

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet Osijek
Preddiplomski studij informatologije

Antonio Hrvoje Puđa

**Sociološki aspekti neverbalne komunikacije i njezin utjecaj na
uspješnost pojedinca u ostvarivanju osobnih i društvenih ciljeva**

Završni rad

Mentor: doc.dr.sc. Boris Badurina

Sumentor: dr.sc. Milijana Mičunović

Osijek, 2016

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet Osijek
Odsjek za informacijske znanosti
Preddiplomski studij informatologije

Antonio Hrvoje Puđa

**Sociološki aspekti neverbalne komunikacije i njezin utjecaj na
uspješnost pojedinca u ostvarivanju osobnih i društvenih ciljeva**

Završni rad

Društvene znanosti, Informacijske i komunikacijske znanosti,
informacijski sustavi i informatologija

Mentor: doc.dr.sc. Boris Badurina

Sumentor: dr.sc. Milijana Mičunović

Osijek, 2016

Sadržaj

1. UVOD	5
2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA KAO PREDMET PROUČAVANJA	5
3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA: JEZIK BEZ RIJEČI.....	7
3.1. Kanali komunikacije.....	7
3.1.1 Kontakt očima, gledanje.....	7
3.1.2 Izrazi lica	8
3.1.3 Mimika	8
3.1.4 Držanje tijela	9
3.1.5 Vanjski izgled.....	10
3.2 Halo efekt – važnost prvog dojma	10
4. SOCIOLOŠKI ASPEKTI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE	11
4.1 Neverbalna komunikacija kao socijalna vještina.....	12
4.1.1 Perceptivna osjetljivost i usklađivanje	13
4.1.2 Kontrola nad neverbalnim ponašanjem.....	14
4.1.3 Sposobnost empatiziranja.....	15
4.2 Međukulturalna neverbalna komunikacija	16
5. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA I USPJEŠNOST POJEDINCA.....	17
5.1 Utjecaj neverbalne komunikacije na osobnu uspješnost pojedinca.....	18
5.2 Utjecaj neverbalne komunikacije na društvenu uspješnost pojedinca.....	18
6. ZAKLJUČAK	20
7. POPIS IZVORA I LITERATURE	22

Sažetak

Razumijevanje neverbalne komunikacije bitno je za opstanak društvu kakvo je ono danas. Cilj ovog rada je dati pregled spoznaja o psihosocijalnoj važnosti neverbalne komunikacije te njezin utjecaj na uspješnost pojedinca. Bez obzira na kulturu u kojoj se pojedinac nalazio i običaje koje poštuje, svijest o neverbalnoj komunikaciji i razlikama između kultura mora postojati. Njezin utjecaj pokriva polja kao što su zadovoljstvo sobom, kontrola nad emocijama, prikazivanje osobnosti onakvom kakvom želimo da ju drugi vide. Svladavanje neverbalne komunikacije sastoji se proučavanja dijelova tijela i njihovih pokreta. Dok osoba prenosi svoju poruku, govori cijelim svojim tijelom i većina pokreta ima značenje. Značenja pokreta, gesta i stavova ovisi o situaciji u kojoj se osoba nalazi te njezinom psihofizičkom stanju. Neverbalna komunikacija svake osobe posebna je i zato je neverbalnu komunikaciju nemoguće u potpunosti savladati. Postoji beskonačan broj vanjskih utjecaja na koje osoba ne može računati i koji određenoj gesti daju određeno značenje s obzirom na kontekst. I to je ono što svladavanje neverbalne komunikacije čini teškim. No, svladavanje neverbalne komunikacije označava ovladavanje svojeg mentalnog stanja te kontroliranja slike sebe koju šaljemo drugima. Također, razumijevanje neverbalne komunikacije nam pomaže da razumijemo druge te da se lakše i brže zbližimo s njima. Kao posljednju mogućnost koju neverbalna komunikacija nudi jest ovladavanje slikom sebe te početak upoznavanja i rad na sebi.

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, emocije, pojedinac, okolina, kontekst.

1. UVOD

Mogućnost komunikacije jedna je osnovnih ljudskih sposobnosti i njezin utjecaj prožima svaki segment života svakog pojedinca. Bez obzira na moguća područja interesa pojedinaca ili opsege njihovih radnih mjesta, oni moraju moći razmjenjivati informacije sa svojom okolinom, da bi njihova djelatnost bila uspješna, a kanali razmjene informacije su raznoliki. Ipak, najutjecajnija i najopsežnija vrsta komunikacije dio je procesa verbalne komunikacije – i to one koja se odvija uživo, oči u oči – i svodi se na razumijevanje tuđih pokreta, stavova i pogleda, koji mogu služiti naglašavanju ili pobližem objašnjavanju odaslatih poruka. Razumijevanje tuđe neverbalne komunikacije omogućuje nam bolje shvaćanje poruke koja se u komunikacijskom procesu prenosi. Ovladavanje neverbalnom komunikacijom zahtijeva percipiranje i razumijevanje neverbalnih znakova s obzirom na kontekst cjelokupne komunikacijske situacije. Potrebno je i ovladavanje vlastitim neverbalnim komuniciranjem. Te vještine pojedincu omogućuju da svoje ponašanje prilagodi situaciji u kojoj se nalazi te da pomoću ispravnih neverbalnih znakova postigne najviše moguće.

Ovaj rad prikazuje neverbalnu komunikaciju i njezine sociološke aspekte kao čimbenik u ostvarivanju osobnih i društvenih ciljeva pojedinca. Stoga se polazi od opisa neverbalne komunikacije kao predmeta proučavanja, nakon čega slijedi prikaz najučestalijih kanala kojima se ona odvija. Potom će riječi biti o sociološkim aspektima neverbalne komunikacije, a napose će se obraditi i tema kulturne uvjetovanosti nekih neverbalnih znakova. Zaključno se opisuju utjecaj neverbalne komunikacije na osobnu i društvenu uspješnost pojedinca.

2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA KAO PREDMET PROUČAVANJA

Komunikacija je proces prenošenja poruke putem komunikacijskoga kanala od pošiljatelja do primatelja poruke. Važnost je komunikacije nepobitna jer je njezin razvoj uvelike utjecao i

ubrzao razvoj čovječanstva.¹ Ona je danas neizostavno oruđe kojim se raspoređuju poslovi, daje povratna informacija o odrađenom poslu, olakšava planiranje slobodnoga vremena i dr. Načini komunikacije danas su mnogi; od tradicionalnog načina komunikacije licem u lice, preko pisama, telefonskih poziva i poruka do *chat* usluga koje su nam dostupne na internetu. Međutim, postoji još jedna vrsta komunikacije, koja se prvenstveno veže uz verbalnu, odnosno komunikaciju licem u lice, a na koju dugo vremena nitko nije obraćao pažnju te čija je popularnost pri izboru teme za istraživanje tek nedavno porasla. Riječ je o neverbalnoj komunikaciji.

