

Sveučilište J. J. Strossmayera Osijek

Filozofski fakultet

Preddiplomski studij Psihologije

Agata Bočkai

**ULOGA FIZIČKIH ASPEKATA U INTERPERSONALNOJ  
KOMUNIKACIJI**

Završni rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Gorka Vuletić

Sumentor: dr. sc. Ana Kurtović

Osijek, 2012.

## Sadržaj

Uvod .....	1
1. Interpersonalna komunikacija .....	1
1. 1. Kulturne razlike .....	2
1. 2. Spolne razlike .....	3
2. Neverbalna komunikacija .....	4
2.1. Geste .....	5
2.1.1. Pokreti .....	6
2.1.2. Držanje tijela .....	7
2.1.3. Facijalni izrazi .....	8
2. 2. Kontakt očima .....	9
2. 3 Dodir .....	11
2. 4. Prostorne zone .....	12
2. 4. 1. Praktična primjena zonske udaljenosti .....	13
3. Vanjski izgled .....	14
3. 1. Mirisi .....	15
4. Zaključak .....	16
Literatura .....	17

## **Sažetak**

Komunikacija je proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala ili informacija, a uključuje izvor informacije, koju poruku odašilje; komunikacijski kanal kojim se ona prenosi i odredište koje prima poruku. Može se podijeliti na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Istraživanja pokazuju da se mali dio značenja onoga što smo rekli prenosi riječima (7 posto), a veći dio neverbalnim znakovima (55 posto). To je razlog zbog kojeg ljudi pretežito vjeruju neverbalnim znakovima kad su verbalni i neverbalni dio poruke proturječni. Također se pokazalo da svaka kultura koristi iste osnovne izraze lica koje je Darwin otkrio u svojim istraživanjima izraza lica i govora tijela. Pokazalo se da sve kulture izražavaju i tumače šest emocija: srdžba, sreća, iznenađenje, strah, gađenje i tuga. Osim kulturalni razlika, postoje i spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji, a glavna razlika se odnosi na veću uspješnost kodiranja i dekodiranja neverbalnih poruka kod žena i veća neverbalna agresivnost kod muškaraca.

Cilj ovog rada jest opisati i objasniti ulogu koju neverbalni znakovi i fizičke karakteristike tijela imaju u interpersonalnoj komunikaciju i približiti važnost uloge tijela u interakciji s ljudima. Iako su ljudi sposobni odabrati odgovarajuće geste kako bi prenijeli neku poruku, tijelo ipak odašilje signale izvan svijesti. U ovom radu približe će se opisati govor tijela i način na koji ljudi komuniciraju jedni s drugima, pritom navodeći što pojedini neverbalni signali odaju o osobi koja ih pokazuje.

**Ključne riječi: neverbalna komunikacija, kulturne razlike, spolne razlike, vanjski izgled**

## **Uvod**

Najvažniji oblik komunikacije među ljudima je govor, a uključuje odašiljanje, prenošenje i primanje poruka. No prvi dojmovi o čovjeku ne baziraju se na njegovom verbalnom načinu izražavanja, nego na njegovom govoru tijela koji prenosi 55 posto poruke. Na temelju prvog dojma ljudi odlučuju hoće li nekome ukazati povjerenje, zavoljeti ga, ući u suradnju ili ljubavnu vezu. Sama priroda ljudskih bića odnosi se na komunikaciju tijelom, a ne govorom, što je razlog zbog kojeg ljudi više vjeruju neverbalnim znakovima u odnosu na verbalne.

Neverbalna komunikacije je iznimno važna jer je dugo bila jedini način komunikacije među ljudima prije nego se pojavio govor. Osim toga, za razliku od riječi, govor tijela nije pod svjesnom kontrolom zbog čega je neverbalna komunikacija najpouzdaniji pokazatelj prenošenja osjećaja, stavova i emocija.

### **1. Interpersonalna komunikacija**

Komunikacija je interakcijski, dvosmjernan proces koji se odigrava između dviju osoba, između govornika i skupine, među skupinama, a uključuje i verbalno i neverbalno sporazumijevanje. Verbalna komunikacije ostvaruje se putem izgovorenih riječi, dok neverbalna uključuje komuniciranje različitim načinima, samo ne riječima. Komunikacija je uspješna kad pošiljalatelj svojim načinom komuniciranja daje informacije koje izazivaju povratnu informaciju o razumijevanju kod primatelja. Taj proces može pretrpjeti neuspjeh iz nekoliko razloga. Može se dogoditi da primatelj ne uoči signal, kodiranje i dekodiranje obavijesti može biti nepotpuno, a moguće je i da sudionici očekuju različite oblike sporazumijevanja. Ova tri problema različito otežavaju komunikaciju među spolovima, rasama i kulturama (Pease, 1991).

Mnogi signali neverbalne komunikacije su naučeni, no neke ekspresije lica su zajedničke svih ljudima. Darwin (1872; prema Pease, 1991) je razvio moderan pristup istraživanju izraza lica i govora tijela, te je zaključio da svi ljudi na isti način izražavaju i tumače emocije. Mnogi istraživači su potom potvrdili njegove zaključke i dokazali da je

Darwin bio u pravu za šest glavnih emocija: srdžba, sreća, iznenađenje, strah, gađenje i tuga. Albert Mehrabian (1967; prema Pease, 1991) otkrio je da se cjelokupan utjecaj poruke sastoji od verbalnog dijela (7 posto), vokalnog (38 posto) i neverbalnog dijela (55 posto).

Kako bi se poruka mogla kvalitetno prenijeti, važno je uskladiti svjesne i nesvjesne odgovore, verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Poruka koju želimo prenijet će biti kongruentnija i jasnija ukoliko su naša vlastita uvjerenja i vrijednosti posloženi i međusobno se podupiru. Jedan od načina kako dobiti željeni odgovor jest razviti vlastiti sustav uvjerenja koji je jači od sustava uvjerenja druge osobe. Međutim, prevelika sigurnost u vlastite ideje i uvjerenja može osobu spriječiti u daljnjem napredovanju, učenju i razvijanju vlastite fleksibilnosti, smanjujući na taj način otvorenost i želju prema osobnom rastu i razvoju. Drugi način dobivanja željenih odgovora uključuje ostvarivanje 4 stupa uspješne komunikacije. Prvi stup jest sposobnost usklađivanja sebe sa svojim sugovornikom, što uključuje usklađivanje na razini vanjskog izgleda, načina govora, uvjerenja i vrijednosti. Iskustvom saznajemo koja razina usklađivanja u kojem trenutku je korisna. Fleksibilnost podrazumijeva sposobnost promjene vlastitog ponašanja i načina komunikacije kako bi se dobili raznovrsniji odgovori od sugovornika. Postavljanje ishoda unaprijed se određuje cilj, odnosno ono što se komunikacijom želi postići. Naposljetku, osjetilna izoštrenost može biti od koristi kako bismo utvrdili dobivamo li odgovore koje želimo. Podrazumijeva baziranje komunikacije na vidnim, slušnim i taktilnim informacijama (First, 2010).

