



SŠOF

SEMINARSKA NALOGA

Psihologija

GOVORICA TELESA

Raziskave so pokazale, da z besedami povemo komaj 7% vsega, kar v obliki takih ali drugačnih sporočil sevamo v okolico. Ostalih 93% informacij sporočamo neverbalno. 55% komunikacije temelji na vidnih, 38% pa na slišnih zaznavah (na primer: barva tona vašega glasu). Z neverbalnimi sporočili delujemo tako v zasebnem kot v poslovnem življenju in če drugi ljudje lahko vidijo, česar mi ne povemo, se nam slabo piše. Govorica telesa bi se morala ujemati s tistim, kar prihaja iz naših ust.

Najbolj neposreden način komunikacije so oči. Že sam pogled, usmerjen v drugo osebo, pomeni, da nas na tak ali drugačen način zanima. Če ne moremo vzpostaviti stika iz oči v oči, sporočamo, da nam druga oseba ne pomeni nič in da nas ne zanima. Pretirano vztrajanje pri gledanju v oči pa je tudi lahko moteče: za pristne odnose medsebojnega spoštovanja velja, da naj bi si v oči gledali približno 60% časa.

Drugi pomembni kanal sporočanja je izraz na obrazu. Nasmeh je kurir dobrih novic in pozitivnih odnosov - primeren je takorekoč v vsaki življenjski situaciji, razen ko se soočamo s smrtjo. Prijazno smehljanje izžareva toplino in občutek zaupanja. Preverite, kako čudežno deluje: če se boste smehljali, bodo ljudje lažje sprejemali vaše ideje in stališča.

Usta so lahko izdajalska tudi takrat, ko smo tiho. Posebni gibi z ustnicami, grizenje ali obračanje na eno stran lahko sogovorniku dajejo vtis, da bodisi razmišljate o nečem, kar je bilo izrečeno, ali pa preprosto nekaj prikrivate.

Tudi položaj glave ima svoj pomen: če želite ustvariti prijateljsko in odprto vzdušje, boste glavo nagnili vstran. Tako boste oddajali sporočilo o tem, da ste sproščeni in da niste v stanju pripravljenosti. Prav slednje pa utegnete sporočiti, če boste glavo držali pretogo pokonci. V službenem okolju bo najbolje, če glavo držite pokonci, a še vedno sproščeno: dajati morate vtis samozavesti in določene avtoritete, ni pa dobro, če s položajem glave izražate napadalnost ali nesproščenost.

Z rokami lahko veliko poveste o tem, kakšen je vaš odnos do sveta oziroma konkretne situacije. Če ste kdaj delali z ljudmi, so vam verjetno rekli, da vas stranke nikoli ne smejo videti s prekrižanimi rokami: v takem položaju bodo drugi o vas mislili, da vas ne zanimajo, da vam ni do tega, da bi jim pomagali, da ste zaprti za njihove

ideje in da se z njimi ne strinjate. Roke na prsih seveda sklenemo tudi takrat, ko nas zebe, ampak če vaš sogovornik ne vidi, da drgetate, in če na to, da vas zebe, ne bo mogel sklepati iz okoliščin, vas bo imel za grobo, zaprto in nedostopno osebo.

Ne samo položaj - tudi način uporabe rok pove veliko o vas: lahko vaši podobi koristi ali pa škodi. Če radi pri razlaganju o stvareh vse ponazorite z rokami, bodite previdni: ljudje utegnejo misliti, da tako skrivate svojo nesamozavest in nezrelost. V poslovnem svetu pa je na splošno bolje, če gestikulacijo z rokami omejite na skrajni minimum: spodobi se, da imate roke ob sebi in sproščene. V takem položaju boste videti zaupanja vredna oseba. Za bolj temperamentne med nami je takšna naloga kar težavna: a nič ni izgubljenega - položaj rok lahko preprosto vadite. Rek "vaja dela mojstra" tudi tu drži kot pribit. Čez čas se vam bo zdelo popolnoma naravno, da roke mirno držite ob sebi.

Pogosto je zelo pomembno tudi, ali imamo roke (dlani) vidne. Še posebej v službi nikakor ne moremo imeti rok v žepu, pod mizo ali za hrbtom. Tudi praskanje po vratu ali kodranje pramena las s prstom nikakor nista sprejemljiva za poslovno okolje. Če imate opravka s pripadniki drugih kultur, se morate pred srečanjem nujno pozanimati o njihovem razumevanju določenih telesnih gest - nekatere so namreč dokaj univerzalne (na primer nasmeh), druge pa lahko za nas pomenijo nekaj pozitivnega, vašega gosta pa utegnejo popolnoma odbiti!