Definicija neverbalne komunikacije vrlo je jednostavna: to je oblik komunikacije pri kojoj poruke nisu izražene riječima, već drugim sredstvima.² Razgovor je u današnjem društvu važan, no iako se ne slažu oko omjera, znanstvenici su suglasni da između 7 i 35 % komunikacije čini razmjena glasovnih poruka.³ Sve ostalo pripada neverbalnoj komunikaciji. Opseg i važnost neverbalne komunikacije nije moguće shvatiti dok ju se ne razgrana na kategorije, odnosno njezine sastavne dijelove. Neverbalnoj komunikaciji pripadaju: govor tijela (koji se dijeli na stavove, izraze lica, mimiku i dr.), udaljenost, ton glasa te dodir.⁴ Kao i glasovni jezik, neverbalna komunikacija ima svoja pravila kojih se treba pridržavati te stvari koje se ne rade. Sljedeća sličnost tih dvaju vrsta komunikacije jest kontekst u kojem je poruka poslana, tj. okruženje, namjera, intonacija, tko i kome šalje poruku. Vrlo često je neverbalna komunikacija ta koja razjašnjava verbalnu poruku.

Njezina važnost leži u dvjema izrazito bitnim činjenicama. Neverbalna komunikacija mnogo je starija od verbalne te je samim time razvijenija i složenija. Druga činjenica, koja neverbalnu komunikaciju čini zanimljivim predmetom proučavanja jest ta da ona nije pod svjesnim utjecajem pojedinca. Poznavanje neverbalne komunikacije pojedincu može pomoći da ga okolina bolje razumije, ali i da on bolje razumije okolinu. Također, njezino poznavanje može uvelike utjecati na pojedinca kao uspješnog člana zajednice.⁵

¹ Usp. Lyons. J. *Language and Linguistics: An Introduction*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999. Str. 17.

² Usp. Rijavec, M.; Miljković, D. *Neverbalna komunikacija: Jezik koji svi govorimo*. Zagreb: VERN, 2002. Str. 2.

³ Isto, str. 3.

⁴ Isto, str. 13-42.

⁵ Isto, str. 3-4.

3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA: JEZIK BEZ RIJEČI

3.1. Kanali komunikacije

Kao što je već navedeno, neverbalna komunikacija vrlo je opsežan nadređeni pojam koji sadrži mnoge segmente. Gledanje sugovornika u oči, način rukovanja, udaljenost od sugovornika za vrijeme razgovora te mnoge druge stvari utječu na poruku koju šaljemo i način na koji se prezentiramo te, naposljetku, način na koji će poruka biti primljena. Moguće je objašnjavanje svakog od navedenih segmenata neverbalne komunikacije jer je svaki razgovor priča za sebe te ga tako treba i promatrati. Svaki, pa čak i najmanji pokret može se analizirati, no postoje određeni segmenti neverbalne komunikacije koji su univerzalni te se uvijek mogu promatrati.⁶ Izraz lica, gledanje sugovornika u oči i stav neke su od tema o kojima će se u daljnjim poglavljima govoriti, radi pobližeg objašnjenja uloge koje igraju u procesu komunikacije.

3.1.1 Kontakt očima, gledanje

Kontakt očima oduvijek je bio najbitniji dio neverbalne komunikacije. Tijekom cijele ljudske povijesti postojala je određena fascinacija ljudskim okom i pogledom. Broj uzrečica koje opisuju način na koji je jedna osoba pogledala drugu je mnogobrojan, a očima je pridodana uloga „ogledala duše“ iz čega se jasno vidi važnost pogleda te ljudska fascinacija njime. Pogled u komunikaciji igra nekoliko iznimno važnih uloga. Gledanje u oči za vrijeme razgovora smatra se znakom iskrenosti, a mnoge su teorije nastale na temu kako gledanjem u oči pojedinac može uočiti lažljivca.⁷ Mirjana Burić Moskaljov iznosi tezu da se pri laganju zatvara početni trokut oka te da pogled postaje hladniji, distanciraniji, pronicljiv, ispitivački te na kraju prijeteći.⁸ Bitan dio očiju u komunikaciji su zjenice, pogotovo ako je u pitanju zavođenje. Širenje zjenica generalno se povezuje s pozitivnim emocijama, bliskošću i zadovoljstvom, dok se sužene, odnosno manje zjenice povezuju s nezadovoljstvom, neugodnim situacijama te općenito negativnim emocijama. Svijest o pozitivnom učinku širokih zjenica sugovornika bila je poznata još u drevnoj Kini, a trgovcima je bila posebno zanimljiva jer su gledajući oči potencijalnog

⁶ Usp. Burić Moskaljov, M. Poruke bez riječi. Zagreb: TIM press, 2014. Str. 17.

⁷ Usp. Borg, J. Govor tijela. Zagreb: Veble commerce, 2009. Str. 36-37.

⁸ Usp. Burić Moskaljov, M. Nav. dj. Str. 79.

kupca mogli znati što žele. Također, prostitutke su si u oči kapale beladonu, tinkturu koja u sebi sadrži atropin, ne bi li si tako povećale zjenice te time postale poželjnije.⁹

3.1.2 Izrazi lica

Lice, kao medij kojim šaljemo poruke, najteži je dio neverbalne komunikacije koji treba savladati. Čovjek od svih živih bića ima najviše facijalnih mišića, i to čak njih 18,¹⁰ te preko 7000 izraza¹¹ koje pravi pokretanjem tih mišića. Znanstvenici se slažu da postoje osnovni izrazi koji izražavaju osnovne emocije - iznenađenje, strah, tugu, gađenje, ljutnju i sreću¹² - koje svaka osoba može prepoznati, no kombiniranjem različitih takvih osnovnih emocija dobivamo nove izraze, koje je teško pravilno interpretirati. Drugi razlog zašto je čitanje izraza lica najteži dio neverbalne komunikacije jest njegova promjenjivost. Usprkos maloj površini koje zauzima, zbog velikog broja mišića na licu promjena iz jednog izraza u drugi ponekad se događa u trenutku, što znači da je izraz vrlo teško pratiti. Jedna od zanimljivosti koja je otkrivena pri proučavanju izraza lica jest da je mogućnost iskazivanja licem obrnuto proporcionalna mogućnosti čitanja tuđih izraza lica.¹³

