

UVOD U PROUČAVANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Što je neverbalna komunikacija? Kako neverbalno ponašanje funkcionira u usporedbi s verbalnim ponašanjem? Kako neverbalna komunikacija utječe na naš svakodnevni život? Jesu li neki ljudi vještiji u komunikaciji pomoću facijalnih, glasovnih i tjelesnih signala? Odgovori na ova temeljna pitanja u žarištu su prvog dijela ove knjige.

1. poglavlje

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA: OSNOVNE PERSPEKTIVE

Oni među nama koji oči drže otvorenima mogu u onome što vidimo da se oko nas događa pročitati vrlo mnogo.

E. T. Hall

Gospodin von Osten kupio je konja u Berlinu 1900. godine. Kad je svog konja Hansa počeo uvježbavati da broji udarajući prednjim kopitom, nije ni slutio da će Hans ubrzo postati jedan od najslavnijih konja u povijesti. Hans je brzo učio i uskoro s brojenja prešao na zbrajanje, množenje, dijeljenje, oduzimanje i na kraju na rješavanje problema koji uključuju rastavljanje na faktore i razlomke. Još je više zapanjivalo to što je, kad ga je von Osten javno pokazivao publici, Hans mogao odrediti broj okupljenih ili onih koji nose naočale. Odgovarajući samo udarcima, Hans je mogao reći koliko je sati, koristiti se kalendarom, prepoznati visinu tona i izvesti brojne druge jednako fantastične majstorije. Nakon što ga je von Osten naučio abecedi koja se mogla prevesti u udarce kopitom, ovaj je konj mogao odgovoriti na praktično svako pitanje – usmeno ili pismeno postavljeno. Činilo se da je Hans, obični konj, potpuno razumio njemački, bio sposoban proizvesti ekvivalente za riječi i brojeve i imao veće sposobnosti od mnogih ljudi.

Čak i bez reklame masovnih medija, vijest se brzo pronijela i Hans je postao poznat diljem svijeta. Uskoro je dobio nadimak "Mudri Hans". Zbog dubokih implikacija za nekoliko znanstvenih područja, a i zato što su neki skeptici mislili da je u igri neki trik, osnovano je znanstveno povjerenstvo koje je trebalo odlučiti jesu li Hansovi nastupi obilježeni prijevarom. U to su povjerenstvo imenovani profesori psihologije i fiziologije, direktor berlinskoga zoološkog vrta, direktor jednog cirkusa, veterinari i konjanički časnici. Jedan pokus s Hansom kojem von Osten nije prisustvovao demonstrirao je da se sposobnosti koje je ovaj konj pokazivao nisu promijenile. To je povjerenstvu bio dovoljan dokaz da objavi kako nije posrijedi nikakvo varanje.

No, imenovanje drugog povjerenstva bilo je početak kraja Mudrog Hansa. Od von Ostena se tražilo da na lijevo uho konja prošapuće jedan broj dok mu je u desno uho eksperimentator šaputao drugi broj. Hansu je rečeno da ta dva broja zbroji – što je bio odgovor

koji nitko od prisutnih – von Osten ili eksperimentator – nije znao. Hans nije uspio. I na daljnjim je testovima bio neuspješan. Pfungst, koji je bio eksperimentator, otkrio je da je Hans mogao odgovoriti na ova pitanja samo ako je netko tko je bio u njegovu vidnom polju znao odgovor i pratio situaciju (Pfungst, 1911/1965).

Kad bi se Hansu postavilo pitanje, prisutni koji su znali odgovor zauzimali su stav očekivanja, povećavali tjelesnu napetost i naginjali glavu blago prema naprijed. Kad bi Hans došao do točnog broja udaraca kopitom, opustili bi se i lagano podignuli glavu – što je Hansu bio signal da prestane udarati. Nalazi pokazuju da je Hans mogao otkriti pokrete glavom sitne i do petine milimetra. U sljedećim je pokusima utvrđeno da je Hans prestajao udarati kopitom kad bi neki promatrač koji je znao odgovor podigao svoje obrve ili čak kad bi mu se raširile nosnice.

Priča o Mudrom Hansu služi kao slikovit uvod u područje neverbalne komunikacije (Sebeok i Rosenthal, 1981; Sebeok i Umiker-Sebeok, 1980). Hansova mudrost nije bila u njegovoj sposobnosti izražavanja ili razumijevanja verbalnih zapovijedi, nego u tome što je bio sposoban reagirati na gotovo neprimjetne i nesvjesne pokrete onih koji su se nalazili oko njega (Spitz, 1997). Francuski konj, kojeg su zvali Mudri Bertrand, svoju je mudrost možda temeljio na sasvim drukčijim, ali jednako suptilnim signalima – premda njega znanstvenici nisu testirali. Navodi se da je Bertrand mogao činiti sve što je mogao i Hans, no Bertrand je bio slijep! Neki od pokusa s Hansom također su pokazali da se njegova točnost povećavala kad su vizualnima bili dodani i auditorni znakovi. Dakle, Hansova sposobnost nije bila ograničena na vizualne znakove.

Priča o Mudrom Hansu pokazuje dvije važne stvari u vezi s ulogom neverbalnog ponašanja u međuljudskim kontaktima:

1. Kad se nalazimo u prisutnosti neke druge osobe, stalno dajemo signale o svojim stajalištima, osjećajima i ličnosti.
2. Drugi mogu postati vrlo vješti u razumijevanju i tumačenju tih signala.

Ta se sposobnost ne razlikuje od sposobnosti zapažanja ili osjetljivosti na neverbalne znakove kakvu pokazuju mudri Carl, Christine, Frank ili Harriet kad sklapaju poslovni dogovor, nastoje se svom profesoru prikazati kao inteligentni i marljivi, znaju kad trebaju poći sa zabave i mudro postupaju u mnogim drugim običnim situacijama. Kao što reagiramo na određene znakove, tako također interpretiramo i *nepostojanje* znakova. Na primjer, kad nećak ne dobije svoj uobičajeni pozdravni poljubac od voljene tete, onda razmišlja što nije u redu. (Možda poljubac nije nikad primjećivao ni približno toliko kao što primjećuje njegov izostanak.) Kao drugi primjer, kad se liječnik pokušava držati profesionalno neutralno tako što je pomalo neodređen i bezizražajan, pacijent će nedostatak znakova vjerojatno pročitati kao rezerviranost ili nezainteresiranost, a možda će čak posumnjati da liječnik zadržava važne informacije. To je dobar primjer da ono što *mislimo* da komuniciramo može biti vrlo različito od onoga što doista komuniciramo.

Svrha je ove knjige proširiti vašu svijest i znanja o brojnim neverbalnim podražajima koje proizvodite i s kojima se suočavate u svojim svakodnevnim razgovorima. Svako od poglavlja ukratko prikazuje istraživanja bihevioralnih znanosti u nekom specifičnom području neverbalne komunikacije. No, najprije ćemo razraditi pet temeljnih perspektiva iz kojih možemo promatrati ostala poglavlja.

1. Definiranje neverbalne komunikacije
2. Klasificiranje neverbalnog ponašanja
3. Neverbalna komunikacija u ukupnom procesu komunikacije
4. Povijest proučavanja neverbalnog ponašanja
5. Neverbalna komunikacija u svakodnevnom životu

PERSPEKTIVA 1.: DEFINIRANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Za većinu se ljudi izraz *neverbalna komunikacija* odnosi na *komunikaciju koja se ostvaruje nekim drugim sredstvima mimo riječi* (pod pretpostavkom da su riječi verbalni element). Poput većine definicija, i ova je općenito korisna, ali ne pokriva adekvatno složenost ovog fenomena. Dok razumijemo i znamo sve što tu spada, ova će nam široka definicija dobro poslužiti.

Najprije treba znati da je odvajanje verbalnog i neverbalnog ponašanja u dvije zasebne i distinktno kategorije praktično nemoguće. Uzmite, na primjer, pokrete rukom koji čine američki jezik znakova (jezik gluhih). Te su geste uglavnom lingvističke (verbalne), pa ipak se ručne geste često smatraju ponašanjem koje je “drukčije od riječi”. McNeill (1992) demonstrirao je lingvističke kvalitete nekih gesta tako što je utvrdio da kod različitih vrsta afazije nestaju različite vrste gesti, konkretno, one geste čija je lingvistička funkcija slična specifičnom verbalnom gubitku. I obratno, sve što se izgovori nije jasno ili isključivo verbalno – poput, primjerice, onomatopejskih riječi kao što su *zujanje* ili *mrljanje* te nepropozicijskog govora kakvim se koriste aukcioneri i neki afazičari.

Trebamo također razumjeti da naša definicija ne pokazuje odnosi li se izraz “neka druga sredstva osim riječi” na tip signala koji se *producira* (enkodira) ili na promatračev kôd za *interpretaciju* (dekodiranje) signala. Općenito govoreći, kad se ljudi pozivaju na neverbalno ponašanje, onda govore o signalima kojima će značenje biti pripisano (enkodiranje), a ne o procesu enkodiranja značenja. Pogledajmo što možemo doznati detaljnijim proučavanjem enkodiranja i dekodiranja neverbalnih signala.

ENKODIRANJE

Verbalni i neverbalni signali mogu se kodirati na mnogo različitih načina. Na primjer, Ekman i Friesen (1969) traže da razmotrimo sljedeći kontinuum:



Prije nego objasnimo ove nazive, važno je upamtiti sljedeće:

1. Ponašanje označuje kontinuum, a ne zasebne kategorije. Mogu se naći oblici ponašanja koji spadaju između ovih dviju točaka.

2. Iako se čini da verbalno ponašanje odgovara ponajprije desnoj strani kontinuuma, a neverbalno sredini i lijevoj strani, postoje izuzeci.
3. Glavno obilježje po kojemu se razlikuju ova tri tipa kodiranja jest koliko je kôd blizu svom referentu, tj. stvari na koju se odnosi.

Pri *arbitrarnom* kodiranju najveća je udaljenost između upotrebljavanog koda i referenta za taj kod. Sličnost s referentom ne postoji. Na primjer, većina je riječi primjer arbitrarnog kodiranja pomoću slova koja ne pokazuju nikakvu sličnost sa stvarima na koje se odnose. Niti riječ *mačka* niti ijedno od njezinih slova izgleda kao mačka. Onomatopejske riječi, međutim, kao što su *zujanje* ili *mrljanje*, preuzimaju aspekte zvukova koje pokušavaju opisati. Neki neverbalni signali također mogu biti arbitrarno kodirani, na primjer, pokreti uključeni u mahanje rukom tijekom rituala pozdravljanja na rastanku ne izgledaju baš kao osobito vjeran prikaz aktivnosti rastajanja.

Pri *ikoničkom* kodiranju zadržavaju se neki aspekti referenta; drugim riječima, postoji neka sličnost između koda i referenta. Skiciranje pješčane ure u zraku kako bi se simboliziralo lijepo građenog muškarca ili ženu primjer je ikoničkog kodiranja, kao što je i držanje ruke kad oponašate revolver, kad "režete" svoj vrat kako biste označili da ste "gotovi" ili kad rukama označujete koliko blizu nekome želite stajati (pri čemu svaka ruka predočuje jednu osobu).

Pri *intrinzičnom* kodiranju najmanja je distanca između upotrebljavanog koda i njegovih referenata. U ekstremnom slučaju moglo bi se reći da je način kodiranja sam referent. Pokazivanje prstom, približavanje nekome ili stvarno udaranje neke osobe primjeri su ponašanja koje ne podsjeća na nešto drugo; ono *jest* to što reprezentira. Ukratko, neverbalno ponašanje može biti enkodirano intrinzično, ikonički ili arbitrarno, iako je arbitrarno kodiranje ponajprije povezano s verbalnim ponašanjem.

DEKODIRANJE

Danas mnogi istraživači mozga vjeruju da su dvije moždane polutke specijalizirane za obradu različitih informacija. Lijeva polutka obrađuje sekvencijalno poredane, digitalne, verbalne ili lingvističke informacije; desna polutka obrađuje uglavnom neverbalne, analogne ili *gestalt* informacije. Desnoj se moždanoj polutki dakle pripisuju zasluge za obradu vizualnih/spacijalnih odnosa, koji čine veliki dio onoga što se tradicionalno smatra neverbalnim podražajima. Čini se, također, da je desna polutka ponajprije odgovorna za vokalne komponente koje našem govoru daju emocionalnost, kao što su npr. naglasak, visina glasa i ritam. Malo je onih koji tvrde da se ijedna strana mozga bavi isključivo određenom vrstom informacija. Zapravo, sljedeći slučaj ilustrira koliko mozak može biti prilagodljiv.

Bruceu Lipstadtu uklonjena je lijeva moždana polutka kad je imao pet i pol godina (Koutlak, 1976). Malo se liječnika nadalo da će razviti verbalne sposobnosti, a većina je mislila da će operacija paralizirati dio njegova tijela. Dvadeset šest godina poslije Bruceov je IQ bio 126 (veći nego u 9 od 10 ljudi), plivao je, vozio bicikl i imao peticu iz statistike. Budući da je njegov govor bio normalan, pretpostavljalo se da je desna strana preuzela mnoge od funkcija koje je prije obavljala uglavnom lijeva strana. Naravno, to se ne događa uvijek kao rezultat operacija ovakve vrste, posebice nakon puberteta. No to sugerira da, unatoč

tomu što se, čini se, specijaliziraju za obradu određenih informacija, desna i lijeva polutka nipošto nisu ograničene na jedan tip informacija.

Čak i kad se informacija obrađuje poglavito u jednoj polutki, nije baš vjerojatno da je druga polutka sasvim neaktivna. Kad netko čita neku priču, desna polutka može imati specijaliziranu ulogu razumijevanja metafore ili ocjenjivanja emocionalnog sadržaja, dok se lijeva strana istodobno intenzivnije bavi deriviranjem značenja iz složenih odnosa među verbalnim pojmovima i načina na koji se povezuju u rečenicu. Različite funkcije dviju polutki ne izgledaju jednako jasno izdiferencirane u žena kao u muškaraca, a poznato je da u nekih ljevorukih pojedinaca polutke imaju funkcije koje su upravo suprotne opisanim (Andersen, Garrison i Andersen, 1979; Iaccino, 1993).

Unatoč očitij složenosti koju mozak pokazuje, veliki dio onoga što obrađuje desna polutka čini se da je to što nazivamo *neverbalnim fenomenima*, a veliki dio onoga što obrađuje lijeva moždana polutka jest to što kategoriziramo kao *verbalni fenomeni*. Očito, neki se oblici neverbalnog ponašanja više slažu s verbalnim ponašanjem nego neki drugi (npr. o govoru neovisne geste, o kojima je riječ u 7. poglavlju), pa u takvim slučajevima možemo očekivati više aktivnosti u lijevoj polutki.

PERSPEKTIVA 2.: KLASIFICIRANJE NEVERBALNOG PONAŠANJA

Drugi način na koji možemo definirati neverbalnu komunikaciju jest da pogledamo što autori proučavaju. Teorije i istraživanja povezana s neverbalnom komunikacijom usredotočuju se na tri primarne jedinice: okolinske strukture i uvjete u kojima se komunikacija odigrava, fizičke karakteristike samih pojedinaca koji komuniciraju i različita ponašanja koja ti pojedinci manifestiraju.

