

Доц. др Александра ЉУШТИНА
Криминалистичко-полицијска академија, Београд

UDK – 316.772.2 : 342.745

Прегледни научни рад

Примљено: 10.05.2013.

Невербална комуникација и безбедносна култура у систему обезбеђења лица и имовине

***Апстракт:** Једна од основних људских потреба је комуникација, односно тежња да се буде у контакту са другим људима. Комуникација је основа за све друштвене односе, а бројни проблеми у друштвеној комуникацији настају због недостатка адекватне и успешне вербалне комуникације, због нетачног запажања и неадекватног реаговања на невербалне знакове у комуникацији. За успешно комуницирање није довољно да нека информација, односно порука буде изговорена, она треба да буде праћена и потврђена невербалним знацима комуникације. Вербална порука може да буде изговорена, пренесена и адекватно схваћена, али да ли ће бити одговарајуће схваћена и невербална порука која се емитује у контексту вербалног?*

Имајући у виду динамику и развој система обезбеђења лица и имовине у савременим друштвеним околностима, намеће се потреба за стручним и професионалним службеницима којима се поверавају послови обезбеђења лица и имовине. Познавање безбедносне културе и комуникацијских вештина представља основу успешног рада службеника обезбеђења. Будући да је при свакодневном обављању послова у систему обезбеђења присутна перманентна комуникација која подразумева слање и примање информација кроз вербалну и невербалну компоненту размене информација, у раду се анализира значај невербалне комуникације за успешно остваривање безбедности у систему обезбеђења лица и имовине.

***Кључне речи:** комуникација, невербална комуникација, паралингвистика, проксемика, кинезика, безбедносна култура, систем обезбеђења.*

Најважније у комуникацији јесте да чујете неизговорено.

Питер Дракер (Peter F. Drucker)

Уводна разматрања

Један од основних мотива делатности човека и друштва, посматран кроз историју, и један од глобалних проблема савремене епохе је безбедност (Петровић, Синковски, 2012:86). Са друге стране, једна

од основних људских потреба је комуникација, односно потреба да се буде у контакту са другим људима, и као таква је присутна од самих почетака човечанства. У почетку она је била примитивна и сводила се на невербалну комуникацију, односно покрете или гестове којима су се изражавале одређене потребе или жеље. Тадашњи човек није био довољно интелектуално свестан, нити је имао неке основне и физичке предиспозиције да би развио комуникацију у оном смислу у којем је ми данас познајемо. Еволуцијом човек се психички развијао, а истовремено је код њега дошло и до неких физичких промена које су му омогућиле нове спознаје и савладавање говора (Перушко, 2006:34).

Нема сумње да је комуникација природно својство људи, те да се у савременим друштвеним околностима првенствено посматра као људска интеракција и механизам за успостављање друштвених односа. Комуникација је присутна у свим пољима људског деловања и представља процес који чини основ међуљудских односа. Стога је комуникација врло важан део и сваког доброг пословног односа, јер подразумева размену информација са пословним садржајем у оквиру дефинисаних циљева.

Са безбедносног аспекта комуникација је основа безбедносне културе и кључна је у остваривању и очувању стања безбедности. Савремени систем безбедности у Републици Србији обележен је дихотомијом државног и приватног сектора у систему обезбеђења лица и имовине.¹ Међутим, без обзира да ли је реч о државном или приватном сектору безбедности, основна правила безбедносне културе су иста, јер је безбедносна култура *фактор остваривања оптималне безбедности* (Стајић et al., 2004:200). Како закључује Стојковић, постојећи систем безбедности у Републици Србији је хетероген систем, сачињен од сродних чинилаца организованих у засебне елементе (подсистеме), при чему су они најчешће (али не и у потпуности), повезани функционалним везама и координирајућим везама управљања и руковођења у систем безбедности (Стојковић, 2012:60).

