

Važnost i uloga gesta u neverbalnoj komunikaciji

Vidak, Lucija

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Croatian Studies / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet hrvatskih studija**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:111:662389>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-01**



Repository / Repozitorij:

[Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies](#)



Fakultet hrvatskih studija Sveučilišta u Zagrebu

Odsjek za komunikologiju

VAŽNOST I ULOGA GESTA U NEVERBALNOJ
KOMUNIKACIJI

Završni rad

Student: Lucija Vidak

Mentor: prof. dr. sc. Danijel Labaš

Zagreb, 2021.

SAŽETAK

Komunikacija je jedna od čovjekovih osnovnih potreba. Čovjek ne može „ne komunicirati.“ Postoji mnoštvo definicija komunikacije koje se pojednostavljeno mogu svesti na razmjenu informacija, ideja i emocija putem komunikacijskih kanala verbalnim ili neverbalnim znakovima. Svaki proces komunikacije sastoji se od pet elemenata: pošiljalatelj, poruka, medij, primatelj i buka te četiri procesa: kodiranje, dekodiranje, odgovor i povratna veza. Postoji nekoliko podjela komunikacije, a ona najučestalija je na verbalnu (komunikaciju govorom) i neverbalnu (komunikaciju drugim sredstvima mimo govora) komunikaciju. Neverbalna komunikacija odvija se raznim kanalima: govor tijela, dodir, blizina, položaj tijela, geste, pogledi, facijalne ekspresije itd. Važnost neverbalne komunikacije je u njenom odnosu prema verbalnoj poruci: neverbalni znakovi mogu zamijeniti, naglasiti, ponoviti, regulirati, suprotstaviti se ili dopuniti verbalnu poruku. Taj se oblik komunikacije koristi u mnogim sferama života: kriminalistici, učionici, javnim nastupima političara i slično. Geste su oblik neverbalne komunikacije koje podrazumijevaju pokrete ruku, glave i ostalih dijelova tijela. Geste se najčešće dijele na one ovisne o govoru (izravno povezane s govorom) i neovisne o govoru (imaju izravan verbalni prijevod). One služe za reguliranje tijeka interakcije, olakšavanje dosjećanja i poboljšavanje prijenosa informacija. Najraširenije geste su one šakom i rukama među kojima su: znak „V“, krug ili „OK“ te kretnja uzdignutim palcem. Ove geste su primjer ovisnosti značenja pojedinih gesti o kulturi s obzirom da u različitim kulturama imaju različita, čak i oprečna značenja. Položaji dlana također imaju veliku važnost i služe kao svojevrsan detektor laži. Kada osoba ima otvorene dlanove obično govori istinu, a kada ih skriva u džepovima ili iza leđa, pokušava nešto sakriti. Uz geste se često vežu i jezici gesti, a među njima su znakovni jezik, tzv. mudre kao i sustavi znakova raznih zajednica (indijanskih plemena i samostanskih redovnika).

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, kultura, geste, znak, kodificiranje

SUMMARY

Communication is a major human necessity; humans can't just not communicate. Although there are various definitions of communication, all of them include the exchange of information, ideas and opinions through communication channels using verbal and nonverbal signs. Every communication process has five elements: sender, message, medium, receiver and noise. They are connected by four processes: encoding, decoding, answering and feedback. Even though there are several categories of communication forms, they are usually separated in verbal (using the voice) and nonverbal (using other means than voice) communication. Nonverbal communication includes body language, touch, proximity, posture, gestures, facial expression, eye contact etc. The importance of the nonverbal way of communicating is in its relationship with verbal messages; it can regulate, emphasize, substitute, oppose or complement verbal information. Nonverbal communication occurs in many situations in everyday life: in the classroom, criminal interrogation, in public speaking etc. Gestures are part of nonverbal communication that include the motion of hands, head, and other parts of the body. There are gestures connected to speech and those not connected to speech. They are used to regulate the course of interaction, support remembering, and improve information transfer. Gestures of hand and fist include the “V” sign, “OK” sign and thumb up movement. Those gestures show how the meaning of some gestures depends on culture. The position of the palm also tells a lot about people, especially about their sincerity. In addition to gestures, there are languages of gestures; they include sign language, so-called mudre and sign systems of some communities like Indian tribes or in monasteries.

Keywords: nonverbal communication, gestures, culture, sign, codification

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. KOMUNIKACIJA	2
2.1. Proces komunikacije	3
2.2. Vrste komunikacije	6
2.3. Pravila komunikacije	7
3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	8
3.1. Kanali neverbalne komunikacije	9
3.2. Važnost i svrha neverbalne komunikacije	11
3.3. Neverbalna komunikacija u svakodnevnom životu	12
4. GESTE	13
4.1. Podjela gesti	14
4.2. Uloga gesti	16
4.3. Geste šakama i rukama	17
4.4. Položaj dlana	20
4.5. Jezici gesti	21
5. ZAKLJUČAK	23
6. LITERATURA	25

1. UVOD

S komunikološkoga se stajališta vrlo često govori o važnosti neverbalne komunikacije, koja ima različite funkcije. Naime, činjenica je da čovjek ne komunicira samo verbalno nego se ljudska komunikacija odvija i neverbalno, to jest govorom cijeloga tijela ili njegovih pojedinih dijelova - položajem ruku i nogu, stavom tijela i razmakom, korištenjem vremena i slično, o čemu svjedoči i podatak da čak 55% sadržaja emocionalne poruke prenosimo neverbalnim znakovima.

U neverbalnoj komunikaciji važnu ulogu imaju geste, koje predstavljaju komunikaciju pokretima ruku i/ili ostalih dijelova tijela pri čemu pokreti prate ono što se govori ili pak izražavaju neizgovorene misli i emocije. Stoga je valjano zaključiti da se gestama može podržati ili čak zamijeniti usmena komunikacija. Upravo je važnost i uloga gesti u kontekstu neverbalne komunikacije tema ovog rada.

Cilj rada je pobliže objasniti značenje i svrhu gesti kao oblika neverbalne komunikacije, fokusirajući se pritom na geste rukama te kulturološki aspekt gesti. Ruke i danas imaju, kao što su i kroz povijest imale važnu ulogu u procesu komunikacije: njima su se ljudi služili i prije nego su počeli govoriti. Imajući to na umu, zanimljivo je kako se određene geste različito interpretiraju ovisno o području i kulturi u kojoj se koriste. Neke geste imaju toliko oprečna značenja da bi razgovor dvaju sugovornika različitih kultura mogao rezultirati zbunjenosti i nelagodom, pa čak i uvredom.

Prvi dio rada bavit će se pojmom komunikacije, komunikacijskim procesom te vrstama i pravilima komunikacije. U drugom dijelu rada naglasak će biti na neverbalnoj komunikaciji, kanalima neverbalne komunikacije, njezinim funkcijama te uporabi u svakodnevnom životu. Treći dio rada govorit će općenito o gestama, podjelama gesta te njihovoj ulozi. U posljednjem dijelu rada fokus će biti na gestama šakom i rukom, položajima dlana te jezicima gesti.

2. KOMUNIKACIJA

Komunikacija je svima poznat pojam i jedna je od osnovnih ljudskih potreba. Zato i komunikacijski aksiom kaže: Ne možemo ne komunicirati. Čak i onda kada mislimo da se u trenutku ne odvija nikakva komunikacija, ona se ipak događa, bilo u nama samima (intrapersonalna komunikacija) ili pak našim govorom tijela bez govorne pratnje (neverbalna komunikacija).

Sama riječ „komunikacija“ zajednička mnogim jezicima, a izvedena je od latinskoga pridjeva *communis* koji znači „zajednički“, „javni“, „koji dijele mnogi“ (Online etymology dictionary: communication). „Dijeljenje životnoga prostora s drugima, a time i dijeljenje i razmjena informacija, jedno je od bitnih svojstava ljudskih bića jer je život čovjeka kao društvenoga bića nezamisliv bez komunikacije s drugim ljudima“ (Skelac, 2015: 186). Bit i moć komunikacije opisala je Caroline F. Keating: „Komunikacija je moćna: ona dovodi prijatelje na našu stranu ili tjera naše neprijatelje, umiruje ili upozorava našu djecu, i stvara sporazume ili borbene linije među nama. Moć komunikacije da neke privuče ili neke odgurne proizlazi kako iz same naše pojave tako i jezika koji koristimo“ (prema: Zorman, 2019: 2).

