

*Biblioteka*  
POSLOVNA ZNANJA

**TIM** *press*

*Biblioteka*

POSLOVNA ZNANJA

Mirjana Burić Moskaljov

**Poruke bez riječi**

Umijeće neverbalnog komuniciranja

*Nakladnik*

TIM press d.o.o., Zagreb

Tel: 01 611 97 13; Faks 01 611 97 14

E-mail: tim.press@tim-press.hr

www.tim-press.hr

*Za nakladnika*

Hašim Bahtijari

*Urednica*

Dijana Bahtijari

*Lektura i korektura*

Mirjana Paić-Jurinić

*Ilustracije i fotografije*

Oleg Moskaljov

*Tisak*

Kika-graf d.o.o.

© TIM press, 2014.

Sva prava pridržana

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 882078

ISBN 978-953-7177-85-0

Mirjana Burić Moskaljov

# Poruke bez riječi

Umijeće neverbalnog komuniciranja

Zagreb, 2014.



## Sadržaj

Uvod	7
<b>PRVI DIO</b>	
Susret s porukama bez riječi	13
Vještina čitanja	18
<b>DRUGI DIO</b>	
I hodom se šalje poruka...	33
Poruke odnosa i usklađivanja	41
Poruka tijela ima svoju moć	48
Rukujte se i pošaljite poruku	58
Poruke u ozračju oka	67
Pogled i poruke koje nosi	75
Lice kao zrcalo svih poruka	86
I glava ima svoju poruku	95
Poruke koje šalju ruke i noge	101
<b>TREĆI DIO</b>	
Otkrijte poruke laganja	125
Umijeće javnog nastupa	134
Vježbajte svoje poruke bez riječi	144
Literatura	156
O autorici	158



## Uvod

Kada pročitate ovu knjigu, sigurna sam da ćete naći odgovore na mnoga pitanja iz područja neverbalne komunikacije i još sigurnija da će mnoga ostati bez odgovora. Ne postoji osoba koja može sažeto, precizno i jednostavno dati baš sve odgovore na ovu temu, kao što ne postoji osoba koja može u svakom trenutku biti potpuno sigurna da su njezina tumačenja poruka bez riječi uvijek točna. Zbog toga znam da je i moja interpretacija čitanja poruka bez riječi, satkana od znanja i osobne interpretacije, u mnogim segmentima podložna kritici i raznovrsnim polemikama. To umijeće volim usporediti s lagano uzburkanim morem. Znam da postoji, na površini mi pokazuje svoju boju, gibanje, veličinu i smjer valova, svoju ljepotu, i daje naznaku podmorja, ali nikada nisam posve sigurna o kakvim se mijenama zapravo radi i što se skriva u dubinama. Mogu ga promatrati i istraživati satima i godinama i uvijek se može pojaviti nešto novo, nešto drukčije, i uvijek sam svjesna kako je štošta ostalo prikriveno. Zašto sam odlučila napisati knjigu za koju unaprijed znam da nemam odgovore na sva pitanja koja otvara? Razloga je više, a jedan od najvažnijih mogla bih oblikovati kao pitanje: „Smije li me nemogućnost da spoznam baš sve o moru udaljiti od njega?“

Ostali razlozi su vrlo praktične prirode. Tijekom dugogodišnjeg radnog iskustva često sam surađivala s ljudima koji su me oduševljavali umijećem korištenja i čitanja govora tijela. S njima je bilo zanimljivo i ugodno surađivati jer su međusobna komunikacija i sporazumijevanje tekli jasno, precizno i jednostavno. Brzo sam shvatila da je za uspjeh u privatnom i poslovnom životu svakog od nas umijeće neverbalnog komuniciranja jednako važno kao i umijeće verbalnog komuniciranja. To umijeće otključava mnoga vrata uspjeha. Temelj je naše komunikacijske kompetencije i s njim, kao pomoćnim alatom komunikacije, postajete osoba koju