Svaki dio tijela koji se proučava u svrhu proučavanja neverbalne komunikacije ima dio koji je zanimljiviji od ostalih. Kod proučavanja izraza lica veliki se naglasak stavlja na osmijeh, a poneki mu autori pridaju i najveću važnost. Razlog zbog kojeg je osmijeh toliko moćno oružje u neverbalnoj komunikaciji njegov je psihološki utjecaj, kako na govornika, tako i na sugovornika. Osmijeh razoružava sugovornika te će puno više tolerirati loše ponašanje, nego osobi koja se mršti. Također, osmijeh pozitivno djeluje na samopouzdanje govornika te, ukoliko on ne traje predugo ili nije prevelik, izgleda iskrenije.¹⁴

3.1.3 Mimika

⁹ Usp. Pease, A. Govor tijela. Ljubljana – Zagreb: Založba Mladinska knjiga, 1991. Str. 110.

¹⁰ Usp. Chung, K. W. Gross Anatomy. Baltimore: Lippincot Williams & Wilkins, 2005. Str. 363-365. URL: <https://books.google.hr/books?id=-e9yxFGMfE8C&printsec=frontcover&hl=hr#v=onepage&q&f=false> (2016-08-30).

¹¹ Usp. Rijavec, M.; Miljković, D. Nav. dj., str. 32.

¹² Usp. Ekman, P. Basic Emotions. // Handbook of Cognition and Emotion. / uredili Tim Dalgleish i Mick J. Power. West Sussex, John Wiley & Sons Ltd., 1999. Str. 55. URL: <http://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Basic-Emotions.pdf> (2016-08-29).

¹³ Usp. Rijavec, M.; Miljković, D. Nav. dj., str. 9-11.

¹⁴ Isto, str. 34.

Mimika, odnosno pokreti ruku, najčešće izražavaju slaganje, odnosno neslaganje s danom izjavom te postaje vrlo bitna kada osoba zauzima obrambeni stav. Kao i kod svih ostalih dijelova neverbalne komunikacije, mimika svakoga čovjeka razlikuje se te ju za svakoga posebno treba promatrati. Usprkos tome, istraživači su povezali određena ponašanja s određenom gestikulacijom jer se kod većine ljudi ta gestikulacija tada izražava. Primjer su otvoreni dlanovi koji se pokazuju kada je osoba mirna i nema što sakriti, no u trenutku kada osoba zaboravi, podsvjesno će ih zatvoriti. Zatvoreni su dlanovi obično znak nemira i nelagode. Stisnuti dlanovi često dolaze u kombinaciji s prekrštenim rukama koje su obrambeni stav. Mimika također uključuje i dodire nekih dijelova tijela kao npr. vrat, uši, nos ili češkanje druge ruke. Mimika, od svih dijelova neverbalne komunikacije, zauzima najveći prostor te je najfleksibilnija. Također, vrlo je teško prenijeti poruku samo mimikom te se ona često koristi kako bi nadopunila ili naglasila neku poruku.¹⁵

3.1.4 Držanje tijela

Mogućih položaja tijela ima mnogo te su vrlo jasni i lako ih je prepoznati.¹⁶ Tijelo, s druge strane, vrlo je brzo i dinamično te u kratkom vremenu mijenja stav. Za čitanje poruka tijela potrebno je promatrati položaj ošita te položaj tijela naspram sugovornika. Generalni stavovi koje tijelo može zauzeti, odnosno poruke koje može poslati, su suradnja, dominacija, bojažljivost, agresivnost.

Stav suradnje, kao što mu i samo ime kaže, šalje poruku suradnje i otvorenosti za komunikaciju. Položaj tijela vrlo je jednostavan za prepoznati jer su ramena raširena, ošit je otvoren, a osoba se lagano nagnje prema sugovorniku. Veća nagnutost pokazuje veću volju za suradnjom i kompromisom. Ovaj stav vrlo je koristan u svakodnevnom životu jer su poruke suradnje vrlo moćne te je njihov utjecaj na druge jak. Ponekad je opušten stav tijela dovoljan da riješi problematičnu situaciju ili smiri nervoznog sugovornika.

Kada zauzima dominantan stav, osoba se lagano nagnje unatrag, no ošit je i dalje otvoren, čime se izrazito naglašava prsni koš te osoba izgleda veće. Osobe koje prirodno zauzimaju ovakav stav vrlo su autoritativne, a vrlo često i egocentrične i manipulativne te vole

¹⁵ Usp. Borg, J. Nav. dj. Str. 103-107.

¹⁶ Usp. Rijavec, M; Miljković, D. Nav. dj. Str. 20-23.

imati sve pod kontrolom i biti u pravu. One osobe za koje je ovaj položaj tijela nekarakterističan koriste ga da bi u nekim situacijama iskazale svoju superiornost nad drugima.

Kada osoba ima uvučen i zatvoren ošit, a tijelo povučeno unatrag, šalje poruku nemoći, bojažljivosti i obrane. Prsni je koš zatvoren, a dodatan štit su ruke prekrížene ispred prsnog koša. Kada osoba zauzima ovaj stav često nešto krije, smatra da nije dorasla situaciji ili očekuje napad. Problem kod ovakvog držanja je povučenost osobe u sebe te nedostatak drugih opcija osim obrane. Komunikacija s osobom u tom položaju izrazito je teška jer su odgovori bezizražajni. Da bi se takva komunikacija poboljšala, osoba mora promijeniti položaj, odnosno barem se jednim dijelom tijela treba otvoriti sugovorniku. Pri uvježbavanju govora i vježbanja za javne nastupe posebna se pozornost pridodaje ispravljanju ovog stava tijela.