Početak komunikacije teško je odrediti, no znanstvenici se slažu da je komunikacija stara koliko i sam čovjek. Vjekoslav Boban u svojoj knjizi *Počela govorne komunikacije* (2003: 12) naglašava da je komunikacija započela „u onom trenutku kad je čovjek shvatio što mu želi priopćiti drugi čovjek.“

Iako je tema mnogih istraživačkih pothvata i gotovo nepresušan izvor novih saznanja, komunikaciju je teško objasniti jednom određenom definicijom. Prema Enciklopediji Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža komunikacija je „razmjena znakova i kombinacijâ znakova među ljudima (društvena komunikacija), životinjama (životinjska komunikacija), u živim organizmima i tehničkim sustavima, odnosno među njima (tehnička ili strojna komunikacija). U tehničkom značenju komunikacija je prijenos informacija, (...) riječ (je) o međusobnom posredovanju značenja u zajedničkom sustavu simbola koje je povezano s čovjekovim mišljenjem.“

Kathleen K. Reardon (1998: 13) pak komunikaciju definira kao sredstvo pomoću kojeg dvije ili više osoba razmjenjuju informacije i međusobno utječu na svoja mišljenja i ponašanja,

pri čemu se u komuniciranju susreću svijesti ljudi. S druge strane Stewart Tubbs (2012: 35) „nastoji ponuditi što precizniju definiciju komunikacije, pa je u širem smislu definira kao razmjenu iskustva, dodajući da se za sve žive organizme može reći da u nekoj mjeri razmjenjuju iskustvo. Ono što razlikuje ljudsku komunikaciju jest mogućnost stvaranja i primjene simbola i znakova, što omogućuje posrednu razmjenu iskustva, a samim time stvaranje i prenošenje značenja. Stoga se ljudska komunikacija može pobliže odrediti kao proces stvaranja značenja između dvoje ili više ljudi“ (Tubbs, prema: Skelec, 2015: 187).

Dakle, komunikaciju možemo odrediti kao razmjenu informacija, misli i iskustava verbalnim ili neverbalnim komunikacijskim kanalima čime se može utjecati na mišljenja i djelovanja govornika.

Komunikacija se nalazi u centru svih društvenih gibanja: u gospodarstvu, politici, marketingu, obrazovanju, zdravstvu. Možemo reći da je temelj ljudskog postojanja. Bez obzira u kojoj sferi života se odvija, cilj svake komunikacije je da bude uspješna, a za to je potrebno biti vješt u umijeću komuniciranja. Pod time se misli na tzv. komunikacijske tehnike koje se koriste da bi se stupilo u dijalog, informiralo, utjecalo na nekoga, manipulirano nekim, komuniciralo u/s javnosti.

Komuniciranje je neizbježno jer svaki čin ljudskog djelovanja u sebi nosi komunikacijsku poruku. Kako ponašanje nema svoje suprotnosti, ne može se „ne-ponašati“, tj. ne može se ni „ne-komunicirati.“

2.1. Proces komunikacije

Kao što smo već spomenuli, komunikacija je najjednostavnije rečeno razmjena informacija, a kako bi ona bila uspješna nužna je i uspješnost samog komunikacijskog procesa.

Prema Mirijani Pejić Bach i Jadranki Murgić (2019: 12) komunikacijski proces sastoji se od 5 elemenata (Pejić Bach, Murgić, prema: Zorman, 2019: 4):

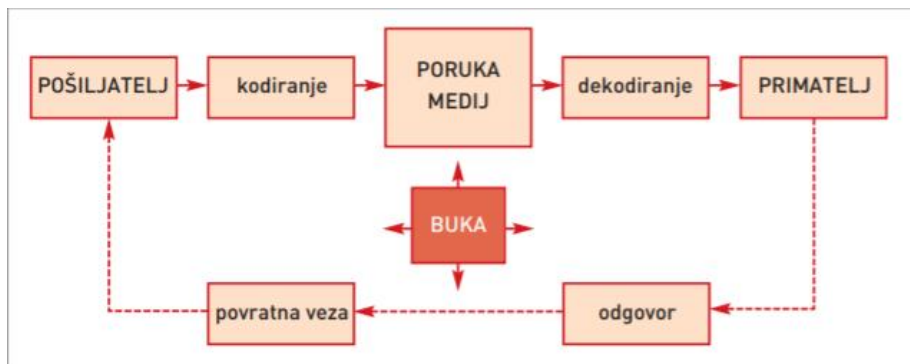
- 1) **pošiljatelj poruke** – osoba koja inicira komunikaciju; često se naziva izvorom ili komunikatorom
- 2) **poruka** – misao kojom prenosimo ideje, podatke ili informacije kroz različite oblike; može biti verbalna, neverbalna ili kombinacija tih dvaju

oblika; predstavlja niz simbola kao što su riječi, geste, zvukovi, slike ili neki pokreti

- 3) **medij** – komunikacijski kanal kojim se poruka prenosi od pošiljatelja do primatelja
- 4) **primatelj poruke** – osoba koja prima određenu poruku u komunikaciji s pošiljateljem
- 5) **buka** – sve ono što ometa ili prekida komunikaciju i smanjuje podudarnost poslanih i primljenih poruka.

Osim toga, komunikacijski proces ima i četiri komunikacijska procesa:

- 1) **kodiranje poruke** – stavljanje misli u format razumljiv primatelju
- 2) **dekodiranje poruke** – shvaćanje i tumačenje poruke u onom smislu kako je to mislio pošiljatelj
- 3) **odgovor** – niz reakcija primatelja nakon primanja određene poruke
- 4) **povratna veza (feedback)** – povratna informacija kojom primatelj poruke pokazuje pošiljatelju stupanj razumijevanja primljene poruke

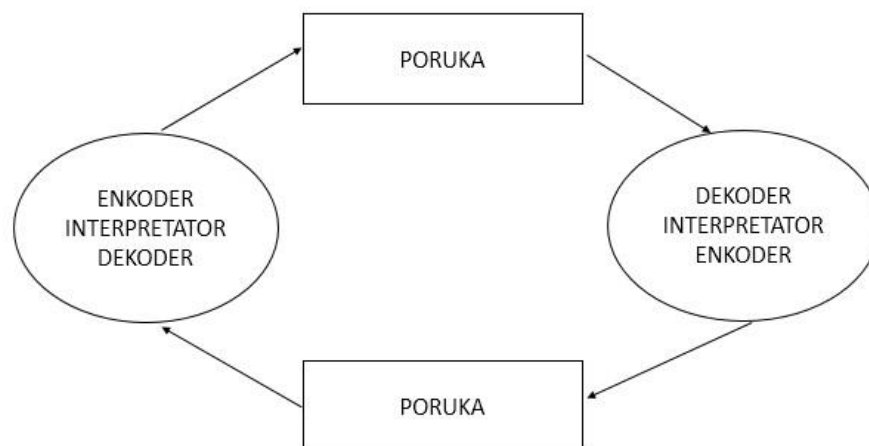


Slika 1. Osnovni model komuniciranja (Pejić Bach, Murgić, 2019: 13)

Dakle, pošiljatelj (izvor) prvo mora kodirati poruku kako bi je poslao primatelju, nakon kodiranja poruka se pretvara u oblik, to jest kod spreman za slanje medijem ili komunikacijskim kanalom. Da bi poruka stigla do primatelja, on ju prvo mora dekodirati, odnosno dati joj značenje. Zatim primatelj pošiljatelju šalje *feedback* (povratnu spregu) čime ga obavještava o razumijevanju poruke.

Kroz istraživanja komunikacije, komunikacijskog procesa i njegovih elemenata, mijenjali su se komunikacijski modeli. Onaj najpoznatiji, koji se uzima kao „opći“ model komunikacije je komunikacijski model Claudea Shannona i Warrena Weavera (model Shannon – Weaver) iz 1949. Osnovna misao modela je da svaki izvor informacija treba pošiljatelja koji služi za kodiranje poruke, a primatelj poruku mora ponovno pretvarati (dekodirati) u oblik razumljiv cilju, pri čemu se pretpostavlja da je kodni sustav izvora informacija i cilja isti. Prema ovom modelu komunikacija se gleda kao jednosmjernan i linearan proces. Najveća mana ovog komunikacijskog modela je što je proces komunikacije predstavljen na način da komunikacija započinje u jednoj i završava u drugoj točki: nema pretpostavljene mogućnosti povratne sprege odnosno *feedbacka*.