### **1.1. Kulturalne razlike**

Mnoge rasprave vodile su se oko toga jesu li neverbalni znakovi urođeni, naučeni, genetski naslijeđeni ili stečeni na neki drugi način. Promatrale su se slijepe i gluhe osobe koje nisu mogle usvojiti neverbalne znakove kroz auditivne i vizualne kanale, zatim su se proučavale geste u različitim kulturama, kao i ponašanje bezrepih čovjekolikih majmuna. Ekman, Friesen i Sorenson (1969; prema Pease, 1991) proučavali su izraze lica osoba koje potječu iz pet različitih kultura te su potvrdili neka od Darwinovih zaključaka o urođenim gestama. Zaključak njihovog istraživanja ukazuje na to da svaka kultura koristi iste osnovne izraze lica kako bi izrazila osjećaje što ih dovodi do spoznaje da su te geste urođene.

Kendler i sur. (2008) proveli su istraživanje kojim su nastojali utvrditi stupanj u kojem genetski faktori utječu na emocionalne izraze lica kod blizanaca koji su odgojeni odvojeno.

Sudionici su bili jednojajčani i dvojajčani blizanci kojima su opažali emocionalne izraze lica dok su gledali tri filma. Emocionalni izrazi lica blizanaca koji su upućivali na doživljavanje općenitih pozitivnih emocija, sreće, iznenađenja i ljutnje značajno su korelirala, ali nije pronađena značajna korelacija za općenite negativne emocije, tugu i gađenje. Također, većina emocionalnih izraza jednojajčanih blizanaca značajnije je bila povezana od izraza dvojajčanih blizanaca. Ovi nalazi ukazuju na značajan utjecaj genetskog faktora na izražavanje emocija.

Većina teškoća u interkulturalnoj komunikaciji proizlazi iz nekompatibilnih sustava kodiranja, a većina odašiljatelja nije svjesna proturječnosti ili oblika koji mogu poprimiti. Ljudi mogu zatajiti u prepoznavanju signala koji nije dio njihovog repertoara ili pogrešno protumačiti isti znak koji u različitim kulturama ima različita značenja. Najčešće se opažaju očite razlike kako bi se potkrijepila stajališta utemeljena na predrasudama (Neill, 1991).

Postoje brojna istraživanja koja su provedena kako bi se ustanovilo kulturne razlike u izražavanju emocija. No, Bryant i Barrett (2008) prvi su proveli istraživanje u kojem su ispitivali percepciju vokalnog izražavanja emocija u različitim kulturama. Pripadnici hortikulture u Ekvadoru uspješno su identificirali sretan, ljutit, prestrašen i tužan glas koje su producirali Amerikanci. Isto tako su Amerikanci uspješno identificirali glasove Ekvadoraca. Ovi rezultati potvrđuju hipotezu da se vokalno izražene emocije manifestiraju na jednak način u različitim kulturama.

## **1.2. Spolne razlike**

Glavna razlika među spolovima jest veća uspješnost kodiranja i dekodiranja neverbalnih poruka kod žena i veća neverbalna agresivnost kod muškaraca. Whitehurst i Derlega (1985; prema Neill, 1991) otkrili su da je odgovor žena na slučajan dodir ovisio o njihovoj sklonosti da preuzmu nadzor nad situacijom u kojoj su se zatekle. Budući da muškarci mogu iskoristiti dodir kako bi stekli prevlast nad ženom, na slučajan dodir u eksperimentalno situaciji odbojno su reagirale žene koje vole potpuno nadzirati situaciju. Vrugt (1985; prema Neill, 1991) smatra da razlike u statusu mogu nadjačati konvencionalne kulturne razlike u statusu žena i muškaraca. Stoga će prilikom konverzacije muškarca laika i žene stručnjaka žena odašiljati signale nadmoći koji proizlaze iz statusa. Međutim, Henley i Harmon (1985; prema Neill, 1991) smatraju da se nadmoćni signali koje odašilju žene ne doživljavaju tako ozbiljno kao isti signali kad ih odašilju muškarci.

Goffmanovo istraživanje (1979; prema Neill, 1991) ukazuje na niz reklama u kojima se prikazuje podređeni položaj žena. U reklamama se često iskorištavao kulturološki nadmoćniji položaj muškaraca prikazujući ih kako drže ženu ili njima upravljaju, pokazuju im što da čine ili jednostavno stoje pored žene koja sjedi. U takvim prilikama, žena često ima nestabilniji položaj tijela, kao što je stajanje s jednom nogom savijenom, dok su muškarci prikazani u stabilnijem položaju. Goffman također smatra da se žene češće dodiruju i pripijaju uz druge što su pokreti koji traže utjehu i hrabrenje.

Ubrzan rast u pubertetu pokazuje više razlika na licima muškaraca nego na licima žena. Kod muškaraca, za vrijeme puberteta svaka osobina posebice odaje nadmoć što ih čini privlačnijima, za razliku od žena. Brade i duboki glas primjer su nadmoćnih karakteristika kod muškaraca, dok su deblje obrve, izraženije čeljusti, uže oči i tanje usne znakovi nadmoći i na muškim i na ženskim licima. Međutim, za žene to vrijedi samo ako je nekoliko obilježja u kombinaciji (Keating 1985; prema Neill, 1991). Uspravan položaj i ruke podbočene na kukove ostavljaju dojam veće visine od stvarne bez obzira na to koji ih spol primjeni, dok je visina i obujam u prosjeku pogoduju muškarcima.