KOMUNIKACIJSKA OKOLINA

Fizička okolina

Iako je u istraživanjima neverbalnog ponašanja naglasak većinom na izgledu i ponašanju osoba koje komuniciraju, sve se veća pažnja posvećuje utjecaju koji na ljudske transakcije imaju čimbenici koji nisu povezani s ljudima. Ljudi mijenjaju okolinu kako bi im pomogla da postignu svoje ciljeve u komunikaciji; i obratno, okolina može utjecati na naše raspoloženje, izbor riječi i postupaka. Prema tome, ova se kategorija odnosi na one elemente koji utječu na odnos među ljudima, ali nisu izravno dio njega. Okolinski čimbenici uključuju namještaj, arhitektonski stil, unutarne uređenje, uvjete rasvjete, boje, temperaturu, prateće zvukove ili glazbu, i slične stvari unutar kojih se interakcija odigrava. Varijacije u rasporedu, materijalima, oblicima ili površini objekata u interakcijskoj okolini mogu snažno utjecati na ishod nekog interpersonalnog odnosa. Ova kategorija također uključuje ono što bi se moglo nazvati *tragovima aktivnosti*. Primjerice, dok gledate opuške cigareta, koru naranče i stari papir koje je ostavila osoba s kojom ćete ubrzo biti u interakciji, for-

mirate dojam koji će konačno utjecati na vaš susret. Percepcija vremena i odabira trenutka uključuje još jedan važan dio komunikacijske okoline. Kada se nešto događa, koliko se često događa i tempo ili ritam aktivnosti jasno su dio svijeta komunikacije premda nisu dio fizičke okoline *per se*.

Spacijalna okolina

Proksemika je proučavanje upotrebe i percepcije socijalnog i osobnog prostora. Iza ovog općeg naziva je područje istraživanja poznato kao *ekologija male grupe*, koja se bavi time kako se ljudi koriste spacijalnim odnosima u formalnim i neformalnim grupama i kako reagiraju na njih. Ta se istraživanja bave vezom rasporeda sjedenja i pozicioniranja u prostoru s vodstvom, tijekom komunikacije i prirodom grupnog zadatka. Na jednoj još široj razini određena se pažnja posvećuje spacijalnim odnosima u gomili i gusto napučenim situacijama. Određivanje osobnoga prostora ponekad se proučava u kontekstu udaljenosti tijekom konverzacije i načina na koji ona varira ovisno o spolu, statusu, ulogama, kulturalnim orijentacijama itd. Termin *teritorijalnost* također se često upotrebljava u proučavanju proksemičkog ponašanja da bi se označila sklonost ljudi da označuju osobni teritorij (ili nedodirljivi prostor) u mnogome kao što to čine divlje životinje i ptice.

FIZIČKE ZNAČAJKE OSOBA KOJE KOMUNICIRAJU

Ova kategorija pokriva značajke koje tijekom perioda interakcije ostaju relativno nepromijenjene. One su utjecajni neverbalni znakovi koji nisu vezani za pokrete. Tu spadaju građa ili oblik tijela, opća atraktivnost, visina, težina, kosa, boja kože ili tena itd. Mirisi (tijela ili daha) koji se povezuju s nekom osobom obično se smatraju dijelom njezina fizičkog izgleda. Nadalje, predmeti koji su povezani s onima koji su u interakciji također mogu utjecati na njihov fizički izgled. Njih nazivamo *artefaktima*, a uključuju stvari kao što su odjeća, ruž za usne, naočale, perike i drugi umetci za kosu, umjetne trepavice, nakit i dodaci poput aktovki.

KRETNJE I POLOŽAJ TIJELA

Kretnje i položaj tijela obično uključuju geste, pokrete tijela (udova, ruku, glave, stopala i nogu), izraze lica (osmijehe), pokrete očiju (treptanje, usmjeravanje i trajanje pogleda, te širenje zjenice) i držanje tijela. Nabiranje čela, povijanje ramena i naginjanje glave smatraju se tjelesnim pokretima i pozicioniranjem. Konkretno, glavna su područja geste, držanje tijela, dodirivanje, izrazi lica i usmjeravanje pogleda.

Geste

Mnogo je različitih vrsta gesta (i varijacija tih vrsta), ali su najčešće proučavane sljedeće:

- 1. o govoru neovisne geste.** Te geste nisu vezane uz govor, nego imaju svoj izravni verbalni prijevod ili definiciju u rječniku, koja se sastoji od nekoliko riječi ili od rečenice. Među pripadnicima neke kulture ili supkulture postoji visoko slaganje glede verbalnog "prijevoda" ovih signala. Geste koje se rabe da bi se simbolički prikazalo "Dobro" ili

“Mir” (koja je također poznata i kao znak “V za pobjedu”) primjeri su o govoru neovisnih gesti kod velikih segmenata američke kulture.

- 2. geste povezane s govorom.** Te su geste izravno vezane uz govor ili ga prate i često služe ilustriranju onoga što je verbalno rečeno. Te kretnje mogu istaknuti ili naglasiti riječ ili rečenicu, skicirati tok misli, upozoriti na prisutne objekte, prikazati neki prostorni odnos, ritam ili tempo nekog događaja, opisati sliku nekog referenta, prikazati neku tjelesnu radnju ili služiti kao komentar načina na koji je dani proces interakcije reguliran i organiziran.

Držanje tijela

Držanje tijela obično se proučava zajedno s drugim neverbalnim signalima kako bi se odredio stupanj pažnje ili sudjelovanja, status u odnosu na drugog partnera u interakciji ili stupanj u kojem se on danj osobi sviđa. U studijama u kojima se oni koji su bili u interakciji nisu međusobno dobro poznavali, na primjer, naginjanje naprijed povezivalo se s većim sudjelovanjem, većim svidanjem i nižim statusom. Držanje tijela također je ključni pokazatelj intenziteta nekih emocionalnih stanja, npr. klonulo držanje koje je povezano s tugom ili ukočeno, napeto držanje koje je povezano sa srdžbom. Stupanj u kojem se položaji tijela kod sudionika u komunikaciji uzajamno odražavaju također može govoriti o dobrom odnosu ili pokušaju da se on izgradi.

Dodirivanje

Dodirivanje može biti usmjereno na sebe ili na drugu osobu. Dodiri usmjereni na vlastito tijelo, kojima komuniciranje obično nije svrha, mogu odražavati određeno stanje ili naviku pojedinca. Mnogi se obično nazivaju *nervoznim manirizmima*. Neke od ovih radnji ostaci su iz nekog ranijeg razdoblja u životu – perioda kad smo prvi put učili kako svladavati vlastite emocije, razvijati socijalne kontakte ili obaviti neki nastavni zadatak. Katkad te dodire izvodimo dok se prilagođavamo takvim iskustvima, te ih zadržavamo kad se suočimo sa sličnim situacijama kasnije u životu, često kao jedini element iz izvorne kretnje. Neki ove tipove dodira koji su fokusirani na vlastito tijelo nazivaju *adapterima*. Ti adapteri mogu uključivati različite vrste dodirivanja vlastita tijela poput lizanja, čačkanja, pridržavanja, štipkanja i češanja. Objektivi su adapteri dodiri koji se izvode u vezi s nekim objektom, kao kad čovjek koji se odrekao pušenja poseže u svoj džep na prsima za kutijom cigareta koje nema. Naravno, ne može se svako ponašanje koja odražava radnje iz navike ili neku anksioznu dispoziciju povezati s pokušajima prilagodbe tijekom prijašnjih životnih perioda, ali takvi oblici ponašanja jesu dio ukupnog obrasca tjelesne aktivnosti.

Jedan od najsnažnijih oblika neverbalne komunikacije događa se kad se dvoje ljudi dodiruje. Dodir može biti praktično naelektriziran, ali može i iritirati, goditi ili smirivati. Dodir je vrlo neodređen oblik ponašanja čije značenje često više proizlazi iz konteksta, prirode danog odnosa i načina na koji se izvodi nego iz konfiguracije samog dodira. Neke je istraživače dodirivanje zanimalo kao važan faktor u djetetovu ranom razvoju; neke je zanimalo dodirivanje u odraslih. Potkategorije uključuju glaćenje, udaranje, pozdravljanje i opraštanje, zadržavanje, te usmjeravanje kretnji druge osobe.

Izrazi lica

Većina istraživanja lica zanima se za konfiguracije koje pokazuju različita emocionalna stanja. Šest primarnih osjećaja koji su najviše proučavani jesu srdžba, tuga, iznenađenje, sreća, strah i gađenje. Izrazi lica mogu također funkcionirati kao regulacijske geste, koje osiguravaju povratnu informaciju i upravljaju tijekom interakcije. Zapravo, neki istraživači vjeruju da je primarna funkcija lica komuniciranje, a ne izražavanje emocija.

Gledanje

Gdje, kako i koliko dugo gledamo tijekom interakcije glavna su pitanja na koja se fokusiraju studije gledanja. *Gledanje* se odnosi na usmjeravanje pogleda općenito u smjeru lica druge osobe. *Uzajamno gledanje* pojavljuje se kad oni koji su u interakciji gledaju jedan drugomu u oči. Oni koji proučavaju neverbalnu komunikaciju također se zanimaju za širenje i sužavanje naših zjenica jer je ono katkad pokazatelj interesa, pažnje ili uključenosti.

Glasovno ponašanje

Glasovno se ponašanje odnosi na to *kako* je što rečeno, a ne što je rečeno. Opisuje niz neverbalnih glasovnih znakova koji prate sam govor. Općenito se pravi razlika između dvaju tipova zvukova:

1. glasovne varijacije koje proizvode glasnice tijekom govora, a ovise o promjenama u visini, trajanju, glasnoći i šutnji,
2. glasovi koji su primarno rezultat drugih fizioloških mehanizama, osim samih glasnica, npr. ždrijelne, usne ili nosne šupljine

Većina istraživanja glasovnog ponašanja i njegovih učinaka na ljudsku interakciju fokusirala se na razinu i varijabilnost visine, trajanje zvukova (kratko ili otegnuto), stanke tijekom govora i latenciju odgovora za vrijeme izmjene slijeda govorenja, stupanj i varijabilnost glasnoće, rezonanciju, jasan ili nejasan izgovor, brzinu, ritam, te ubačene zvukove tijekom govora poput "uh" ili "hm". Proučavanje glasovnih signala obuhvaća široki raspon tema, od pitanja koja se usredotočuju na stereotipe u vezi s nekim glasovima do pitanja o učincima glasovnog ponašanja na razumijevanje i persuaziju. Tako čak i specifični zvukovi, poput smijanja, podrigivanja, zijevanja, gutanja, stenjanja i sličnih, mogu biti zanimljivi razmjerno utjecaju koji mogu imati na ishod interakcije.

PERSPEKTIVA 3.: NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U UKUPNOME PROCESU KOMUNIKACIJE

Iako je u ovoj knjizi naglasak na neverbalnoj komunikaciji, nemojte zaboraviti na neodvojivu prirodu verbalnih i neverbalnih signala. Ray Birdwhistell, pionir u neverbalnim istraživanjima, navodno je rekao da je proučavanje samo *neverbalne* komunikacije poput proučavanja *nekarđiološke* fiziologije. To je dobra primjedba. Nije lako ljudsku interakciju

secirati i dati jednu dijagnozu koja se odnosi samo na verbalno ponašanje i drugu koja se odnosi samo na neverbalno ponašanje. Verbalna je dimenzija tako tijesno utkana i suptilno reprezentirana u mnogome od onoga što je prethodno nazvano *neverbalnim* da taj termin ne opisuje uvijek adekvatno ponašanje koje se proučava. Neki od najistaknutijih autora koji su povezani s proučavanjem neverbalnog ponašanja odbijaju odvojiti riječi od gesta pa se stoga u svojem radu koriste širim nazivom *komunikacija* ili *interakcija licem u lice* (McNeill, 2000). Kendon (1983, str. 17, 20) to obrazlaže ovako:

Opće je zapažanje da se, kad neka osoba govori, često aktiviraju i drugi sustavi mišića osim onih u usnicama, jeziku i čeljusti. Gestikuliranje je organizirano kao dio iste ukupne jedinice aktivnosti koja organizira i govor... Geste i govor mogu se rabiti kao dva odvojena načina reprezentiranja i koordinirani su jer se oba vode istim općim ciljem. Taj je cilj proizvesti obrazac aktivnosti kojim će se moći reprezentirati neko značenje.

Budući da verbalni i neverbalni sustav funkcioniraju zajedno kao dio širega komunikacijskog procesa, pokušaji njihova jasnog razlikovanja nisu bili osobito uspješni. Jedno uobičajeno pogrešno shvaćanje, na primjer, pretpostavlja da se neverbalno ponašanje primjenjuje samo za odašiljanje emocionalnih poruka, dok verbalno ponašanje služi izražavanju ideja. Riječi mogu prenijeti mnogo emocija – možemo eksplicite govoriti o emocijama, a također odašiljamo emocije između redaka riječi. I obratno, neverbalni se znakovi često rabe za drukčije svrhe od pokazivanja emocija; primjerice, ljudi se u konverzaciji koriste pogledima kako bi im oni pomogli da jedan drugomu kažu kad je vrijeme da zamijene riječ, a ručnim gestama obično se koriste dok govore tako da im one pomognu da izraze svoje mišljenje (McNeill, 2000).

Argyle (1988) ovako je identificirao sljedeće glavne funkcije neverbalnog ponašanja u ljudskoj komunikaciji:

1. izražavanje emocija,
2. izražavanje odnosa prema drugima (svidanje/nesvidanje, dominacija/submisivnost itd.),
3. predstavljanje sebe drugima,
4. pratnja govora radi reguliranja slijeda govorenja, uzvratnih reakcija, pažnje itd.

Argyle također primjećuje da je neverbalno ponašanje važno u mnogim ritualima kao što je pozdravljanje. Uočite da nijedna od navedenih funkcija neverbalnog ponašanja nije ograničena samo na neverbalno ponašanje; drugim riječima i uporabom verbalnih signala možemo izražavati emocije i odnos prema drugima, predstaviti sebe u određenu svjetlu i upravljati interakcijom. To, međutim, ne znači da se u nekoj konkretnoj situaciji ne oslanjamo možda više na verbalno ponašanje za određene svrhe, a na neverbalno za neke druge.

Također trebamo uočiti da ni načini na koje verbalnom i neverbalnom ponašanju pripisujemo značenja nisu uopće tako različiti. Neverbalne akcije, poput verbalnih, mogu odašiljati više od jedne poruke zaredom – npr. način na koji drugoj osobi neverbalno dajete na znanje da želite nastaviti govoriti može simultano izražavati vašu potrebu za dominacijom nad tom osobom i, možda, vaše emocionalno stanje. Kad stisnete djetetovo rame dok ga korite, možda ćete postići da ono bolje shvati i zapamti, ali možete također izazvati i takvu

negativnu reakciju da vas dijete ne poslušaju. Osmijeh može biti dio emocionalnog izraza, poruke o stajalištu, dio samoprezentacije ili reakcija kojom slušatelj pokušava utjecati na interakciju. A kao i pri verbalnom ponašanju, značenja koja se pripisuju neverbalnom ponašanju mogu biti stereotipna, idiomatska ili neodređena. Nadalje, istom neverbalnom ponašanju koje je izvedeno u različitim kontekstima može, kao i riječima, biti pripisano različito značenje. Na primjer, gledanje u pod može odražavati tugu u jednoj situaciji, a submisivnost ili nedostatak uključenosti u nekoj drugoj. Konačno, radi identificiranja fundamentalnih kategorija značenja povezanih s neverbalnim ponašanjem, Mehrabian (1970, 1981) ponudio je gledište o trima dimenzijama značenja, koje je rezultat njegovih opsežnih analiza:

1. **Neposrednost.** Katkad na stvari reagiramo tako što ih procjenjujemo – kao pozitivne ili negativne, dobre ili loše, privlačne ili neprivlačne.
2. **Status.** Ponekad pokazujemo ili percipiramo ponašanje koje nam indicira različite aspekte statusa – snažan ili slab, nadređen ili podređen.
3. **Responzivnost.** Treća se kategorija odnosi na našu percepciju aktiviteta – sporost ili brzina, aktivnost ili pasivnost.