Da je komunikacija dvosmjernan proces u kojem se primatelj i pošiljatelj izmjenjuju u primanju i slanju poruka prikazuje komunikacijski model Charlesa Egertona Osgooda i Wilbur Schrama.



Slika 3. Osgood/Schramm komunikacijski kružni model (izvor:

<http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kroatien/04582.pdf> / zadnji posjet: 27. kolovoz 2021.)

U ovom je modelu primijenjena izmjena uloga između pošiljatelja i primatelja poruke. U ovom modelu svaki sudionik komunikacije i prima i šalje poruke, kodira ih i dekodira, te interpretira.

2.2. Vrste komunikacija

Komunikacija se može kategorizirati u nekoliko skupina ovisno o njezinim određenim svojstvima.

Tako je najčešća podjela ona na verbalnu i neverbalnu komunikaciju koja se odnosi na način izražavanja. Verbalna komunikacija obuhvaća razmjenu informacija, ideja, mišljenja i emocija putem riječi. Verbalna komunikacija može biti govorna i pismena, a nerijetko je kombinacija (npr. poslanu tekstualnu poruku možemo dodatno objasniti glasovnom porukom). Neverbalna komunikacija također znači razmjenu informacija, poruka i osjećaja, ali bez uporabe riječi. Obuhvaća korištenje govora tijela, gesta, pogleda, blizine, vremena i slično u svrhu komuniciranja. Čak „93 posto (...) poruke prenosi se govorom tijela (uključujući glas)“ (Borg, 2009: 15).

Druga najčešća podjela o kojoj se govori u kontekstu komunikacije je ona ovisna o broju sudionika. Prema njoj razlikujemo intrapersonalnu, interpersonalnu i javnu komunikaciju. Intrapersonalna komunikacija je ustvari unutarnji dijalog, odnosno „razgovor sa samim sobom“ kroz koji osoba shvaća i razrješava vlastite misli, odluke, osjećaje, mijenja stavove i postupke. „Interpersonalna komunikacija jest osobni kontakt dviju ili više osoba, a najčešće se uspostavlja komunikacija 'licem u lice'. Informacijsko-komunikacijske tehnologije potaknule su i komunikaciju pomoću internetskih servisa. Javna komunikacija uključuje velik broj ljudi, a predstavlja sustav komuniciranja putem sredstava javnog priopćavanja, kao što su novine, televizija i internet“ (Pejić Bach, Murgić, 2019: 15).

Postoji još nekoliko podjela koje je važno spomenuti (Pejić Bach, Murgić, 2019: 14-16):

- s obzirom na blizinu: posredna i neposredna komunikacija
- s obzirom na oblik komuniciranja: usmena i pisana komunikacija
- s obzirom na nastanak komuniciranja: interne i eksterne komunikacije
- s obzirom na namjenu: osobnu, poslovnu, znanstvenu, stručnu, edukativnu i druge komunikacije
- s obzirom na medij komunikacije: tradicionalne i digitalne komunikacije

2.3. Pravila komunikacije

Kao što je već rečeno, ne možemo ne komunicirati. Čak i onda kada šutimo, ipak nešto komuniciramo. Stoga je važno biti upoznat s nekim pravilima i značajkama komunikacije da bi bilo moguće usavršiti vlastito umijeće komuniciranja i imati uspješnu komunikaciju.

Kada govorimo o pravilima nužnima za uspješnu komunikaciju važno je Griffinovih 10 osnovnih principa koji se odnose na sve oblike komunikacije. Prvi se odnosi na motivaciju jer je ljudska komunikacija motivirana bilo kontrolom, razmjenom informacija ili nečim drugim. Drugi princip je potreba za stvaranjem slike o samom sebi, odnosno potraga za vlastitim identitetom koja istodobno utječe i pod utjecajem je komunikacije. Treći je vjerodostojnost jer sve poruke ovise o vjerodostojnosti onoga koji ih šalje. Četvrti princip je očekivanje i pojedinca ili grupa koje komuniciraju u odnosu na ponašanje i poruke onih s kojima komuniciraju. Peti se princip odnosi na prilagođenost publike komunikaciji, tj. poruci jer ne mogu svi uvijek razumjeti sve pa je nužno poruku formulirati da bude razumljiva. Šesti princip se bavi društvenom konstrukcijom stvarnosti kao rezultata komunikacije kroz koju komunikatori stvaraju stvarnost u kojoj žive. Sedmi princip govori o dijeljenju značenja i tvrdi da je komunikacija uspješnija što se uspješnije dijele i prenose značenja pojedinih znakova korištenih u toj istoj komunikaciji. Osmi se princip odnosi na narativ, odnosno kako je priča ispričana. Pritom se misli na to da priče, djela i riječi koje imaju značenja za publiku kojoj su upućene i koje omogućavaju identifikaciju pojačavaju uspješnost komunikacije. Deveti princip odnosi se na sukob koji se nalazi u osnovi mnogih komunikacijskih procesa, a može poboljšati ili pogoršati sam komunikacijski proces, ovisno o tome na koji način sudionici komunikacije pristupaju sukobu. Posljednji princip je dijalog, odnosno činjenica da transparentna komunikacija često rezultira neočekivanim rezultatima što ovisi o međusobnom uvažavanju sugovornika (Griffin, 2008., prema: Čerepinko, 2012: 17).

O pravilima za bolju i uspješniju komunikaciju govori i psihologinja Dubravka Miljković. Ona navodi sedam pravila za učinkovitu komunikaciju: „1. Budi vjerodostojan: Ništa ne utječe lošije na uvjeravanje od nedostatka vjerodostojnosti. Ljudi ne žele slušati niti čitati što je napisala osoba u koju nemaju povjerenja. Vjerodostojnost se razvija dokazivanjem svoje kompetentnosti, objektivnosti i visokih etičkih standarda. 2. Koristi pozitivan, taktičan ton: Uvijek polazi od pretpostavke da je osoba kojoj se obraćaš i koju želiš u nešto uvjeriti, inteligentna i zrela. Ne ušutkavaj osobu. Obraćaj joj se s poštovanjem, direktno i taktično. 3.

Budi jasan: Prije nego li uvjerljivo artikuliraš svoj stav nekome drugome, tebi samome mora biti jasno što točno želiš reći. Kad ti je to jasno, onda iznesi svoje argumente, jedan po jedan. Ne skači s jedne teme na drugu i izbjegavaj stvari koje s cijelom pričom nemaju veze. Usmjeri se na cilj i potom iznesi svoje ideje bez okolišanja. 4. Pribavi i iznesi dobre dokaze za ono što pričaš ili o čemu pišeš: Moraš objasniti zašto je važno to što želiš reći. Reći samo kako je nešto važno, nije dovoljno. 5. Argumente prilagodi onome tko te sluša ili će te čitati: Efikasno uvjeravanje zahtijeva fleksibilnost. Argumente treba birati prema osobi kojoj se obraćaš: Tko je ona? Koji su njezini ciljevi, potrebe, interesi i želje? Koliko zna o temi o kojoj govoriš (ili pišeš)? 6. Koristi logiku: Logički razuman argument nije jamstvo promjene nečijeg stava. Međutim, bez činjenica i dokaza koji će potkrijepiti argument, šanse su nikakve. 7. Koristi emocionalne apele: Iznošenje jasnih, racionalnih i objektivnih dokaza često nije dovoljno da bi se nekoga u nešto uvjerilo. Treba apelirati i na emocije. Pokušaj doprijeti do emocija (ljubavi, strahova, frustracija ...) i potom to iskoristi u oblikovanju informacije: njezinog sadržaja i načina prezentacije“ (Miljković, 1997., prema: Labaš, Skoko, 2018: 595).