Žene posjeduju veću neverbalnu izražajnost, a istraživanja pokazuju da se čak ni mala djeca na to ne obaziru. Bugenthal, Love i Gianetto (1971; prema Neill, 1991) smatraju kako je obavijesna vrijednost osmijeha kod žena vrlo mala jer se one smiješe uz najrazličitije poruke. Mala djeca daleko više pozornosti obraćaju osmjehu očeva, jer se očevi smiješe nepredvidljivo i zato ima osmijeha veću obavijesnu vrijednost.

## **2. Neverbalna komunikacija**

Neverbalna komunikacija uključuje komuniciranje bez riječi, a koristi se za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije te održavanje osobina ličnosti. Neverbalna komunikacija se može svjesno nadzirati. Poznato je da neverbalni znakovi potječu od evolucijski utemeljenih radnji koje sazrijevanjem dolaze pod svjesni nadzor. Ova vrsta komunikacije uključuje geste, pokrete, držanje tijela, facijalne izraze, kontakt očima, ton glasa, tjelesnu blizinu ili udaljenost (Petz, 2005).

## 2.1. Geste

Kretnje prenose dio obavijesti koja se ne ponavlja govorom, a ukazuju na dosegnuti cilj ili pokazuju kako bi slušateljstvo trebalo reagirati. Desmond Morris (1979; prema Borg, 2009) definirao je geste kao radnje koje promatraču odašilju vizualni signal i prenose djelić informacije. Ray Birdwhistell (1952; prema Borg, 2009) bio je američki antropolog koji je proučavao govor tijela. Nijemu komunikaciju nazvao je kinezikom jer se bavi proučavanjem načina na koji različiti dijelovi tijela igraju ključnu ulogu u prenošenju poruke. Paul Ekman i Wallace Friesen (1970; prema Borg, 2009) su podijelili kineziku na pet širokih područja: ilustratori, simboli, pokazivači afekta, adaptori i regulatori. Ilustratori su geste koje prate govor kako bi stvorile vizualnu podršku poruci, a najčešće izvire iz podsvijesti. Primjer ilustratora je podizanje uspravljena dlana prilikom opisivanja porasta cijena. Simboli, kao što su uzdignuti palci, zamjenjuju riječi i u odgovarajućim kontekstima i različitim kulturama primatelj ih lako shvaća. Pokazivači afekta su nesusjesne kretnje koje razotkrivaju ugodne ili neugodne emocije. Obuhvaćaju izraze lica, geste vezane uz ekstremitete, držanje tijela i kretnje. Adaptori su pokazatelji raspoloženja koje je teško kontrolirati, a obuhvaćaju izmjene u stavu tijela i pokretima te radnje koje su usmjerene prema tijelu. Dodirivanje lica, skidanje naočala, poigravanje s nakitom primjer su adaptora. Regulatori su pokreti povezani s govorom ili slušanjem, ali su ujedno pokazatelji naših namjera. Ova kategorija uključuje kimanje glavom, kontakt očima i izmjene položaja tijela.

McNeill (1985; prema Neill, 1991) razlikuje dva tipa kretnji ili ilustratora: ikoničke i metafizičke geste. Ikoničke geste predstavljaju fizički predmet ili pokret. Predmetni sadržaj između govora i pokreta se može prenositi na dva načina. Prvo, složenost se može prenositi u bilo kojem smjeru, a ako se govor ometa može doći do pojačanja pokreta. Drugo, slušatelji primaju obavijest na temelju govornikovih pokreta da bi potom ona bila izražena govorom.

Metaforične geste su pokazatelji neke apstraktne ideje. Ova vrsta gesti često pokazuju kako bi slušatelji trebali reagirati na neku ideju. Najčešće se koriste pokreti kažiprstom i palcem kako bi se označilo koliko je važno razraditi neku misao ili pokret zaobljenim dlanom koji predstavlja pitanje. No, općenito se geste, kao alternativni komunikacijski kanali koji djeluju uz govor, najčešće dijele na pokrete, držanje tijela i facijalne izraze (Borg, 2009).



### 2.1.1. Pokreti

Kretnje se mogu podijeliti u nekoliko skupina prema definiciji onoga što znače. Višeznačne kretnje imaju jasne poruke koje ovise o vremenu i prostoru. Jedna od najčešće korištenih kretnji iz ove skupine jest kružnica sastavljena od palca i kažiprsta, a u većini zemalja razumiju je kao znak da je sve u redu.

Reliktne kretnje su kretnje koje su nadživjele svoj prvotni kontekst ili se izvode kao osobni ili skupni znak. Značenje kretnje može izbledjeti, ali se gesta zadržava. Odmahivanje glavom pripada skupini reliktnih kretnji, a proizlazi iz odmahivanja glavom dojenčeta koji odbija dojenje ili hranjenje žlicom.

Regionalni znakovi su često simbolični i vežu se za pojedino geografsko područje. Na te znakove utječe kultura, modeli ponašanja i tradicija. Primjer regionalne kretnje je udaranje šake u dlan druge ruke koje u Africi označava odobravanje.

Hibridni pokreti sastavljeni su od dvije ili više kretnji koji su jasni i djeluju kao cjelina, dok dirigentske kretnje naglašavaju izgovorene riječi. Tehničke kretnje koriste ljudi iste struke ili pripadnici različitih krugova, a šifrirane kretnje su dio složenog sustava signalizacije (Knežević, 2004).

Veliki dio neverbalne komunikacije prenosi se kroz šake, ruke, noge i stopala. Šake se koriste za pozdravljanje, naglašavanje misli u govoru i izražavanje emocija. Broj poveznica živaca između šaka i mozga je veći nego između bilo kojeg drugog dijela tijela zbog čega su ruke najizraženiji i najkomunikativniji dio tijela (Borg, 2009). Jedan od najsnažnijih neverbalnih znakova daje se dlanom. Naredba dlanom se može izdati na tri načina. Položaj dlana prema gore koji se koristi kao ponizna, ne prijeteća gesta. Položaj dlana prema dolje stječe se autoritet, dok je dlan stisnut u šaku i kažiprst simbolička gesta kojom se slušatelja tjera na pokornost te izaziva antagonizam. Rukovanje je kretnja koja vuče korijene iz kamenog doba kada su spiljski ljudi tom gestom pokazivali da ne drže oružje. Suvremeni oblik ove geste pojavljuje se na početku i kraju susreta, a ruke se obično prodrmajaju pet do sedam puta. Način na koji se neka osoba rukuje puno govori o njezinim namjerama prema drugoj osobi. Može se razlikovati nadmoćno i ponizno rukovanje. Okretanjem dlana prema dolje pri rukovanju smatra se stavom nadmoćnosti. Istraživanja pokazuju da uspješni rukovodioci često primjenjuju ovu vrstu rukovanja u susretima. Ponizno rukovanje uključuje

pružanje ruke dlanom okrenutim prema gore, a smatra se izrazom pokornosti i prepuštanja kontrole (Pease, 1991).