U različitim studijama neverbalnog ponašanja tijekom proteklih triju desetljeća, o dimenzijama koje su slične Mehrabianovima izvještavali su istraživači iz različitih područja koji su proučavali različite fenomene. Logično je onda zaključiti da su spomenute tri dimenzije osnovne reakcije na našu okolinu i da se odražavaju u načinu na koji određujemo značenje i verbalnog i neverbalnog ponašanja. Većina ovih istraživanja, međutim, ovisi o tome kako ispitanici neki neverbalni postupak na koji reagiraju prevode u verbalni oblik. Ovo smo pitanje već dotaknuli u raspravi o načinu na koji mozak obrađuje različite obavijesti. Općenito se dakle neverbalni signali, kao i riječi, mogu uporabljivati i uporabljaju se na više načina i u različitim značenjima; poput riječi, neverbalni signali imaju denotativno i konotativno značenje; a kao i riječi, neverbalni signali imaju aktivnu ulogu u komuniciranju naklonosti, moći i responzivnosti. Imajući to na umu, možemo sada razmotriti neke od važnih načina na koje su verbalno i neverbalno ponašanje u međusobnu odnosu tijekom ljudske interakcije. Ekman (1965) je identificirao sljedeće: ponavljanje, proturječenje, dopunjivanje, zamjenjivanje, isticanje/moderiranje i reguliranje.

PONAVLJANJE

Neverbalna komunikacija može, jednostavno, ponoviti ono što je verbalno rečeno. Primjerice, ako nekoj osobi kažete da treba ići prema sjeveru da bi našla novinski kiosk i onda pokažete u pravome smjeru, to bi se smatralo ponavljanjem.

PROTURJEČENJE

Verbalni i neverbalni signali mogu međusobno odstupati na više načina. Mogu odašiljati dvije proturječne poruke koje izgledaju nekongruentne ili suprotstavljene jedna drugoj (vidjeti sliku 1-1). U oba se slučaja percipiraju dvije poruke koje izgledaju nedosljedne jedna drugoj. Prilično je uobičajeno (i vjerojatno funkcionalno) imati različita mišljenja o nekim

stvarima. Kao rezultat toga, nekongruentnost verbalnih i neverbalnih poruka može biti uobičajenija no što smo toga svjesni. No, vjerojatnije je da ćemo primijetiti one proturječnosti koje su uočljivije. To može biti roditelj koji na svoje dijete više srđitim glasom "Naravno da te volim!" ili osoba koja govori pred publikom i drhtavih ruku i koljena, s kapljicama znoja na čelu, tvrdi "Nisam nervozan".

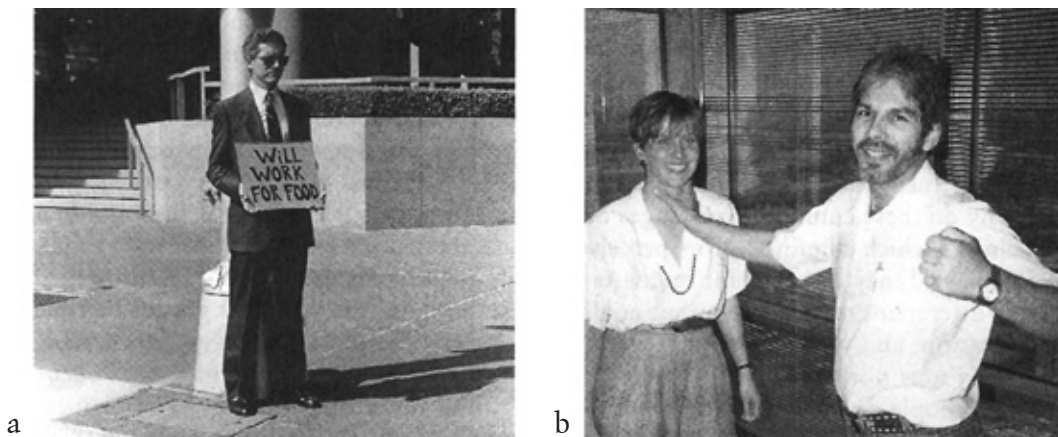
Zašto se pojavljuju ovakve proturječne poruke? U nekim slučajevima to je prirodan odgovor na situaciju u kojoj se oni koji komuniciraju percipiraju da su u škripcu. Ne žele reći istinu, a ne žele ni lagati. Kao rezultat toga, njihova ambivalencija i frustriranost stvaraju poruku koja je diskrepantna (Bavelas i sur., 1990). Pretpostavimo da ste upravo imali strašno loš nastup i upitali me kakvi ste bili. Mogu reći da ste bili dobri, ali moj glas, lice i tijelo mogu ne podupirati moje riječi. U drugim se situacijama proturječne poruke pojavljuju zato što ljudi nisu uspjeli savršeno slagati. U nekim pak situacijama proturječne poruke mogu biti rezultat pokušaja da se iskaže sarkazam ili ironija, izražavanjem jedne stvari riječima, a suprotne tonom glasa i/ili izrazom lica. Termin *plah* rabi se da bi se opisalo pokazivanje istodobno signala koji pozivaju na prijateljski kontakt i onih koji signaliziraju odbacivanje i povlačenje. Živimo u složenome svijetu koji osjeća ambivalencije ili mješovite emocije čini mnogo uobičajenijim svakodnevnim iskustvom no što to katkad priznajemo (Weigert, 1991).

Ovo pokazivanje nekongruentnih ili suprotnih signala može se dogoditi na različite načine. Katkad dva neverbalna signala mogu pokazati neslaganje (npr. glasovni i vizualni), ali se verbalni i neverbalni signali mogu kombinirati na nekoliko načina: pozitivan ton i negativne riječi, negativan ton i pozitivne riječi, pozitivan izraz lica i negativne riječi, negativan izraz lica i pozitivne riječi.

Kako reagiramo kad se suočimo s proturječnim verbalnim i neverbalnim porukama koje su nam važne? Leathers (1979) identificirao je uobičajeni proces koji se sastoji od triju koraka.

1. Prva je reakcija konfuzija i nesigurnost.
2. Zatim tražimo dodatne informacije koje će pojasniti tu situaciju.
3. Ako ne uslijedi pojašnjenje, vjerojatno ćemo reagirati negodovanjem, neprijateljstvom ili čak povlačenjem.

Često su i sami odgovori na proturječne poruke dvosmisleni. Neki vjeruju da stalno bombardiranje nekonzistentnim porukama može pridonijeti psihopatologiji u onoga tko ih prima. To može napose vrijediti tada kad je odnos među pojedincima blizak i kad onaj koji je primio takvu poruku nema drugih osoba kojima bi se mogao obratiti za razgovor i moguće pojašnjenje konfuzije. U nekim je istraživanjima utvrđeno da roditelji djece s emocionalnim problemima proizvode više poruka s proturječnim znakovima (Bugental, Love, Kaswan i April, 1971). Druga istraživanja sugeriraju da nisu važni proturječni znakovi, nego negativne poruke; drugim riječima, roditelji djece s emocionalnim problemima šalju više negativnih poruka (Beakel i Mehrabian, 1969). Kombinacija negativnosti, konfuzije i kažnjavanja može biti vrlo štetna ako predočuje uobičajeni stil komunikacije s djecom. Silovanje na sastanku još je jedna situacija u kojoj je uzimanje iskaza često usredotočeno na stupanj u kojem su signali odbijanja bili jasni.



SLIKA 1-1

(a) Konfliktni verbalni i neverbalni signali. (b) Je li ovo situacija agresije ili šale? Na kojim se zapažanjima temelji vaša ocjena

Ne želimo ostaviti dojam da su svi oblici diskrepancije štetni. Naši svakodnevni razgovori vjerojatno su puni primjera u kojima geste i govor ne odgovaraju točno jedni drugima – npr. osoba koja priča o nekome tko se penje na bačvu dok istodobno čini geste kao da se penje na ljestve (McNeill, Cassell i McCullough, 1994). Ponekad ovakve diskrepancije prođu nezamijećeno, a mnoge se kognitivno “riješe” bez otvorenog razgovora o postojećem raskoraku. Čak se i kontradikcije koje imaju važnije implikacije za sudionike u razgovoru mogu, u nekim situacijama, ne smatrati osobito štetnima. Osim toga, kao što je već rečeno, diskrepancija je *potrebna* da bi se postigli neki učinci: sarkazam postoji kad su riječi ugodne, a kvaliteta glasa neugodna; kad su riječi neugodne, ali ton glasa ugodan, vjerojatno ćemo prenijeti poruku “samo se šalim”.

Konačno, neke diskrepancije mogu u nekim situacijama biti od koristi. U jednom pokusu učitelji su se koristili mješovitim porukama dok su đacima šestog razreda predavali jednu lekciju. Kad su kombinirali pozitivne riječi s negativnim neverbalnim držanjem, đaci su naučili više nego pri ijednoj drugoj kombinaciji (Woolfolk, 1978). Slično tomu, jedno istraživanje razgovora liječnika s pacijentima utvrdilo je da je kombinacija pozitivnih riječi s negativnim tonom glasa povezana s najvećom razinom zadovoljstva posjetom u pacijenta (Hall, Roter i Rand, 1981). Vjerojatno se kombinacija pozitivnog verbalnog i negativnog neverbalnog ponašanja u razredu i u liječničkoj ordinaciji percipira kao pokazatelj ozbiljnosti i zanimanja, te stoga ostavlja bolji dojam.

Neka su se istraživanja bavila pitanjem pouzdajemo li se i vjerujemo li više neverbalnim nego verbalnim signalima kad se suočimo s porukama koje su konfliktne (Bugental, 1974;

Mehrabian, 1972; Stiff, Hale, Garlick i Rogan, 1990). Nakon pregleda brojnih studija u ovom području, Burgoon (1980, str. 184) zaključio je da "neverbalni signali prenose više informacija i više im se vjeruje nego skupini verbalnih, a ... vizualni znakovi imaju veću težinu od vokalnih".

Burgoon dalje raspravlja o nekim važnim ograničenjima u vezi s ovim općim zaključkom. Često se pretpostavlja da su neverbalni signali spontaniji, da ih je teže lažirati i da se njima rjeđe manipulira – pa im se zato može više vjerovati. Vjerojatno je, međutim, točnije reći da su neki oblici neverbalnog ponašanja spontaniji i da ih je teže lažirati nego neke druge, te da su neki ljudi vještiji u neverbalnom obmanjivanju od drugih. Kad su dva znaka (od kojih su oba neverbalna) konfliktna, mi se, kao što se može očekivati, oslanjamo na znakove za koje mislimo da ih je teže lažirati. Jedan je istraživački tim ustanovio da su se u slučaju vizualno-auditornih diskrepancija ispitanici bili skloni oslanjati ponajprije na vizualne znakove; no, kad je ta diskrepancija bila velika, bili su skloni oslanjati se na slušne signale (DePaulo, Rosenthal, Eisenstat, Rogers i Finkelstein, 1978).

Kredibilitet predočenih obavijesti također je važan čimbenik pri odluci kojim znakovima najviše vjerovati kod nekonzistentnih poruka. Ako obavijesti koja se odašilje jednim kanalom nedostaje kredibilitet, vjerojatno ćemo je uzeti s rezervom i "pravu" poruku potražiti u drugim kanalima (Bugental, 1974). Katkad se suočavamo s teškom dvojbom glede određivanja značenja što ih prenose znakovi koje je teško lažirati ali ne izgledaju vjerodostojni. Ako neka osoba kaže "To je stvarno divno" tužnim tonom glasa dok prima poklon za koji znate da ga je dugo željela, vjerojatno ćete potražiti druga objašnjenja – npr. nešto što tu osobu možda muči.

Zanimljivo je da mala djeca, kad se suoče s konfliktnim verbalnim i neverbalnim porukama, čini se manje vjeruju nekim neverbalnim znakovima nego odrasle osobe (Bugental, Kaswan, Love i Fox, 1970; Bugental, Love i Gianetto, 1971; Volkmar i Siegel, 1982). Konfliktna poruka pri kojima se osoba koja je govorila osmjehivala dok je izgovarala kritiku djeca su interpretirala negativnije od odraslih, napose kad je ta osoba bila ženskoga spola.

Druga istraživanja bacaju daljnju sjenu na tumačenje o "oslanjanju na neverbalne znakove u situacijama konfliktnih poruka". Shapiro (1968) je našao da su se studenti kao procjenjivači razlikovali po tome jesu li se oslanjali na jezične ili na facijalne znakove kad se od njih tražilo da izaberu osjećaj koji su izražavala nacrtana lica i pisane poruke te da u tim svojim izborima budu dosljedni. Vande Creek i Watkins (1972) proširili su Shapirovo istraživanje tako što su upotrijebili stvarne glasove i filmske snimke. Stimulus osobe u različitom su stupnju isticale verbalni i neverbalni kanal. Ponovno je nađeno da su neki ispitanici skloni oslanjati se ponajprije na verbalne znakove, neki su skloni oslanjati se na neverbalne znakove, a neki reagiraju na stupanj isticanja općenito bez obzira na kanal u kojem se on manifestira. Međukulturalno istraživanje koje su proveli Solomon i Ali (1975) sugerira da poznavanje jezika na kojem se govori može utjecati na to oslanjamo li se na verbalne ili neverbalne znakove. Oni su, na primjer, našli da su se osobe koje baš nisu dobro poznavale jezik koji je korišten pri sastavljanju kontradiktorne poruke pri procjenjivanju njena afektivnoga značenja oslanjale na njezin sadržaj. Oni koji su dobro znali jezik pri određivanju afektivnoga značenja bili su skloniji osloniti se na intonaciju. Dakle,

čini se da se neki ljudi više oslanjaju na verbalnu poruku, dok se drugi oslanjaju više na neverbalnu.

Nisu nam poznati svi uvjeti koji utječu na to u kojim signalima ljudi traže valjane informacije. Općenito je pravilo da su se ljudi skloni osloniti na one signale za koje percipiraju da ih je teže lažirati, ali će to najvjerojatnije ovisiti o situaciji; dakle, konačni utjecaj verbalnih, vizualnih i vokalnih signala može se najbolje ustanoviti pomnijim proučavanjem pojedinaca koji sudjeluju u danoj komunikaciji i komunikacijskog konteksta.

DOPUNJIVANJE

Neverbalno ponašanje može modificirati ili dalje pojasniti verbalne poruke. Kad se verbalni i neverbalni kanal ne sukobljavaju nego dopunjuju, naše se poruke obično točnije dekodiraju. Neki nalazi sugeriraju da komplementarni neverbalni signali također mogu pomoći da se verbalna poruka zapamti. Učenik čije držanje odražava zbunjenost dok s profesorom razgovara o slabom rezultatu u nekom školskom zadatku pokazuje neverbalno ponašanje koje dopunjuje verbalno. Kad je jasnoća od krajnje važnosti (kao pri razgovoru za posao ili kad se mirimo s voljenom osobom nakon svađe), trebalo bi nam biti posebno važno postići da se značenja verbalnog i neverbalnog ponašanja uzajamno dopunjuju.

ZAMJENJIVANJE

Neverbalno ponašanje također može zamjenjivati verbalne poruke. Ono može indicirati značajke koje su permanentnije (spol, dob), umjereno trajne značajke (ličnost, stajališta, grupna pripadnost) i relativno kratkotrajna stanja. U ovom, posljednjem slučaju, možemo imati primjer snuženog i shrvanog direktora (ili domara) koji nakon radnog dana ulazi u svoju kuću s izrazom lica koji zamjenjuje riječi "Imao sam loš dan". Uz malo vježbe ljudi brzo nauče identificirati široki raspon ovakvih zamjenskih neverbalnih izraza – u cijelom rasponu od "Bio je to fantastičan, super dan!" do "O, Bože, kako sam jadan!". Ne trebamo tražiti verbalnu potvrdu za ono što smo percipirali.