Poruku agresivnosti osoba šalje kada se povuče i zatvori ošit te se tijelo nagne naprijed. Ruke su obično spuštene uz tijelo, a osmijeh je uvijek prisutan. Takve osobe mogu takoreći eksplodirati u bilo kojem trenutku jer je prekidač koji pokreće agresiju često nepoznat.¹⁷

3.1.5 Vanjski izgled

Odjeća, iako ne čini čovjeka, ima jako veliki utjecaj na njegovu psihu, ali i na način na koji ga okolina percipira. Mnogi psiholozi i savjetnici preporučuju uvijek kada je moguće nošenje odjeće u kojoj se dobro osjećamo i koju volimo nositi. Nošenje odjeće koja zadovoljava pojedinca stavlja mozak u tzv. sigurnu zonu te je osoba tada opuštenija i mirnija. Odjeća ima nekoliko izrazito bitnih funkcija koje mora zadovoljavati da bi nam bila prihvatljiva. Uloge koje odjeća treba ispunjavati su ukrašavanje, fizička i psihološka zaštita, seksualno privlačenje, samopotvrđivanje, samozatajnost, prikrivanje, identifikacija s drugima, utjecaj na mišljenje drugih i pokazivanje statusa. Odjeća također govori drugima o našem financijskom stanju, razini obrazovanja, socijalnom statusu, našem uspjehu, ali djelomično i o tome kakva smo ličnost. Uz stav tijela ima najveći utjecaj na prvi dojam o nekoj osobi.¹⁸

3.2 Halo efekt – važnost prvog dojma

¹⁷ Usp. Pease, A. Nav. dj. Str. 175-189.

¹⁸ Usp. Škarić, I. Temeljni suvremenog govorništva. Zagreb: Školska knjiga, 2000. Str. 186.

Ljudski mozak nevjerojatnom brzinom donosi sudove o drugim stvarima i ljudima. Potrebno je samo nekoliko sekundi da o osobi koju prvi put vidimo stvorimo mišljenje. Taj prvi dojam može biti toliko jak da utječe na ishod susreta. Halo efekt, odnosno pozitivan prvi dojam, nastaje na temelju onoga što vidimo, a što mozak automatski kategorizira te se priprema za reakcije s obzirom na to što je vidio.¹⁹ Iz tog se razloga jako naglašava da se na razgovor za posao dođe uredan jer će u protivnom poslodavac imati krivi prvi dojam, čime se smanjuje šansa za dobivanje posla. S vremenom se slika prvog dojma može popraviti, no ne može ju se potpuno promijeniti.

4. SOCIOLOŠKI ASPEKTI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Neverbalnom komunikacijom pojedinac dijeli s okolinom svoje unutarnje misli i stavove. Za razliku od verbalne, čija je osnovna funkcija nedvosmisleno prenošenje poruke, neverbalna komunikacija ima više funkcija. Funkcije neverbalne komunikacije su izražavanje emocija i uzajamnih stavova te prezentiranje vlastitih osobina. Ona također nadopunjava verbalnu komunikaciju ili ju u potpunosti zamjenjuje te na kraju može pridonijeti konvencionalnosti izražavanja.²⁰ Zbog funkcija koje obavlja, shvaćanje neverbalne komunikacije, odnosno pravilno čitanje neverbalnih znakova ponekad može biti vrlo teško. Druga strana razumijevanja neverbalne komunikacije jest svijest o znakovima i pokretima te pokušaji korigiranja. Problem s pokušajem korigiranja jest što je neverbalna komunikacija podsvjesna te se osoba mora konstantno podsjećati na to što treba ili ne smije činiti. Politički govori i intervjui zanimljivi su za gledati s aspekta neverbalne komunikacije. Ruke je vrlo jednostavno pratiti, a često otkrivaju i kada je osoba iskrena, kada laže ili skriva informacije. Naime, dlanovi otvoreni i/ili okrenuti prema gore označavaju iskrene i dobre namjere, a cilj geste je pokazati drugoj osobi da se ništa ne skriva. S druge strane, skupljeni dlanovi, odnosno okrenuti prema dolje, oznaka su skrivanja ili zadržavanja nečega što osoba zna. Tijekom spomenutih političkih intervjua često se može

¹⁹ Usp. Lambert, C. *The Psyche on Automatic*. // Harvard Magazine, vol. 113, br. 2 (2010.), Cambridge, str. 50. URL: <http://harvardmag.com/pdf/2010/11-pdfs/1110-HarvardMag.pdf> (2016-08-30).

²⁰ Usp. Bratanić, M. Mikropedagogija: Interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja. Str. 5. URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/usp/download/cetvrta-godina/sedmi-semestar/osnove-socijalne-pedagogije/Bratanic.%20M.%20-%20Mikropedagogija%20-%20Interakcijsko-komunikacijski%20aspekt%20odgoja.doc> (2016-08-30).

vidjeti prijelaz iz jednog u drugi položaj ruku te pokušaj forsiranja geste otvorenog dlana. Po pitanju važnosti mimike i drugih vrsta neverbalne komunikacije, politički intervju lako je usporediti s nekim igrama na sreću. Primjerice, s pokerom. To je igra u kojoj su kontrola i prepoznavanje neverbalne komunikacije puno bitnije za konačnu pobjedu od same igre.²¹

4.1 Neverbalna komunikacija kao socijalna vještina

Neverbalna komunikacija kao socijalna vještina izrazito je važna. Primjeri razumijevanja neverbalne komunikacije nebrojni su te ih je vrlo lako uočiti. Gledajući grupu ljudi, brzo se može primijetiti tko zauzima koji položaj u grupi, tj. tko je svojevrsni vođa, a tko slijedi; tko je popularan, a tko ne. Sve te informacije vidljive su iz prvog pogleda na grupu ljudi, a zaključci se donose na temelju toga gdje je tko smješten, položaja tijela te udaljenosti od drugih.

Savjeti da se osoba smiješi u konfliktnim situacijama ili da drugoj osobi uđe u osobni prostor, što je prostor u radijusu od otprilike jednog metra oko tijela, iako varira od osobe do osobe i od kulture do kulture, proizlaze iz dobrog razumijevanja i praktične primjene znanja o neverbalnoj komunikaciji. Osoba koja se smiješi ili se smije odiše mirnoćom, što zbunjuje i ljuti dragu osobu, a ulaženje u tuđi osobni prostor dovodi drugu osobu u neugodnu situaciju zbog povrede osobnoga prostora.

Razumijevanje situacije, čitanje neverbalnih signala, njihovo razumijevanje te ispravno reagiranje na viđeno ono je što pomaže osobi da bude uspješan član društva. Razumijevanje situacije znači shvaćati kontekst u kojem se ona događa. Ukoliko osoba ima prekrižene ruke, s aspekta neverbalne komunikacije, ona je ljuta ili u vrlo neugodnoj situaciji od koje se želi zaštititi. Kontekst situacije može biti i da je vani hladno te da se osoba želi ugrijati.²²

Čitanje neverbalnih signala proizlazi iz dobrog razumijevanja situacije te poznavanja neverbalnog sloja jezika. Osoba kojoj prekrižene ruke ne znače ništa, neće ih primijetiti bio njezin sugovornik ljut ili u neugodnoj situaciji. Svaka osoba razumije neverbalnu komunikaciju na intuitivnoj razini, no nije svim ljudima razina razumijevanja jednaka. Bitan faktor je poznavanje druge osobe ili osoba, no na to se ne može utjecati. Ispravna reakcija na određenu

²¹ Usp. Borg, J. Nav. dj. Str. 162-163.