Ruke su vrlo zanimljive u terminologiji govora tijela jer u prekriženom položaju stvaraju zaštitnu barijeru između osobe i drugih ljudi, na taj način ih štiteći od bliskije komunikacije. Ovaj obrambeni stav javlja se u situacijama kad se osoba s nečim ne slaže, kad se nađe u napetoj situaciji ili se osjeća nelagodno. Drugi tip križanja ruku jest zahvaćanje šakama pri kojem se obje nadlaktice uhvate u čvrsti stisak. Ovaj govor tijela upućuje na uznemireno stanje, a često se pojavljuje i kad je osoba tvrdoglava. Prekrižene ruke sa stisnutim šakama poručuje potencijalnu netrpeljivost, dok križanje ruku s palcima prema gore prenosi izvjesnu dozu samouvjerenosti. Djelomično prekrižena ruka je gesta koja uključuje obuhvaćanje samo jednom rukom, a tipična je za žene. Koristi se kad žene ne žele da drugi znaju kako se osjećaju. U situacijama tjeskobe ili nelagode, žene često stavljaju ruku na vrat, dok je za muškarce tipično da rukom obuhvate dio ispod brade. Kad su u pitanju jače emocije, žene dodiruju ili potpuno dlanom pokrivaju udubinu tik iznad prsne kosti (Borg, 2009).

U kombinaciji s rukama, prekrižene noge signaliziraju negativne ili obrambene stavove. Međutim, za razliku od prekriženih ruku, prekrižene noge se ne mogu promatrati izolirano kao pokazatelj nelagode. Noge mogu biti prekrižene na uobičajen način ili u obliku broja četiri. Položaj prekriženih nogu na uobičajen način koristi se pri izražavanju nervoze ili defenzivnog stava, ali može biti i rezultat dužeg sjedenja na neudobnoj stolici ili jednostavno navike. Noge prekrižene u obliku broja četiri mogu ukazivati na svadljiv ili borben stav (Pease, 1991).

Stopala se smatraju jednim od 'najpoštenijih' dijelova tijela jer su od samih početaka noge i stopala morale bez svjesnog razmišljanja reagirati na prijetnje i opasnosti. Ljudima je predodređeno da okreću stopala prema stvarima i ljudima koje vole, dok okretanje u suprotnu stranu, pokazuje da se želimo distancirati od situacije. Nemirna stopala ukazuju na to da osoba ne može dočekati da se izvuče iz situacije, kao i lupkanje stopalima što ukazuje na nestrpljivost (Borg, 2009).

### **2.1.2. Držanje tijela**

Promatranjem držanja tijela može se uočiti kako se osoba doživljava i osjeća, cijeni li se i kako je raspoložena. Također se može raspoznati zdravstveno i energetska stanje osobe,

njenu emocionalnu i tjelesnu napetost ili opuštenost. Po položaju ramena može se zaključiti o suzdržanosti ili opuštenosti, osjećaju vladanja prostorom i situacijom u kojoj se osoba nalazi. No kako bi se dobila cjelokupna slika o osobi, važno je proučavati ramena zajedno s vratom i glavom. Uzdignuta ramena i spuštenu glavu upućuje na osobu koja je suzdržana, napeta, osjeća otpor i nelagodu, pa čak ima i neprijateljski stav. Osoba čija su ramena ravna, bez napetosti, glava nagnuta, a lice opušteno puna je zanimanja, zrači radoznalošću i potiče druge na razgovor. Po uspravnom tijelu, ravnom držanju i uzdignutoj glavi te vedrom licu može se prepoznati osoba koja je svjesna svojih kvaliteta i zna se ponašati u danoj situaciji (Knežević, 2004).

Govor tijela može biti zatvoren ili otvoren. Zatvoren govor tijela javlja se u situacijama kad se ljudi osjećaju nelagodno ili ugroženo. Primicanjem ekstremiteta tijelu postiže se učinak zatvorenosti, a prekriženim rukama postavlja se barijera. Zatvoreno držanje uključuje i izbjegavanje kontakta očima, napeta ramena, prekrižene ekstremitete. Otvoren govor tijela djeluje opušteno i dobrodošlo. Javlja se u situacijama kad se osoba osjeća dobro i ugodno. Ruke su obično izložene s dlanovima okrenutim prema gore što označuje podložnost, noge i držanje tijela su prirodni, a kontakt očima je dobar (Borg, 2009).

### **2.1.3. Facijalni izrazi**

Ljudi su skloniji vjerovati izrazima lica više nego izgovorenim riječima, što je očekivano s obzirom na to da se licem odašilje više signala nego bilo kojim drugim dijelom tijela. Poznato je da u svim kulturama postoji šest osnovnih emocija: sreća, tuga, iznenađenje, gađenje, strah i ljutnja. Ekman i Friesen (1982; prema Borg, 2009) su proveli brojna istraživanja o facijalnim izrazima te dali bolji uvid u shvaćanje koji facijalni mišić proizvodi koji izraz lica. U jednom od svojih istraživanja, pokazali su da je sreća prepoznatljiva u 100% slučajeva, tuga, iznenađenje, gađenje, strah i ljutnja u 80 posto slučajeva, a za iznenađenje se pokazalo da ga je teško odrediti zbog prolaznosti. Istraživanje koje su proveli Montirosso, Peverelli, Frigerio, Crespi i Borgatti (2010) pokazuje kako se razvija dječja sposobnost imenovanja emocionalnih izraza tijekom prezentacije pet izraza lica: ljutnja, gađenje, strah, sreće i tuge. Na računalu su bile prikazane emocije lica različitog intenziteta (35, 50, 75 i 100 posto). U istraživanju je sudjelovalo 240 sudionika od 4 do 18 godina. Rezultati su pokazali da su stariji sudionici uspješniji u prepoznavanju svih navedenih emocija, osim gađenja.

Djevojke su bile uspješnije u prepoznavanju emocija, posebno za ljutnju i gađenje. Također, sposobnost prepoznavanja je rasla kako se povećavao intenzitet emocionalnih izraza.