По природи ствари, безбедносна култура се огледа кроз комуникацију, а како је комуникација комплексна и вишеслојна, на нивоу

¹ Под приватним обезбеђењем подразумева се обезбеђење лица и имовине које не осигурава држава и/или који је изнад обима који осигурава држава. Прецизније, приватно обезбеђење обухвата пружање услуга, односно вршење послова заштите лица, имовине и пословања физичком и техничком заштитом, као и послове транспорта новца, вредносних и других пошилики, одржавања реда на јавним скуповима, спортским приредбама и другим местима окупљања грађана, које врше правна лица и предузетници регистровани за ту делатност, као и правна лица и предузетници који су образовали унутрашњи облик организовања обезбеђења за сопствене потребе (чл. 2 Предлога закона о приватном обезбеђењу, Министарство унутрашњих послова Републике Србије). Више видети: http://www.mup.gov.rs/cms/resursi.nsf/predlog_o_privatnom_obezbedjenju_lat.pdf, доступно 5. 2. 2013.

међуперсоналних односа најчешће се комуницира посредством комбинације вербално-невербалних елемената.

Невербална комуникација

Обично се човек при свакодневној комуникацији усредсређује на своје речи, а заборавља да при томе његово тело, покрети и изрази лица такође учествују у њој. У свакој људској интеракцији шаљу се емотивни сигнали. Вербалне поруке већином делују на разумски део саговорника, а невербални сигнали делују на његов емотивни део. Невербални сигнали показују мисли, емоције, ставове и особине (Марковић, 2003:52).

Нико не може зауставити одашиљање невербалних сигнала који се испољавају кроз израз лица, поглед, положај тела, гестикулацију и сл., чак и када је човек потпуно миран и лице безизражајно – и тиме се шаљу одређене поруке. Невербална комуникација има велики утицај на квалитет личних и професионалних односа у систему обезбеђења лица и имовине, јер служи за изражавање емоција и узајамних ставова особа у комуникацијској интеракцији, презентовање властитих особина и сл. Такође, невербална комуникација је подршка и допуна вербалној комуникацији, а може да буде и замена за њу.

Невербални облици изражавања могу врло добро послужити као објективни показатељи емоционалног стања (Багдасарова, 2006:1). Битна карактеристика емоција огледа се у томе што доводе до физиолошких промена које су веома изражене, нарочито код емоција страха и гнева. Најважније промене, које се лако могу запазити су: убрзано дисање, бледило, знојење, сушење уста, укоченост мишића и слично (Миловановић, 1998:119). Нема сумње да је за службенике обезбеђења врло значајно да познају спољне манифестације емоција.

Кроз покрете приближавања и телесног контакта, покрете удаљавања и одбојности, подизање и спуштање обрва, начин гледања, фацијалну експресију, оријентацију тела према саговорнику итд., могу се изразити узајамни ставови особа у комуникацијској интеракцији. Интерперсонални ставови такође се изражавају бојом и дубином гласа, покретима руку или ногу. Службеник обезбеђења треба да води рачуна да одређене покрете никада не треба да чини у току говора, попут клаћења, издизања на прсте, шарања погледом, додиривања сопственог тела, преплитања и увијања ногу, лупања руком по столу, прекрштања руку, вртења палчева итд. Ови знаци су тзв. „знаци баријере“ и по дефиницији ометају комуникацију, подижу „невидљиви зид“ између учесника у комуникацији, могу значити и гестове одбране, као и вид комуникацијске напетости.

Службеник обезбеђења мора да буде свестан да док говори или слуша истовремено емитује низ невербалних знакова и тиме даје до знања

саговорнику (клијенту или старешини) да га пажљиво слуша или не слуша, да га разуме или не разуме, да има исто или различито мишљење (нпр. климање или одмахивање главом).