se pamti bez obzira na to s kim živite, u kojem se društvu krećete, što radite i koje su vam još kompetencije potrebne za kvalitetno obavljanje profesionalnih radnih uloga. Ne postoji nijedna profesija u kojoj to umijeće nije potrebno i korisno, bez obzira na to radite li u području marketinga, menadžmenta, politike, zdravstva, prosvjete, odvjetništva, novinarstva, sporta, prodaje ili neke druge djelatnosti. Idući razlog nastao je spontano. Potaknuli su ga zahtjevi polaznika mojih treninga na kojima smo radili na razvijanju i usavršavanju komunikacijskih vještina. Gotovo je postalo pravilo da polaznici pokazuju više zanimanja za područje neverbalne komunikacije nego za verbalnu komunikaciju i uporno su zahtijevali da ih naučim razumjeti govor tijela. U početku sam te zahtjeve doživljavala kao umijeće gledanja u staklenu kuglu. Budući da to ne znam, područje neverbalne komunikacije postalo je moj osobni izazov. Naša želja da doznamo što druga osoba misli ili osjeća i da razumijemo ljude oko sebe dovoljno je jaka i dovoljno poticajna da su mnogi od nas spremni baviti se razvijanjem te vještine, čitanjem neverbalne komunikacije. Na temelju bogate literature i dugogodišnjeg iskustva u radu s ljudima spoznala sam da to nije jednostavno i da često upadnemo u zamku kada govor tijela jedne osobe pokušavamo preslikati na drugu osobu. Mnogi pokreti našega tijela i znakovi koje šaljemo nemaju jednoznačno tumačenje jer svatko od nas nosi svoju osobnost, nosi svoju jedinstvenost, svoju specifičnost. Zato je razumijevanje neverbalne komunikacije tako kompleksno, a istodobno tako izazovno. Stoga, u ovoj knjizi nemojte očekivati precizne jednoznačne upute kako čitati govor tijela, ali možete očekivati sistematizaciju korisnih uputa kako ući u taj čarobni svijet. Cilj mi je dovesti vas na obalu mora, pokazati vam kako mu možete prići i što je važno promatrati, a doživljaj i spoznaje koje ćete pritom osjetiti, protumačiti i ponijeti sa sobom ostavljam vama, vašim sposobnostima i vašim vještinama.

Kada sam sebi postavila taj cilj – biti turistički vodič u neverbalnoj komunikaciji, nisam bila svjesna u što se upuštam. Na samom početku postojalo je obećanje mojim polaznicima da ću jednoga dana sve ono što radimo na radionicama neverbalne



komunikacije sistematizirati i pretvoriti u knjigu. Ali vrijeme provedeno u radu i problemi pred kojima sam se nalazila često su mi se činili nepremostivi i nisam bila sigurna koliko su moje spoznaje o neverbalnoj komunikaciji kompetentne da vas sigurno vodim na put čitanja poruka bez riječi. Iskreno, bilo je trenutaka kada sam razmišljala o tome da odustanem od svega. A onda bi se dogodio neki trenutak u kojem mi je pročitana poruka bez riječi omogućila da bolje razumijem ljude oko sebe, da brže shvatim što mi žele reći, da prepoznam kako se osjećaju u nekoj situaciji, njihovu ugodu, nelagodu ili jednostavno laž. Ti su trenutci bili nov vjetar u mojim jedrima i vratili bi me na stranice ove knjige. U ta su jedra često puhala i moja dva sina. Oleg je okom fotoaparata znao tako precizno pročitati moje misli da je suradnja s njim davala stvaranju lakoću i ugodu. A Peće je čvrstom vjerom da ja to mogu gotovo postao moja najveća obveza. Iz njegova pogleda čitala sam neizgovorenu poruku: „Ovaj put nastavi, da nisi odustala!“ Tako je postao moj najveći kritičar, ali i najveći oslonac.

Osim njima moram zahvaliti i svim onim divnim ljudima koji su došli na moje radionice vođeni znatiželjom i otvorenošću da doznaju nešto novo, kao i svima onima koji su došli po onom „moram jer me poslao poslodavac“. Svi su mi oni pomogli da sama pročitam tisuće i tisuće poruka poslanih bez ijedne riječi.