Kadšto, kad njezino zamjensko neverbalno ponašanje ne uspije, osoba koja komunicira pribjegava verbalnim sredstvima. Uzmimo kao primjer ženu koja želi da partner s kojim je izašla prestane pokušavati biti fizički prisniji s njom. Ona će se ukočiti, nepomično gledati ispred sebe ili se držati neresponzivno i hladno. Ako udvarač još uvijek ne prestaje, može reći nešto poput "Pazi, Larry, molim te da ne pokvariš lijepo prijateljstvo".

ISTICANJE/UBLAŽAVANJE

Neverbalno ponašanje može istaknuti (pojačati) ili ublažiti (prigušiti) dijelove verbalne poruke. Isticanje je umnogome poput podcrtavanja ili pisanja riječi u kurzivu kako bi se naglasile. Pokreti glave i ruku često se rabe za isticanje verbalne poruke. Kad otac grdi sina zbog toga što ostaje vani dokasna, može određene riječi naglasiti čvrstim stiskanjem sinovljeva ramena i popratnim mrgođenjem. U nekim slučajevima jedan skup neverbalnih znakova može isticati ili ublaživati druge neverbalne znakove. Intenzitet facijalnog izraza emocije može se, na primjer, otkriti promatranjem drugih dijelova tijela.

REGULIRANJE

Neverbalno se ponašanje također upotrebljuje za reguliranje verbalnog ponašanja. To činimo na dva načina:

1. koordiniranjem svog verbalnog i neverbalnog ponašanja pri produciranju vlastitih poruka,
2. koordiniranjem vlastitih verbalnih i neverbalnih poruka s ponašanjem svojih partnera u interakciji.

Produkciju vlastitih poruka reguliramo na razne načine. Katkad se neverbalnim znakovima koristimo za to da odijelimo segmente interakcije. Promjene držanja mogu označiti promjenu teme; gesta može upozoriti na predstojeće verbaliziranje određene ideje; stanke mogu pomoći u organiziranju izgovorenih informacija u jedinice. Kad govorimo o nizu stvari, njihovu odvojenost možemo izraziti ravnim, oštrim pokretima ruke i dlana; npr. "Moramo razmotriti A, B i C". Kad jednu od ovih gesti sjeckanja umetnemo nakon svakoga slova, to može sugerirati da se zasebno razmotri svako slovo; jedan zasjek nakon C može indicirati da se u obzir uzmu sva tri slova (kao skupina) ili samo C posebno.

Reguliramo također i tijek verbalnog i neverbalnog ponašanja između sebe i nekog drugog sudionika u interakciji. To se može očitovati u tipu ponašanja koje sudionici u interakciji izazivaju jedan kod drugog (npr. svaki put kad jedna osoba poludi i viče, druga se drži zabrinuto) ili na manje očite načine (npr. signali započinjanja, nastavljanja i završavanja interakcije). Način na koji jedna osoba prestaje, a druga u isto vrijeme i bez zapinjanja počinje govoriti može biti jednako važan za zadovoljavajuću interakciju kao i sadržaj. Na kraju krajeva, o ljudima donosimo i prosudbe na osnovi njihova umijeća reguliranja (npr. "Govoriti njemu je kao da govoriš zidu" ili "Ne možeš uz nju ni riječ progovoriti"). Kad nas druga osoba često prekida ili ne pazi, možemo pomisliti da se na taj način očituje o našem odnosu, možda da nas ne poštuje. Postoje pravila reguliranja konverzacije, ali su ona općenito implicitna. To nije zapisano, ali se čini da znamo da dvije osobe ne bi trebale govoriti u isto vrijeme, da svaka treba dobiti riječ jednak broj puta ako to želi, da na pitanje treba odgovoriti i sl. Wiemannovo (1977) istraživanje ustanovilo je da su relativno male promjene u ovom regulatornom ponašanju (prekidi, stanke dulje od 3 sekunde, jednostrane promjene teme itd.) rezultirale znatnim razlikama u percipiranoj kompetentnosti osobe koja komunicira. Kao slušatelji očito pratimo i evaluiramo mnoštvo brzih, suptilnih i uobičajenih obilježja ponašanja drugih u konverzaciji. Vjerojatno ima razlika među kulturama u stvarnom ponašanju koje se primjenjuje za reguliranje tijeka konverzacije. Budući da tek uče ova pravila, djeca se koriste manje suptilnim znakovima, primjerice povlačenje za odjeću, podizanje ruke i slično. Djeca su također manje vješta u preuzimanju riječi bez problema, kao što ste mogli zapaziti ako ste razgovarali s malim djetetom putem telefona.

Regulatori konverzacije uključuju nekoliko tipova neverbalnih znakova. Kad želimo pokazati da smo završili s onim što smo imali reći i da druga osoba može početi, možemo povećati svoj kontakt očima s tom osobom. To često prate vokalni znakovi koji su povezani sa završavanjem izjavnih ili upitnih rečenica. Ako druga osoba još uvijek, metaforički rečeno, ne preuzima konverzacijsku lopticu, možemo produžiti šutnju ili ubaciti "dodatak", primjerice "Znaš..." ili "Pa, dakle...". Želimo li spriječiti drugu osobu da preuzme riječ u

razgovoru, moramo onemogućiti pojavu dugih stanki, smanjiti kontakt očima i možda povećati glasnoću ako ta osoba pokuša govoriti. Kad ne želimo preuzeti riječ, možemo drugoj osobi potvrdno kimnuti glavom, zadržati pažljiv pogled i, naravno, suzdržati se od riječi kad nam je ona počne ustupati. Kad želimo uzeti riječ, možemo podignuti kažiprst ili izvesti čujan udisaj zraka ispravljajući držanje kao da smo spremni preuzeti riječ. Brzo kimanje može drugomu signalizirati da požuri i završi, ali, ako imamo problema s ubacivanjem, možda ćemo neko vrijeme morati govoriti istodobno ili se upustiti u početno zamuckivanje u nadi da će to biti lakše uočljivi znakovi koji signaliziraju našu želju.

Početak i završetak konverzacije također služe kao regulatorne točke. Kad pozdravljamo druge, kontakt očima pokazuje da su kanali otvoreni. Mogu se pojaviti blagi pokret glavom i *mig obrvama* u znak prepoznavanja (jedva primjetno, ali jasno podizanje pa spuštanje obrva). Ruke se također rabe pri susretu za pozdravljanje, mahanje, rukovanje, za amblem-ske signale kao što su znak mira ili pobjede, podignuta šaka ili palčevi gore. Ruke također mogu izvoditi radnje dotjerivanja (prolaženje prstima kroz kosu) ili biti uključene u različite aktivnosti dodirivanja kao što su ljubljenje, grljenje ili udaranje druge osobe po ruci. Usta mogu oblikovati osmijeh ili ovalni oblik, kao kad smo spremni početi govoriti (Krivonos i Knapp, 1975).

Pozdravljanje na kraju poluformalnog intervjua, kako je pokazalo jedno istraživanje, dovodi do različitih oblika neverbalnog ponašanja. Najuobičajeniji je uključivao češće i dugotrajnije prekidanje kontakta očima, pozicioniranje tijela prema izlazu, te naginjanje naprijed i kimanje. Rjeđe, ali vrlo primjetne bile su kretnje isticanja koje su signalizirale "Ovo je završetak našeg razgovora i ne želim da ti to promakne!" Te su kretnje uključivale nagle pokrete rukom i stopalima, poput podizanja ruku i/ili stopala, pa njihovo dovoljno snažno spuštanje tako da se pritom napravi čujan udarac dok istodobno ruke i stopala služe kao poluga za izbacivanje partnera u interakciji iz njegova sjedala. Manje izravno očitovanje bilo je stavljanje ruku na bedra ili na koljena u položaj dizanja poluge (kao da se pripremamo za katapultiranje), u nadi da je druga osoba primijetila taj znak za rastajanje (Knapp, Hart, Friedrich i Shulman, 1975).

PERSPEKTIVA 4.: POVIJEST PROUČAVANJA NEVERBALNOG PONAŠANJA

Znanstveno proučavanje neverbalne komunikacije aktivnost je koja se provodila poglavito nakon Drugoga svjetskog rata. To ne znači da se ne mogu naći značajni raniji doprinosi: čak su i autori u staroj Grčkoj i Rimu pisali o onome što bismo danas nazvali neverbalnim ponašanjem. Na primjer, Kvintilijanovo djelo *Institutio Oratoria* (Govornikovo obrazovanje) važan je izvor podataka o gestama. Napisano je u prvom stoljeću prije Krista. Kad bismo pratili razvoj područja kao što su zoologija, antropologija, plesna umjetnost, lingvistika, filozofija, psihijatrija, psihologija, sociologija i govorništvo, nedvojbeno bismo našli važna djela koja su preteče današnjih istraživanja (Asendorpf i Wallbott, 1982; Davis, 1979; DePaulo i Friedman, 1998; Hecht i Ambady, 1999). Proučavanje neverbalnog nije nikad bilo

domena jedne određene discipline. U drugoj je polovini 19. stoljeća Delsarte (među ostalima) pokušao sustavno popisati i opisati pravila reguliranja i "govorne kulture" i tjelesnih pokreta/gesta (Shawn, 1954). Iako su ustupili mjesto manje formalnom i manje stiliziranom 20. stoljeću, Delsarteovi "znanost primijenjene estetike" i govornički pokret čine neke od nekolicine ranih pokušaja identificiranja različitih oblika tjelesnog izražavanja. Jedno od najutjecajnijih djela prije 20. stoljeća jest Darwinovo *Izražavanje emocija kod čovjeka i životinja* iz 1872. godine. To je djelo bilo začetnik modernoga proučavanja izraza lica, a mnoga od njegovih zapažanja i razmišljanja potvrdili su drugi istraživači (Ekman, 1973).

Tijekom prve polovine 20. stoljeća bilo je pojedinačnih istraživanja govora, fizičkog izgleda i odijevanja, te lica. Nesistematičan pregled publikacija iz tog razdoblja pokazuje da su studije proksemičkog ponašanja, okoline i tjelesnih pokreta dobile još i manju pažnju, dok je najmanje pažnje posvećeno proučavanju pogleda i dodira. Dva značajna, ali vrlo različita događaja zbila su se tijekom tog perioda. Prvi je uključivao jedno kontroverzno učenje i skandal, drugi se tiče jednog djela od izuzetnog utjecaja u proučavanju neverbalnog ponašanja.

Godine 1925. Kretschmer je napisao knjigu *Tjelesna građa i karakter*. Nakon nje je slijedila Sheldonova knjiga *Varijacije u ljudskoj tjelesnoj građi* iz 1940. godine. Spomenuta se djela temelje na ideji da, ako precizno izmjerimo i analiziramo tijelo neke osobe, možemo mnogo doznati o njezinoj inteligenciji, temperamentu, moralnim odlikama i budućim postignućima. O Sheldonovu vjerovanju da su neke značajke povezane s određenim tjelesnim tipovima (mršavi ektomorf, mišićavi mezomorf i debeli endomorf) još se uvijek raspravlja (vidjeti 6. pogl.). O njegovu se djelu pisalo na naslovnici popularnog časopisa *Life* 1951. godine. Da bi mogao razviti katalog tjelesnih tipova, Sheldonu je dopušteno da fotografira gole brucoše s Yalea, Wellesleya, Vassara, Princetona, Smitha, Mt. Holyokea i drugih koledža (Rosenbaum, 1995). Studentima je rečeno da je riječ o projektu koji uključuje držanje tijela, te su se odazvale tisuće njih – uključujući budućega predsjednika Georgea H. W. Busha i buduću prvu damu Hillary Rodham Clinton. Fotografije su navodno uništene, a Sheldonove su privatne bilješke pokazale da je iz svojih istraživanja izvodio zaključke o rasama. Ljudi i dalje povezuju neke značajke s različitim tjelesnim tipovima, ali valjanost tih percepcija nisu dokazali ni Sheldon ni ijedan istraživač nakon njega.

Nasuprot tomu, Efronova knjiga *Geste i okolina* (1941) postala je klasik jer je dala tri važna doprinosa. Efronove inovativne i iscrpne metode proučavanja gesta i govora tijela, zajedno s njegovim sustavom klasificiranja neverbalnog ponašanja, utjecale su na generacije autora. K tomu, Efronov je rad dokumentirao važnu ulogu kulture u oblikovanju naših gesta i tjelesnih pokreta – što je u to vrijeme bilo suprotno vjerovanju mnogih (uključujući Adolfa Hitlera) da ponašanje ljudi nije osobito podložno mijenjanju promjenom situacije i okoline.

Tijekom 1950-ih značajno se povećao broj istraživanja neverbalnog ponašanja. Neki od važnih događaja toga desetljeća uključuju sljedeće:

1. Birdwhistellov *Uvod u kineziku* pojavio se godine 1952., a Hallov *Nijemi govor* 1959. godine. Ovi su antropolozi odgovorni za preuzimanje nekih lingvističkih načela i njihovu primjenu na neverbalne fenomene jer su dali nove nazive proučavanju pokreta

tijela (kinezika) i korištenju prostorom (proksemika), te pokrenuli programe istraživanja u svakom od tih područja.

2. Tragerovo (1958) razgraničenje komponenti parajezika znatno je povećalo preciznost kojom klasificiramo i proučavamo vokalne znakove.
3. Psihijatar Jurgen Ruesch i fotograf Weldon Kees udružili su svoje napore kako bi objavili popularnu knjigu koja je imala naslov *Neverbalna komunikacija: zapažanja o vizualnoj percepciji ljudskih odnosa* iz 1956. godine. To je vjerojatno bila prva knjiga u kojoj je u naslovu upotrijebljen termin *neverbalna komunikacija*. Terapeuti, uključujući i Freuda, zanimali su se za neverbalne znakove i prije 1950-ih, ali je ovo djelo pružilo dodatne teorijske spoznaje o porijeklu, uporabi i kodiranju neverbalnog ponašanja, te osiguralo opsežnu vizualnu dokumentaciju o ulozi okoline u komunikaciji.
4. Godine 1956. također je objavljena studija Maslowa i Mintza o efektima 'lijepe' i 'ružne' prostorije. Ta često citirana studija jedan je od posebno značajnih događaja u povijesti proučavanja okolinskih čimbenika koji utječu na ljudsku komunikaciju.
5. Frankov obuhvatni članak "Taktilna komunikacija" pojavio se 1957. godine i sugerirao nekolicinu provjerljivih hipoteza o dodirivanju u ljudskoj interakciji.

Ako su 1950-te donijele porast broja studija neverbalnog ponašanja, 1960-e se moraju klasificirati kao nuklearna eksplozija. Specifični dijelovi tijela bili su predmet opsežnih istraživačkih programa: Exlineove studije gledanja, Davitzova istraživanje vokalnih izraza emocija koje je kulminiralo *Komuniciranjem emocionalnih značenja* 1964. godine, Hessova istraživanja širenja zjenice, Sommerova kontinuiranog istraživanja osobnog prostora i rasporeda u prostoru, Goldman-Eislerove studije o stankama i oklijevanju u spontanom govoru, te istraživanja širokog raspona tjelesnih aktivnosti kojima su se bavili Dittmann, Argyle, Kendon, Scheflen i Mehrabian. U to nas je vrijeme psiholog Robert Rosenthal snažno upozorio na potencijalni utjecaj finih razlika u neverbalnom ponašanju jer je pokazao kako eksperimentatori svojim neverbalnim ponašanjem mogu utjecati na rezultate eksperimenata, a nastavnici na intelektualni razvoj svojih učenika (*Efekte eksperimentatora u bihevioralnim istraživanjima*, 1966, i *Pigmalion u razredu*, 1968). Možda je klasično teorijsko djelo iz 1960-ih članak Ekmana i Friesena o porijeklu, upotrebi i kodiranju neverbalnog ponašanja. U tom se članku razlikuje pet područja proučavanja neverbalnog koja obuhvaćaju glavninu istraživanja Ekmana i Friesena – ambleme, ilustratore, pokazivače osjećaja, regulatore i adaptore.