У ситуацијама када из различитих разлога изостане вербална комуникација, невербална се јавља као замена за вербалну, нпр. када је немогуће или неприкладно говорити. Карактеристика невербалне комуникације је да се остварује уз помоћ свих чула: вида, слуха, додира, укуса и мириса, а сваки од њих формира свој сегмент (канал) невербалне комуникације. Канали невербалне комуникације су: паралингвистички (начин говорног изражавања), проксемички (просторне карактеристике) и кинезички (експресивни знаци). Став, изглед, држање и глас службеника обезбеђења треба да одају озбиљност и професионалност при обављању службених задатака, уз обавезан изостанак било ког облика агресивности, грубости, потцењивања и сл.

Паралингвистика у систему обезбеђења лица и имовине

Глас је основно средство у комуникацији, а истовремено је одраз и обележје личности (Марковић, 2003:47). Када говори, човек открива свој пол, године, порекло, ниво образовања, емоционално стање и однос са особом са којом комуницира.

Паралингвистика проучава начин на који је нешто саопштено. Она је усмерена на то како је нешто речено, а не шта је речено, с обзиром да је начин саопштавања порука једнако важан као и смисао, садржај поруке (Марковић, 2003:46). Из начина на који неко говори може се боље видети емоционално стање него из израза лица, јер људи у настојању да прикрију емоционално стање више контролишу израз лица (глуме неку другу емоцију), док је глас теже контролисати.

Вокалне карактеристике говора такође су важне у стварању првог утиска о некој особи (лицу). Паралингвистички знакови невербалне комуникације су интонација, тон гласа и интензитет (јачина) гласа, темпо говора и паузе у говору. Интонација се односи на опажене варијације у тону гласа, она говори да ли је порука саопштена у форми питања или изјаве – нпр: *Ватра!* (нешто се запалило!) или *Ватра?* (треба ли ти упаљач да запалиш цигарету?). Интонација утиче на смисао поруке, тако да иста реченица са различитом интонацијом може имати потпуно различито значење. Основни тон говора истиче расположење у коме се налази говорник (Марковић, 2003:46). При обављању службених активности службеник у систему обезбеђења лица и имовине тоном гласа треба да одаје озбиљност намере у спровођењу активности, при чему тон гласа не сме да буде агресиван, груб, потцењујући или на било који начин непримерен.

Интензитет (јачина) гласа може преносити различита значења која се односе на расположење (емоционално стање). Тако је, нпр. код ентузијазма, радости и неверице интензитет гласа висок. Код беса и страха интензитет гласа је прилично висок, али у ширем дијапазону, док је код жалости, туге и умора низак. Службеницима система обезбеђења непримерен је превише тих, као и превише гласан говор. Упозорења се по правилу издају блажим тоном гласа и не морају имати строгу форму, док се налагање безбедносних мера по правилу издаје повишеним гласом, кратко и јасно.

Будући да постоје три основне јединице темпа говора – лагани, умерени и брзи (Марковић, 2003:45), то би се генерално могло рећи да темпо говора службеника система обезбеђења лица и имовине треба да буде умерен.

Пауза у говору је веома битна јер указује на тренутно емоционално стање. Брз говор указује на повећане емоције или забринутост, док честе паузе и успореност указују на депресију, тугу, умор или ароганцију. У току комуникације саговорника треба уважавати и дозволити да и он „дође“ до речи. Употреба паузе у говору је веома битна – пауза у говору се може користити и као део осмишљене стратегије. Обично је то „простор“ када службеник обезбеђења обрађује информације и успешно може да се користи у ситуацијама када постоје снажне емоције и када је присутна унутрашња борба са емоцијама да се започне разговор.

Сваки говор (порука, обавештење и информација) службеника система обезбеђења лица и имовине има свој оперативни и стратегијски карактер. Оперативни карактер сваког говора огледа се у преношењу информације, док је стратегијски повезан са начином преношења информација. Потребно је да паралингвистички знаци одговарају значењу речи – у противном се порука теже разуме (нпр. изражавање љутње смиреним тоном). Паралингвистика (тон гласа, спуштање или подизање гласа, убрзани или успорени говор, наглашавање појединих речи, уметнуте паузе и сл.) служи за тачније и боље разумевање порука, обавештења и информација у систему обезбеђења лица и имовине.