Stoga, dopustite mi da na stranicama koje slijede budem vaš vodič.



## PRVI DIO

*Ako nemate korisniji razlog za čitanje poruka bez riječi,  
ponekad je dovoljna čista znatiželja.*



## Susret s porukama bez riječi

Kada pogledate neku osobu, bez obzira na to je li vam poznata ili nepoznata i bez obzira na to hoćete li s njom započeti razgovor, stvorite neku sliku, neku predodžbu o njoj. Pročitajte poruku koju je poslala neverbalnom komunikacijom, u biti – pročitate poruku bez riječi. Točno ili netočno, to je već drugo i puno složenije pitanje. Na koji je način osoba poslala poruku? Što je rekla o sebi? Možete li joj vjerovati? Je li dobronamjerna ili opasna? Je li sretna i zadovoljna, je li u kakvoj nevolji? Teško možete dati precizne odgovore jer biste zbog mnogih nesuglasica i nejasnoća mogli otvoriti niz novih pitanja. A svako novo pitanje uglavnom bi provjeravalo i propitivalo argumente za uvjerenost da ste pravilno pročitali poruke bez riječi. Zadatak – pročitati točno i precizno poruke bez riječi otvorio bi mnoge dileme, a želja da doznate jeste li pogodili što drugi ljudi misle mogla bi postati sve veća i veća, mogla bi postati pravi izazov.

Vjerojatno je ta znatiželja bila glavni razlog zbog kojega su mnogi teoretičari i praktičari počeli proučavati govor tijela kako bi otkrili što drugi ljudi misle i osjećaju, kako bi osvijestili obrasce svoga ponašanja i tako razvili i poboljšali svoje odnose s drugima. Zanimljivo je istaknuti jedan paradoks. Neizgovorene poruke među ljudima postoje od kada postoji civilizacija, znatiželja da ih otkrijemo isto tako, a intenzivno proučavanje neizgovorenih poruka ili govora tijela počinje tek šezdesetih godina prošloga stoljeća.

Prije toga, poznati psiholozi i psihoanalitičari – Freud, Watson, Pongratz i drugi – premda se u mnogim zaključcima nisu slagali, stavljali su u žižu svojih istraživanja analizu čovjekova individualnog ponašanja i razvoj ličnosti u kontekstu genetskog naslijeđa ili naučenog ponašanja pod utjecajem društvene sredine, odnosno kulture u kojoj smo odrastali. Njihove spoznaje, teze i teorije, svakako su pridonijele istraživanju neverbalne komunikacije,

ali pravi veliki zamah senzibilizaciji javnosti za tu temu dao je Julius Fast 1970. godine knjigom *Govor tijela*, u kojoj su sažeta bihevioristička istraživanja provedena do toga vremena na temu neizgovorenih poruka. Tako je počela, slobodno možemo reći, „moda“ proučavanja govora tijela. No, premda se taj popularni način promicanja važnosti neverbalne komunikacije veoma proširio, ostaje nepobitna činjenica da i danas mnogi nisu svjesni govora svoga tijela, a još su manje svjesni važnosti tog govora u osobnom i poslovnom životu. Kada se u komunikaciji dogodi nesporazum ili svađa, ljudi obično počnu analizirati što je tko kome rekao i pritom zanemare neizgovorene poruke koje su poslali. A povod za nesporazume, nerazumijevanje ili sukobe češće se skriva u njima nego u izgovorenim riječima jer se izvorište nesporazuma skriva u tome kako je nešto rečeno, a ne što je rečeno. Sjetite se koliko ste puta, nakon što vas je netko povrijedio, pomislili kako bi lako bilo oprostiti što vam je rekao, ali ne možete oprostiti način na koji je to učinjeno. Riječ je definirana, a neizgovorena poruka nas uvodi u prostranstvo različitih mogućnosti u kojemu svatko od nas na sebi svojstven način slaže mozaik, doživljava i interpretira poruke bez riječi. Stoga je bavljenje neverbalnom komunikacijom zahtjevan, nimalo zahvalan, ali nadasve koristan i zanimljiv posao.

