nervoza 66, 140-141
neurolingvističko
 programiranje
 38-39
noge 56-57
neodobravanje
 136-137
neverbalno
 propuštanje 23
nos, Pinkoio 155
obmane riječima
 156-157
obrve 36
oči 32-39
 i laganje 152
 i govorenje 166
raspoloživost 119,
 126-127
treptanje 126
zurenje 32
zjenice 34
podložnost 170
namigivanje 28
oponašanje držanja
 tijela 107
osobni prostor 74-83
 i intervjui 187
kulturne razlike
 84-85
utjecati na 78-80
upad 76
javni prostor 82-83
palci 51, 133
parkirna područja 73
pokazivanje prstom 57
pokreti očima 36-37
pokreti ruku 49
pokrivanje usta 155
položaji glave 42-45
 pozitivni 105
položaji ruku 52-55
posjedničke geste 109
pozdravi na odlasku
 na intervjuima 189
 na odlasku 98-99
pozdravljanje 90-91
pravila dodirivanje 65
prepreke 137
prezentacija, na poslu
 174-5
prijatelji, sklapanje
 prijateljstva 106-111
priroda nasuprot
 odgoja 17
privlačnost 114-115
prodaja 180-183
prsti 21
ramena, slijeganje
 28, 155
raspoloživost 116-125
 muškarci 122-125
 žene 118-121
raspored sjedenja
 177-178
kod kuće 81
pri prodaji 183
razgovori u kafiću 83
regulatori 19
ruke 56-57
ruke 48-55
 geste 26-27
 dlanovi 50-51
ruke u obliku tornja,
 i prodaja 182
rukovanje 92-95
 i intervjui 184-185
 dominantno 165
sastanci 176-179
seksualne uvrede 139
sjedenje i moć
 162-163
sjedenje u javnosti 83
sklopovi gesta 18
smijanje 40-41, 167
sreća 20
status 63, 65
stav, podložn ost
 168-169
strah 21
susretanje 102
 i pozdravljanje
 88-97
šaka 133
teritorij 72-73
tijelo 60-63
 raspoloživost
 121, 126
transparentnost 109
tuga 22
udvaranje 68
uspostavljanje veze
 106-109
 zadobivanje 181
uzorci oka 38-39
veze
 i laganje 148
 dugotrajne 128-129
zagrljaji 96-97