Sedamdesete su godine 20. st. započele novinskim prikazom proučavanja neverbalnog iz perspektive nekoliko istraživača (npr. Fastov *Govor tijela*, 1970). Nakon ove uspješnice uslijedilo je mnoštvo knjiga koje su pokušale nalaze o neverbalnom učiniti razumljivim i korisnim američkoj publici. Pri tumačenju kako voditi prodaju, otkriti obmanu, nametnuti vlastitu dominaciju, dobiti seksualnog partnera i slično, ove su knjige, za račun jednostavnosti i čitljivosti, često pogrešno interpretirale nalaze.

Iako su takve knjige pobudile interes publike za neverbalnu komunikaciju, imale su i neke dodatne posljedice koje su se mogle očekivati (Koivumaki, 1975). Čitatelji su često ostavljani u uvjerenju da je čitanje neverbalnih znakova ključ uspjeha u svakom kontaktu s ljudima; neke su od tih knjiga implicirale da pojedini znakovi (raširene noge) nose pojedina

značenja (seksualni poziv). Nije važno samo gledati *klaster*e neverbalnog ponašanja nego i shvatiti da neverbalni znakovi, poput verbalnih, malokad imaju stanovito denotativno značenje. Neki od ovih popularnih prikaza ne upozoravaju nas dovoljno na to da se značenje određenog ponašanja često razumije promatranjem konteksta u kojem se to ponašanje pojavljuje; na primjer, gledanje nekome u oči može reflektirati naklonost u jednoj situaciji, a agresiju u nekoj drugoj.

Još jedna uobičajena reakcija na takve knjige bila je zabrinutost da ćemo, jednom kad se neverbalni kôd probije, biti potpuno transparentni; ljudi će o nama znati sve jer takve neverbalne signale ne možemo kontrolirati. Kao što ćete doznati iz ove knjige, imamo različite stupnjeve kontrole nad svojim neverbalnim ponašanjem. Neki su oblici ponašanja često pod našom kontrolom, a drugi nisu (ali mogu biti kad se jednom poveća svijest o njima). Nadalje, čim netko pokaže da razumije vaš govor tijela, vi ga možete promijeniti i prilagoditi. Konačno, verbalno smo ponašanje proučavali više od 2000 godina i mnogo smo doznali o utjecaju određenih verbalnih strategija, ali smo još uvijek daleko od toga da razumijemo verbalno ponašanje u cjelini.

Sedamdesete su godine također bile razdoblje rezimiranja i sintetiziranja. Ekmanovo istraživanje ljudskog lica (*Emocije na ljudskom licu*, 1972, zajedno s W. V. Friesenom i P. Ellsworth), Mehrabianovo istraživanje značenja neverbalnih znakova neposrednosti, statusa i responzivnosti (*Neverbalna komunikacija*, 1972), Schefflenova kinezička istraživanja u okviru teorije općih sustava (*Govor tijela i društvena pravila*, 1972), Hessovo proučavanje veličine zjenice (*Izdajničko oko*, 1975, rev. 1988, i *Pogled i uzajamno gledanje*, s M. Cook, 1975), Montaguovo *Dodirivanje* (1971) i Birdwhistellova *Kinezika i kontekst* (1970) – sve su to bili pokušaji da se sve brojnija literatura ili pojedinačni istraživački programi obuhvate zajedno u jednoj knjizi.

Tijekom 1980-ih neki su se nastavili specijalizirati, dok su se drugi usredotočili na identificiranje načina na koje različiti neverbalni signali funkcioniraju zajedno u ostvarivanju općih komunikacijskih ciljeva, primjerice postizanja da netko učini nešto za vas, pokazivanja naklonosti, laganja nekome itd. (Patterson, 1983). Postalo je jasno da ulogu neverbalnog ponašanja u ostvarivanju ovih ciljeva ne možemo potpuno razumjeti ako ne pogledamo i ulogu verbalnog ponašanja koje se pojavljuje u isto vrijeme, te pokušamo razviti tumačenja o tome u kakvoj su interakciji u tom procesu različiti verbalni i neverbalni znakovi (Streeck i Knapp, 1992). Na taj način postupno počinjemo doznati kako ponovno sastaviti dijelove nakon što smo ih nekoliko desetljeća razdvajali da bismo ih proučavali pod povećalom. Taj je trend manifestacija šireg nastojanja da svoje istraživačke napore uskladimo s načinom na koji znamo da se ljudska komunikacija obavlja u životnom laboratoriju (Archer, Akert i Costanzo, 1993; Knapp, 1984; Patterson, 1984). Dakle, istraživanja neverbalnog nastavlja se mijenjati na sljedeće načine:

- od proučavanja situacija u kojima nema interakcije prema onima koje su interaktivne
- od proučavanja jedne osobe prema proučavanju oba sudionika u interakciji
- od proučavanja jedne točke u vremenu prema proučavanju promjena tijekom vremena

- od proučavanja pojedinačnog ponašanja prema proučavanju složenog ponašanja
- od gledanja da percipiramo sve što se događa do prihvaćanja gledišta da trebamo znati više o tome kako ljudi percipiraju signale tijekom interakcije
- od perspektiva o jednom značenju i o jednoj nakani do prihvaćanja gledišta da se često pojavljuje više značenja i da postoji više ciljeva
- od mjerne perspektive fokusirane gotovo isključivo na čestoću i trajanje prema onoj koja također uključuje i pitanja koja se odnose na to kada se i na koji način neko ponašanje pojavljuje
- od nastojanja da se kontekst kontrolira eliminacijom važnih i utjecajnih elemenata prema pokušajima da se takvi efekti objasne
- od proučavanja samo interakcije licem u lice prema ispitivanju uloge neverbalnih poruka u komunikaciji koja je posredovana novim tehnologijama
- od prevelikog naglaska na proučavanju interakcije među onima koji se međusobno ne poznaju prema onom koje je jednako zainteresirano za interakciju među osobama koje su bliske
- od proučavanja samo kulturalnih ili samo bioloških čimbenika kao mogućih objašnjenja ponašanja prema ispitivanju uloge koju imaju i jedni i drugi.

U ovakvom kratkom povijesnom pregledu neizbježno su izostavljeni mnogi važni doprinosi. Prethodna su razmatranja, jednostavno, naš pokušaj da istaknemo neke važne događaje i prikazemo opće porijeklo današnjih gledišta.

PERSPEKTIVA 5.:

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U SVAKODNEVNOM ŽIVOTU

Jasno je da su neverbalni signali ključni dio naše komunikacije. Katkad su oni najvažniji dio naše poruke. Razumijevanje i uspješna uporaba neverbalnog ponašanja presudni su u praktično svakom sektoru našeg društva.

Uzmimo ulogu neverbalnih signala u terapijskim situacijama. Terapeuti se koriste neverbalnim ponašanjem kako bi izgradili dobar odnos s klijentima (Tickle-Degnen Rosenthal, 1992). Sposobnost čitanja neverbalnih signala povezanih s klijentovim problemima zasigurno im pomaže u postavljanju dijagnoze i liječenju. Dovoljna je mala promjena u tonu glasa ili skretanje pogleda u stranu od pacijenta u krivom trenutku da liječnik prenese poruku koja je vrlo različita od one koju je kario prenijeti (Buller i Street, 1992). U situacijama u kojima je verbalna komunikacija često ograničena, kao u interakciji sestre i liječnika tijekom operacije, uspješna neverbalna komunikacija doslovce je pitanje života i smrti. Značenje je neverbalnih znakova u umjetnosti – plesu, kazališnim predstavama, glazbi, filmu, fotografiji itd. – očito. Neverbalna simbolika različitih ceremonija i obreda (npr. ukrasi na svadbenim ceremonijama, božićni ukrasi, vjerski obredi, sprovodi itd.) izaziva u onih koji u njima sudjeluju važne i nužne reakcije. Dakako, razumijevanje neverbalnih signala priprema nas za komunikaciju s pripadnicima različitih kultura, klasa ili dobrih skupina, kao i s različitim etničkim skupinama unutar naše kulture (Lee, Matsumoto, Ko-

bayashi, Krupp, Maniatis i Roberts, 1992). Neverbalne poruke ne samo da vam pomažu da ustanovite koliko ste dobri u nekom intervjuu za posao, nego su također sastavni dio vašeg uratka na poslu – bilo da on uključuje odnose s javnošću, posluživanje kupaca, marketing, oglašavanje, nadzor ili vođenje (DePaulo, 1992; Hecker i Stewart, 1988). Diplomate često više vole implicitnu nego eksplicitnu prilagodbu, pri čemu se koriste i u velikoj mjeri oslanjaju na neverbalne signale.

Popis svih situacija u kojima neverbalna komunikacija ima važnu ulogu bio bi beskonačan – napose ako bismo uključili svoje svakodnevne aktivnosti koje obuhvaćaju formiranje dojmova o drugim ljudima, te izgradnju, održavanje i prekidanje veza. Stoga svoja razmatranja u ovom poglavlju ograničavamo na četiri područja koja dotiču živote svih nas: kriminal i određivanje kazne, televizijski nastupi političara, ponašanje u školi te udvaranje. U 12. poglavlju vratit ćemo se razmatranju načina na koji nam neverbalna komunikacija pomaže u ostvarenju nekih općih ciljeva: izražavanje prisnosti, statusa, identiteta i obmana.

KRIMINALNA DJELA I ODREĐIVANJE KAZNE

Želja da se identificiraju tipovi kriminalaca stoljećima je bila predmet proučavanja. Budući da nije baš vjerojatno da će vam neka osoba reći da je kriminalac ili potencijalni kriminalac, neverbalni pokazatelji postaju posebno važni. Prije su neki ljudi mislili da bi se kriminalci mogli identificirati na osnovi facijalnih obilježja ili rasporeda izbočina na glavi. U novije se vrijeme znanstvenici koriste spoznajama o neverbalnom ponašanju u proučavanju kriminalnih djela i popričtâ određivanja krivnje ili nedužnosti – tj. sudnice.

U jednoj su studiji analizirani izgled i kretanje u ljudi koji su prolazili kroz jedan predio New Yorka s najvećim brojem fizičkih napada (Grayson i Stein, 1981). Onda se od zatvorenika koji su o takvim stvarima dosta znali tražilo da pogledaju filmove s potencijalnim žrtvama i označe vjerojatnost napada. Osim nalaza da su glavne mete stariji ljudi, istraživači su također utvrdili da su potencijalne žrtve bile sklone kretati se različito. Pravile su duge ili kratke (ne srednje) korake, a dijelovi njihova tijela ostavljali su dojam nesinkroniziranog kretanja; drugim riječima, njihove su kretanje izgledale manje graciozne i sputane. Druge su studije pokušale identificirati neverbalne značajke kojima se silovatelji koriste pri odabiru svoje žrtve. Neki su silovatelji tražili žene koje su pokazivale pasivnost, nedostatak sigurnosti i ranjivost; drugi su preferirali upravo suprotno, u želji da “drsku ženu postave na pravo mjesto”. Zaključak je, čini se, preporuka da javno neverbalno ponašanje treba biti samopouzdan, ali ne i agresivno (Myers, Templer i Brown, 1984).

Jedna druga studija u kojoj su određivani potencijalno agresivni postupci usredotočila se na majke koje zlostavljaju svoju djecu (Givens, 1978). Zapaženo je da su, čak i u igri s vlastitom djecom, takve majke svojim neverbalnim ponašanjem izražavale odbojnost (okretale su se na stranu, nisu se osmjehivale itd.). Baš kao što se po svojem ponašanju majke koje zlostavljaju djecu razlikuju od onih koje ih ne zlostavljaju, tako se i djeca koju roditelji zlostavljaju po svojem neverbalnom ponašanju razlikuju od one koju ne zlostavljaju (Hecht, Foster, Dunn, Williams, Anderson i Pulbratek, 1986). Jedna studija, koja je prikazana u 9. poglavlju, pokazala je da facijalni izrazi djece koji su reakcija na nasilje na

televiziji mogu biti od određene prediktivne važnosti u identificiranju agresivnog ponašanja. Ukratko, istraživači ispituju neverbalne signale i kod potencijalnih počinitelja nasilja i kod potencijalnih žrtava tog nasilja.

Kad je neka osoba jednom optužena za neko kriminalno djelo i sudski postupak otpočne, imamo nekoliko važnih i utjecajnih izvora neverbalnih znakova (Peskin, 1980; Pryor i Buchanan, 1984). Jedan od njih autori ove knjige doznali su iz pisma jednog odvjetnika iz Floride koji je tražio informacije o neverbalnom ponašanju kako bi identificirao moguće efekte jednog suca prizivnog suda koji je odlučivao na osnovi zapisnika sa suđenja, bez ikakvih neverbalnih signala. Zbog važnih implikacija odluka koje se donose u sudnici i želje da se održi nepristranost komunikacije, analiziran je gotovo svaki aspekt sudskoga procesa. Suci su upozoreni da minimiziraju moguće znakove pristranosti u svom glasu i držanju. Istraživanja sugeriraju da sučevi stavovi i neverbalni znakovi doista mogu utjecati na ishod suđenja (Blanck i Rosenthal, 1992). U 6. poglavlju govori se o nekoliko studija koje su se bavile efektima fizički atraktivnih svjedoka i optuženika. U nekim su slučajevima odvjetnici i svjedoci snimani na video za vrijeme pripreme za suđenje kako bi se odredilo prenose li neverbalno ikakvu poruku koju žele izbjeći. Proučavanje neverbalnog ponašanja također je važno za proces biranja porotnika. Iako ova pažnja koja se posvećuje neverbalnim signalima kod budućih porotnika može upućivati na osjetljivost koja prije nije postojala, ne trebamo se brinuti da će odvjetnici ili istraživači u društvenim znanostima postati toliko sposobni da mogu namještati porote (Saks, 1976).

NASTUPI POLITIČARA NA TELEVIZIJI

Političari su odavno prepoznali važnu ulogu neverbalnog ponašanja. Za predsjednika Lindona Johnsona priča se da je bio vrlo osjetljiv na ono što neverbalni znakovi mogu komunicirati. Navodno je upozorio svoje osoblje da dan nakon ubojstva predsjednika Johna F. Kennedyja ne stoje pred prozorima Bijele kuće ili s ulice gledaju u nju iz straha da će se doimati kako se nadaju moći. No, televizija i, osobito, predsjedničke rasprave na televiziji usredotočile su i kandidate i glasače na ulogu neverbalnog ponašanja kao nikad prije.

Umorne, predebele, fizički neprivačne političke vođe iz nedavne prošlosti zamijenili su mlađi, lijepi, snažni kandidati koji glas javnosti mogu osvojiti svojom neverbalnom privlačnošću. Prosječni Amerikanac televiziju danas gleda između 30 i 40 sati svakog tjedna. Televizija je, dakako, pomogla strukturiranju nekih naših predodžbi o neverbalnom, a sve više i više političkih kandidata prepoznaje golem utjecaj koji takve predodžbe mogu imati na konačni ishod izbora. Televizija se čini osobito pogodnom za slanje neverbalnih signala koji prenose poruke o pozitivnom odnosu (npr. izrazi lica koji govore o iskrenosti, položaji tijela koji sugeriraju izravnost ili tonovi glasa koji se percipiraju kao zainteresiranost). Televizija zahtijeva ono što Jamieson (1988) zove "nova elokventnost – mekši, topliji stil komunikacije". To nipošto ne umanjuje potrebu za kandidatom koji također pokazuje neverbalne signale koji će pomoći da se komuniciraju asertivnost i energija. Kakvima su se pokazali naši predsjednički kandidati?