Postoji dvije vrste osmjeha: iskren i lažan. Francuski neurofiziolog Guillaume Duchenne de Boulogne je želio otkriti razliku između navedene dvije vrste osmjeha. Za svoja istraživanja je koristio dobrovoljce oboljele od paralize, a skupljao je i glave giljotiniranih te ih koristio za analizu facijalnih mišića poslije elektronske stimulacije. Došao je do otkrića da pravi iskreni osmijeh, koji je kasnije nazvan Duchenneovim osmijehom, uključuje dvije skupine mišića: jagodični mišići i mišići oko očiju. Iskreni osmijeh karakterizira polagano pojavljivanje i nestajanje te obostranu simetriju obraza, dok kod lažnog (socijalnog ili maskiranog) osmjeha uočava se iznenadan nastup i nestajanje i obostrana asimetrija obraza. Ekman je nastavio Duchenneov rad te je sa Friesenom razvio Sustav kodiranja facijalne aktivnosti (FACS) koji se koristi za mjerenje i utvrđivanje različitih kombinacija facijalnih pokreta. Upotrebljavanjem FACS-a otkrili su se i mikroizražaji, odnosno kratkotrajni izrazi lica koji se mjere sekundama, a otkrivaju prave osjećaje. Mikroizražaji se mogu otkriti samo vrhunskom opremom uz *playback* i smrznuti kadar, inače ih može otkriti samo vrlo pronicljiva i pažljiva osoba (Borg, 2009). Ekmanovih šest emocija je testirano zbog promjena autonomnom živčanog sustava, te su uočene tjelesne promjene poput povećanja broja otkucaja srca i povećane temperature kože pri negativnim emocijama. Aktivnost autonomnog živčanog sustava je bila najveća kod ljutnje. Kada su se facijalni mišići mijenjali u izražaj smješkanja, došlo je do smirivanja negativne živčane aktivnosti. U SAD-u su provedena brojna istraživanja u kojima su se testirali konobari i napojnice koje su primali. Osoblje koje je bilo susretljivo i nasmiješeno primilo je više napojnica u usporedbi s onima koji se nisu smijali. Također se pokazalo da osoblje koje je lagano dodirnulo gosta po laktu ili nadlaktici su uspostavljali bolji odnos s gostom što se odražavalo na dobivenim napojnicama (Borg, 2009).

## **2.2. Kontakt očima**

Oči su glavni organ primanja i prihvaćanja te otkrivaju najviše informacija. Utvrđeno je da više od 80% informacija ljudi prime izravno očima. Pri komuniciranju, zjenice se šire ili sužuju neovisno o namjerama, a ovisno o osvjetljenju, bolesti, uzimanju lijekova i droga, stavu i raspoloženju osobe. Veće, raširene zjenice daju očima atraktivniji izraz, zanimljivije su i bolje privlače poglede, a izražavaju opuštenost, iskrenost, otvorenost, ozbiljnost, seksualno

zanimanje i uzimanje droga. Sužene zjenice javljaju se u situacijama kad se osoba nalazi u negativnom raspoloženju, a izražavaju koncentraciju, umor, tugu, nepovjerenje, neprijateljstvo, stres, otpor, napetost i slična stanja (Knežević, 2004).

Kontakt očima jedan je od neverbalnih načina za izražavanje sklonosti i intimnosti, vježbanje kontrole, reguliranje interakcije i dobivanje informacije o raspoloženju i karakteru. Istraživanja pokazuju da tijekom interakcije, govornik gleda u slušača 45-60 posto trajanja konverzacije. Pogled slušača penje se na 70-80 posto, a oko 31 posto otpada na obostrano gledanje. Provedena su i brojna istraživanja usmjerenja očiju pomoću kojih se može mnogo toga reći o razmišljanju osobe u koju se gleda. Nalazi istraživanja pokazuju da ako se oči sugovornika miču udesno i dolje, osoba pokušava pristupiti osjećajima, a ako se oči miču ulijevo i dolje, osoba govori samoj sebi. Ako se oči miču gore i ulijevo sugovornik pokušava vizualizirati nešto što se dogodilo prije. Pomicanje očima prema gore i udesno upućuje na to da sugovornik pokušava stvoriti predodžbu, dok pomicanje poprijeko i ulijevo upućuje na sjećanje zvukova. Kada osoba pokušava konstruirati zvukove, oči se miču samo poprijeko udesno.

Provedena su istraživanja ponašanja oka kako bi se ustanovilo na koji dio sugovornikova lica treba usmjeriti pogled u određenoj situaciji. U razgovoru s nepoznatim ljudima, idealan pogled se ostvaruje ako se zamisli trokut na čelu sugovornika s time da se dva kuta baze podudaraju sa svakim okom. Ukoliko se pogled spusti, mijenja se formalnost ili ozbiljnost diskusije. Na društvenoj razini pogled se zadržava na zamišljenom trokutu između očiju i usta, dok na intimnoj razini pogled prelazi preko očiju i brade na druge dijelove tijela. Ovo je diskretno istraživanje ostatka tijela nakon čega se pogled vraća na oči, a traje dovoljno dugo za spoznaju da interes postoji.

Tijekom razgovora, govornik češće odvraća pogled nego osoba koja sluša. Brojčani podaci pokazuju da govornik s visokim stupnjem emocionalne inteligencije u prosjeku pola vremena ili nešto manje ima isprekidan kontakt očima. Ljudi odvraćaju pogled kako bi se usredotočili na tijek misli i oslobodili vizualnog odvlačenja pažnje. Ukoliko se govornik sprema završiti izlaganje, učinkovit kontakt očima je nužan kako bi se slušaču dalo do znanja da je red na njemu. Istraživanja pokazuju da tijekom tipične konverzacije, govornik gleda u slušača 45 – 60 posto trajanja razgovora, a pogled slušača penje se na 70 – 80 posto. Oko 31 posto vremena otpada na obostrano gledanje koje traje 1, 8 sekundi, a prosječna duljina pogleda je 2, 95 sekundi (Borg, 2009).

