

TEMELJI NEBESEDNE KOMUNIKACIJE V SOCIALNOPEDAGOŠKEM KONTEKSTU

39

THE BASICS OF NON-VERBAL COMMUNICATION IN A SOCIO-PEDAGOGICAL CONTEXT

Tomaž Vec, *dr. psih., spec. psih. svet.*

Pedagoška fakulteta, Univerza v Ljubljani, Slovenija

tomaz.vec@pef.uni-lj.si

POVZETEK

Socialni pedagogi uporabljajo pri delu z ljudmi predvsem različne komunikacijske tehnike, vendar je učinek le-teh povezan ne zgolj z vsebino, temveč tudi s celoto nebesedne komunikacije. Pomena nebesedne komunikacije se žal pogosto zavemo šele, ko je onemogočena ali omejena, kot je npr. v trenutno prebogosti komunikaciji preko interneta. V članku z vidika uveljavljenih in sodobnih avtorjev opredelim nebesedno komunikacijo, osvetlim njene temeljne funkcije in njen pomen na splošno, posebej pa se ob primerjavi različnih oblik nebesedne komunikacije ustavljam ob značilnostih, ki jih predstavljajo za aplikacijo na socialnopedagoškem področju dela. Za razliko od laičnih pristopov k tej tematiki opozorim na omejitve in nevarnosti pri poenostavljenem, enoznačnem razumevanju relacije "znak – pomen". Z uravnavanjem in usmerjenim delovanjem s svojimi nebesednimi sporočili, z njihovo kongruentnostjo s povedanim na eni strani ter s prepoznavanjem nebesednih

sporočil sogovornika lahko socialni pedagog bolj ozaveščeno in s tem bolj ciljno skrbi za boljši odnos s sogovornikom ter ga v dialogu enostavneje usmerja na poti v bolj konstruktivno soočanje z različnimi življenjskimi izzivi.

KLJUČNE BESEDE: *nebesedna komunikacija, funkcije in oblike nebesedne komunikacije, socialnopedagoški pristop, pomen nebesedne komunikacije.*

ABSTRACT

When working with other people, social pedagogues mainly use various communication techniques, and the effect refers not only to the content but also to the overall non-verbal communication. Unfortunately, we often do not realize the importance of non-verbal communication until it is hindered or limited, as in the case of communication over the Internet, which is too common today. In the article, I define non-verbal communication from the point of view of established and modern authors, highlight its basic functions and its importance in general, and above all, when comparing different forms of non-verbal communication, I stop at the characteristics that they represent for application in the socio-pedagogical field. In contrast to lay approaches to this topic, I point out the limitations and dangers of a simplistic, unambiguous understanding of the "sign – meaning" relationship. By regulating and directing his non-verbal messages, with their congruence to what is said on the one hand, and by recognizing the non-verbal messages of the interlocutor on the other, the social pedagogue can more consciously and thus more purposefully ensure a better relationship with the interlocutor and more easily lead him in dialogue to a more constructive confrontation with various life challenges.

KEY WORDS: *non-verbal communication, functions and forms of non-verbal communication, socio-pedagogical approach, meaning of non-verbal communication.*

UVOD

Temeljno "orodje" pri delu različnih strokovnjakov, tako socialnih pedagogov kot tudi drugih v kliničnem, svetovalnem, zdravstvenem, izobraževalnem in raziskovalnem delu, je medosebna komunikacija (Stone idr., 2013). Vendar učinek naše komunikacije na vseh teh področjih ni povezan le z vsebino povedanega, temveč tudi z vsem, kar zajema našo nebesedno komunikacijo (Hargie, 2011; Argyle, 2007a). Od nebesedne komunikacije je v veliki meri odvisno, ali bodo naše besede imele vpliv na drugega, na njegovo vedenje, doživljanje, počutje, razmišljanje, učenje in spreminjanje ali ne.

Znano je tudi, da kadar nekdo izraža kontradiktorna sporočila na besednem in nebesednem nivoju, sogovorniki prej verjamejo nebesednemu delu sporočila (DeVito, 2013). Nevrološke raziskave (Kandel idr., 1991, Meltzoff, 2002, Haxby in Gobbin, 2011, vsi v Givens, 2016) namreč kažejo, da je pri desničarjih desna možganska hemisfera tista, kjer se v večji meri obdelujejo nebesedna sporočila in ki procesira bolj celostno, vizualno-prostorsko in intuitivno (torej z manjšo racionalno-kognitivno predelavo informacij). Nebesedna sporočila so torej manj pod vplivom zavestne kontrole in bolj odražajo "resnična" čustva, doživljanja, prepričanja.