3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

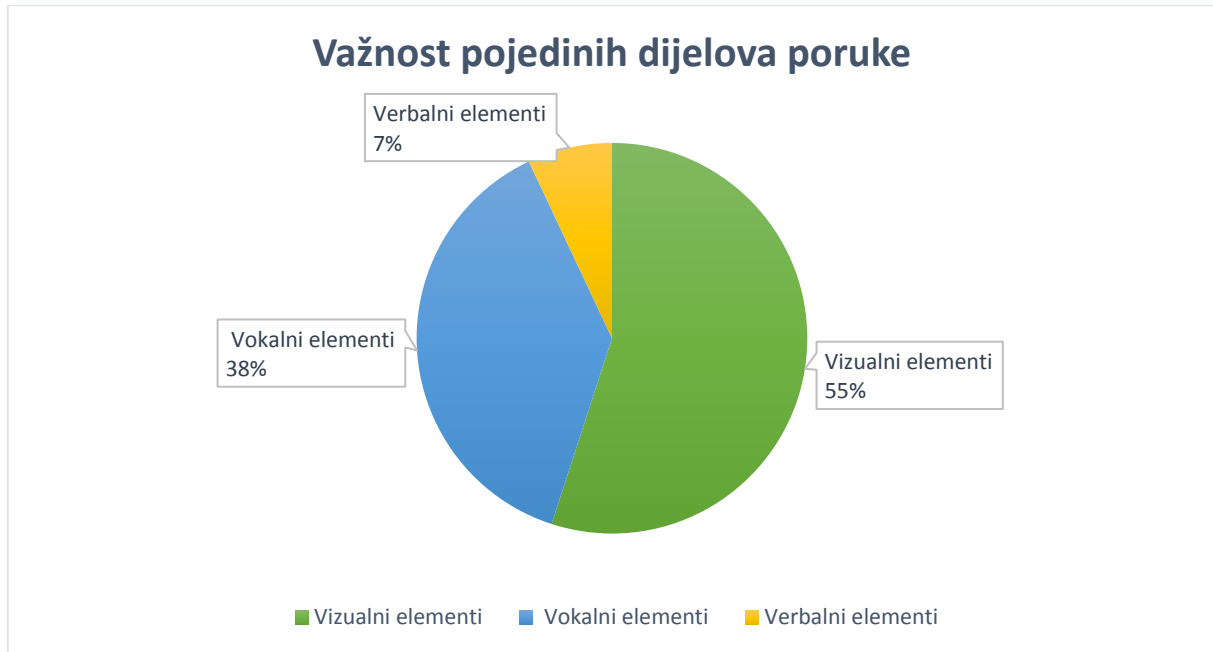
Premda se pojam „komunikacije“ najčešće poistovjećuje s govorom, važan segment ljudske komunikacije čini upravo negovorni dio komuniciranja – neverbalna komunikacija.

Neverbalna se komunikacija odnosi na „komunikaciju koja se ostvaruje nekim drugim sredstvima mimo riječi“ (Knapp, Hall, 2010: 5). Odnosno, to je „komunikacija (...) porukama koje nisu izražene riječima nego drugim sredstvima“ (Miljković, Rijavec, 2017: 2). Ta „druga sredstva“ obuhvaćaju pokrete tijela, geste, izraze lica, proksemiku i držanje tijela, pogled, dodir, vokal (ton, modulacija, ritam).

Istraživanja neverbalne komunikacije pokazala su da se svaka komunikacijska poruka sastoji od tri elementa: govora tijela (neverbalne komunikacije), govora i riječi. „Mehrabian je došao s čuvenim modelom 55 – 38 – 7 koji pokazuje da:

- 55% značenja u svakoj poruci proizlazi iz vizualnog govora tijela (geste, držanje tijela, izražaji lica),
- 38% značenja iz neverbalnog elementa govora (vokalni) – ton, visina glasa, brzina,

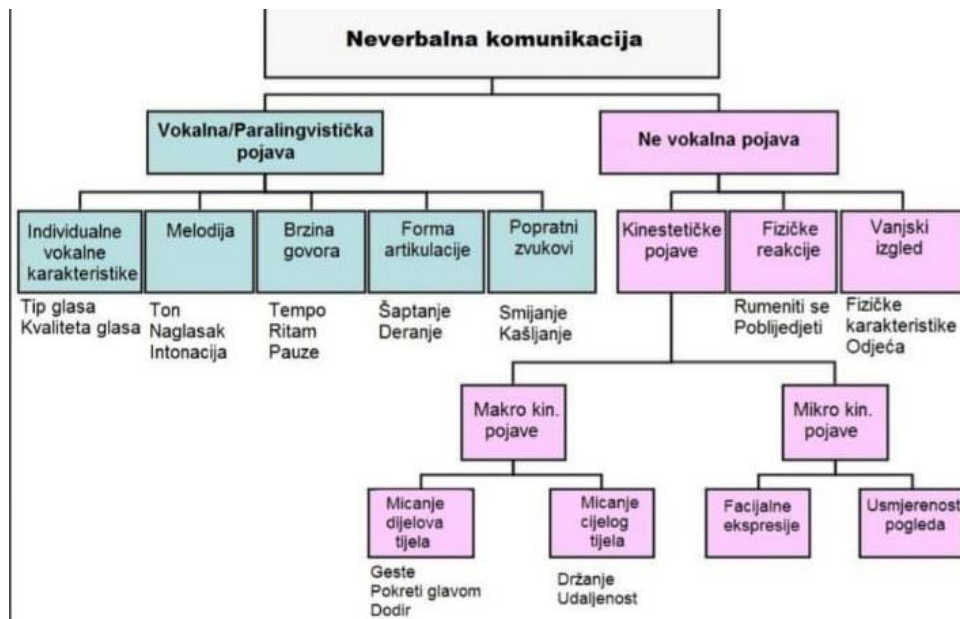
- 7% značenja dolazi iz samih riječi (sadržaj)“ (Mehrabian, 1972., prema: Borg, 2009: 15).



Grafikon 1. Važnost pojedinih elemenata poruke (izvor: rad autorice)

3.1. Kanali neverbalne komunikacije

Neverbalna komunikacija se odvija preko neverbalnih komunikacijskih znakova, odnosno kanala koji služe za prenošenje poruka iz izvora same neverbalne komunikacijske poruke.



Slika 4. Pregled kanala neverbalne komunikacije (izvor: Surkamp, 2014: 30)

Slika 4. shematski prikazuje kanale, odnosno znakove neverbalne komunikacije kroz podjelu na paralingvističke i ekstralingvističke kanale.

„Paralingvističkim znakovima smatraju se svi oni znakovi koji su elementi vokalizacije. Odnose se na to kako je nešto rečeno, a ne što je rečeno. Čine ih paralingvistički znakovi u užem smislu kao što su šumovi i tonovi, plač, smijeh, jecanje i zijevanje te prozodijski paralingvistički znakovi koji se odnose na ton glasa, spuštavanje ili podizanje glasa, ubrzani ili usporeni govor, naglašavanje pojedinih riječi ili umetnute pauze“ (Zorman, 2019: 11-12).

Druga velika skupina se odnosi na ekstralingvističke znakove. U njihovoj prvoj podskupini nalaze se proksemički znakovi, a među njih se ubraja teritorijalno ponašanje, prostorni raspored i fizička blizina. Drugu podskupinu čini kinezika, odnosno pokreti lica, pojedinih dijelova tijela, facijalne ekspresije, usmjeravanje pogleda, držanje tijela te geste. Posljednju podskupinu čine fizički izgled, što se odnosi na tijelo, uporabu odjeće, kozmetike, mirisa, a zatim slijede dodir, njegov intenzitet, frekvencija i vrsta te uporaba vremena.

Svi ovi kanali se koriste za prenošenje informacija, emocija i ideja u svakodnevnoj komunikaciji.

3.2. Važnost i svrha neverbalne komunikacije

Koliko je važna neverbalna komunikacija govori činjenica da nam je kao ljudskim bićima prirođeno da više komuniciramo tijelom nego samim govorom (Borg, 2009: IX). Uz to, emocije se više prenose neverbalnim znakovima nego riječima, pa je stoga govor našeg tijela najpouzdaniji pokazatelj osjećaja, stavova i emocija (Borg, 2009: 2-3).

No, „glavni razlog je taj što je to kroz ljudsku povijest dugo bio jedini način komunikacije. Jezik je nastao kasnije, a u početku su ljudi komunicirali isključivo neverbalnim znakovima. Osim toga, dok su riječi pod našom svjesnom kontrolom neverbalni znakovi to nisu (osim ako ljudi nisu posebno uvježbani). Dakle, mi možemo nekom slagati riječima jer možemo svjesno odabrati što ćemo mu reći. Ali postoji velika vjerojatnost da ćemo se nesvjesno odati nekom kretnjom ili izrazom lica“ (Miljković, Rijavec, 2017: 3). Mark L. Knapp i Judith A. Hall smatraju da je neverbalna komunikacija bitna „zbog svoje uloge u ukupnom komunikacijskom sustavu, goleme količine informacija koje pruža u bilo kojoj određenoj situaciji i svoje upotrebe u fundamentalnim područjima našeg svakodnevnog života“ (Knapp, Hall, 2010: 30).