### 2. 3. Dodir

Dodir je osjet koji nastaje laganim ulegnućem tkiva na površini tijela. Pod pojmom dodira podrazumijeva se i osjet pritiska i osjet vibracije. Receptori za dodir su uglavnom smješteni na površini kože ili neposredno ispod površine (Petz, 2005). Dodir pokazuje osjećaje, bliskost, privrženost ili naklonost prema određenoj osobi. Može se izvoditi rukama, nehotice ili impulzivno. Neke osobe češće koriste dodir kao sredstvo komunikacije, dok su druge osobe rezervirane što se tiče dodirivanja drugih ljudi. Ove razlike mogu biti rezultat kulturalnog i geografskog utjecaja. Rezultati istraživanja o govoru tijela pokazuju da stanovnici našeg geografskog područja pripadaju u kontaktnu govornu skupinu. U ovu skupinu pripadaju i kulture južne Europe, Sredozemlja, Latinske Amerike, neki slojevi Sjeverne Amerike, crnci, Hispanoamerikanci, Arapi i mnogi afrički narodi. U nekontaktnu skupinu uvršteni su Indijci, sjeverni Europljani, Englezi i neki dijelovi Sjeverne Amerike. Kanadski psiholog Jourard (1966) objavio je rezultate istraživanja u kojem je ispitivao učestalost dodira među pripadnicima tih dviju temeljnih skupina. Rezultati pokazuju da se Portorikanci za vrijeme jednosatnog razgovora dotaknu u prosjeku 180 puta. Dvoje Parižana se za isto vrijeme dotakne 110 puta, a u Londonu dvije se osobe za vrijeme jednog sata ne dotaknu ni jedanput. Ove razlike u ponašanju pripadnika različitih skupina, kultura, rasa i slojeva proizlaze iz unaprijed propisanih i očekivanih oblika komunikacije, koji potječu od navika, rituala, pravila, ceremonija, običaja i religija (Knežević, 2004).

Nenadomjestiva terapijska vrijednost dodira važan je pri smanjenju stresa, uznemirenosti, tjeskoba, sprječavanju emotivnih ispada, kao i utjeha u bolesti. Među domorocima, u Gvatemali, Vijetnamu, Kambodži, Laosu i kod Eskima mala djeca odrastaju u tjelesnom dodiru s majkom. Na taj način postaju sposobnija, opuštenija, brže se osamostale, prije prohodaju od djece zapadnih zemalja i znatno manje plaču. Život novorođenčadi u takvim nerazvijenim kulturama je znatno manje stresan, ugodniji i sigurniji. U mnogim zapadnim kulturama, dojenčad se odvaja od majke čak i za vrijeme dojenja. Tako odgojene osobe su više okrenute sebi, zahtjevnije su, racionalnije i agresivnije. Ona djeca koja odrastaju u domovima za nezbrinutu djecu dobivaju vrlo malo senzorne stimulacije. Istraživanja pokazuju da djeca koja žive u okolini koja je siromašna vizualnim, auditivnim i taktilnim podražajima, kasnije progovore, općenito imaju lošiju sliku o sebi, a javljaju se i poteškoće u učenju, pamćenju, perceptivnim sposobnostima te poremećaji u ponašanju. Postoje i razlike među spolovima u dodirivanju. Tako se dječake uči da nije prihvatljivo previše dodirivati

druge ljude, dok je za djevojčice sasvim prihvatljivo zagrliti majku ili oca ili držati se za ruke s drugom djevojčicom (Knežević, 2004).

Postoje brojna istraživanja utjecaja dodira na interpersonalnu komunikaciju. Hoće li dodir utjecati na odnose među ljudima, ovisi o situaciji, dijelu tijela koje se dodiruje, trajanju dodira i intenzitetu dodirivanja. U istraživanju, koje su proveli Smith, Gier i Willis (1982), kupcima u supermarketu su prišli eksperimentatori sa zahtjevom da probaju novi uzorak hrane. Pola kupaca je dodirnjuto tijekom trajanja konverzacije, a pola nije. Rezultati pokazuju da će dodir povećati vjerojatnost i kušanja i kupnje proizvoda. Pritom nije bilo razlike u ocjenjivanju proizvoda između dvije skupine, a vjerojatnost kušanja ili kupnje proizvoda nije bilo povezano sa spolom kupaca ili eksperimentatora. U istraživanju koje su proveli Gueguen i Fischer-Lokou (2002) procjenjivao se utjecaj dodira na pristajanje na veći zahtjev. Prolaznike (53 muškarca i 67 žene) je upitano da pričuvaju većeg, energičnog psa na deset minuta koliko je potrebno da se vlasnik vrati iz ljekarne. Pola prolaznika je dodirnjuto tijekom razgovora. Rezultati istraživanja pokazuju da je 55% prolaznika koji su dodirnuti pristali na zahtjev, u usporedbi sa 35% prolaznika koji nisu dodirnuti.

#### **2.4.Prostorne zone**

Sva živa bića imaju oko sebe vlastiti teritorij koji im pripada bez ikakvih pismenih ili usmenih dogovora, a služi kao komunikacijski medij. Njegova veličina ovisi o gustoći stanovništva i stalnosti modela prebivanja na određenom prostoru. Zonske udaljenosti su prema tome kulturološki određene i dok su neke kulture, poput japanske, naučene na prenapučenost, druge više vole široke, otvorene prostore i održavaju veće zonske udaljenosti. Edward T. Hall bio je jedan od najuglednijih istraživača na području proksemičke komunikacije – upotreba prostora kao medija komunikacije. Njegova istraživanja dovela su do novih spoznaja o odnosima s ostalim članovima ljudskog roda (Pease, 1991).

Radius vlastitog teritorija se može podijeliti na četiri zonske udaljenosti. Intimna zona (između 15 i 45 cm) je najznačajnija, a pristup u ovu zonu dopušten je emocionalno bliskim osobama. Postoji i podzona, koja se naziva usko intimnom zonom i proteže se do 15 cm od tijela. U ovu zonu se može ući samo za vrijeme tjelesnog kontakta. Osobna zona (između 46 cm i 1,22 m) je prostor u koji osoba ulazi približavanjem ljudima koje već duže poznaje i s kojima se druži. Društvena zona (između 1,22 i 3,6 m) je prostor u kojem se ljudi kreću na

sastancima i među poslovnim partnerima. Javna ili opća zona (više od 3,6 m) rezervirana je za govornike jer omogućuje bolje izlaganje, a ukazuje na iznimnost koja ta osoba ima u odnosu na druge. Na taj način naglašava se značaj i stvara se distanca koja onemogućuje razne smetnje koje proizvode slušatelji (Pease, 1991).

