



Piše: Darko Todorović

Izraz lica nas odaje

Ljudi uče da kontrolišu i prikrivaju svoje emocije na licu. Ne samo da učimo šta ne treba da izgovorimo u određenoj poslovnoj ili svakodnevnoj situaciji, već i kakav izraz lica ne bi trebalo da imamo. Setite se koliko puta ste izgovorili nekome, ili koliko je puta je vama rečeno „Ne gledaj me tako!“ ili „Kakav ti je to izraz lica?“

Ovo ne samo da nas iskustveno uči da nešto ne treba da radimo, već nam i poručuje da treba da na lice „navlačimo“ lažne emocije i izraze, odnosno da s drugima komuniciramo s nasmejanim licem. Ovo dovodi do rečenica tipa: „Nasmeši se tom divnom čoveku, on želi da nađete najbolje rešenje za sve nas“. Kako smo ovom modelu kreiranja društveno prihvatljivog izraza lica izloženi tokom čitavog našeg odrastanja, kao i poslovne karijere, većina nas uči kako da upravlja svojim facijalnim ekspresijama i porukama koje šaljemo kako putem reči, tako i preko lica.

Međutim, mikroekspresije su direktno povezane s emocijama i njih nije lako kontrolisati. Mnogi od nas pokušavaju da to rade, ali to ne ide lako. Većina nas uspešnije prikriva istinu rečima nego izrazima lica ili govorom tela, verovatno jer smatramo da se računa ono što se izgovori. Uvek razmišljam o

Većina nas uspešnije prikriva istinu rečima nego izrazima lica ili govorom tela, verovatno jer smatramo da se računa ono što se izgovori. Uvek razmišljam u pravcu da će se više komentarisati ono što smo rekli, nego ono što smo pokazali na sopstvenom licu. Istina je, u stvari, drugačija. Razlika između izrečenog i emitovanog na licu nije velika. Razmislite – da li se posle određenog vremena sećate o čemu ste s nekim razgovarali ili se sećate utiska, emocija i atmosfere koja je vladala tokom razgovora?

u pravcu da će se više komentarisati ono što smo rekli, nego ono što smo pokazali na sopstvenom licu. Istina je, u stvari, drugačija. Razlika između izrečenog i emitovanog na licu nije velika. Razmislite – da li se

posle određenog vremena sećate o čemu ste s nekim razgovarali ili se sećate utiska, emocija i atmosfere koja je vladala tokom razgovora?

Mnogo je lakše kontrolisati reči koje izgovaramo, nego naše pokrete na licu.

Mikroekspresije su dinamički i jako brzi pokreti koji se u deliću sekunde pojave i nestanu sa lica, dok s rečima možemo polako birati šta ćemo pričati sagovorniku i prilagođavati se. Takođe, dok govorimo možemo čuti sami sebe, birati reč po reč i

Mikroekspresije su dinamički i jako brzi pokreti koji se u deliću sekunde pojave i nestanu sa lica, dok s rečima možemo polako birati šta ćemo pričati sagovorniku i prilagođavati se.

čak menjati sadržaj rečima u zavisnosti od toka razgovora. S druge strane, dok smo u komunikaciji s nekim ne možemo videti sopstveno lice, a i da možemo, to bi nas re-

metilo. Zato, ne možemo se sa sigurnošću osloniti na neke pouzdane signale o tome šta se to dešava na našem licu. Osim da možda iza sagovornika, u visini njegove glave, postavimo ogledalo.

Evo jednog primera. Zamislite da idete na jako važan poslovni sastanak. Pripremili ste se za razgovor koji ćete voditi i znate o čemu ćete pričati. Detaljno ste pripremili svoj govor, razgovarali ste s kolegama o tome šta ste i kako planirali da prezentujete. Kolege su vam ukazali na neke stvari koje možete da naglasite, a koje možda da izbegavate. Takođe, rekli su vam i da bi bilo dobro da se smešite, iako vam je ovo ne baš tako omiljen klijent.