Godine 1960. u vrijeme prve televizijske rasprave između predsjedničkih kandidata Richarda Nixona i Johna Kennedyja, analitičari su o Nixonovu neuspjehu govorili često u

terminima načina na koji se predstavio na televiziji, tj. njegove izrasle brade koja se nazirala iza scenske šminke, uvjeta osvjetljenja koji su isticali umorno lice, odijela koje se stapalo s pozadinom itd. Citirala se njegova izjava da je previše vremena posvetio pripremi za raspravu, a nedovoljno svom fizičkom izgledu (Bryski i Frye, 1979-1980; Tiemens, 1978). Analiza pokreta koju je napravio Davis (1995, str. 213) pokazuje da je Nixonov izgled bio samo jedna od njegovih neverbalnih slabosti.

Nixon sjedi u napetom, stisnutom položaju, dok Kennedy sjedi s prekrštenim nogama, lako opuštenih ruku i drži se uspravno. Na snimkama napravljenima kamerom može se vidjeti Nixona kako čvrsto stišće govornicu i dugo ne čini nikakve geste, iako su pokreti njegove glave jasni i odrješiti. Osim toga, Nixon pokazuje koban obrazac pretjeranog treptanja - ne samo neuobičajeno često (više od jednom u sekundi) nego povremeno i s toliko brzim treptajima da mu se oči svaki tren zatvaraju. U usporedbi s njim, Kennedy jasno pobjeđuje unatoč svom prilično običnom i sputanom nastupu.

Općenito se izvještavalo i vjerovalo da su radijski slušatelji debatu ocijenili kao neodlučenu, dok su televizijski gledatelji smatrali da je Kennedy pobjednik. Iako se točnost ovog zaključka dovodila u pitanje, uvjerenje da je točan može u velikoj mjeri biti odgovorno za kasniji interes za utjecaj neverbalnih signala u političkim kampanjama i debatama (Kraus, 1996; Vancil i Pendell, 1987). Godine 1968. kandidat Nixon mislio je da zna mnogo više o ulozi neverbalnih signala i upotrebi televizije. Knjiga Joesa McGinnissa *The Selling of the President 1968* daje slikovit, ako ne i zastrašujući prikaz uloge koju neverbalni signali mogu imati u nastupima političara na TV-u:

Televizija, čini se, napose koristi političaru koji može biti šarmantan, ali mu nedostaje ideja... Na televiziji je manje važno to što on nema ideja. Ono što gledatelji žele da s njima podijeli jesu osobine koje ima kao ličnost. On ne smije biti državnik ni čelnik; mora se samo pojaviti na vrijeme. Uspjeh i neuspjeh lako se mjere: koliko ga se često ponovno poziva? Ako je dovoljno često, postigao je svoj cilj - napredovao je od "političara" do "poznate osobe", što je skok u statusu koji iskazuju zahvalni gledatelji koji imaju osjećaj da su napokon dobili nešto na osnovi čega se mogu odlučiti.

TV kandidat se dakle ne prosuđuje u odnosu na svoje prethodnike - ne prema kriteriju uspjeha koji su uspostavila dva stoljeća demokracije - nego u odnosu na Mikea Douglasa. Koliko se dobro svladava? Mumlja li, je li nervozan, nasmijava li me? Je li me zagrijao? (str. 29-30)

Riječi bi bile iste one kojima se Nixon uvijek koristio - riječi pozdravnog govora... Ali bi izgledale svježije i živije zbog niza fotografija koje bi se pojavljivale na ekranu dok Nixon govori. Ako bi to bilo napravljeno kako valja, omogućilo bi Treleavenu da stvori sliku Nixona koja je sasvim neovisna o riječima. Nixon bi kazivao svoje iste stare zamorne priče, no nitko ne bi morao slušati. Riječi bi postale popratna glazba. Nešto što je ugodno i umirujuće u pozadini. Slike koje bi se pojavljivale bile bi pažljivo odabrane kako bi se kreirao dojam da Nixon na neki način reprezentira kompetentnost, respekt prema tradiciji, vedrinu, vjeru da su u Americi ljudi bolji nego igdje drugdje i da svi ovi problemi o kojima drugi dižu galamu ne znače ništa u zemlji koja ima najveću zgradu, najjaču vojsku, najveće

tvornice, najbistriju djecu i najrumenije zalaske Sunca na svijetu. A što je još i bolje od toga, na osnovi povezivanja s ovim slikama Richard Nixon mogao bi postati sve to što one predočuju (str. 85).

Jedna analiza predsjedničke rasprave između Cartera i Forda iz 1976. kaže da se "neuspjeh" Geralda Forda može pripisati tomu što je manje gledao u kameru, imao mrkljive izraze lica, te nepovoljnijim kutovima snimanja (Tiemens, 1978). Nakon toga, poraz Jimmyja Cartera od Ronalda Reagana u debati godine 1980. pripisan je Carterovoj vidljivoj napetosti i "nesposobnosti da svoje neverbalno ponašanje uskladi sa svojom verbalnom porukom" (Ritter i Henry, 1990). Uspješne vođe često se doživljavaju kao ljudi koji samouvjereno ocjenjuju situaciju, nastupaju bez problema i opuštaju one oko sebe. Mnogi su na taj način doživjeli Reaganovo neverbalno ponašanje. Godine 1984. Reaganova ekspresivnost i fizička atraktivnost bile su očite, dok je njegov protivnik Walter Mondale doživljen kao slabo ekspresivan i atraktivan (Patterson, Churchill, Burger i Powell, 1992). Izrazi straha mogu za glasače biti najveće razočaranje. Primjerice gledanje u pod, kolebanje, brzi, grčeviti pokreti ili kočenje od straha kao u slučaju Dana Quaylea kad mu je Lloyd Bentsen u potpredsjedničkoj debati 1988. godine rekao: "Ti nisi Jack Kennedy". Neki su napeti osmijeh Waltera Mondalea čak povezali s izrazom straha (Masters, 1989; Sullivan i sur., 1991).

Nasreću, medijski stručnjaci ne kontroliraju sve varijable – među kojima nije najmanje važno sve veće znanje koje javnost ima o tome kako se pomoću televizije može oblikovati politički imidž. Roger Ailes, jedan od onih koji su godine 1968. radili na kreiranju imidža Richarda Nixona, iznio je 15 godina nakon toga sljedeće mišljenje: "TV publika je vrlo pametna u smislu da negdje, na neki način donosi sud o kandidatima koje vidi. Svatko tko tvrdi da taj proces može shvatiti uobražen je."

PONAŠANJE U UČIONICI

Bez obzira na to obavlja li se u učionici ili ne, proces podučavanja i učenja zlatni je rudnik za otkrivanje bogatstva i važnosti neverbalnog ponašanja (Andersen i Andersen, 1982; Babad, 1992; Philippot, Feldman i McGee, 1992; Woolfolk i Brooks, 1983).

Usvajanje i razumijevanje misli i osjećaja i kod nastavnika i kod učenika, ohrabrivanje i kritiziranje, šutnja i propitivanje, sve to uključuje neverbalne elemente. Razmotrite sljedeće primjere koji predočuju raznovrsnost neverbalnih znakova u učionici.

1. Učenik koji frenetično maše rukom, siguran da ima točan odgovor.
2. Učenik koji je siguran da ne zna odgovor i pokušava izbjeći kontakt očima s nastavnikom.
3. Utjecaj načina odijevanja, duljine kose i ukrasa kod učenika na interakciju između učenika i nastavnika.
4. Mrki izrazi lica, prijeteće geste i kritičan ton glasa koji se često rabe pri discipliniranju u osnovnim školama.
5. Nastavnici koji traže da učenici postavljaju pitanja i budu kritični, ali čije neverbalno držanje jasno govori da to neće prihvatiti.
6. Način na koji raspoređivanje učenika i motrenje njihova ponašanja tijekom testa otkrivaju stupanj povjerenja koji nastavnik ima u učenike.

7. Profesori koji govore da imaju mnogo vremena za razgovor sa studentima, ali čije vrpoljenje i pogledi na sat sugeriraju drukčije.
8. Nastavnici koji na osnovi vizualnih povratnih informacija pokušavaju ustanoviti koliko su učenici razumjeli.
9. Načini na koje različiti načini uređenja učionice (boja zidova, prostor između sjedala, prozori) utječu na sudjelovanje i učenje učenika.
10. Neverbalni znakovi koji signaliziraju bliskost ili distancu između učenika i nastavnika.

Suptilni neverbalni utjecaj u učionici može katkad imati dramatične posljedice, kao što su našli Rosenthal i Jacobson (1968). Testovi pomoću kojih se može odrediti kvocijent inteligencije dani su učenicima osnovne škole prije početka prvog polugodišta. Neki su učenici po slučaju (tj. ne prema rezultatima) okarakterizirani kao oni s visokim rezultatima na "testu intelektualnog rasta", što je upućivalo na to da će pokazati neuobičajeno veliki intelektualni napredak u idućoj godini. Takva je bila informacija koja je dana nastavnicima. Spomenuti su učenici pokazali oštar skok na testovima inteligencije na kraju godine, što su autori pokusa pripisali očekivanjima nastavnika i načinu na koji se s tim učenicima postupalo.

Kao sažetak naših razmišljanja, možemo reći da je onime što je rekla, kako i kada je to rekla, te svojim izrazima lica i možda svojim dodirima učiteljica mogla djeci iz eksperimentalne skupine prenijeti da očekuje bolji intelektualni uradak. Takva je komunikacija, zajedno s mogućim promjenama u tehnikama podučavanja, mogla pomoći djetetu u učenju tako što je promijenila njegovu predodžbu o sebi, njegova očekivanja u vezi s vlastitim ponašanjem i njegovu motivaciju, kao i njegov kognitivni stil i umijeća (str. 180).

Radi identificiranja znakova koji su povezani s očekivanjima nastavnika, Chaikin, Sigler i Derlega (1974) tražili su od ispitanika da podučavaju jednog dječaka od 12 godina. Dječak je opisan kao bistar ili kao tup, dok trećoj skupini nije dana nikakva informacija o dječakovoj inteligenciji. Na petominutnoj snimci podučavanja analizirano je ponašanje koje upućuje na simpatiju i odobravanje. Oni koji su podučavali navodno bistrog dječaka više su se smiješili, imali su više izravnog kontakta očima, više su se naginjali prema dječaku i više su kimali glavom od ispitanika iz drugih dviju skupina. Općenito dakle oni koji očekuju da će drugi biti uspješni (u usporedbi s onima koji očekuju slabo postignuće) čini se da:

1. stvaraju toplu socioemocionalnu klimu,
2. pružaju bolje izdiferencirane povratne informacije o postignuću,
3. zadaju više (i težeg) gradiva,
4. daju onomu tko obavlja zadatak više prigoda za reagiranje (Blanck, 1993; Rosenthal, 1985).

Percipiraju li učenici pristranosti kod nastavnika čak i tada kad ovi vjeruju da ih imaju pod kontrolom? Ne uvijek, ali svakako mnogo više no što nastavnici vjeruju. Učenici su često vrlo svjesni suptilnih neverbalnih signala koji prenose poruke za koje nastavnici misle da ih uspješno prikrivaju. Babad (1992) tvrdi da nastavnici trebaju sebi priznati vlastite pri-

stranosti i shvatiti da će ih drugi vjerojatno percipirati. Kad se to jednom postigne, mogu se razvijati realističniji ciljevi u vezi s komunikacijom između učenika i nastavnika.

Utjecaj neverbalnog ponašanja u učionici može biti dvosmjernan. Nastavnici koje njihovi učenici percipiraju kao one koji pokušavaju uspostaviti fizičku i psihološku blizinu putem neverbalnog ponašanja imaju pozitivne rezultate u podučavanju. Nadalje, čini se da učenici za čije neverbalno ponašanje nastavnici percipiraju da stvara ovu vrstu neposrednosti češće kod svojih nastavnika izazivaju pozitivne ekspresije (Baringer i McCroskey, 2000). Utjecaj neverbalnog ponašanja koje izražava toplinu i bliskost u tradicionalnim učionicama čini se da je još važniji za uspjeh obrazovanja na daljinu (Guerrero i Miller, 1998; Mottet, 2000).

UDVARANJE

Znamo da postoji "nešto" što je u našem neverbalnom ponašanju pri udvaranju od velikog utjecaja. No, tek smo u vrlo ranome stadiju kvantificiranja tih obrazaca ponašanja. Posve intuitivno znamo da neki muškarci i neke žene mogu slati poruke kao što su "Dostupan sam", "Znam što se događa" i "Želim te" a da ne kažu ni riječ. Te se poruke mogu izraziti izbacivanjem bokova, gestama dodirivanja, vrlo dugim kontaktom očima, pažljivim gledanjem u tijelo druge osobe, pokazivanjem uzbuđenosti i želje u prolaznim izrazima lica, te povećavanjem blizine. Kad su dovoljno suptilni, ovi će pokreti objema stranama omogućiti da negiraju da se itko od njih upustio u ritual udvaranja.

Studije koje su obuhvatile ponašanje pri flertu između muškaraca i žena u barovima (barovi za samce, hotelske koktel dvorane, barovi u restoranima itd.) pružaju neke opservacijske podatke o ulozi neverbalnih signala u procesu udvaranja (McCormick i Jones, 1989; Moore, 1985; Perper i Weis, 1987). Većinu signala u početku čini se da su davale žene. Najčešće utvrđeni oblici ponašanja uključivali su tri tipa pogleda (letimičan pogled po prostoriji, kratki pogled dobačen određenoj osobi i fiksirani pogled od barem 3 sekunde u određenu osobu); osmjehivanje određenoj osobi; smijanje i hiotanje kao reakcija na komentare druge osobe; trzaj glave, što je katkad pratilo glađenje kose; sređivanje, dotjerivanje i namještanje odjeće; glađenje predmeta kao što su ključevi ili čaša; plesanje u mjestu (pri kojemu se prati glazba uz vidljive kretnje) te veliki dijapazon naizgled "slučajnog" dodirivanja određene druge osobe. Ovi istraživači nisu posebno proučavali tip odijevanja, niti su se bavili tonom glasa koji je upotrebljavan – a ta dva tipa ponašanja vjerojatno imaju utjecaja pri udvaranju. Da bi utvrdili pojavljuju li se ovi oblici ponašanja češće u kontekstima u kojima se signaliziranje interesa i privlačenje prema drugima očekuje, autori su promatrali ponašanje žena i muškaraca u snack-barovima, na sjednicama i u knjižnicama. Ni u jednom od tih konteksta nije se pokazalo ništa blizu broja postupaka udvaranja koji je utvrđen u barovima.

Scheflen (1965) je identificirao neke oblike ponašanja koja je nazvao ponašanjem "kvaziudvaranja" - što znači da bi se moglo upotrebljavati tijekom udvaranja, ali i za izražavanje interesa za druženje neromantične vrste. Ovisno o kontekstu dakle određeno se ponašanje može smatrati prijateljskim, udvaračkim ili zavodljivim. Moguća nerazumijevanja koja su povezana s takvim ponašanjem u biti su mnogih slučajeva koji uključuju seksualno uznemiravanje i silovanje na sastanku. Nije neuobičajeno, primjerice, da u prijateljskom pona-

šanju žena muškarci percipiraju više seksualne nakane no što je žene vide u prijateljskom ponašanju muškaraca (Abbey i Melby, 1986; Eglund, Spitzberg i Zormeier, 1996; Koepfel, Montagne-Miller, O'Hair i Cody, 1993; Simpson, Gangestad i Nations, 1996).