Osim tih funkcija, postoji još nekoliko koje pokazuju čemu sve služi neverbalna komunikacija (usp. Knapp, Hall, 2010: 12-17; Miljković, Rijavec, 2017: 5-8):

1. Naglašavanje/ublažavanje verbalne poruke:

Neverbalno ponašanje može pojačati ili prigušiti dijelove neverbalne poruke. Kao što se u tekstu koristi *italic* ili *bold* da se nešto naglasi tako se u govoru za naglašavanje koriste neverbalni znakovi.

2. Ponavljanje verbalne poruke:

Neverbalna poruka može ponoviti ono što je verbalno već izrečeno. Interesantno je da ljudi ponavljaju verbalnu poruku neverbalnom čak i onda kad ih druga osoba ne može vidjeti.

3. Zamjenjivanje verbalne poruke:

Neverbalna poruka može služiti i kao zamjena za verbalnu. Može indicirati značajke koje su dugotrajnije (spol, dob), umjereno trajne (mišljenje, ličnost) i kratkotrajna stanja. Neverbalne znakove koristimo umjesto verbalnih i onda kad nam se čini da nešto nije pristojno ili prikladno izraziti riječima.

4. Regulacija verbalne komunikacije:

Neverbalno ponašanje se može upotrijebiti za reguliranje verbalnog i to na dva načina: koordiniranjem svog verbalnog i neverbalnog ponašanja pri produciranju vlastitih poruka i koordiniranjem vlastitih verbalnih i neverbalnih poruka s ponašanjem svojih partnera u interakciji.

5. Suprotstavljanje/proturječje verbalnoj poruci:

Ponekad ljudi riječima izražavaju jednu poruku, ali njihovo tijelo šalje drugu - suprotnu. Kada su verbalna i neverbalna poruka međusobno različite, skloniji smo vjerovati neverbalnoj. Naravno, zato što neverbalne poruke najčešće nisu pod svjesnom kontrolom osobe i mislimo da one bolje odražavaju što ona misli i osjeća.

6. Izražavanje stava prema partneru u interakciji:

Neverbalni znakovi koje uočavamo govore nam o odnosu osoba koje komuniciraju i stavovima koje imaju jedna prema drugoj.

7. Dopunjavanje verbalne poruke:

Neverbalno ponašanje može modificirati ili pojasniti verbalne poruke pri čemu se poruke točnije dekodiraju. Neki rezultati istraživanja navode da komplementarni neverbalni znakovi mogu pomoći da se verbalna poruka lakše zapamti.

3.3. Neverbalna komunikacija u svakodnevnom životu

Kao neizostavan dio gotovo svakog komunikacijskog procesa neverbalna komunikacija je sveprisutna u svakodnevnom životu: kod kuće, u školi, na poslu, u kafiću, prilikom upoznavanja itd. U ovom poglavlju bit će riječ o nekim situacijama i aktivnostima u kojima je nužno dobro razumijevanje i korištenje neverbalne komunikacije.

Prvi primjer je identifikacija u kriminalistici. S obzirom da nije baš vjerojatno da će netko priznati da je učinio zločin ili ga planira učiniti, neverbalni pokazatelji su posebno važni. S druge strane, zanimljiva su i istraživanja neverbalnog ponašanja potencijalnih žrtvi. Prema rezultatima jednog od takvih istraživanja (Myers, Templer i Brown, 1984, prema: Knapp, Hall, 2010: 23) preporuča se da javno neverbalno ponašanje bude samopouzdana više nego agresivno.

Neverbalno ponašanje od velike je važnosti i u učionicama gdje učenici i nastavnici svakodnevno ostvaruju komunikaciju jedni s drugima ili pak, sa skupinom - u ovom slučaju

razredom. U profesionalnom kontekstu, za profesore i učitelje je nužno znati kako neverbalno komunicirati kako bi stvorili pozitivnu atmosferu i ostvarili odnos povjerenja s učenicima. Također nužno je znati i čitati neverbalno ponašanje drugih, njihove reakcije i *feedback*. Neverbalno ponašanje u učionici može imati dvosmjernan utjecaj. Nastavnici nastoje uspostaviti fizičku i psihološku blizinu preko neverbalnih znakova koje učenici percipiraju i takvi nastavnici kod učenika imaju više uspjeha. Ako nastavnici kod nekih učenika pozitivno percipiraju neverbalno ponašanje, onda ti učenici češće kod njih češće izazivaju pozitivne ekspresije (Knapp, Hall, 2010: 28).

No, profesija u kojoj je neverbalno ponašanje od krucijalne važnosti je politika. Naime, tijekom nastupa na televiziji ili prilikom govora pred velikom publikom u njih je uprto stotine očiju koje dekodiraju i najmanje znakove njihovih neverbalnih poruka. Na temelju toga donose svoje odluke o glasanju. Dobrom neverbalnom komunikacijom može se pridobiti gledatelje i osvojiti izbore, kao i izgubiti potporu.

4. GESTE

Prema Nedi Pintarić geste su „pokreti koji imaju preneseno, naučeno i u kulturi stečeno značenje“ (Pintarić, 1997: 255).

Prema definiciji Marka Knappa i Judith Hall (2010: 229) „geste su pokreti tijela (ili nekog njegova dijela) čija je zadaća prenijeti ideju, nakanu ili osjećaj. Mnogi od tih pokreta izvode se rukama/šakama, ali se i područje lica/glave često upotrebljava u gestama.“

Za Desmonda Morrisa gesta predstavlja „svaku radnju koja odašilje vizualni signal promatraču (...) i prenosi neki djelić informacije“ (Morris, 1979., prema: Borg, 2009: 19).

Prema tome, geste odnosno gestikulacija odnosi se na pokrete dijelova tijela koji prenose određenu informaciju i to tako da zamjenjuju verbalni izraz ili djeluju zajedno s njim.

U proučavanju gesti važno je napomenuti da se geste nužno razlikuju od „običnih pokreta.“ „Gesta (...) predstavlja radnju - pokret tijelom ili dijelovima tijela, ali za razliku od samoga vršenja neke radnje (npr. košenje trave), pokreti tijelom koje vršimo u gesti

namijenjeni su komunikatoru. U tome, dakle u namjeri prenošenja informacije, gesta se razlikuje od same radnje, slično kako se i riječ razlikuje od same stvari“ (Pintarić, 1997: 259).

Michael Argyle navodi pet različitih funkcija gesti (Argyle, 1988:5)

- ilustriranje i ostali signali povezani s govorom;
- običajni znakovi i znakovni jezik;
- pokreti koji izražavaju emocije;
- pokreti koji izražavaju osobnost;
- pokreti koji se koriste u raznim religijskim i drugim ritualima.

4.1. Podjela gesti

Razlikujemo nekoliko vrsta gesti (Borg, 2009: 20-21):

Amblemi – geste koje obično zamjenjuju riječi; imaju dobro poznato značenje unutar određene kulture, no među kulturama mogu izazvati nesporazum.

Ilustratori – geste koje prate govor kako bi stvorile vizualnu podršku poruci koja opisuje ili pojačava verbalnu poruku, a najčešće izvire iz podsvijesti; nemaju značenja ako ih se koristi samostalno.

Pokazivači afekta – kretnje koje razotkrivaju emocije (pozitivne i negativne) i obično su nesvjesne; prouzrokuju „curenje“ informacija o emocijama kada ih se pokušava sakriti.

Adaptori – pokazatelji raspoloženja; obuhvaćaju izmjene u stavu tijela i pokretima (izmjenični adaptori), radnje koje su usmjerene prema tijelu (samo-adaptori), radnje poput skidanja naočala, držanja olovke (objektni adaptori)

Regulatori – pokreti koji zadržavaju ili signaliziraju promjenu u ulozi govornika ili slušatelja.

Jedna od prisutnijih podjela u ranijim istraživanjima dijeli geste na kratke i brze, koje se obično pojavljuju uz naglašene slogove, te široke i kompleksne koje se nazivaju idejne. One se pojavljuju prije riječi koje su bitne za značenje. Idejne se dijele na ikonične (*iconic*),

pokazne (*deictic*), amblemske (*emblematic*) i neodređene (*indefinite*). Ikonične sugeriraju značenje same riječi, dok pokazne prate zamjenu ekspresiju smisla te riječi i ukazuju na prostornu lokaciju. Amblemske imaju fiksno kulturno definirano značenje te mogu poslužiti kako zamjena za pojedine riječi. Zadnja skupina su neodređene koje se sastoje od konzistentnih pokreta ruku, ali nemaju jasno značenje, odnosno njihovo značenje ovisi o kontekstu (Hadar i sur., 1998: 60).