Što se tiče onoga što ćete pričati, to je savršeno jasno. Napisaćete, malo provežbati

i to je to. Međutim, kako da naučite da se smešite, ako ne osećate iskreno zadovoljstvo i sreću?

Možemo da naučimo šta ćemo da izgovorimo, ali ne možemo da naučimo koji mišić na licu u kom trenutku da pomerimo. Pomeranje nekoliko od mnoštva mišića na licu se ne uči, to je direktna posledica naših emocija.

Šta je šta?

Kako da razdvojimo iskrenu emociju od one koja je zamaskirana ili koju naši klijenti, kolege, nadređeni, partneri, deca ili prijatelji pokušavaju da prikriju? Najlakši način je da pratimo nekoliko vrlo jednostavnih uputstava:

- posmatrajmo oči, jer su oni najbolji indikatori iskrenosti,
- ukoliko osoba s kojom razgovaramo iskazuje emocije kroz reči, ali te emocije ne pokazuje, najčešće nećemo verovati rečima. Recimo, neko nam kaže da mu je žao ili da je jako srećan, a lice mu je neutralno,
- ukoliko osoba s kojom razgovaramo kroz reči izražava negativne emocije, a na licu prepoznamo osmeh, možda ćemo verovati rečima, a možda licu – to će zavisiti od

Rečima možemo kreirati sadržaj kakav smatramo da je adekvatan i prihvatljiv za naše okruženje, a govorom tela izražavamo naše prave name-re, stavove i osećanja. Ukoliko želimo da razumemo druge, posmatranje i razumevanje neverbalne komunikacije je ključna stvar.

situacije; ukoliko neko kaže da je uplašen zbog onoga što ga čeka na novom radnom mestu, a pri tome se smeje, to ne shvatamo kao negaciju, već razumemo njegovu ili njenu nelagodu i verovaćemo rečima; ukoliko neko kaže da je ljut na to kako smo radili prethodnog meseca, a pri tome se smeška, verovatnije je da ćemo poverovati njego-

vom ili njenom licu,

- ukoliko osoba s kojom razgovaramo kroz reči opovrgne neku emociju, ali tu emociju vidimo na licu, verovaćemo licu; kada čujemo: „nisam uopšte ljut!“, a na licu jasno vidimo bes, jasno nam je koliko je sati.

Ključ za uspeh!

Jasno je da kompanije puno rade na razvoju liderskih veština, samo se postavlja pitanje koliko se radi na unapređenju

neverbalne komunikacije kao jedne od ključnih kompetencija uspešnih lidera, jer ukoliko se adekvatno razume način kako se određene poruke šalju, utoliko postoji više mogućnosti da svako od nas postane vrhunski sagovornik i lider od poverenja. Ne samo lider u biznisu, već lider sopstvenog života.

Rečima možemo kreirati sadržaj kakav smatramo da je adekvatan i prihvatljiv za naše okruženje, a govorom tela izražavamo naše prave namere, stavove i osećanja. Ukoliko želimo da razumemo druge, posmatranje i razumevanje neverbalne komunikacije je ključna stvar. To je nešto što nam je urođeno, za šta smo predodređeni i što nam niko ne može oduzeti. Kada ne pričamo, kada smo ljuti pa ne razgovaramo jedni s drugima, kada želimo da se „kontrolišemo“ ili kada nam neko uskrati pravo da pričamo, mi i dalje komuniciramo i šaljemo poruke. Našim izrazom lica, našim stavom tela, načinom kako sedimo, kako koristimo ruke i slično. Što bolje ovo prepoznamo i efikasnije iskoristimo kao komunikacijski alat, sigurno je da ćemo i mi sami postati uspešniji. ☺

Foto: Unsplash



Darko Todorović,
HR saradnik
H.art development center doo
www.hart.rs
www.blanchard.rs