Teče li proces udvaranja prema nekome slijedu? Perper (1985) ovako opisuje "biti slijed" pri udvaranju: *približavanje* ima za posljedicu da se dvoje ljudi nađu u blizini; *primjećivanje i okretanje prema drugoj osobi* poziv je da se započne razgovor; tijekom *razgovora* bit će sve više *prolaznih dodira koji nisu prisni i postupno sve više gledanja u oči*; konačno, Perper kaže da će te dvije osobe pokazivati *sve više i više sinkronije u svojim kretnjama*. Naravno, bilo koja od dviju osoba može ovaj niz prekinuti u bilo kojem trenutku.

Nielsen (1962), citirajući Birdwhistella, opisao je "udvarački ples" američkog adolescenta. Tvrdio je da je identificirao 24 koraka između "početnog kontakta između mladića i djevojke i spolnog čina". Ti se koraci, kaže on, pojavljuju određenim slijedom: kad mladić počne držati djevojčinu ruku, mora čekati dok ona ne pritisne njegovu ruku (signalizirajući da može nastaviti) prije nego poduzme sljedeći korak na kojem je dopušteno da svoje prste ispreplete s njezinima. Djevojke i mladiće naziva se "brzima" ili "sporima" ovisno o tome drže li se tog redosljeda koraka. Ako se neki korak preskoči ili obrne, osoba koja to čini naziva se "brzom". Ako neka osoba ignorira signal da krene na sljedeći korak ili ako čini nešto da spriječi sljedeći korak, smatra se "sporom".

Morris (1971) također vjeruje da heteroseksualni parovi u zapadnoj kulturi, poput partnera drugih životinja, prolaze niz koraka na putu prema seksualnoj intimnosti. Uočavate da je tema koja prevladava neverbalna:

1. pogled u tijelo,
2. pogled u oči,
3. verbalni kontakt,
4. dodirivanje ruke rukom,
5. dodirivanje ramena rukom,
6. dodirivanje struka rukom,
7. dodirivanje usana usnama,
8. dodirivanje glave rukom,
9. dodirivanje tijela rukom,
10. dodirivanje grudi usnama,
11. dodirivanje genitalija rukom,
12. dodirivanje genitalija genitalijama i/ili usnama.

Morris, poput Nielsona, vjeruje da ovi koraci općenito prate isti slijed, iako dopušta da postoje varijacije. Preskakanje koraka ili prelazak na razinu intimnosti koja je preko onoga što se očekuje može se naći kod socijalno formaliziranih tipova tjelesnog kontakta, npr. pri poljupcu za laku noć. Treba primijetiti da se svako od ponašanja koje su identificirali Nielson i Morris može izvesti na više ili manje prisni način. Poljupci usta u usta, na primjer, mogu se izvesti s malo intimnosti ili s poprilično mnogo nje. Kompleksni načini na koje oni koji su prisni i oni koji nisu prisni signaliziraju prisnost koja trenutačno postoji među njima dalje se razrađuju u 12. poglavlju.

Do sada smo se koncentrirali na neverbalno ponašanje pri udvaranju kod muškaraca i žena koji nisu u braku. Korištenje specifičnim tipovima gledanja, dodirivanja i drugog ponašanja koje je proučavano kod obrazaca heteroseksualnog udvaranja također je važan dio i homoseksualnog udvaranja (Delph, 1978).



SAŽETAK

Termin *neverbalno* obično se upotrebljava da bi se opisalo sve što se događa u ljudskoj komunikaciji mimo izgovorenih ili napisanih riječi. U isto vrijeme treba uočiti da se ovi neverbalni događaji i ponašanje mogu interpretirati pomoću verbalnih simbola. Također smatramo da nijedna klasifikacijska shema koja stvari odvaja u dvije diskretne kategorije (npr. verbalno i neverbalno, lijeva i desna strana mozga, glasovni i neglasovni itd.) neće moći objasniti čimbenike koji, čini se, ne pripadaju nijednoj kategoriji. Bilo bi primjerenije razmišljati da se različita ponašanja mogu poredati u kontinuum, pri čemu neki oblici ponašanja leže i na dva kontinuumu.

Verbalni i neverbalni signali mogu se kodirati na različite načine. Proizvedeni signali mogu se kodirati na kontinuumu koji ide u rasponu od intrinzičnog kodiranja (referent) preko ikoničkog kodiranja (kad su sačuvani neki aspekti referenta) do arbitrarnog kodiranja (kad se od referenta nije sačuvalo ništa ili tek malo). Dekodiranje neverbalnog ponašanja često obavlja desna moždana polutka, ali postoji mnogo funkcija desne i lijeve polutke koje se prekrivaju – napose ako jedna strana mora kompenzirati zbog kirurškog zahvata na drugoj polutki. Teorijska tumačenja i istraživanja neverbalne komunikacije mogu se podijeliti na sljedeća tri područja:

1. komunikacijska okolina (fizička i spacijalna),
2. fizičke značajke osobe koja komunicira,
3. tjelesni pokreti i pozicioniranje (geste, držanje, dodiri, izrazi lica, pokreti očiju i glasovno ponašanje).

Neverbalnu komunikaciju ne bi trebalo proučavati kao izdvojeni fenomen, nego kao neodvojiv dio ukupnoga komunikacijskog procesa. Međusobne odnose verbalnog i neverbalnog ponašanja ilustrirali smo u našoj raspravi o tome kakva je funkcija neverbalnog ponašanja u ponavljanju, proturječenju, dopunjivanju, isticanju i ublaživanju, te reguliranju verbalne komunikacije. Neverbalna je komunikacija važna zbog svoje uloge u ukupnome komunikacijskom sustavu, goleme količine informacija koje pruža u bilo kojoj određenoj situaciji i svoje upotrebe u fundamentalnim područjima našega svakodnevnog života.

U ovom je poglavlju također napravljen pregled nekih od povijesno najznačajnijih događaja, pri čemu je istaknut utjecaj koji danas imaju radovi Darwina, Efrona, Birdwhistella, Halla, Ruescha i Keesa, Mehrabiana, Rosenthala, Ekmana i Friesena, te drugih. Dali smo

pregled važne uloge i nedostataka popularne literature. Poglavlje je završilo prikazom utjecaja i važnosti neverbalnih signala u određenim područjima našega svakodnevnog života. Istaknuli smo neverbalne manifestacije pri izvršavanju i kažnjavanju kriminalnih djela, televizijskim nastupima političara, ponašanju u učionici te udvaranja.

PITANJA ZA RASPRAVU

1. Pronađite situaciju u kojoj smatrate da je verbalno ponašanje bilo jasno važnije za ishod interakcije od neverbalnog ponašanja. Objasnite zašto tako mislite.
2. Pretpostavite da ste angažirani da brucosiima date savjet o tome kako se trebaju neverbalno ponašati da bi impresionirali svoje nastavnike. Kakav biste im savjet dali?
3. Popričajte o najneobičnijem ili najsuptilnijem signalu ili više njih koje ste primijetili u svojoj interakciji s nekim. Što vam je pomoglo da odredite njihovo značenje (ili značenja)?
4. Kako bi se nastavnici trebali neverbalno ponašati da bi pokazali da nastoje pravedno postupati prema svim svojim učenicima?

LITERATURA I ODABRANA BIBLIOGRAFIJA

- Abbey, A., Melby, C. (1986). The effect of nonverbal cues on gender differences in perceptions of sexual intent. *Sex Roles, 15*, 283-298.
- Andersen, P.A. (1999). *Nonverbal communication: Forms and functions*. Mountain View, CA.: Mayfield.
- Andersen, P.A., Andersen, J. (1982). Nonverbal immediacy in instruction. In L.L. Barker (Ed.), *Communication in the classroom*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Andersen, P.A., Garrison, J.P., Andersen, J.F. (1979). Implications of a neurophysiological approach for the study of nonverbal communication. *Human Communication Research, 6*, 74-89.
- Archer, D., Akert, R., Costanzo, M. (1993). The accurate perception of nonverbal behavior: Questions of theory and research design. In Blanck, P.D. (Ed.), *Interpersonal expectations: Theory, research, and applications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Argyle, M. (1988). *Bodily communication* (2nd ed.). London: Methuen.
- Argyle, M., Cook, M. (1976). *Gaze and mutual gaze*. New York: Cambridge University Press.
- Asendorpf, J., Wallbott, H.G. (1982). Contributions of the German "Expression Psychology" to nonverbal communication research. *Journal of Nonverbal Behavior, 6*, 135-147, 199-219; and *7*, 20-32.
- Babad, E. (1992). Teacher expectancies and nonverbal behavior. In R.S. Feldman (Ed.), *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Baringer, D.K., McCroskey, J.C. (2000). Immediacy in the classroom: Student immediacy. *Communication Education, 49*, 178-186.
- Bavelas, J.B., Black, A., Chovil, N., Mullett, J. (1990). *Equivocal communication*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bavelas, J.B., Chovil, N. (2000). Visible acts of meaning. An integrated message model of language in face-to-face dialogue. *Journal of Language and Social Psychology, 19*, 163-194.

- Beakel, N.G., Mehrabian, A. (1969). Inconsistent communications and psychopathology. *Journal of Abnormal Psychology*, 74, 126-130.
- Benthall, J., Polhemus, T. (Eds.). (1975). *The body as a medium of expression*. New York: Dutton.
- Birdwhistell, R.L. (1952). *Introduction to kinesics: An annotation system for analysis of body motion and gesture*. Washington, DC: Foreign Service Institute, U.S. Department of State/Ann Arbor, MI: University Microfilms.
- Birdwhistell, R.L. (1970). *Kinesics and context*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Blanck, P.D. (Ed.). (1993). *Interpersonal expectations: Theory, research, and applications*. New York: Cambridge University Press.
- Blanck, P.D., Rosenthal, R. (1992). Nonverbal behavior in the courtroom. In R.S. Feldman (Ed.), *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Bosmajian, H. (Ed.). (1971). *The rhetoric of nonverbal communication*. Glenview, IL: Scott-Foresman.
- Bryski, B.G., Frye, J.K. (1979-1980). Nonverbal communication in presidential debates. *Australian Scan*, 7, and 8, 25-31.
- Buck, R. (1984). *The communication of emotion*. New York: Guilford.
- Bugental, D.E. (1974). Interpretations of naturally occurring discrepancies between words and intonation: Modes of inconsistency resolution. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 125-133.
- Bugental, D.E., Kaswan, J.W, Love, L.R., Fox, M.N. (1970). Child versus adult perception of evaluative messages in verbal, vocal, and visual channels. *Developmental Psychology*, 2, 367-375.
- Bugental, D.E., Love, L.R., Gianetto, R.M. (1971). Perfidious feminine faces. *Journal of Personality and Social Psychology*, 17, 314-318.
- Bugental, D.E., Love, L.R., Kaswan, J.W., April, C. (1971). Verbal-nonverbal conflict in parental messages to normal and disturbed children. *Journal of Abnormal Psychology*, 77, 6-10.
- Bull, P. (1983). *Body movement and interpersonal communication*. New York: Wiley.
- Buller, D.B., Street, R.L., Jr. (1992). Physician-patient relationships. In R.S. Feldman (Ed.), *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Burgoon, J.K. (1980). Nonverbal communication research in the 1970s: An overview. In D. Nimmo (Ed.), *Communication yearbook 4*. New Brunswick, NJ: Transaction.
- Burgoon, J.K. (1994). Nonverbal signals. In M.L. Knapp, G.R. Miller (Eds.), *Handbook of interpersonal communication*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Burgoon, J.K., Buller, D.B., Woodall, W.G. (1996). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. New York: Harper & Row.
- Cappella, J.N. (1981). Mutual influence in expressive behavior: Adult-adult and infant-adult dyadic interaction. *Psychological Bulletin*, 89, 101-132.
- Cappella, J.N., Palmer, M.T. (Eds.). (1989). *Journal of Language and Social Psychology*, 8, 3-4.
- Chaikin, A.L., Sigler, E., Derlega, V.J. (1974). Nonverbal mediators of teacher expectancy effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 144-149.
- Darwin, C. (1872). *The expression of the emotions in man and animals*. London: John Murray.
- Davis, F. (1971). *Inside intuition*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, M. (1979). The state of the art: Past and present trends in body movement research. In A. Wolfgang (Ed.), *Nonverbal behavior: Applications and cultural implications*. New York: Academic Press.
- Davis, M. (1995). Presidential body politics: Movement analysis of debates and press conferences. *Semiotica*, 106, 205-244.

- Davitz, J.R. (1964). *The communication of emotional meaning*. New York: McGraw-Hill.
- Delph, E.W. (1978). *The silent community: Public homosexual encounters*. Beverly Hills, CA: Sage.
- DePaulo, B.M., Friedman, H.S. (1998). Nonverbal communication. In D.T. Gilbert, S.T. Fiske, G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology* (Vol. 2, 4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- DePaulo, B.M., Rosenthal, R., Eisenstat, R., Rogers, P.L., Finkelstein, S. (1978). Decoding discrepant nonverbal cues. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 313-323.
- DePaulo, P.J. (1992). Applications of nonverbal behavior research in marketing and management. In R.S. Feldman (Ed.), *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Dittmann, A.T. (1977). The role of body movement in communication. In A.W. Siegman, S. Feldstein (Eds.), *Nonverbal behavior and communication*. Potomac, MD: Erlbaum.
- Druckman, D., Rozelle, R.M., Baxter, J.C. (1982). *Nonverbal communication: Survey, theory and research*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Duncan, S., Jr., Fiske, D.W. (1977). *Face-to-face interaction: Research, methods, and theory*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Efron, D. (1941). *Gesture and environment*. New York: King's Crown Press (Republished as *Gesture, race and culture* in 1972). The Hague: Mouton.
- Egland, K.L., Spitzberg, B.H., Zormeier, M.M. (1996). Flirtation and conversational competence in cross-sex platonic and romantic relationships. *Communication Reports*, 9, 105-117.
- Ekman, P. (1965). Communication through nonverbal behavior: A source of information about an interpersonal relationship. In S.S. Tomkins, C.E. Izard (Eds.), *Affect, cognition and personality*. New York: Springer.
- Ekman, P. (Ed.). (1973). *Darwin and facial expression: A century of research in review*. New York: Academic Press.
- Ekman, P. (1977). What's in a name? *Journal of Communication*, 27, 237-239.
- Ekman, P., Friesen, W.V. (1969). The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding. *Semiotica*, 1, 49-98.
- Ekman, P., Friesen, W.V., Ellsworth, P. (1972). *Emotion in the human face*. Elmsford, NY: Pergamon Press.
- Ekman, P., Liebert, R.M., Friesen, W.V., Harrison, R., Zlatchin, C., Malmstrom, E.J., Baron, R.A. (Eds.). (1972). Facial expressions of emotion while watching televised violence as predictors of subsequent aggression. In G.A. Comstock, E.A. Rubinstein, J.P. Murray (Eds.), *Television and social behavior* (Vol. 5). Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
- Ellyson, S.L., Dovidio, J.F. (Eds.). (1985). *Power, dominance, and nonverbal behavior*. New York: Springer-Verlag.
- Fast, J. (1970). *Body language*. New York: M. Evans.
- Feldman, R.S. (Ed.). (1992). *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Feldman, R.S., Rime, B. (Eds.). (1991). *Fundamentals of nonverbal behavior*. New York: Cambridge University Press.
- Frank, L.K. (1957). Tactile communication. *Genetic Psychology Monographs*, 56, 209-255.
- Givens, D.B. (1978). Contrasting nonverbal styles in mother-child interaction: Examples from a study of child abuse. *Semiotica*, 24, 33-47.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public*. New York: Basic.
- Goldman-Eisler, F. (1968). *Psycholinguistics: Experiments in spontaneous speech*. New York: Academic Press.