Kada se govori o podjelama gesti važno je spomenuti i Kendonov kontinuum koji prikazuje geste u odnosu na stupanj ovisnosti o pratećem verbalnom iskazu.¹ *Gestikulacija* označava spontane pokrete ruku koji prate govornu komunikaciju i nastaju kao rezultat slobodne kreacije pojedinca. *Pantomimu* čine geste koje se izvode bez praćenja govora i nisu kodirane u zaseban jezik te su globalne i sintetičke po prirodi označavanja. *Emblemi* su zamjenjivi jasnim verbalnim prijevodom i pratećim govorom. Razumljivi su neovisno o pratećem govoru i bitno su kulturalno obilježeni. *Znakovni jezik* čini gestikulacijski kod različitih strukturiranih znakova usporedivih s prirodnim jezicima. Obuhvaća sve oblike jezika gluho-nijemih te različite gestikulacijske sustave ograničene na uska područja djelovanja (Juričić, 2003: 84). Geste se mogu podijeliti i ovisno o njihovoj povezanosti s govorom pa se tako razlikuju geste ovisne o govoru i geste neovisne o govoru.

Geste neovisne o govoru nazivaju se još amblemima ili autonomnim gestama i predstavljaju neverbalne aktivnosti koje imaju svoj izravni verbalni prijevod. Među pripadnicima istih kultura postoji visoko slaganje oko verbalnog prijevoda određenih amblema. Koriste se kada su verbalni znakovi blokirani, ali i pri verbalnoj interakciji. Iako mogu prenositi poruke bez nazočnosti govora, njihovo je značenje i dalje pod utjecajem konteksta (Knapp, Hall, 2010: 230-231).

Geste povezane s govorom ili ilustratori izravno su povezane ili popraćene govorom. Dije se na: *geste povezane s govornikovim referentom* koje predstavljaju konkretan predmet ili pojam koji je označen riječju ili simbolom; *geste koje prikazuju govornikov odnos s referentom* koje opisuju govornikovu orijentaciju prema referentu; *geste interpunkcije* koje ističu, naglašavaju i organiziraju važne dijelove razgovora (Knapp, Hall, 2010: 241-245).

¹ Nazvan prema Adamu Kendonu koji je 1983. pokušao klasificirati različite tipove gesta prema nekoliko kriterija.

Posebna kategorija gesta ovisnih o govoru su *interaktivne geste* koje prikazuju kako je sugovornik povezan s govornikom te pomažu u regulaciji i organizaciji samog dijaloga. Interaktivne geste zadovoljavaju četiri funkcije (Knapp, Hall, 2010: 245-247):

- **Geste isporuke** - odnose se na isporuku govornikove informacije sugovorniku.
- **Geste navođenja** - odnose se na prethodni doprinos sugovornika.
- **Geste traženja** - imaju cilj potaknuti određeni odgovor.
- **Geste redoslijeda** - odnose se na redoslijed govora u interakciji.

4.2. Uloga gesti

Geste imaju brojne uloge i svrhe: mogu zamijeniti govor (u dijalogu ili kada se govor uopće ne upotrebljava), regulirati tijek i ritam interakcije, održavati pozornost, dodati naglasak i/ili jasnoću govoru, pružiti značajku govoru i učiniti ga pamtljivim, služiti kao prognozeri budućeg govora i pomoći govornicima u pristupu i formuliranju govora (Knapp, Hall, 2010: 230).

Postoji nekoliko uloga gesti (Krauss, 1998: 54 – 59):

Jedna od bitnih uloga gesti je **olakšavanje dosjećanja**. Odnosno one pomažu u pronalaženju riječi tijekom govora na način da izvođenje geste aktivira tzv. vizualno-spacijalni modalitet značenja te geste što onda omogućava lakše dosjećanje leksičke inačice tijekom govora. Bitna za teoriju da geste olakšavaju dosjećanje su istraživanja vremena javljanja gesti u usporedbi s vremenom izgovora riječi. Nakon analize rezultata otkriveno je da se geste javljaju prije ili tijekom izgovora riječi. To ide u prilog teoriji o gestama kao pomagalu za prisjećanje, ili bolje rečeno ne ide protiv. Istraživanjem fenomena „na vrhu jezika“ također se pokazalo da geste zaista olakšavaju dosjećanje riječi. Taj fenomen podrazumijeva osjećaj dosjećanja neke riječi u bliskoj budućnosti, ali nemogućnosti prisjećanja u sadašnjem trenutku. U tom slučaju ispitanici su povećali broj gesti što upućuje na to da geste olakšavaju dosjećanje. Da geste olakšavaju govor pokazuju i istraživanja na kliničkom uzorku. Naime, rezultati su pokazali da pacijenti koji pate od nominalne afazije - bolesti koja se očituje lošom sposobnošću

imenovanja objekata - više koriste geste nego sudionici kontrolne skupine. U tom se slučaju gestikuliranje koristi kao neka vrsta kompenzacije.

Druga bitna svrha gesti je to da **poboljšava prijenos informacija**. Geste pomažu olakšati dosjećanje riječi samo pod uvjetom da je poznavanje jezika na kojem pričamo dovoljno dobro. Istraživanje na djeci koja su dvojezična je pokazalo da geste pomažu samo u slučaju ako postoji riječ koja je memorirana u pamćenju. Isto tako je otkriveno da djeca bilingvisti koriste približno jednak broj konvencionalnih i pokaznih gesti u komuniciranju na dominantnom i manje dominantnom jeziku. Takav nalaz upućuje na zaključak da konvencionalne i pokazne geste nemaju svrhu olakšavanja dosjećanja već poboljšavaju produktivnu komunikaciju.

4.3. Geste šakom i rukom

Postoji veliki broj gesti koje uključuju kretnje šakama i rukom, no tri najčešće su znak „V“, kretnja uzdignutim palcem i krug ili „OK“ gesta. Ove su geste ujedno i dokaz (ne)univerzalnosti neverbalnih znakova.

Znak „V“ u mnogim zemljama kao što su Australija, Novi Zeland i Velika Britanija obično podrazumijeva gestu za: „Evo ti!“ U Drugom svjetskom ratu ova je kretnja bila popularizirana od strane Winstona Churchilla kao znak pobjede (V za „victory“ – pobjeda). No, on je ovu kretnju izvodio s dva prsta u zraku i dlanom okrenutim prema naprijed. Suprotno tomu, dlan okrenut prema govorniku znak je nekusne uvrede. U mnogim dijelovima Europe ova gesta još uvijek predstavlja pobjedu, ali se označava i broj dva. Također, ako se ova kretnja izvede u kakvom kafiću, konobar će ju interpretirati kao narudžbu dvaju piva (Pease, 1991: 13-14). Znak „V“ može predstavljati i simbol mira.



Slika 6. Winston Churchill pokazuje znak „V“ kao pobjedu (izvor: Amazon;

<https://www.amazon.com/Photo-Winston-Churchill-Showing-Victory/dp/B007RQFX2U>)

Kretnja uzdignutim palcem datira još iz doba Rimljana. „Rimljani su ovom dijelu tijela pridavali veliku moć. Ta moć je uključivala i moć da se poštedi život jer su za vrijeme gladijatorskih borbi sudionici mogli podizanjem palca odlučiti da će poraženi gladijator ostati na životu ili okretanjem palca prema dolje da treba biti ubijen. Imperator je na kraju bio taj koji bi prema glasanju publike svojim palcem pokazao koja je konačna presuda“ (Trako, 2007: 52). Prema Peaseu (1991: 13) kretnja uzdignutog palca u Britaniji, Novom Zelandu i Australiji ima tri potencijalna značenja: tom kretnjom se prepoznaje autostoper, tipičan je znak kojim se daje do znanja da je sve u redu, no ako se palac naglo trgne uvis dobiva negativnu konotaciju; tad dobiva značenje „Evo ti ga!“ Ova gesta u nekim zemljama ima značenje „puna mi te je kapa“, primjerice u Grčkoj. Prilikom brojanja od jedan do pet, Talijani, kao i većina Europljana brojenje započinje palcem kao brojem jedan te nastavljaju kažiprstom kao brojem dva. Kod Australaca, Amerikanaca i Engleza situacija je drugačija. Naime, oni jedan broje kažiprstom, a dva srednjim prstom tako da se palac podiže tek kada se dođe do broja pet.