To je otprilike kao da pred sobom imate krišku torte koju možete vidjeti i kušati, a potom morate točno opisati kako izgleda cijela torta. Mnoge informacije koje ćete prikupiti na temelju jedne kriške torte mogu biti posve točne, ali uvijek morate imati na umu da je majstor slastičar možda dodao neki sastojak ili detalj za koji nećete doznati iz te kriške. Također morate biti svjesni da su ljudska osjetila različito razvijena i da na različite načine dolazimo do percepcija. Zamislite li komunikacijski proces kao prekrasnu tortu, prema spoznajama Alberta Mehrabiana tortu morate najprije podijeliti na tri velike cjeline. Samo 7 % torte otpada na verbalni dio komuniciranja ili na ono što izgovorimo, napišemo, čujemo ili pročitamo, 38 % na način kako verbalno komuniciramo, to jest kako izgovaramo riječi i rečenice, a 55 % odnosi se na govor našega tijela. Do sličnih zaključaka došao je i profesor Birdwhistell,

koji je proučavao odnos između verbalnog i neverbalnog dijela komuniciranja. Tako je istraživanjem utvrdio da prosječan čovjek izgovara riječi svega deset ili jedanaest minuta na dan, da naša rečenica u prosjeku traje dvije i pol sekunde, da verbalnoj komponenti komunikacije pripada manje od 35 %, a 65 % neverbalnoj komponenti, odnosno porukama koje šaljemo tijelom.<sup>1</sup>

Zbog takvog statističkog omjera bilo bi logično zaključiti da je neverbalna komunikacija najvažniji dio komunikacije jer zbog udjela od 55 % daje najviše mogućnosti za međusobno razumijevanje. No ta tvrdnja ima niz protuargumenata jer neverbalna komunikacija nije najvažniji alat našeg sporazumijevanja. Ona je sporedno sredstvo sa svojom specifičnom ulogom premda, svi se možemo složiti, katkada utječe snažnije od verbalne. Sjetite se različitih situacija u svojem životu u kojima su se pokazivali osjećaji, od ljubavi do mržnje – bili su dovoljni samo pogledi da vas obore s nogu. Bilo kakav komentar bio bi u takvim situacijama suvišan. Međutim, specifična uloga neverbalne komunikacije, premda se i njome možemo itekako dobro sporazumijevati, leži u tome što ona na različite načine podupire, potiče i dopunjuje verbalnu komunikaciju, čini je dojmljivom i tako joj osigurava višu razinu razumijevanja. Pri tome moramo biti svjesni da položaj tijela, pokreti i geste mogu ispričati sasvim drugačiju priču od one koju izgovaramo. Zašto? Zato što verbalnim dijelom komunikacije upravlja naša svijest i pritom imamo veliku slobodu izgovoriti ono što mislimo ili želimo izgovoriti bez obzira na to je li to istina ili laž. Našim tijelom pak upravlja podsvijest. Pokretanje tih mehanizama na razini podsvijesti je moguće, ali je vrlo, vrlo teško. Drugim riječima, samo tijelo, a ne riječi, govori istinu.

U prilog tome želim vas podsjetiti na neke trenutke u kojima ste bili vrlo žalosni ili na razdoblje kada ste bili bolesni, opterećeni problemima i lošim vijestima. U takvim trenutcima niste na svoju okolinu ostavljali dojam sretne i zadovoljne osobe jer je vaše tijelo odašiljalo signale koji su upućivali na tugu ili bolest. Na pitanje:

<sup>1</sup> Allan i Barbara Pease, *Velika škola govora tijela*, Mozaik knjiga, Zagreb, 2008., drugo izdanje 2011.

„Kako ste?“, mogli ste odgovarati: „Dobro!“, no sugovornik je sigurno slutio da nešto nije u redu. Slika govori više od riječi, pa je prioritet dala vašem izgledu, a ne vašem odgovoru.