#### **2. 4. 1. Praktična primjena zonske udaljenosti**

Ulaz strane osobe u intimnu zonu uzrokuje niz fizioloških reakcija, poput ubrzanog lupanja srca, povećane razine adrenalina, jačeg nadiranja krvi u mozak i mišiće, a i cijelo tijelo se priprema na bijeg ili mogući obračun. U nekim situacijama, kao što su gužve na koncertima, u kinu ili autobusu, nemoguće je izbjeći ulaz strane osobe u intimnu zonu. U takvim slučajevima ljudi se pridržavaju liste nepisanih pravila koje uključuju izbjegavanje izravnih pogleda, šutnju, bezizražajno lice, manje pokretljivost tijela te promatranje brojeva katova u dizalu. Ljudi reagiraju neprijateljskim stavom kad drugi ulaze u njihove intimne zone što je razlog zbog kojeg grupa demonstranata koji se bore za zajednički cilj postaje sve bjesnija i agresivnija. Ovu spoznaju koristi policija prilikom smirivanja mase ljudi na način da ih pokuša rastjerati kako bi svaki pojedinac ponovno stekao svoj osobni prostor i smirio se (Pease, 1991).

Osobni prostor je faktor koji je važan i kod subhumanih vrsta koje, kao i ljudi, imaju svoj vlastiti teritorij. Posljedice života u gusto naseljenim područjima vidljive su iz istraživanja jelena na otoku James Island, u zaljevu Chesapeake u Sjedinjenim državama. Usprkos činjenici da je bilo dovoljno hrane, da nije bilo grabežljivaca i zaraznih bolesti, jeleni su ugibali u velikom broju. Daljnja istraživanja su pokazala da je razlog tome bila povećana aktivnost nadbubrežne žlijezde, uzrokovane stresom zbog suženja osobnog prostora. Stoga je lako zaključiti zašto područja s najvećom gustoćom stanovništva imaju najvišu stopu nasilja i kriminaliteta. Praktična primjena zonske udaljenosti može se primijetiti i pri saslušavanju u kojem isljednici upotrebljavaju tehniku prostornog napada kako bi slomili otpor kriminalaca. Najčešće kriminalac sjedi na stolici na sredini prostorije dok ga isljednici ispituju i pritom ulaze u njegovu strogo intimnu zonu dok ne progovori. Obično je potrebno kratko vrijeme kako bi se ovom tehnikom slomio otpor kriminalaca (Pease, 1991).



### 3. Vanjski izgled

Razvojem civilizacije oblikuju se standardi vanjskog obličja koji je odraz socijalizacije i uključuje zakonitosti određenog formalizma. Vanjski izgled mnogo govori o doživljavanju osobe, o odnosu prema sebi i drugima, te o prilikama u kojima se ljudi nalaze. U osobnom životu, ljudi nemaju prava zahtijevati da se ostali odijevaju prema njihovim pravilima, no kad se radi o poslovno životu i vanjskom liku, moraju se poštivati zahtjevi i očekivanja koja se temelje na spoznajama o utjecaju vanjštine na uspješnost pojedinca, radnih organizacija i društva.

Razlog jest u tome da u radnom okruženju osoba gubi svoj osobni izričaj i prilagođava se uputama radne organizacije, slijedeći ustaljene norme. U takvim situacijama, odijevanje je vidljivi znak odnosa prema onima s kojima komuniciramo, svom radnom mjestu i funkciji koju obavljamo. Svojom uniformom ljudi govore o svojoj struci, a svojom simbolikom prenosi poruku o nečijem poslanstvu ili zavjetu. Ova simbolika može se primijetiti kod svećenika koji svojom odjećom prenose poruku o zavjetu koji je dao Bogu, vjeri i crkvi. Namjena svake uniformirane odjeće je simbolizirati određen poziv, njegovu tradiciju i identitet.

Odijevanje ima nekoliko funkcija. Prva funkcija se odnosi na udobnost i zaštitu, što uključuje prilagođavanje odjeće vremenskim uvjetima. Druga funkcija odijevanja uključuje pokazivanje, odnosno nošenje nakita i statusnih simbola koji se često mijenjaju iz sezone u sezonu, a drugi ostaju na snazi po nekoliko godina. Moda je posljedica kako modnih kreatora, tako i političkih, ekoloških i ekonomskih prilika u svijetu. Primjer toga se može pronaći u opće raširenom negativnom stavu prema osobama koje nose krzno jer se istraživanjem ustanovilo da mnoge životinjske vrste izumiru. Ova činjenica dovela je do osnivanja pokreta za zaštitu životinja, a mnogi modni kreatori pristali su podrediti se novom pravilu o zaštićenih nekih životinjskih vrsta. Također u vrijeme ekonomskog napretka i višeg životnog i financijskog standarda, ljudi običavaju više otkrivati svoje tijelo nego u vremenima kad vlada ekonomska recesija. U vrijeme političkih kriza, recesija i predviđanja rata, ljudi su skloniji svoju zabrinutost, osjećaje i perspektive izražavati govorom tijela nego verbalno. Vanjski izgled, osim odjeće, uključuje i modne dodatke, šminku i mirise. Modni dodaci mogu promijeniti cjelokupnu sliku osobe i poboljšati vanjski izgled. Namjena šminke je smanjiti, sakriti ili prikriti nedostatke na licu i naglasiti ono što smatramo lijepim. Mirisi su važan

aspekt sporazumijevanja među ljudima, a namjena mu je odašiljanje, primanje i razumijevanje različitih poruka (Knežević, 2004).