„OK“ gesta općenito ima značenje „sve je okej“ ili „sve je u redu.“ To je značenje općeprihvaćeno u SAD-u početkom devetnaestog stoljeća zahvaljujući novinarima koji su se u to vrijeme voljeli koristiti kraticama umjesto uobičajenih fraza. Takvo je značenje prihvaćeno u svim zemljama engleskog govornog područja, no u nekim državama ima drugačiji smisao. U Francuskoj ova gesta može označavati „nulu“ ili „ništicu“ dok se u Japanu koristi kao znak za „novac.“ U nekim mediteranskim područjima ovim se znakom pokazuje da se određena osoba smatra homoseksualcem (Pease, 1991: 12-13).

Majda Rijavec i Dubravka Miljković (2017: 73-74) izdvojile su nekoliko kretnji karakterističnih za područje Japana i njihovo značenje. Ovdje ćemo izdvojiti one koje uključuju kretnje rukom:

- skromnost ili zbunjenost - prekrivanje usta rukom; češće kod žena;
- ljutnja - pokazivanje kažiprstima od sljepoočnica nagore („vrag s rogovima“);
- novac - krug napravljen s palcem i kažiprstom; kod nas to znači OK ili super;
- „Dođi ovamo“ - mahanje rukom naprijed natrag s prstima okrenutim prema dolje.

U kontekstu kulturalne ovisnosti o značenju pojedinih gesti, Trako upozorava da gesta „pozivanja nekoga kažiprstom, u SAD- u kao i u većem dijelu Europe (ona) stoji namjesto onoga što bi u govoru bilo ‘Dođi ovamo’ ili ‘Priđi bliže’. No u nekim kulturama ovaj pokret kažiprstom može biti uvredljiv, ili čak opscen. Na primjer, stanovnicima Bliskog ili Dalekog Istoka, Portugala, Španjolske, Latinske Amerike, Japana, Indonezije i Hong Konga, ova gesta nikako nije potpuno prihvatljiva, te je mnogo bolje pozivati nekoga dlanom okrenutim prema dolje, ili koristeći sve prste, mašući cijelom rukom. Pokazivanje na nešto ili nekoga koristeći kažiprst može se na Bliskom i Dalekom Istoku smatrati nepristojnim. Bolje je tada koristiti otvorenu ruku ili palac (kao što to čine u Indoneziji)“ (Trako, 2007: 45).

Na primjeru ovih gesti vidljiva je raširenost značenjskog aspekta različitih gesti. Iako je većina njih općeprihvaćena, ipak postoje razlike ovisno o području uporabe. To je važno imati na umu pogotovo prilikom posjeta stranim državama. Možda bi se jednostavno trebali voditi starom poslovicom: „U Rimu se ponašaj kao Rimljanin.“

Uz ove tri geste postoji još niz gesta koje uključuju korištenje šaka i ruku za slanje komunikacijskih poruka.

Trljanje dlanom je „način na koji ljudi, bez riječi, naglašavaju svoja pozitivna očekivanja“ (Pease, 1991: 43). Ovu kretnju često koriste trgovci u pregovorima s potencijalnim kupcima, kao i kockari koji očekuju dobitak. Pri tome treba imati na umu da brzina kojom se obavlja ova gesta nagoviješta od koga će stići očekivan pozitivan rezultat. Primjerice, hitro trljanje dlanovima agenta nekretnina znači da će rezultat biti u korist klijentu dok neodlučno trljanje dlanovima ustvari znači dobit za agenta (Pease, 1991: 43).

Trljanje palca i vrška prstiju ili samo kažiprsta često koriste trgovci prilikom cjenjkanja i uglavnom označava kretnju kojom se iščekuje određena novčana naknada. Međutim, ovu bi gestu trebalo izbjegavati u poslovnom svijetu jer budi negativne konotacije vezane uz novac (Pease, 2012: 129).

Gesta sklopljenih ruku ima tri varijacije: ruke sklopljene ispred lica, ruke položene na stol i ruke položene u krilo u sjedećem ili na preponu u stojećem položaju. Općenito, ova kretnja predstavlja kretnju razočarenja koja upućuje na to da osoba zadržava negativno raspoloženje. Pritom valja imati na umu povezanost visine sklopljenih ruku i stupnja neraspoloženosti. Tako osoba kojoj su ruke sklopljene ispred lica je u lošijem raspoloženju negoli ona koja ruke drži sklopljene na stolu.

Ruke postavljene u šiljak ili „šiljenje“ gesta je koja se pojavljuje izolirano od ostalih gesti. Ovoj kretnji pribjegavaju ljudi koji su samopouzdana i sigurni te se često pojavljuje u odnosu nadređeni – podređeni. Pojavljuje se u dva oblika: ruke podignute u šiljak i ruke okrenute u šiljak. „Podignuti šiljak“ najčešće koriste osobe koje izražavaju svoje mišljenje, a šiljak usmjeren prema dolje koriste osobe koje su radije slušači nego govornici. Kombinacija ruku postavljenih u šiljak prema gore i kretnje zabacivanja glave u nazad ima značenje samozadovoljstva ili nadmenosti (Pease, 1991: 46).

4.4. Položaj dlana

Dlanovi su također bitan dio naše neverbalne komunikacije. Dlan stavljamo na srce za vrijeme sviranja himne, podignut je u zrak kada se svjedoči pred sudom, otvoreni dlan kroz povijest je bio znak istine i časti (Pease, 1991: 31), a prazni dlanovi su u prošlosti bili dokaz da osoba nema oružja (Borg, 2009: 105). Ukratko, dlanovi su jedan od pouzdanijih pokazatelja nečije iskrenosti i poštenja, ali i mogućih skrivenih namjera.

Kada osoba pristupa s ispruženim i otvorenim dlanovima pokazuje svoju „ranjivost“, odnosno želi dati na znanje da je iskrena i poštena. S druge strane, kada osoba na bilo koji način skriva dlanove, bilo da ih gurne u džep ili stavi iza leđa, pokazuje da nije iskrena ili da nešto skriva. Na taj način dlanovi služe kao svojevrсни detektori laži.

Tri su glavne zapovjedne geste dlanom: ispružen dlan prema gore, ispružen dlan prema dolje te položaj zatvorenog dlana s ispruženim kažiprstom.

Dlan ispružen prema dolje najčešće se tumači kao dominantni položaj dlana kojom individualac komunicira da je osoba s moći. Gesta u kojoj je dlan okrenut prema dolje označava dominantnost ili autoritet i njome se izdaje zapovijed (Borg, 2009: 105-106). Položaj u kojem je dlan okrenut prema gore je podložnički položaj dlana te se povezuje s poštenjem, povjerenjem i dobrohotnošću i ustvari poručuje „možete mi vjerovati ili „da budem iskren“ (Borg, 2009: 105). Treći položaj, u kojem je dlan zatvoren u šaku, a kažiprst ispružen doživljava se kao agresivan položaj te je „jedna od najiritantnijih kretnji koju netko može koristiti dok govori, osobito kada prijeti u ritmu izgovorenih riječi“ (Pease, 1991: 34).

4.5. Jezici gesti

Kroz ljudsku su se povijest iz mnogih razloga osmišljavali i koristili razni jezici gesti, koji su u nekim slučajevima u potpunosti zamijenili verbalnu komunikaciju.

Jedan od najstarijih primjera jezika gesta odnosi se na pravila samostanskog života o kojima je pisao sv. Benedikt još u 6. stoljeću. Prema njegovim pravilima redovnici bi trebali u potpunosti izbjegavati govor, a ako je to neizbježno trebali bi se koristiti nekim znakom ili zvukom. U benediktinskom redu sustavna uporaba gesti spominje se po prvi puta oko 1000. godine, kada se popis gesti sastoji od oko 296 znakova. Vremenom se popis nadograđivao tako da je u doba osnutka nove redovničke zajednice - trapista, koji su se zakleli na potpunu šutnju broj znakova iznosio oko 1300 (Trako, 2007: 46).

Drugi primjer donekle religijski uvjetovanih gesti su mudre. One se koriste u tantrizmu, jednoj od grana budističke religije. „Mudre su neverbalni način sporazumijevanja, a sastoje se od ponavljanih pokreta i položaja prstiju. One se mogu povezati s tantričkim obredima, a namjera im je izazvati odgovor u promatračevu umu. Ti se pokreti upotrebljavaju prilikom plesa kao dio složenog rječnika izražavanja osjećaja i pripovijedanja, premda ih se nenarativno rabi i u čistome plesu“ (Trako, 2007: 48).