Pokrete našega tijela nije jednostavno kontrolirati. To nije svjesna aktivnost i upravo u toj činjenici leži tajna istinitosti. Govoriti laži o sebi ili nekom događaju mnogima je posve lako i jednostavno. Iz razgovora s policijskim inspektorima doznala sam da prosječan čovjek nakon šestomjesečnog treninga može uspješno ispričati priču o svojem lažnom identitetu. Ali da bismo tijelo naučili lagati potrebno je nekoliko godina upornog i marljivog rada jer to zahtijeva uspostavljanje kontrole nad svakim dijelom tijela. Znači, da bismo uspješno prikazali svoj lažni identitet, potrebno je nekoliko godina. Ako ste dobar čitač govora tijela, sitni signali koji upućuju na laž neće vam promaknuti čak i kod osoba koje se spretno i spontano služe lažima i manipulacijama.

Rekla sam, ako ste dobar čitač govora tijela. Uz tu se sposobnost vezuje niz predrasuda zbog kojih smatramo da takve osobe imaju neke posebne, nadnaravne moći jer stječemo dojam da čitaju naše misli. Zabluda. Svatko od nas ima tu sposobnost i upornim vježbanjem može je razviti do neslućenih visina. To je vještina kalibriranja, naša sposobnost da izvježbamo oko kako bismo uočili i najsitnije promjene u ponašanju i gestama sugovornika. Stoga, želite li postati dobar čitač govora tijela jasno je što vam je činiti. Vježbati, vježbati i opet vježbati! Ne hodajte svijetom kao zatvorene kutije fokusirane samo na sebe, na svoje misli, probleme i dileme. Otvorite širom oči i prebacite fokus na ljude oko sebe kako biste proučavali i otkrivali značenje njihovih pokreta i gesti i razvijali svijest o vlastitima.

Mjesta i prilika za vježbanje kalibriranja ima na svakom koraku. Svi javni prostori, društveni događaji i gledanje televizije izvanredan su poligon. Iskoristite ih. Nudim vam za to nekoliko zgodnih ideja. Kada čekate autobus, vlak ili tramvaj, zabavite se promatranjem ljudi oko sebe. Promatrajte i uspoređujte. Otvorit ćete knjigu osjećaja. Prepoznat ćete sreću, tugu, zadovoljstvo, ljutnju, bijes, radost, zabrinutost i pregršt drugih osjećaja koji su na korak



do vas. Samo nemojte da vas uplaši ono što vidite. Registrirajte svaki detalj i budite uporni u tome. Vježbati možete i u privatnom okruženju, kada se okupi obitelj ili prijatelji. Nemojte samo slušati što govore, već pažljivo promatrajte njihovo ponašanje. Mnoge izjave i stajališta vaših prijatelja mogli bi dobiti novu dimenziju i postati jasniji. I gledanje televizije može postati korisna i zabavna vježba ako se povremeno odlučite ući u cipele gluhe osobe. Na primjer, kada gledate razgovor u studiju ili intervju, stišajte ton i pokušajte razumjeti što govori slika koju gledate. Svakih pet minuta pojačajte ton kako biste provjerili koliko ste uspješno tumačili govor tijela. Mnoge od vas će zapanjiti da nije prošlo puno vremena do trenutka kad ste uspjeli odgledati cijelu emisiju bez zvuka shvaćajući što se zbiva i kako koja osoba reagira na temu o kojoj se raspravlja. Slaganje, neslaganje, trpeljivost, odobravanje ili neprihvatanje postat će jasni kao dan. Alexander Lowen kaže: „Kada jednom naučimo čitati govor tijela, nijedan jezik nije tako jasan kao jezik tijela.“<sup>2</sup>

Zbog svega toga, tijekom usavršavanja vještine čitanja govora tijela morate od samog početka prihvatiti dvije iznimno važne činjenice kako biste razvili svoju vlastitu metodu čitanja poruka bez riječi.

**Prva činjenica.** Iz govora tijela, iako mnogi smatraju suprotno, ne možete zaključiti što ljudi misle. Možete međutim doznati što ljudi misle i kako se osjećaju. Vjerujte mi, ove dvije informacije bit će vam sasvim dovoljne da bolje razumijete sebe i druge, da svoje komunikacijske kompetencije podignete na višu razinu, osigurate bolje međusobno razumijevanje i pridonesete svojem uspjehu na privatnom i na poslovnom planu. S takvom vještinom lakše ćete izbjeći nesporazume i sukobe i osigurati naklonost i povjerenje ljudi koji vas okružuju.