²² Isto, str. 129-131.

situaciju proizlazi iz znanja i razumijevanja situacije. Iako se ispravna reakcija ne može naučiti, ukoliko su svi preduvjeti ispunjeni, velika je šansa da je reakcija primjerena.²³

4.1.1 Perceptivna osjetljivost i usklađivanje

Perceptivna je osjetljivost sposobnost pojedinca da uoči neverbalne znakove sugovornika. Sama po sebi nije najvažnija u procesu neverbalne komunikacije, no ukoliko osoba ima slabo razvijenu svijest o svojim sugovornicima, dolazi do neugodnosti. Njezina važnost proizlazi i činjenice da je prva, tj. da je ona u neverbalnoj komunikaciji ono što je sluh u verbalnoj. Nije urođena vještina, već proizlazi iz iskustva, no nekim je ljudima urođen visok stupanj perceptivne osjetljivosti te se izrazito često kategoriziraju kao vrlo ugodno društvo.

Naravno, uz razvijenu perceptivnu osjetljivost potrebno je moći slagati se s neverbalnim ponašanjem sugovornika, zbog čega se javlja potreba kontroliranja vlastitog ponašanja.²⁴ Kada osoba ima prirodan dar uočavanja tuđeg ponašanja i usklađivanja s njim, ona to čini nesvjesno. Kada je naučena, osoba mora paziti na ponašanje, pokrete, ali i glas druge osobe, što može biti vrlo zamorno. Međutim, s vremenom i vježbom to prelazi u nesvjesno ponašanje. Problem kod vježbanja perceptivne osjetljivosti upravo je podjela pažnje i gledanje osobe kao cjeline, ali i kroz svaki njezin dio pojedinačno. No, tijekom razgovora, osoba obično zauzima jedan stav i komunicira u skladu s onim što govori te se stav i ostali neverbalni signali ne izmjenjuju često.

Usklađenost sa sugovornikom neverbalnom komunikacijom obično se karakterizira kao međusobno shvaćanje. Ono se u potpunosti može naučiti za svaku osobu pojedinačno. Najbolji način usklađivanja s drugom osobom je aktivno provođenje njom. Kao i kod perceptivne osjetljivosti, postoji određeni genetski faktor zbog kojeg su neki ljudi od početka vještiji u tome od drugih. No, lakši i najbrži način brzog povezivanja s osobom, pa čak i stjecanje prisnih odnosa, jest tzv. tehnika zrcaljenja.²⁵ Dokazano je da, ukoliko sugovornici zauzimaju jednak položaj tijela, generalno se smatraju pristupačnijima i simpatičnijima. Istina je da govornici tako nesvjesno vide sebe u drugoj osobi, što pomaže pri zblizavanju. Također, podsvjesno smo navikli da ljudi koji se slažu s nama kopiraju naš stav da iskažu slaganje te ga najčešće zadržavaju dokle god o raspravljanoj temi imamo isto ili slično mišljenje.

²³ Usp. Burić Moskaljov, Nav. dj. Str. 18.

²⁴ Usp. Visinski, S. *Neka razmatranja u pokušaju određivanja pojma socijalne senzibilnosti*. // Ljetopis socijalnog rada, vol. 7, br. 1 (2000.), Zagreb, str. 5. URL: <http://hrcak.srce.hr/3744> (2016-09-01).

²⁵ Usp. Pease, A. Nav. dj. Str. 139-142.

Postoje situacije u kojima zrcaljenje nije poželjno, kao npr. zrcaljenje poze nadmoći svoga nadređenog. Iako, mnoge šefove zrcaljenje poze moći iznenadi te ih često natjera da promijene stav. Zanimljivo je da je tehnika zrcaljenja toliko daleko usađena u ljudsku svijest da čak i dijete u maternici zrcali majčin ritam otkucaja srca i disanja. Nadalje, parovi koji su dugo u sretnoj vezi često počnu sličiti jedno na drugo, a sličnost najčešće postane izrazito očita kada se počnu smijati. Također, kada osoba bira ljubimca, veća je šansa da će izabrati onoga koji mu fizički nalikuje te ljudi s vremenom počnu nalikovati na svog ljubimca.

4.1.2 Kontrola nad neverbalnim ponašanjem

Kontrola nad neverbalnim ponašanjem pomaže pojedincu u kontroliranju sebe i svojih emocija, ali i u prikriivanju njih. Kao što je spomenuto na početku, neverbalna komunikacija služi naglašavanju verbalne poruke. Ne postoji univerzalni znak kod svakog koji otkriva da osoba laže, već je to skup pokreta, izraza lica i ponašanja koji nisu karakteristični za tu osobu. Nemoguće je postići potpunu kontrolu nad svojim neverbalnim ponašanjem te je nemoguće biti savršeni lažac, no neki su ljudi bolji u tome od drugih, a isti je slučaj i sa sposobnošću otkrivanja.²⁶ Kada osoba počne paničariti, njezino tijelo počinje ponavljati određene pokrete jer ih povezuje s istim stanjem pa, ukoliko je osoba svjesna i sposobna kontrolirati svoje stanje, može prekinuti te pokrete i time se smiriti. Čitanjem okoline i prilagođavanjem svojega ponašanja, osoba može olakšati svoju poziciju prilazeći ispravnim stavom i prilagođavanjem pristupa.

Kada je u pitanju prikriivanje vlastite neverbalne komunikacije radi prikriivanja vlastitih misli ili laganja, neverbalna komunikacija odvija se drugačije. Nemoguće je u potpunosti sakriti neverbalnu komunikaciju te, budući da ona izražava naše misli i osjećaje prilikom obmane, tijelo govori jedno, a glas drugo, suprotno od onoga što mislimo, odnosno kažemo, ponaša se drugačije.²⁷ Neki su ljudi vještiji u skrivanju neverbalne komunikacije od drugih pa im obmane lakše uspiju, no uvijek postoji nešto što osobu izdaje. Problem kod otkrivanja obmane je u tome što ono nešto, što svakoga otkriva, nije univerzalni znak koji je vidljiv kada osoba laže ili skriva svoje emocije. Svaka osoba na svijetu drugačije se ponaša prilikom obmanjivanja sugovornika, a i razlog zbog kojeg osoba obmanjuje također igra veliku ulogu na ponašanje pojedinca. No, postoje neki generalni znakovi koji su se pojavili kod većine ljudi prilikom istraživanja

²⁶ Usp. Borg, J. Nav. dj. Str. 161.