Проксемика у невербалној комуникацији

Комуникација је увек просторно одређена, док се проксемички знаци заснивају на просторној удаљености учесника у комуникацији. Сваки човек у односу на своје непосредно окружење успоставља невидљиве (латентне) границе, које се називају комуникацијским зонама. Комуникацијске зоне се у односу на интерперсоналну дистанцу деле на интимну, личну, друштвену и јавну зону.

Интимна зона обухвата просторну удаљеност учесника у комуникацији до 50 цм. У оквиру интимне зоне постоје два опсега: ближа дистанца интимне зоне је растојање до 15 цм између саговорника, а већа дистанца интимне зоне је дистанца до 50 цм између саговорника. Ова комуникацијска зона подразумева директан контакт, тј. у њој људи могу да се додирују или им је лако да се додирну. Заштита интимне зоне је један од главних принципа невербалне комуникације, а нарушавање интимне комуникацијске зоне доживљава се као агресија и узрокује одбрамбене рефлексне реакције (физиолошке реакције у виду убрзаног рада срца и сл.).

Лична зона обухвата дистанцу у интерперсоналној комуникацији од 50 цм до 120 цм растојања између особа које комуницирају и има два опсега: ближи, од 50 до 80 цм, и даљи, од 80 до 120 цм. У дистанци личне зоне одвија се велик број интерперсоналних комуникација.² Ово је зона са најосетљивијим границама – ако се особа сувише приближи саговорнику, он се може осетити угроженим и нападнутим, али уколико је дистанца превише велика, саговорник са којим се комуницира може се осетити увређеним, неинтересантним и мање важним.

Врло често су агресивни људи склони ширењу својих комуникацијских зона, те то често манифестују проширеним или широко размакнути лактовима и стопалима. Код људи који су склони насиљу дистанца личне зоне може да буде дупло виша него код других људи, то објашњава зашто агресивне особе много раније почињу да осећају претњу од приближавања и стога много пре посежу за заштитним мерама.

Друштвена зона обухвата дистанцу од 120 цм до 350 цм – ужа друштвена зона креће се у опсегу од 120 до 210 цм, док шира друштвена зона има дистанцу од 210 до 350 цм. Друштвена зона се најчешће користи при свакодневним сусретима друштвеног или пословног карактера. У зависности од конкретне ситуације долази до подешавања димензија ове дистанце тако што се дистанца између саговорника смањује или повећава.

Минимална безбедносна дистанца у најчешћем виду активности службеника у систему обезбеђења лица и имовине обухвата дистанцу од 150 цм до 200 цм. Овом дистанцом омогућена је директна комуникација са особама (странкама) и не ствара се утисак застрашивања и претње, а такође не одаје се ни утисак претеране опрезности. На овој дистанци службеник система обезбеђења лица и имовине налази се на безбедној удаљености и не може бити захваћен руком, ногом или предметом који

² Интровертни људи настоје да одрже већу дистанцу него екстровертни. Деца и старије особе имају тенденцију да буду ближи саговорнику, док тинејџери и средовечни људи воле већу дистанцу. Људи са једнаким друштвеним статусом комуницирају са ближег одстојања, док подређени у социјалном статусу настоје одржати већу дистанцу од надређеног. Висина исто тако има улогу у комуникацијској дистанци – тако човек виши растом жели да се приближи другој особи, и обрнуто, људи мањи растом воле већу дистанцу.

лице евентуално држи. Безбедност је остварена због просторне дистанце коју би евентуални нападач морао да савлада.

Повећавањем нивоа безбедносног ризика повећава се и безбедносна или реакциона дистанца, која обухвата минималну дистанцу од 250 цм до 300 цм. Уколико службеник система обезбеђења лица и имовине није у могућности да одржи прописану реакциону дистанцу, онда мора да максимално подигне ниво свесности о могућности да може бити угрожен (Милојевић, 2009:25).