Prav gotovo si zlahka predstavljate, kako je bila situacija videti, ko vam prijateljica reče, da je nekdo "silil vanjo": nagibal se je k njej, skušal priti bliže - in tako izraziti interes ali pa dobiti več, kot mu pripada. Podobno velja za vse ostale situacije v življenju: ko nas nekdo zanima, se mu bomo samodejno približali. Nagib telesa proti sogovorniku je sicer v izjemnih situacijah tudi grožnja, v normalnih situacijah pa vedno nakazuje, da nas sogovornik (ali njegove misli) zelo zanimajo in da smo za njegove predloge odprti. Običajno v taki situaciji nevede tudi pokimamo in tako utrdimo "sporočilo" o tem, da "so nas sama ušesa". Prav nasprotno pa sporočamo, ko začnemo telo umikati nazaj: ko se naslonimo tako, da se oddaljimo od sogovornika, je to ponavadi tiho izrečeni "dost' te 'mam".

Ne samo naklon telesa, tudi celoten položaj - vzravnani ali sključen in zgrbljen - veliko pove o tem, v kakšnem čustvenem ali fizičnem stanju ste. Če lenobno slonite na steni, ležerno visite čez stol ali ste se preprosto "razmazali" po svoji delovni mizi, sporočate ljudem okrog vas, da ste bodisi utrujeni ali leni, da vas delo ne zanima in da komaj čakate, da bo šihla konec. Nič hudega, si utegnete misliti: no, to že, ampak tak odnos do stvari vam zagotovo ne bo prinesel tako želene povišice. Zato nasvet za vsakdanjo rabo, še posebej pa za rabo na delovnem mestu: ko sedite ali stojite, bodite vzravnani - tako boste dajali vtis, da ste pozorni, v pripravljenosti in polni elana. Nihče noče imeti opravka z ljudmi, ki so (že na videz) brez energije.

Nekaj mesecev nazaj so nas z obcestnih plakatov zopet gledale noge Sharon Stone, ki so najavljale drugi del znamenitega Prvinskega nagona, kjer je Sharonin lik v kulturni sceni jasno pokazal, koliko lahko pove položaj nog. Če nog nimate pri miru, je to znak, da ste živčni oziroma da vam nekaj ne da miru. Kje in kako jih imate prekrižane, je tudi pomembno. Če si lahko s prijatelji privoščite eno nogo čez drugo, to v delovnem okolju ni sprejemljivo. Ženske naj bi imele v poslu noge ravno položene na tla ali pa prekrižane v gležnjih. Vse ostalo vašim sogovornikom govori o pretirani sproščenosti ali celo vulgarnosti: med znake slednje sodi najbolj neželen položaj nog, in sicer tisti, kjer gleženj ene noge počiva na kolenu druge. Ta položaj ni primeren niti za moške niti za ženske, saj izraža aroganco in pišmevuhovstvo. V osebnih odnosih pa lahko tudi iz smeri, v katero ima vaš sogovornik prekrižane noge, sklepate precej: če je noge prekrižal tako, da njegova zunanja gleda proti vam, je to znak naklonjenosti, želje po bližini, če pa je prekrižal nogo, ki je bližje vam, tako da gleda stran od vas, verjetno na kavo ne bosta šla prav velikokrat - ta položaj izraža nenaklonjenost in nezainteresiranost.

Razdalja med vami in vašim sogovornikom je ena od temeljnih zapovedi bontona in ste se z njo zagotovo že srečali - še posebej, če ste med bolj občutljivimi na t.i. "osebni prostor", se vam je nemara že zgodilo, da so vam šle dlake pokonci, če se vam je kdo približal na razdaljo, ki ste jo čutile kot vdor na "vaš teritorij". Ker ljudje tovrstno komunikacijo doživljamo precej subjektivno, se je dobro držati srednje poti: ne siliti preblizu v ljudi (še posebej, če to pri njih sproži nelagodje) in ne stati predaleč, saj bi to pomenilo, da ste nezainteresirani za pogovor. Posebej bodite

pozorni, če se vaš sogovornik umika: bodisi gre za osebo, ki ima meje osebnega prostora določene nekoliko dlje od sebe, ali pa vi potrebujete mentolov žvečilni.

Včasih se morda ne zavedamo, koliko povemo s svojim telesom - drugi kljub temu dobijo sporočilo. Prepričajte se, da sporoča tisto, kar ste želeli povedati!