Jedan od najraširenijih jezika gesti je znakovni jezik. „Hrvatski znakovni jezik sustav je vizualnih znakova koji, uz pomoć posebnog položaja (oblika šake), orijentacije, položaja i smjera pokreta ruke, tvore koncept odnosno smisao riječi. Znakovni jezik se ne izvodi samo rukama, već uključuje i držanje tijela i glave te izraz lica koji daju intonaciju.“ Znakovni jezik

nije univerzalan iako postoji međunarodni znakovni jezik, *gestuno*, koji se koristi na međunarodnim susretima gluhih. Svaki znakovni jezik ima svoju gramatiku i uči se kao svaki drugi strani jezik (Udruga osoba oštećena sluha; <http://uoosbbz.hr/znakovni-jezik/9>).

Osim ovih oblika znakovnih jezika postoji još jedan oblik, karakterističan za brojna indijska plemena. Njihov se znakovni jezik očituje kao kombinacija gestikulacije i govora. Jedno od plemena koja se koriste znakovnim jezikom je i pleme Indijanaca iz Sjeverne Amerike. Znakovni jezik ovog plemena sastoji se od 450 do 500 znakova, pri čemu je većina prikazana rukama (statično ili kao kretnja) te licem i položajem glave (Trako, 2007: 47).

5. ZAKLJUČAK

Komunikacija je neizostavan dio čovjekova bivanja i djelovanja. Čak i kada šutimo, naše tijelo, položaji ruku, izrazi lica, ton i visina glasa, pogled, blizina, čak i način odijevanja prenose informacije. Kroz procese kodiranja, dekodiranja, odgovaranja i *feedbacka* šaljemo poruku primatelju kroz razne komunikacijske kanale. Iako se pod pojmom komunikacije najčešće misli na govor, ustvari više komuniciramo negovornim načinom odnosno neverbalnom komunikacijom. Ona je važna jer njome možemo naglasiti verbalnu poruku, regulirati ju, suprotstaviti se verbalnom znaku, ponoviti izrečeno ili pak u potpunosti zamijeniti ono što bi htjeli izreći govorom. Neverbalna se komunikacija odvija u svim sferama života, a od velike je važnosti i u mnogim profesijama. Na primjer, neverbalna komunikacija osumnjičenika za neki zločin može nam reći govori li istinu. Također, u politici se velika pozornost obraća na neverbalno ponašanje političara jer može uvelike utjecati na izborne odluke birača.

U neverbalnu komunikaciju osim govora tijela, blizine, dodira, pogleda, oblačenja, položaja tijela i ostalog, spadaju i geste. One se odnose na pokrete pojedinih dijelova tijela. Imaju nekoliko funkcija: mogu zamijeniti govor (u dijalogu ili kada se govor uopće ne upotrebljava), regulirati tijek i ritam interakcije održavati pozornost, dodati naglasak i/ili jasnoću govoru, pružiti značajku govoru i učiniti ga pamtljivim, služiti kao prognozeri budućeg govora i pomoći govornicima u pristupu i formuliranju govora.

Među gestama se najviše ističu one rukama i šakama, kao što su znak „V“, krug ili „OK“ znak ili kretnja uzdignutog palca. Ruke su kao komunikacijski alat prethodile govoru, stoga ne čudi da se upravo na njih uvelike oslanjamo i u današnjoj komunikaciji. Geste su primjer (ne)univerzalnosti određenih neverbalnih znakova. Jedna gesta može imati mnogobrojna značenja ovisno o kulturi u kojoj se koristi. Tako krug može značiti „sve je uredu“, „ti si nula“, „novac“ ili „mislim da je on homoseksualac“.

Način na koji su naši dlanovi okrenuti također otkriva puno o nama, ali i o našem odnosu s drugim ljudima. Otvoreni dlan se povezuje s iskrenošću i poštenjem, a u pravilu je dominantni položaj. S druge strane, sakrivanje dlana upućuje na skrivanje istine, a dlan okrenut prema dolje podložnički položaj. Ruke, šake i dlanovi se koriste u raznim jezicima gesti: znakovnom jeziku, u tantrizmu (tzv. mudre), u nekim indijanskim plemenima, ali i u nekim samostanskim redovima.

Dakle, geste imaju nepobitno važnu ulogu u neverbalnoj komunikaciji, poglavito geste rukama. Ruke nisu samo dio našeg tijela, one su komunikacijski instrumenti kojima svakodnevno ulazimo u interakcije. No, u interakcijama treba imati na umu kulturne razlike prilikom interpretacije određenih neverbalnih znakova. Iako su neka neverbalna ponašanja univerzalna (kao što su facijalne ekspresije za npr. sreću, ljutnju, iznenađenje), postoje one koje se razlikuju od kulture do kulture. Tako jedna gesta u Europi može imati jedno značenje, dok za stanovnike Amerike znači nešto potpuno drugačije. Bez obzira na kulturu, ono što je nužno zapamtiti je da svojim tijelom govorimo više nego mislimo i da je jezik koji pričaju geste djelotvorniji od bilo koje riječi.

LITERATURA

1. Argyle M. (1988.) *Bodily communication*, 2. izdanje, London: Methuen
2. Boban V. (2003.) *Počela govorne komunikacije*, Dan d.o.o., Zagreb
3. Borg J. (2009.) *Govor tijela*, Veble commerce, Zagreb
4. Čerepinko D. (2012.) *Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*, Veleučilište u Varaždinu, Varaždin
5. Hadar U. i sur. (1998.) Ideational Gestures and Speech in Brain-damaged Subjects, *Language and Cognitive Processes*, sv. 13 (1): 59-76.
6. Jurčić, C. (2003.) Gesta kao sredstvo označavanja i identifikacije diskursa, *Fluminensia*, sv. 15 (2): 83-93.
7. Knapp, M. L., Hall, J. A. (2010.) *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Naklada Slap, Jastrebarsko
8. „komunikacija“ (2021.) *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, <https://www.enciklopedija.hr/komunikacija> (zadnji posjet: 12. srpnja 2021.)
9. „communication“ (2021.) *Online etymology dictionary*, https://www.etymonline.com/word/communication#etymonline_v_17245 (zadnji posjet: 10. srpnja 2021.)
10. Krauss, R.M. (1998). Why do we gesture when we speak?, *Current Directions in Psychological Science*, 7, 54-59
11. Labaš D., Skoko B. (2018.) „Interpersonalna komunikacija i profil svećenika komunikatora“, *Bogoslovska smotra*, sv. 88 (3): 585 – 611
12. Mehrabian A. (1972.) *Nonverbal communication*, Aldine Transaction, New Brunswick
13. Pease, A. (2002.) *Govor tijela*, AGM, Zagreb
14. Pease, A. i B. (2012.) *Velika škola govora tijela*, Mozaik knjiga, Zagreb
15. Pejić-Bach, M., Murgić, J. (2019.) *Poslovne komunikacije 2*, 2. izdanje, Alka script d.o.o., Zagreb
16. Pintarić, N. (1997.) Razvitak neverbalnog koda, *Suvremena lingvistika*, sv. 43-44 (1-2): 251-265
17. Reardon, K. K. (1998.) *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*, Alinea, Zagreb
18. Rijavec, M., Miljković, D. (2002.) *Neverbalna komunikacija*, IEP-D2, VERN, Zagreb

19. Skelac I. (2015.) Stewart Tubbs: Komunikacija – principi i konteksti, *Sociologija i prostor*, sv. 53 (2): 186-190
20. Surkamp C. (2014.) „Non-Verbal Communication: Why We Need It in Foreign Language Teaching and How We Can Foster It with Drama Activities“, *Scenario*, sv. 8 (2): 28 – 43
21. Trako, T. (2007.) Simbol ruke. Razmatranja o pojavi i značaju simbola ruke u kontekstu svakodnevnice komunikacije, *Socijalna ekologija*, sv. 16 (1): 35-57
22. Tubbs S. (2012.) *Komunikacija – principi i konteksti*, Clio, Beograd
23. „Znakovni jezik“, Udruga osoba oštećena sluha Bjelovarsko bilogorske županije, <http://uoosbbz.hr/znakovni-jezik/> (zadnji posjet: 10. srpnja 2021.)