Јавна зона подразумева дистанцу од 350 цм и више. То је дистанца од непознатих људи, односно дистанца при сусрету с групом људи, а будући да је присутна код јавних говора или наступа занимљива је са аспекта непосредне физичке заштите штићених лица.³ У обављању послова безбедности службеници обезбеђења најчешће користе проксемичке дистанце које се крећу у распону од друштвене зоне до личне зоне. Међутим, овде је врло битна и динамика промене проксемичке дистанце.

Безбедносна култура службеника система обезбеђења лица и имовине подразумева познавање и поштовање просторних дистанци у комуникацији. Такође, растојање између саговорника може да буде носилац одређеног дела поруке која може бити интересантна са безбедносног аспекта.

Кинезички знаци

Кинезички знаци се темеље на покретању мишића појединих делова тела, односно већих или мањих група мишића разних делова тела истовремено. У кинезичке знаке убрајају се покрети лица и фацијална експресија, контакт очима и усмеравање погледа, покрети појединих делова тела, као и држање тела у целини.

Лице је најизражајније и најпрепознатљивије обележје свих људских бића, њиме се комуницира и без употребе речи. Први контакт успоставља се гледањем, а основни утисак се стиче уочавањем израза лица који такође доприноси бољем разумевању (Марковић, 2003:63). Покрети

³ Управо ова дистанца даје довољно могућност да службеници обезбеђења адекватно реагују и евентуално могуће предмете бачене у правцу штићеног лица одбаце што даље од штићеника. Припадници обезбеђења не смеју дозволити да штићеник буде погођен баченим предметима (Милојевић, 2009:165). Безбедносни пропуст у обезбеђењу америчког председника Џорџа Буша десио се 15. децембра 2008. године на конференцији за новинаре у Ираку, где је новинар Мунтадар ал Зеиди гађао ципелом америчког председника Буша. Безбедносна дистанца у оквиру јавне зоне дозвољавала је да се правремено одреагује да су се на време уочили покрети сагињања, скидања ципеле, устајања, затим замахивања и бацања ципеле у правцу америчког председника. Новинар Мунтадар ал Зеиди је бацио ципелу ка Бушу, натеравши га да се сагне како би избегао ударац у главу. Затим је уследио и напад другом ципелом, која је пролетела изнад Бушове главе и ударила у зид иза њега.

лица и фацијална експресија на физиолошком нивоу укључују низ карактеристика – правац кретања мишића лица, однос између покрета мишића, интензитет напетости мишића лица и сл. (Лабунская, 1988:6). Пажљивим посматрањем фацијалне експресије могуће је сазнати много о људима и њиховим реакцијама на догађаје и надражаје око њих.

Службеници обезбеђења мимичком експресијом лица треба да одају отворен, службен израз лица, без мрштења и набирања чела. Свакако не би требало да имају стиснуте усне и одсутан поглед.

Будући да су очи после речи најмоћније средство комуникације, контакт очима један је од најважнијих *канала* невербалне комуникације. Из погледа се може наслутити намера и осећање. Визуелна комуникација има две основне функције: изражајну (очима се *преносе* ставови и емоције) и информацијску функцију (која *управља* друштвеним сусретима). Погледи и контакт очима омогућавају да се пошаље и *прочита* социјална порука, тј. стави до знања саговорнику шта се осећа и мисли.

Поглед је позив на комуникацију, а контакт очима је средство којим се контролише природа комуникације и трајање интеракције, пресудно утичући на синхронизацију комуникације. Доминација, претња и утицај на друге исказују се дугим и неиспрекиданим погледом, док се повлачење контакта очима, тако што се спусти поглед, обично тумачи као сигнал лажи и подређености.⁴

Безбедносни разлози захтевају да се насилна, односно агресивна особа с времена на време погледа у очи, али је неопходно такву особу гледати и у врат, на место где се копча горње дугме на одећи. Погледом на то места *хвата* се и сваки покрет руке или ноге (Калем, 2011:119).