**Druga činjenica.** Istoznačnim tumačenjem pojedinih pokreta i gesta možete učiniti niz pogrešaka. Isključivo korištenje metode „copy-paste“ nije način da postanete dobar čitač govora tijela.

---

2 Alexander Lowen, *Language of the Body*, MGR, London, 1971.

Morate imati na umu kako isti pokreti i geste kod različitih ljudi mogu imati različito značenje, a isti pokreti tijela i geste kod istih ljudi u različitim situacijama mogu imati različito značenje. Izdvajanjem pojedinih pokreta i gesta nećete doći do bitnih spoznaja o porukama bez riječi jer govor tijela je govor cijeloga tijela. Stoga je iznimno važno da svaki pokret ili gestu promatrate i tumačite s fokusom na cijelo tijelo. Tijelo je okvir slike, a položaj tijela, pokreti ili geste detalji koji otkrivaju sadržaj slike. Zbog tog sadržaja važno je što češće provjeravati poruke koje ste pročitali. Ljudi nisu roboti koji na jednak način obavljaju zadanu radnju u točno propisanom vremenu. Ljudi nisu zaboravljene knjige na vašim policama koje stoje na raspolaganju poželite li im se u nekom trenutku vratiti. Poruke bez riječi imaju tisuće lica. Pojave se i prođu. Nemojte ih izvlačiti iz konteksta. Dajte sebi i drugima slobodu da budemo ono što jesmo – na kraju krajeva, svi na to imamo pravo, a vi postanite dovoljno lucidni i dovoljno strpljivi da možete tragati za porukama bez riječi. Neke korisne, praktične informacije koje vam pritom mogu pomoći naći ćete u tekstu koji slijedi, a sve ostalo pitanje je vaše upornosti i želje da umijeće čitanja poruka bez riječi postane vaš koristan komunikacijski alat.

Moram vam skrenuti pozornost na to što vas čeka na stranicama ovog „vodiča“. Iako se poruke bez riječi čitaju promatrajući tijelo kao cjelinu u određenoj situaciji i okruženju, ja vam namjerno nudim pojedinačne izdvojene elemente. Želja mi je da vam svaki od tih elemenata ponudim kao riječ kako bih vam ostavila dovoljno prostora i slobode da svatko od vas, na sebi svojstven način, slobodno složi vlastite rečenice.

## Vještina čitanja

Tijelo uvijek govori i šalje svoje poruke bez riječi. No pitanje je jesmo li te činjenice uvijek svjesni i koliko pažnje obraćamo na nju. Sigurna sam da ne znate točno koliko ste informacija mogli primiti iz svojega

okruženja, a niste ih registrirali i niste na njih obratili pozornost. Nema u tome nikakva okrivljanja, to je činjenica. Na primjer, vi koji ste vozači i svaki dan istim putem vozite od radnog mjesta do svoga doma, sjetite se i odgovorite iskreno na sljedeća pitanja: Imate li jasnu predodžbu kako su izgledali svi semafori pored kojih ste se provezli? Koji je automobil na polovici puta vozio pored vas? Koliko je ljudi prešlo na pješačkom prijelazu dok ste čekali na semaforu? Između kojih ste automobila parkirali pred svojom kućom? Ili uzмимо drugi primjer iz osobnog kontakta. Kada ste upoznali neku osobu, jeste li uočili i zapamtili boju njezinih očiju, oblik nosa, usana, brade? Jeste li sigurni kako je bila odjevena i kakve je cipele nosila? Je li na ruci imala prsten i kakvog je oblika bio? Ponekad ćete znati odgovoriti na neko od tih pitanja, ali u većini slučajeva ni na koje nemate posve precizan odgovor. S takvim problemom najčešće se susreće kriminalistička policija kada od očevica nekog događaja pokušava doznati detaljan opis počinitelja. Upamćenih detalja je malo, često nisu precizni, a u mnogim se slučajevima pokaže kako ni upamćeni detalji nisu vjerodostojni. S obzirom na naše biološke sposobnosti ta je činjenica velik paradoks koji gotovo nikoga ne šokira jer ga držimo posve prirodnim. Ljudi kažu da živimo slijepi pored zdravih očiju. Mirno prihvaćamo realnost sve intenzivnijeg i bržeg načina života u kojem smo izloženi mnogobrojnim promjenama i suočeni s tisućama informacija. U takvoj situaciji priroda nam na najbolji način nudi obrambeni mehanizam radi očuvanja unutarnjeg mira. Na žalost, korištenje tog mehanizma navodi nas da iz dana u dan sve više svojih aktivnosti prebacujemo u automatizam i sve manje smo svjesni i fokusirani na ono što se u određenom trenutku događa u nama i oko nas.