²⁷ Usp. Rijavec, M.; Miljković, D. Nav. dj. Str. 55.

laganja.²⁸ Prilikom obmanjivanja osoba često pretjeruje da bi zvučala uvjerljivije. Također, lašci se manje smiju, pokazuju više oklijevanja prilikom govora te često griješe. Ustanovljeno je da im se često prošire zjenice te da više trepću. Najveći lašci počinju se ponašati na neuobičajene i za tu osobu nekarakteristične načine te vrlo često ta ponašanja imaju uzorak. Stanje pobuđenosti je kada osoba ishitreno reagira na bezazlena pitanja, oklijeva i daje kratke i općenite odgovore. Kontrola nad vlastitim ponašanjem je ono što će osobi pomoći u interakciji od samoga početka. U poglavlju o mimici i rukama naveden je primjer otvorenoga dlana koji se poruka iskrenosti i kako političari u intervjuima pokušavaju dlan držati otvorenim. Zatvaranje dlana na trenutak je popuštanje samokontrole i jedan je od znakova da osoba pokušava obmanuti sugovornika, odnosno u ovom slučaju gledatelja.

4.1.3 Sposobnost empatiziranja

Empatija je sposobnost pojedinca da se uživi u položaj druge osobe te da sagleda svijet njezinim očima.²⁹ Sposobnost empatiziranja stvara kod osobe dojam topline i iskrenosti te ima velik utjecaj na povezanost dviju osoba. Osobama koje doživljavamo kao toplije lakše se povjeravamo. Empatija se sastoji od triju komponenti:

- emocionalne;
- kognitivne;
- motivacijske.³⁰

U emocionalnu komponentu ubrajamo osjetljivost prema emocijama druge osobe te mogućnost sudjelovanja u tuđim osjećajima. Emocionalna komponenta omogućuje tumačenje tuđih emocija na osnovi ponašanja, mogućnosti tumačenja ponašanja te analizu što takvo ponašanje drugome znači.³¹

Kognitivna komponenta, s druge strane, omogućuje empatičko razumijevanje. Empatičko razumijevanje omogućuje osobi da sugovornika vidi u njegovom svijetu na način na koji se sugovornik u tom trenutku vidi te da percipira osjećaje koje sugovornik osjeti. Komponente koje omogućuju empatičko razumijevanje druge osobe su mogućnost gledanja druge osobe s njezine točke gledišta te preuzimanje uloge druge osobe u određenim socijalnim situacijama.

²⁸ Usp. Borg, J. Nav. dj. Str. 159-185.

²⁹ Usp. Veža, K. Povezanost emocionalne empatije, prosocijalnog i agresivnog ponašanja u ranoj adolescenciji. Zagreb: Filozofski fakultet, 2006. Str. 1. URL: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/170/1/KatarinaVeza.pdf> (2016-09-01).

³⁰ Usp. Bratanić, M. Nav. dj. Str. 4.

³¹ Isto.

Bitno za kognitivnu komponentu je održavanje vlastitog identiteta za vrijeme preuzimanja uloge druge osobe.³²

Motivacijska komponenta utječe na sposobnost empatiziranja. Ukoliko pojedinac ima jaku motivaciju njegova mogućnost empatiziranja s drugom osobom, s kojom je ta motivacija povezana, raste. Porast mogućnosti empatiziranja očituje se u povećanoj osjetljivosti na neverbalne poruke i iskaze emocija sugovornika.

Empatija je ključna za zbližavanje s drugom osobom. Ukoliko se osoba pokaže kao izrazito suosjećajna proces zbližavanja traje kraće te pojedinac brže dolazi do onoga što želi. Sposobnost empatiziranja olakšava produblјivanje odnosa sa postojećom okolinom te olakšava upoznavanje novih ljudi.³³

4.2 Međukulturalna neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija uvjetovana je okolinom u kojoj je pojedinac odrastao. Mnoge ustaljene i dobronamjerne geste u jednoj kulturi mogu biti čudne, neshvaćene a ponekad i krajnje uvredljive u drugoj. Pri putovanjima uvijek se putnicima savjetuje proučavanje kulture, običaja i zakona zemlje u koju se putuje. Primjer neslaganja gesta u različitim kulturama je spajanje palca i kažiprsta u krug. Većina svijeta tu gestu percipira kao simbol za OK tj. da je nešto u redu. Ista ta gesta u Rusiji, Brazilu te u Turskoj označava tjelesni otvor ili je uvreda na račun nečije seksualne orijentacije. Palac podignut prema gore univerzalni je znak autostopera te kao i spojeni palac i kažiprst označava da je nešto dobro. Dodavši toj gesti trzaj prema gore u Australiji ili prema naprijed u Grčkoj gesta poprima značenje „Evo ti ga na!“³⁴

Kultura u kojoj je osoba odrasla određuje uvelike uvjetuje i količinu neverbalnih znakova koje osoba šalje. Slabija neverbalna komunikacija percipira se kao da je pojedinac hladna osoba, a kako je u nekim narodima neverbalna komunikacija slabije razvijena, cijeli narod percipira se na isti način. Nijemci se percipiraju kao izrazito hladan narod te je njihov osobni prostor najširi. S druge strane, Talijani imaju vrlo malen osobni prostor te prilikom razgovora

³² Isto.

³³ Usp. Veža, K. Nav. dj. Str. 1.