Покрети појединих делова тела (главе, трупа или руку) одају емоционално стање у коме се особа налази. Тако нпр. дрмање (тресење) ногом, ломљење или пуцкетање прстима најчешће указује на прикривену нервозу. Службеник обезбеђења треба да обрати пажњу на говор свог тела тако што ће, на пример, контролисати кретање и држање руку, с обзиром да руке шаљу непријатељске, али и одбрамбене поруке (Калем, 2011:118). Службеници обезбеђења никако не би требало да држе руке прекрштене на грудима или иза леђа, јер се таквим ставом тела шаљу одбрамбене, односно агресивне поруке. Поруке несигурности, па чак и страха, шаљу се у ситуацијама када руке придржавају једна другу. Службеници обезбеђења руке треба да држе опуштене уз тело. Верује се да је опуштено држање демонстрација поверења према саговорнику (Мирошниченко, 2008:37).

⁴ О невербалној комуникацији и лагању више видети: Баић, В., (2011). *Детектовање лагања на основу посматрања невербалног понашања*, Безбедност, 53(1), стр. 28-42.

Такође, службеници обезбеђења треба да знају да невербална комуникација може да буде и ометајући фактор при интерперсоналној комуникацији. Стога треба да избегавају непотребне покрете (претерано гестикулирање, померање у простору, љуљање и сл.), јер они скрећу пажњу са поруке која се упућује.

Улога тела у комуникацији је веома значајна, иако велики број људи није свестан важности говора тела у интерперсоналној комуникацији. Нпр., ово се може приметити у ситуацији када се појединци срећу по први пут. Иако чине пријатне фацијалне гестикулације, телима несвесно заузимају затворене ставове (руке и ноге прекрштене), којима показују своје право емоционално стање (Гјуров, Гјуровски, 2012:14). Међутим, не треба заборавити да језик тела није универзалан, а тумачење говора тела је интуитивно. Основа у тумачењу „говора“ тела је разумевање емоционалног стања особе при интерперсоналној комуникацији, а такође треба имати у виду и околности под којима се комуникација одвија. Поред тешкоћа у тумачењу „говора“ тела, службеници обезбеђења би требало да кроз моћ запажања и психолошку процену емоционалног стања особе са којом контактирају, правовремено уоче предконфликтне сигнале (које шаље тело) и предузму адекватне мере у циљу превазилажења конфликта.

Особа која тело држи усправно улива више поверења од особе која има повијено држање тела, које у већини случајева одаје несигурност. Зато службеник обезбеђења увек треба да тело држи усправно, чиме показује своју сигурност и одлучност.

Закључна разматрања

У систему обезбеђења лица и имовине вербална и невербална комуникација се преплићу. Невербална комуникација интерперсоналну комуникацију чини спонтанијом и интензивнијом, уз омогућавање прибављања информација о емоционалном стању саговорника, његовим интерперсоналним ставовима и сл. Присуство великог броја разноврсних знакова невербалне комуникације у комуникацијским релацијама омогућава адекватније и ефикасније реаговање у редукцији евентуалних интерперсоналних тензија. Зато се правилно тумачење невербалних комуникацијских знакова успешно може користити за смањење вероватноће угрожавања безбедности штићеног лица, објекта или имовине.

При анализи невербалних сигнала комуникације у систему обезбеђења лица и имовине треба имати на уму да су невербални сигнали комуникације често збуњујући. Погрешно је констатовати да у свакој ситуацији постоје прецизно одређени невербални сигнали који јасно указују на угрожавање безбедности штићеног лица или објекта, јер

је свака конкретна безбедносна ситуација везана за обезбеђење лица и имовине специфична и индивидуална. Међутим, проучавање невербалне комуникације у систему обезбеђења лица и имовине, уз уважавање индивидуализације, треба да буде усмерено на откривање специфичних психолошких законитости које могу указати на угрожавање безбедности штићеног лица, објекта или имовине. Такође, не сме се заборавити и да се опсервацијом, односно анализом и тумачењем невербалних знакова комуникације, служе и странке у систему обезбеђења лица и имовине. Стога службеници обезбеђења при обављању професионалних задатака морају поседовати завидан степен безбедносне културе, који, између осталог, подразумева и познавање основних знакова невербалне комуникације.