### **3. 1. Mirisi**

Osjet mirisa djeluje preko kemijskih receptora smještene s obje strane unutrašnjosti nosa. Sastoje se od živčanih vlakana, a živac se proteže duž nosne šupljine do onog dijela mozga koji je zadužen za naše osjete. Od prapovijesti miris je imao značenje zaštite, zabrane ili poziva, ponude ili sredstava primamljivanja. Pri tome je odlučujući faktor u pogledu odabira partnera bila kemijska kompatibilnost mirisa dvoje partnera. Postoje zapisi iz doba antike kada su Grci i Rimljani uživali u mirisnim kupeljima kojima su dodavali mlijeko i razna ulja. Venecija je u 16. stoljeću bila najveća luka za mirise koji su stizali iz Sredozemlja i Egipta, dok je Francuska dostizala svoj vrhunac u proizvodnji i trgovini mirisa. Parfumerije su se razvile otkrićem kolonjske vode u 18. stoljeću, a prvi parfemi pojavili su se u 19. stoljeću. Veliki razvoj tehnoloških postupaka omogućili su proizvođačima parfema čitav niz novih komponenti za razvoj novih tipova parfema. Američka industrija iznijela je na tržište nove kreacije mirisa za oba spola te je na taj način parfem postao izraz životnog stila i modni dodatak koji je postao dostupan svima. Mirisi zauzimaju visoko mjesto na ljestvici neverbalnih poruka (33 posto). Asocijativna moć mirisa je uistinu velika što pokazuje činjenica da se neki mirisi zadržavaju u sjećanju i do 25 godina. Vrednovanje i odnos prema mirisima razlikuje se među pojedincima, kulturama i narodima. Za Amerikance jedan od najneugodnijih mirisa je miris ljudske puti i usne šupljine. Arapi mogu razabrati značenja različitih mirisa ljudskog tijela, kao što je miris daha iz usta koji odaje da je čovjek uplašen. U engleskim priručnicima, koji opisuju utjecaj mirisa na međusobnu komunikaciju, postoji naziv „češnjačke zemlje“ u koje se ubrajaju balkanske države. Ova oznaka opisuje stanovništvo zemalja koje ne poštuju dovoljno utjecaj mirisa na međusobnu komunikaciju. Tako stanovništvo balkanski zemalja ne obraća dovoljno pažnje na miris usne šupljine i tijela koji mogu dosta toga reći o emocijama osobe. Najčešće se radi o strahu kojeg se može prepoznati po oštrom, neugodnom mirisu. Također, neke osobe koriste mirisne preparate na neodgovarajući način, ostavljajući dojam pretjerane agresivnosti i erotičnosti u raznim neprikladnim prigodama. S obzirom na sastav parfemskih kompozicija, među ženskim parfemima se razlikuje šest osnovnih nota koje se povezuju s osobinama ličnosti. Svježa cvjetna nota upućuje na ekstravertiranu osobu. Cvjetno aldehidna nota svojstvena je

emocionalno stabilnoj i pretežno introvertiranoj osobi, a Chypre nota emocionalno stabilnoj i pretežno ekstrovertiranoj osobi. Smatra se da orijentalnu notu nose introvertirane osobe, a emocionalno promjenjiva i pretežno introvertirana osoba nosi floriantalnu notu. Cvjetno–voćna nota ukazuje na osobu koja je emocionalno promjenjiva i pretežno ekstrovertirana. Muškarci koriste sve više mirisnih proizvoda za higijenu i njegu tijela. S obzirom na sastav, među muškim parfemima razlikuje se šest osnovnih nota. Prirodnu notu nose ekstravertirane osobe, drvno–kožnu notu emocionalno promjenjive i pretežno introvertirane osobe. Začinjena nota svojstvena je emocionalno promjenjivim i pretežno ekstrovertiranim osobama, orijentalna nota introvertiranim, a chypre nota emocionalno stabilnim i pretežito ekstrovertiranim osobama. Osobe koje su emocionalno stabilne i pretežito introvertirane najčešće će koristiti fougere-aromatičnu notu (Knežević, 2004).

#### **4. Zaključak**

Neverbalni znakovi su važan dio komunikacije koje prenose poruke o raspoloženju osobe, njenim stavovima, osjećajima i osobinama ličnosti. Dok se riječima iskazuje sadržaj, govorom tijela iskazuje se odnos prema sadržaju i osjećaji koje se vežu za njega. Važnost neverbalne komunikacije podupire i činjenica da se pri govoru tijela gotovo ne može doći do nesporazuma, što se često događa u verbalnom sporazumijevanju. Govor tijela ovisi o genetskoj osnovi, ali i o kulturalnom okruženju iz kojeg osoba dolazi. Većina teškoća prilikom konverzacije dvije osobe koje potječu uz različitih kultura proizlazi iz nekompatibilnih sustava kodiranja. Spolne razlike ukazuju na bolju sposobnost kodiranja i dekodiranja neverbalnih poruka kod žena i veću neverbalnu agresivnost kod muškaraca. Takve razlike uočljive su u partnerskim odnosima, na televizijskim reklamama, na poslu, u školskom okruženju. Poznavanje govora tijela i ustaljenih pravila društvenog sklada važno je kako bi se ostvarila uspješna interakcija i zbjegli znakovi koji otežavaju komunikaciju. Na taj način omogućuje se izbjegavanje nesporazuma u komunikaciji, oblikovanje poruke temeljeno na pozitivnim i negativnim signalima te učinkovitije kontroliranje vlastitih neverbalnih znakova

## Literatura

- Borg, J. (2009). *Govor tijela*. Zagreb: Veble commerce.
- Bryant, G. A. i Barrett, H. C. (2008) Vocal Emotion Recognition Across Disparate Cultures. *Journal of Cognition and Culture*, 8 (1-2), 135-148
- First, D. (2010). *Komunikacija - NLP Pogled*. <http://www.nlptrening.hr/komunikacija-nlp-pogled-12.01.2010.html>.
- Gueguen, N. i Fischer-Lokou, J. (2002). An evaluation of touch on a large request: a field setting. *Psychological reports*, 90 (1), 267-9.
- Jourard, S. M. (1966). An Exploratory Study of Body-Accessibility. *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 5 (3), 221-31.
- Kendler, K. S., Halberstadt, L. J., Butera, F., Myers, J., Bouchard, T. i Ekman, P. (2008). The similarity of facial expressions in response to emotion-inducing film in reared-apart twins. *Psychological Medicine*, 38, 1475-1483.
- Knežević, A. N. (2004). *A što s maslinom? Pravila ponašanja i govor tijela*. Zagreb: Mozaik knjiga.
- Montirosso, R., Peverelli, M., Frigerio, E., Crespi, M. i Borgatti, R. (2010). The Development of Dynamic Facial Expression Recognition at Different Intensities in 4- to 18-Year-Olds. *Social Development*, 19 (1), 71-92.
- Neill, S. (1991). *Neverbalna komunikacija u razredu*. Zagreb: Educa, nakladno društvo.
- Pease, A. (1991). *Govor tijela*. Zagreb: Mladinska knjiga.
- Petz, B. (2005). *Psihologijski rječnik*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Smith, D. E., Gier, J. A. i Willis, F. N. (1982). Interpersonal Touch and Compliance with a Marketing Request. *Basic and Applied social psychology*, 3 (1), 35-38.