³⁴ Usp. Pease, A. Nav. dj. Str. 13-14.

imaju jako izraženu neverbalnu komunikaciju, pogotovo mimiku, te su doživljeni kao vrlo topli i srdačni.³⁵ Kao i kada je bilo riječ o pojedinim kanalima neverbalne komunikacije opći opisi naroda proizlaze iz generalnog doživljaja nekog naroda kao cjeline, no svaka osoba je individualna te se prema njoj treba postaviti tako. Osmijeh koji je u zapadnom svijetu percipiran kao znak sreće u Aziji ima potpuno drugo značenje.³⁶ Osobe koje se puno smiju doživljene su kao manje odgovorne, a osmijeh se koristi kada je osobi neugodno, kada se ispričava, te kada je zbunjena. Japan je, zbog svoje izolacije, razvio vlastitu kulturu neverbalne komunikacije koja se uvelike razlikuje od neverbalne komunikacije ostatka svijeta. Jedan od primjera je gledanje u oči, koje se u Japanu doživljava kao izrazito nepristojno i prkosno, dok se u većini svijeta vidi kao znak iskrenosti.³⁷

5. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA I USPJEŠNOST POJEDINCA

Kada se priča o uspješnosti pojedinca u društvu, svaka osoba ima svoj kriteriji uspješnosti. Za potrebe ovog rada pojedincem koji je uspješan član društva smatra se onaj pojedinac koji ima uspješnu komunikaciju s okolinom. Uspješna komunikacija postiže se ukoliko pojedinac slijedi skup pravila koja su općeprihvaćena u okolini u kojoj se pojedinac nalazi. Ta pravila variraju s obzirom na okolinu. Najbitnije pravilo je poštivanje tuđega prostora. Njegova veličina varira o osobi, no postoje sličnosti među ljudima koji žive na istom području. Nijemci, koji se dakle smatraju najhladnijim narodom, imaju najveći, dok Talijani i Španjolci imaju vrlo malen opseg osobnog prostora. Koliki je osobni prostor ljudi jednostavno se može vidjeti po ponašanju, no prosječno se odnosi na prostor od jednog metra oko čovjeka. Kršenje tuđeg osobnog prostora tu osobu dovodi u neugodnu situaciju te se ona počinje braniti, što otežava komunikaciju s njom.

Problem kod kršenja pravila neverbalne komunikacije je što pojedinac to najčešće čini nesvjesno te ne prepoznaje da je ono što čini pogrešno, a iz želje za održavanjem povoljnog dojma o sebi, nitko od sudionika problematične situacije često ne verbalizira problem. Osoba

³⁵ Usp. Rijavec, M.; Miljković, D. Nav. dj. Str. 67.

³⁶ Isto, str. 69.

³⁷ Isto, str. 71.

koja nije poštovala pravila okoline obično na kraju bude zapamćena kao nepristojna i neugodna, iako to nije morala biti nužno njezina namjera.³⁸

5.1 Utjecaj neverbalne komunikacije na osobnu uspješnost pojedinca

Neverbalna komunikacija ima utjecaj na ljude tj na način na koji oni doživljavaju nekog sugovornika, no ima utjecaj i na samu osobu. Stav koji osoba zauzima odašilje poruku, ali i utvrđuje ono što osoba misli i osjeća. Preporuča se da u susretu sa zatvorenom osobom, koja ima ruke prekrížene preko prsa, uključimo i nju u razgovor, tako što ćemo ju zamoliti da napravi nešto što uključuje ruke.³⁹ Time se postiže da se osoba ne može više braniti te će lakše primiti informacije koje su joj upućene. Ponekad je bitno razbiti stav osobe jer je to početak mijenjanja onoga što osjeća te je tada osobi lakše pomoći.

Otvoreni stavovi, za razliku od zatvorenih, pomažu pojedincu da se osjeća samopouzdanije te da lakše započinje kontakt s ljudima. Također, ljude kojima je prirodan stav tijela otvoren, drugi percipiraju kao sposobnije i toplije.

Osmijeh je također vrlo moćan kada je u pitanju kontroliranje vlastitog stanja. Ukoliko se osoba osjeća loše, u što se često ubraja i depresivno stanje, prvi korak pri kretanju ka boljem je osmijeh. Mnogi priručnici za bolji život preporučuju osmijeh i promjenu stava kao prve korake pri mijenjanju, odnosno poboljšavanju života.

5.2 Utjecaj neverbalne komunikacije na društvenu uspješnost pojedinca

Neverbalna komunikacija je alat kojim pojedinac stvara i utvrđuje svoje mjesto u društvu. Komunikacija počinje samom pojavom osobe i završava njezinim odlaskom. Prva stvar na koju možemo utjecati je prvi dojam koji ostavljamo kod drugih. Socijalna psihologinja

³⁸ Usp. Marot, D. *Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji*. // *Fluminensia*, vol. 17, br. 1 (2005.), str 68. URL: <http://hrcak.srce.hr/4351> (2016-09-02).

³⁹ Usp. Borg, J. Nav. dj. Str. 133.

Amy Cuddy pronašla je dvije varijable koje igraju ulogu u 80 % procjena drugih ljudi; toplina, odnosno suosjećajnost, i efikasnost, odnosno sposobnost obavljanja nekog posla.⁴⁰

Pri percipiranju topline pozitivna ponašanja lakše se zaboravljaju od negativnih. Manjak empatije odnosno suosjećanja za druge vidi se kao iskaz karaktera. Razlog ovakvom ocjenjivanju topline neke osobe jest što je općeprihvaćena činjenica da se dobra, tj. topla, osoba neće ponašati hladno i bešćutno.

Efikasnost kao vještina percipirana je kroz znanja i vještine pojedinca, a često se ocjenjuje prema stavu osobe. One osobe koje imaju dominantniji, odnosno otvoreniji, stav doživljene su kao efikasnije od osoba čiji je stav tijela zatvoren. Kod percepcije efikasnosti, za razliku od percipiranja topline, negativni primjeri nemaju gotovo nikakav utjecaj na sliku čovjeka. Smatra se da, ukoliko osoba nešto ne zna napraviti, ona samo nije svladala tu vještinu naspram drugih koje ima. Osobe koje imaju bolje ocijene doživljene su kao sposobnije, no ako neka od tih osoba pokaže da nema neku vještinu, npr. izrade origamija, ona neće biti doživljena kao manje sposobna jer usprkos tome, ta osoba i dalje ima dobre ocjene što ukazuje na njezino znanje.