Литература

1. Багдасарова, Н. А., (2006). *Невербалне форме изражавања емоција у контексту различитих култура: универзално и национално*, Материјали међвузовског семинара по лингвострановеденију. МГИМОИД РФ, МГИМО Универзитет.
2. Баић, В., (2011). *Детектовање лагања на основу посматрања невербалног понашања*, Безбедност, год. 53, број 1, Београд, стр. 28-42.
3. Гјуров, Ј., Гјуровски, М., (2012). *Утицај комуникацијских вештина у јачању поверења грађана кроз концепт полиције у локалној заједници*, Дефендологија, 15(32), стр. 9-18.
4. Kalem, D., (2011). *Provjera identiteta osoba*, Policijska sigurnost, 20(1), стр. 114-124.
5. Лабунская, В. А., (1988). *Невербално поведење (социјално-перцептивни приступ)*, Феникс, Ростов на Дону.
6. Marković, M., (2003). *Poslovna komunikacija sa poslovnim bontonom*, Clio, Beograd.
7. Милојевић, С., (2009). *Основи полицијске тактике*, Криминалистичко-полицијска академија, Београд.
8. Миловановић, Р., (1998). *Полицијска психологија*, Криминалистичко-полицијска академија, Београд.
9. Мирошниченко, А., (2008). *Бизнес-комуникације/Мастерство деловог објекта – Практично руководство*, Книжни мир, Москва.
10. Peruško, M., (2006). *Комуникација и манипулација*, Zbornik radova, 10. Међународно саветовање тиска, дизајна и графичких комуникација Влађ Варомић, стр. 33-37.
11. Петровић, Ј., Синковски, С., (2012). *Корпоративна безбедност – основе заштите бизниса и предузетништва*, Безбедност, год. 54, број 3, Београд, стр. 8-110.

12. Предлог закона о приватном обезбеђењу, Министарство унутрашњих послова Републике Србије,
13. http://www.mup.gov.rs/cms/resursi.nsf/predlog_o_privatnom_obezbedjenju_lat.pdf. (доступно 5. 2. 2013).
14. Стајић, Љ., Мијалковић, С., Станаревић, С., (2004). *Безбедносна култура*, Драганић, Београд.
15. Стојковић, Б., (2012). *Безбедносни аспекти националне стратегије развоја Републике Србије*, Безбедност, год. 54, број 3, Београд, стр. 48-62.

Nonverbal Communication and Security Culture in the Security of Persons and Property

Abstract: *One of the basic human needs is the need for communication, the need to be in contact with other people. Communication is the basis of all social relations. A number of problems in social communication may be due to lack of adequate and successful verbal communication. Common problems in communication happen because of inaccurate observations (perceptions) and inadequate responses to nonverbal cues in communication. For successful communication, it is not enough that information or message is spoken, but it should be understood and confirmed with nonverbal cues. Verbal messages can be spoken, transmitted, and appropriately received (understood), but will the underlying nonverbal message, that is also carried and transmitted in the context of verbal message, be properly understood?*

Given the dynamics and the development of the security field that deals with protection of people and property, in the contemporary social circumstances there is a need for skilled and professional staff that are responsible for the protection of people and property. In-depth knowledge of safety protocols/safety culture and understanding of communication skills ensures successful work of all security professionals. Since professionals in the security field in their daily work encounter permanent communication, which in its core involves sending and receiving information through verbal and non-verbal components, this paper analyzes the importance of non-verbal communication for successful implementation of security measures in the protection of persons and property.

Keywords: *communication, nonverbal communication, culture, security culture, security, security system.*