Treba li to mijenjati i zašto?

Za čitanje poruka bez riječi DA, jer je važno da smo fokusirani na sebe i svoju sredinu. Kako bismo u tome uspjeli, glavni alat kojim se služimo i koji nam u tome pomaže jest naša sposobnost opažanja. Zapovjedni centar je mozak. Pokusi Delgada i njegovih suradnika uvjerljivo su pokazali da je taj organ, koji tvori tek dva posto tjelesne težine, oko kilogram i pol sive amorfnе mase,

najkompliciraniji biološki organ koji je priroda ikada stvorila. To je ujedno najsavršeniji kompjutor na svijetu, naša upravljačka i komandna centrala, izvoriste svega onoga što je vezano za funkcioniranje našeg organizma kao cjeline, kao i onoga što je vezano uz interakciju našeg organizma i društvene sredine. No možemo li sa sigurnošću tvrditi da svi imamo jednaku sposobnost opažanja? Pomirimo se s činjenicom da preciznog odgovora nema. Naša sposobnost opažanja ovisi o različitim čimbenicima i u odgovoru na to pitanje možemo se izgubiti u interpretaciji različitih pretpostavki. U ovom je trenutku korisno da vas podsjetim na neke od njih. Prema Eysenckovu modelu ličnosti možemo raspravljati o tezi je li ta sposobnost prirodno veća kod ekstrovertiranih nego kod introvertiranih osoba. Odgovor se temelji na činjenici da ekstrovertirane osobe imaju karakteristike zbog kojih uz njih vežemo pridjeve kao što su optimističan, aktivan, društven, otvoren, razgovorljiv i suosjećajan jer su više fokusirane na društvene interakcije oko sebe, odnosno na primanje informacija iz svoga okruženja; introvertirane osobe su pesimistične, pasivne, nedruštvene, zatvorene, šutljive i povučene, na neki način zatvorene u svom svijetu i prvenstveno primaju informacije iz tog unutarnjeg svijeta. Ali svi ti argumenti još uvijek nisu jamstvo da će ekstrovertirani bolje i uspješnije opažati.

Uz to, teoretičari već godinama raspravljaju o tome je li sposobnost opažanja razvijenija kod žena nego kod muškaraca. Načelno se smatra da su žene u prednosti jer brže opažaju, imaju izražen osjećaj za sitne detalje i na temelju toga mogu lakše pročitati neizgovorene poruke. U prilog tome govore različita istraživanja provedena u području komunikacijskih vještina. Tako Allan i Barbara Pease u knjizi *Velika škola govora tijela* navode: „Istraživanje psihologa s Harvardskog sveučilišta pokazalo je da žene bolje uočavaju govor tijela od muškaraca. Prikazivani su kratki filmovi muškaraca i žena u razgovoru, bez tona, a sudionici su bili zamoljeni da isključivo po njihovim izrazima lica odgonetnu što se zbiva. Istraživanje je pokazalo da žene točno odgonetnu situaciju u 87 % slučajeva, dok su muškarci točni samo u 42 % slučajeva. Muškarci u obrazovnim zanimanjima, kao i umjetnički tipovi, glumci i njegovatelji prošli su