Uzevši u obzir ta dva parametra okolina nas percipira na četiri različita načina te se uz svaki od njih veže jedan osjećaj.⁴¹ Uz osobe koje su percipirane kao tople i sposobne veže se osjećaj divljenja. Razlog tomu je što se smatra da ako je netko sposoban ne mora biti srdačan jer mu ne trebaju drugi. Ta srdačnost dolazi kao pozitivno iznenađenje. S druge strane, osobe koje su sposobne i hladne doživljene su kao uspješne i probitačne, a osjećaj koji se veže uz takve ljude je zavist. Većina ljudi, pred izborom između topline i kompetencija za sebe će uvijek odabrati efikasnost, dok bi za svoju okolinu odabrali toplinu. Takav se način razmišljanja objašnjava mišljenjem da će osoba koja je efikasnija biti uspješnija od osobe sa socijalnim vezama, što se pokazalo netočnim. Posljednje dvije kategorije ljudi, tople i nesposobne te hladne i nesposobne povezuju se s emocijama žaljenja i prijezira. Žaljenje se povezuje s toplim, ali nesposobnim osobama zato što nemaju dobitnu osobinu, efikasnost. Prijezir se, s druge strane, povezuje s ljudima koji su doživljeni kao hladni i nesposobni te ih se jako često krivi za njihovu nesreću. S jedne strane, emocije divljenja i prijezira su nedvosmislene te predvidljive. No, zavist i žaljenje su ambivalentne emocije. Zavist se sastoji od poštovanja i prijezira, dok se

⁴⁰ Usp. Lambert, C. Nav. dj. Str. 48-49.

⁴¹ Isto, str. 50.

žaljenje sastoji od suosjećanja i tuge. Koja strana tih emocija će prevagnuti, ovisi o situaciji u kojoj se osobe nalaze.

Kontrola nad vlastitim emocijama i neverbalnom komunikacijom je, s obzirom na do sada navedeno, od iznimne koristi jer omogućava osobi da se postavi sukladno situaciji u kojoj se nalazi.

6. ZAKLJUČAK

Neverbalna komunikacija jezik je bez riječi. Kako verbalna, tako i neverbalna komunikacija razlikuje se od jednog do drugog naroda i isto kao i jezik treba biti naučena. Za razliku od verbalne, neverbalnu komunikaciju malim dijelom učimo kod kuće. Većinom je intuitivno znamo ili ju učimo oponašajući okolinu. Zbog mnogo kanala koje osoba koristi da bez riječi prenese ili učvrsti poruku, savladavanje neverbalne komunikacije iznimno je teško. Shvaćanje tuđe poruke u potpunosti zahtijeva od pojedinca da čuje izgovorenu poruku, uoči neverbalne signale koje druga osoba šalje i stavi ih u kontekst onoga što osoba govori i situacije u kojoj se nalaze. Također, zainteresirana se osoba uživljava u ono što sluša i stavlja u situaciju govornika te pokušava osjećati ono što ta osoba osjeća. To sve manje ili više uspješno svakodnevno svatko uspijeva za vrijeme komuniciranja s drugima.

Čitanje neverbalne komunikacije znači razviti svijest o pokretima sugovornika te biti svjestan njihova značenja i na kraju iskoristiti to znanje. Osim čitanja drugih ljudi, za savladavanje neverbalne komunikacije potrebno je naučiti kontrolirati svoje ponašanje i poruke koje tijelo šalje okolini. Preuzimanjem kontrole nad svojim neverbalnim porukama i svojim ponašanjem osoba stavlja pod svoju kontrolu svoje ponašanje i svoje emocionalno stanje. Mnogo je lakše promijeniti tok misli promjenom stav tijela. Tada tijelo svojim signalima ne pojačava poruku koju osoba šalje te se način razmišljanja polako počinje mijenjati.

Poznavanjem neverbalne komunikacije i savladavanjem kontrole ponašanja osoba je u vrlo povoljnom položaju za ispravljanje stvari koje joj se ne sviđaju na sebi te upravlja slikom koju okolina ima o njoj. Svaki pojedinac služi se neverbalnom komunikacijom, no velik broj ljudi ne zna kako se aktivno njome služiti, tj. nema svjesno razumijevanje o komunikaciji koja se događa između njega i okoline. Svijest o neverbalnoj komunikaciji je vrlo niska, iako je ona

alat koji pomaže pojedincu da se penje kroz društvenu hijerarhiju. Poučava se na seminarima za poboljšanje vlastitog života te u mnogim *self-help* knjigama. Njezin utjecaj na život i uspješnost pojedinca, kako društvenu, tako i osobnu je nepobitan.

7. POPIS IZVORA I LITERATURE

1. Borg, J. Govor tijela. Zagreb: Veble commerce, 2009.
2. Bratanić, M. Mikropedagogija: Interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja. URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/usp/download/cetvrta-godina/sedmi-semestar/osnove-socijalne-pedagogije/Bratanic,%20M.%20-%20Mikropedagogija%20-%20Interakcijsko-komunikacijski%20aspekt%20odgoja.doc> (2016-08-30)
3. Burić Moskaljov, M. Poruke bez riječi. Zagreb: TIM press, 2014.
4. Chung, K. W. Gross Anatomy. Baltimore: Lippincot Williams & Wilkins, 2005. URL: <https://books.google.hr/books?id=-e9yxFGMfE8C&printsec=frontcover&hl=hr#v=onepage&q&f=false> (2016-08-30)
5. Ekman, P. Basic Emotions. // Handbook of Cognition and Emotion. / uredili Tim Dalgleish i Mick J. Power. West Sussex, John Wiley & Sons Ltd., 1999. URL: <http://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Basic-Emotions.pdf> (2016-08-29)
6. Lambert, C. *The Psyche on Automatic*. // Harvard Magazine, vol. 113, br. 2 (2010.), Cambridge. URL: <http://harvardmag.com/pdf/2010/11-pdfs/1110-HarvardMag.pdf> (2016-08-30)
7. Lyons. J. Language and Linguistics: An Introduction. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
8. Marot, D. *Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji*. // Fluminensia, vol. 17, br. 1 (2005.). URL: <http://hrcak.srce.hr/4351> (2016-09-02)
9. Pease, A. Govor tijela. Ljubljana – Zagreb: Založba Mladinska knjiga, 1991.
10. Rijavec, M.; Miljković, D. Neverbalna komunikacija: Jezik koji svi govorimo. Zagreb: VERN, 2002.
11. Škarić, I. Temeljni suvremenog govorništva. Zagreb: Školska knjiga, 2000.
12. Veža, K. Povezanost emocionalne empatije, prosocijalnog i agresivnog ponašanja u ranoj adolescenciji. Zagreb: Filozofski fakultet, 2006. URL: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/170/1/KatarinaVeza.pdf> (2016-09-01)
13. Visinski, S. *Neka razmatranja u pokušaju određivanja pojma socijalne senzibilnosti*. // Ljetopis socijalnog rada, vol. 7, br. 1 (2000.), Zagreb. URL: <http://hrcak.srce.hr/3744> (2016-09-01)