- Grayson, B., Stein, M.I. (1981). Attracting assault: Victims' nonverbal cues. *Journal of Communication*, 31, 68-75.
- Guerrero, L.K., Miller, T.A. (1998). Associations between nonverbal behaviors and initial impressions of instructor competence and course content in videotaped distance education courses. *Communication Education*, 47, 30-42.
- Flail, E.T. (1959). *The silent language*. Garden City, NY: Doubleday.
- Hall, J.A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Hall, J.A., Roter, D.L., Rand, C.S. (1981). Communication of affect between patient and physician. *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 18-30.
- Harper, R.G., Wiens, A.N., Matarazzo, J.D. (1978). *Nonverbal communication: The state of the art*. New York: Wiley.
- Harrison, R.P. (1973). Nonverbal communication. In I. deSola Pool, W. Schramm, F.W. Frey, N. Maccoby, E.B. Parker (Eds.), *Handbook of communication*. Chicago: Rand McNally.
- Harrison, R.P., Knapp, M.L. (1972). Toward an understanding of nonverbal communication systems. *Journal of Communication*, 22, 339-352.
- Hecht, M.A., Ambady, N. (1999). Nonverbal communication and psychology: Past and future. *New Jersey Journal of Communication*, 7, 1-14.
- Hecht, M., Foster, S.H., Dunn, D.J., Williams, J.K., Anderson, D.R., Pulbratek, D. (1986). Nonverbal behavior of young abused and neglected children. *Communication Education*, 35, 134-142.
- Hecker, S., Stewart, D.W. (Eds.). (1988). *Nonverbal communication in advertising*. Lexington, MA: Lexington.
- Hess, E.H. (1975). *The tell-tale eye*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Hinde, R.A. (Ed.). (1972). *Non-verbal communication*. New York: Cambridge University Press.
- Iaccino, J.F. (1993). *Left brain-right brain differences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Jamieson, K.H. (1988). *Eloquence in an electronic age*. New York: Oxford University Press.
- Kendon, A. (1977). *Studies in the behavior of social interaction*. Bloomington: University of Indiana Press.
- Kendon, A. (1981). Introduction: Current issues in the study of "nonverbal communication." In A. Kendon (Ed.), *Nonverbal communication, interaction, and gesture*. The Hague: Mouton.
- Kendon, A. (1983). Gesture and speech: How they interact. In J.M. Wiemann, R.P. Harrison (Eds.), *Nonverbal interaction*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Kendon, A. (1989). Nonverbal communication. In E. Barnouw, G. Gerbner, W. Schramm, T. L. Worth, L. Gross (Eds.), *International encyclopedia of communications* (Vol. 3.). New York: Oxford University Press.
- Kendon, A., Harris, R.M., Key, M.R. (Eds.). (1975). *Organization of behavior in face-to-face interaction*. The Hague: Mouton.
- Key, M.R. (Ed.). (1980). *The relationship of verbal and nonverbal communication*. The Hague: Mouton.
- Knapp, M.L. (1984). The study of nonverbal behavior vis-a-vis human communication theory. In A. Wolfgang (Ed.), *Nonverbal behavior: Perspectives, applications, and intercultural insights*. New York: Hogrefe.
- Knapp, M.L., Hart, R.P., Fiedrich, G.W., Shulman, G.M. (1975). The rhetoric of goodbye: Verbal and nonverbal correlates of human leave-taking. *Speech Monographs*, 40, 182-198.
- Knapp, M.L., Wiemann, J.M., Daly, J.A. (1978). Nonverbal communication: Issues and appraisal. *Human Communication Research*, 4, 271-280.

- Koepfel, L.B., Montagne-Miller, Y, O'Hair, D., Cody, M.J. (1993). Friendly? Flirting? Wrong? In P.J. Kalbfleisch (Ed.), *Interpersonal communication: Evolving interpersonal relationships*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Koivumaki, J.H. (1975). Body language taught here. *Journal of Communication*, 25, 26-30.
- Koneya, M. (1977). Nonverbal movements or verbal surrogates? *Journal of Communication*, 27, 235-237.
- Koutlak, R. (1976, November 7). With half a brain, his IQ is 126, and doctors are dumbfounded. *Chicago Tribune*, pp. 1-6.
- Kraus, S. (1996). Winners of the first 1960 televised presidential debate between Kennedy and Nixon. *Journal of Communication*, 46, 78-94.
- Kretschmer, E. (1925). *Physique and character*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Krivonos, P.D., Knapp, M.L. (1975). Initiating communication: What do you say when you say hello? *Central States Speech Journal*, 26, 115-125.
- Leathers, D.G. (1979). The impact of multichannel message inconsistency on verbal and nonverbal decoding behaviors. *Communication Monographs*, 46, 88-100.
- Leathers, D.G. (1986). *Successful nonverbal communication*. New York: Macmillan.
- Lee, M.E., Matsumoto, D., Kobayashi, M., Krupp, D., Maniatis, E.R, Roberts, W. (1992). Cultural influences on nonverbal behavior in applied settings. In R.S. Feldman (Ed.), *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Marsh, P. (1988). *Eye to eye: How people interact*. Topsfield, MA: Salem House.
- Maslow, A.H., Mintz, N.L. (1956). Effects of esthetic surroundings: I. Initial effects of three esthetic conditions upon perceiving "energy" and "well-being" in faces. *Journal of Psychology*, 41, 247-254.
- Masters, R.D. (1989). *The nature of politics*. New Haven, CT: Yale University Press.
- McCormick, N.B., Jones, A.J. (1989). Gender differences in nonverbal flirtation. *Journal of Sex Education & Therapy*, 15, 271-282.
- McGinnis, J. (1969). *The selling of the president 1968*. New York: Simon & Schuster.
- McNeill, D. (1992). *Hand and mind: What gestures reveal about thought*. Chicago: University of Chicago Press.
- McNeill, D. (2000) (Ed.). *Language and gesture*. New York: Cambridge University Press.
- McNeill, D., Cassell, J., McCullough, K.E. (1994). Communicative effects of speech-mismatched gestures. *Research on Language and Social Interaction*, 27, 223-237.
- Mehrabian, A. (1970). A semantic space for nonverbal behavior. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35, 248-257.
- Mehrabian, A. (1972). Inconsistent messages and sarcasm. In A. Mehrabian (Ed.), *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine-Atherton.
- Mehrabian, A. (Ed.). (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine-Atherton.
- Mehrabian, A. (1981). *Silent messages* (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Melbin, M. (1974). Some issues in nonverbal communication. *Semiotica*, 10, 293-304.
- Montagu, M.F.A. (1971). *Touching: The human significance of the skin*. New York: Columbia University Press.
- Moore, M.M. (1985). Nonverbal courtship patterns in women: Content and consequences. *Ethology and Sociobiology*, 6, 237-247.
- Morris, D. (1971). *Intimate behavior*. New York: Random House.
- Morris, D. (1977). *Manwatching: A field guide to human behavior*. New York: Abrams.
- Morris, D. (1985). *Bodywatching*. New York: Crown.

- Mottet, T.P. (2000). Interactive television instructors' perceptions of students' nonverbal responsiveness and their influence on distance teaching. *Communication Education*, 49, 146-164.
- Myers, M.B., Templer, D.I., Brown, R. (1984). Coping ability of women who become victims of rape. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 52, 73-78.
- Nielsen, G. (1962). *Studies in self-confrontation*. Copenhagen: Munksgaard; Cleveland: Howard Allen.
- Patterson, M.L. (1983). *Nonverbal behavior: A functional perspective*. New York: Springer-Verlag.
- Patterson, M. L. (1984). Nonverbal exchange: Past, present, and future. *Journal of Nonverbal Behavior*, 8, 350-359.
- Patterson, M.L., Churchill, M.E., Burger, G.K., Powell, J.L. (1992). Verbal and nonverbal modality effects on impressions of political candidates: Analysis from the 1984 presidential debates. *Communication Monographs*, 59, 231-242.
- Perper, T. (1985). *Sex signals: The biology of love*. Philadelphia: ISI Press.
- Perper, T., Weis, D.L. (1987). Proceptive and rejective strategies of U.S. and Canadian college women. *Journal of Sex Research*, 23, 455-480.
- Peskin, S.H. (1980). Nonverbal communication in the courtroom. *Trial Diplomacy Journal*, 3, 8-9 (Spring); 6-7, 55 (Summer).
- Pfungst, O. (1965). *Clever Hans (the horse of Mr. Von Osten): A contribution to experimental, animal and human psychology* (C.L. Rahn, Trans.). New York: Holt, Rinehart & Winston. (Original work published 1911)
- Philippot, P., Feldman, R.S., McGee, G. (1992). Nonverbal behavioral skills in an educational context: Typical and atypical populations. In R.S. Feldman (Ed.), *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Polhemus, T. (Ed.). (1978). *The body reader: Social aspects of the human body*. New York: Pantheon.
- Poyatos, F. (1980). Interactive functions and limitations of verbal and nonverbal behaviors in natural conversation. *Semiotica*, 30, 211-244.
- Poyatos, F. (Ed.). (1992). *Advances in nonverbal communication*. Amsterdam: John Benjamins.
- Pryor, B., Buchanan, R.W. (1984). The effects of a defendant's demeanor on juror perceptions of credibility and guilt. *Journal of Communication*, 34, 92-99.
- Quintilian, M.F. (1922). *Quintiliani institutioes* (H. E. Butler, Trans.). London: Heinemann. (Original work published A.D. 100)
- Ritter, K., Henry, D. (1990). The 1980 Reagan-Carter presidential debate. In R. V. Friedenberg (Ed.), *Rhetorical studies of national political debates: 1960-1988*. New York: Praeger.
- Rosenbaum, R. (1995, January 15). The posture photo scandal. *New York Times Magazine*, pp. 26-31, 40, 46, 55-56.
- Rosenthal, R. (1966). *Experimenter effects in behavioral research*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Rosenthal, R. (1985). Nonverbal cues in the mediation of interpersonal expectancy effects. In A.W. Siegman, S. Feldstein (Eds.), *Multichannel integration of nonverbal behavior* (pp. 105-128). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Rosenthal, R., Jacobson, L. (1968). *Pygmalion in the classroom*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Ruesch, J., Kees, W. (1956). *Nonverbal communication: Notes on the visual perception of human relations*. Los Angeles: University of California Press.
- Saks, M. J. (1976). Social scientists can't rig juries. *Psychology Today*, 9, 48-50, 55-57.
- Schefflen, A.E. (1965). Quasi-courtship behavior in psychotherapy. *Psychiatry*, 28, 245-257.

- Scheflen, A. E. (1972). *Body language and the social order*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Scherer, K.R., Ekman, P. (Eds.). (1982). *Handbook of nonverbal behavior research*. New York: Cambridge University Press.
- Sebeok, T.A., Hayes, A.S., Bateson, M.C. (Eds.). (1964). *Approaches to semiotics*. The Hague: Mouton.
- Sebeok, T.A., Rosenthal, R. (Eds.). (1981). The Clever Hans phenomenon. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 364.
- Sebeok, T.A., Umiker-Sebeok, J. (1980). *Speaking of apes: Critical anthology of two-way communication with man*. New York: Plenum.
- Shapiro, J.G. (1968). Responsivity to facial and linguistic cues. *Journal of Communication*, 18, 11-17.
- Shawn, T. (1954). *Every little movement: A book about Francois Delsarte*. Pittsfield, MA: Eagle Print & Binding Co.
- Sheldon, W.H. (1940). *The varieties of human physique*. New York: Harper & Row.
- Siegmán, A.W., Feldstein, S. (Eds.). (1985). *Multichannel integrations of nonverbal behavior*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Siegmán, A.W., Feldstein, S. (Eds.). (1987). *Nonverbal behavior and communication* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Simpson, J.A., Gangestad, S.W., Nations, C. (1996). Sociosexuality and relationship initiation: An ethological perspective of nonverbal behavior. In G.J.O. Fletcher, J. Fitness (Eds.), *Knowledge structures in close relationships*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Solomon, D., Ali, F.A. (1975). Influence of verbal content and intonation on meaning attributions of first-and-second language speakers. *Journal of Social Psychology*, 95, 3-8.
- Sommer, R. (1969). *Personal space*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Spiegel, J., Machotka, P. (1974). *Messages of the body*. New York: Free Press.
- Spitz, H.H. (1997). *Nonconscious movements*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Stiff, J.B., Hale, J.L., Garlick, R., Rogan, R.G. (1990). Effect of cue incongruence and social normative influences on individual judgments of honesty and deceit. *Southern Communication Journal*, 55, 206-229.
- Streeck, J., Knapp, M.L. (1992). The interaction of visual and verbal features in human communication. In F. Poyatos (Ed.), *Advances in nonverbal communication*. Amsterdam: John Benjamins.
- Sullivan, D.G., Masters, R.D., Lanzetta, J.X., McHugo, G.J., Plate, E., Englis, B.G. (1991). Facial displays and political leadership. In G. Schubert, R. Masters (Eds.), *Primate politics*. Carbondale: University of Southern Illinois Press.
- Tickle-Degnen, L., Hall, J., Rosenthal, R. (1994). Nonverbal behavior. In V.S. Ramachandran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 3). New York: Academic Press.
- Tickle-Degnen, L., Rosenthal, R. (1992). Nonverbal aspects of therapeutic rapport. In R.S. Feldman (Ed.), *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Tiemens, R.K. (1978). Television's portrayal of the 1976 presidential debates: An analysis of visual content. *Communication Monographs*, 45, 362-370.
- Trager, G.L. (1958). Paralanguage: A first approximation. *Studies in Linguistics*, 13, 1-12.
- Vancil, D.L., Pendell, S.D. (1987). The myth of viewer-listener disagreement in the first Kennedy-Nixon debate. *Central States Speech Journal*, 38, 16-27.
- Vande Creek, L., Watkins, J.T. (1972). Responses to incongruent verbal and nonverbal emotional cues. *Journal of Communication*, 22, 311-316.

- Volkmar, F.R., Siegel, A.E. (1982). Responses to consistent and discrepant social communications. In R.S. Feldman (Ed.), *Development of nonverbal behavior in children*. New York: Springer-Verlag.
- von Cranach, M., Vine, I. (Eds.). (1973). *Social communication and movement*. New York: Academic Press.
- Weigert, A. (1991). Ambivalence as a social reality. In A.J. Weigert (Ed.), *Mixed emotions: Certain steps toward understanding ambivalence* (pp. 33-58). Albany: SUNY Press.
- Weitz, S. (Ed.). (1979). *Nonverbal communication: Readings with commentary* (2nd ed.). New York: Oxford University Press.
- Wertz, M.D. (1972). *Toward a theory of nonverbal communication: A critical analysis of Albert Scheflen, Edward Hall, George Mahl and Paul Ekman*. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan.
- Wiemann, J.M. (1977). Explication and test of a model of communicative competence. *Human Communication Research*, 3, 195-213.
- Wiemann, J.M., Harrison, R.P. (Eds.). (1983). *Nonverbal interaction*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Wiener, M., Devoe, S., Rubinow, S., Geller, J. (1972). Nonverbal behavior and nonverbal communication. *Psychological Review*, 79, 185-214.
- Wiener, M., Mehrabian, A. (1968). *Language within language*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Wolfgang, A. (Ed.). (1979). *Nonverbal behavior: Applications and cultural implications*. New York: Academic Press.
- Wolfgang, A. (Ed.). (1984). *Nonverbal behavior: Perspectives, applications, intercultural insights*. New York: Hogrefe.
- Woolfolk, A. (1978). Student learning and performance under varying conditions of teacher verbal and nonverbal evaluative communication. *Journal of Educational Psychology*, 70, 87-94.
- Woolfolk, A.E., Brooks, D.M. (1983). Nonverbal communication in teaching. In E. Gordon (Ed.), *Review of Research in Education*, 10. Washington, DC: American Educational Research Association.