V kolikšni meri nas zaznamuje in kakšen pomen ima nebesedna komunikacija, se še posebej kaže v času epidemije Covid-19, ko si obraz zakrivamo z masko in ko velik del naše komunikacije poteka preko interneta. Več raziskav osvetljuje okrnjenost takšne komunikacije (Baltimore in Atcherson, 2020; Haseeb in Bashir, 2020; Heisenberg idr., 2016, Kotlyar in Ariely, 2013; Westbrook, 2014). Seveda komunikacija preko interneta ne prinaša le slabosti, opazamo tudi koristi zaradi hitrejšega prenosa informacij, enostavnejše dostopnosti, večje učinkovitosti pri vodenju sestankov in sklepanju poslov, hitrejšega pregleda v medicini ipd. (Finnegan, 2021, Lawrence idr., 2020, Record idr., 2021). Vendar nekateri svarijo pred tem kratkoročno hitrejšim in učinkovitejšim doseganjem rezultatov, še posebej, če bi se odločili trajno spremeniti način komunikacije, saj bi bila s tem pomembno osiromašena (npr. Denault in Patterson, 2021).

Namen pričujočega članka je v podajanju osnovnih značilnosti nebesedne komunikacije in v ozaveščanju pomena le-te (tako v strokovnih kot čisto življenjskih situacijah). Cilj je opozoriti, da nas navidezno enostavnejše in hitrejše doseganje nekaterih rezultatov preko internetne komunikacije ne sme zasleptiti v tolikšni meri, da bi pozabili na to, da nebesedna komunikacija omogoča vzpostavljanje pristnega odnosa, ki je bistveni element socialno-pedagoškega dela.

OPREDELITEV NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

Nebesedno komunikacijo lahko definiramo kot prenos in izmenjavo sporočil ter vseh njihovih modalitet brez uporabe besed (Matsumoto idr., 2013, Fernandez-Dols, 2013). Po nekaterih raziskavah (Mehrabian, 1972, v Frank in Svetieva, 2013) le 7 % pomena v interakcijah razberemo iz vsebine besed in kar 93 % iz nebesednih sporočil (od tega 38 % iz načina povedanega in 55 % iz mimike obraza), po novejših pa približno 35 % iz besed in 65 % iz nebesednega vedenja (Solomon in Theiss, 2013). Kadarkoli smo z drugimi, dajemo in prejemamo neverbalne znake. Ti znaki sicer niso besede, toda uporabljamo jih skupaj z njimi in/ali namesto njih. In čeprav je nebesedno sporazumevanje bolj prvobitno in čeprav je Francis Bacon že leta 1605 zapisal, da "tako kot jezik govori ušesu, tako roka govori očesu" (Rozelle idr., 1991, str. 60), se je sistematično proučevanje tega področja začelo šele v šestdesetih letih prejšnjega stoletja (Gordon idr., 2006).

Za prvo delo s področja nebesedne komunikacije bi lahko šteli knjigo *Izrazi čustev pri ljudeh in živalih*, ki jo je izdal Charles Darwin že leta 1872 (Keating, 2016). Darwin je ugotavljal, da ljudje uporabljamo podobne izraze na obrazu ob podobnih dražljajih ne glede na kulturne in druge razlike. Knjiga je sprožila zanimanje za raziskovanje na področju govornice telesa in obrazne mimike. Naše nebesedno sporazumevanje naj bi izviralo iz nagona, nekaj pa ga pridobimo z učenjem oziroma s posnemanjem in ponavljanjem. Osnovni, čustveno pogojeni izrazi na obrazu so torej prirojeni, vendar pa pomen mnogih gibov in kretenj določa kulturno

okolje. Zato so marsikatere osnovne kretnje sporazumevanja na različnih koncih sveta večinoma enake; srečni ljudje se smejejo, če pa so žalostni ali jezni, namrščijo čelo in mrko gledajo. Po nekaterih izrazih obraza smo ljudje pravzaprav podobni šimpanzom (Fernandez-Dols, 2013). Vendar po drugi strani lahko kretnja, ki je običajna in popolnoma razumljiva v enem kulturnem okolju, v drugem nima istega pomena ali pa izraža nekaj drugega (Bach in Grant, 2009).

Nebesedna komunikacija je vsako sporazumevanje, ki ne vključuje besed ali simbolov, ki besede nadomeščajo (DeVito 2013). Ločevati besedno sporazumevanje od nebesednega sploh ni tako preprosto, kot se nam utegne zdeti na prvi pogled (Fernandez-Dols, 2013). Pravzaprav bi bilo pravilneje kot o dveh vrstah komunikacije govoriti o dveh vidikih, elementih komunikacije. V vsaki besedi, ki jo izgovorimo, so namreč tudi "nebesedna sporočila", elementi, kot so hitrost, s katero izgovorimo besedo, poudarek, ritem, glasnost ipd. Pomislite samo na to, na koliko različnih načinov lahko izrečete besedo "prosim"!

Vendar kaže opozoriti, da je sklepanje iz posameznih nebesednih znakov na določene lastnosti, čustva, karakter itd. pri drugem velikokrat bolj povezano z našim načinom interpretiranja kot z realnim stanjem. Ustrezno prepoznavanje nebesednih sporočil pri (socialnopedagoškem) delu ni mogoče, če ne poznamo specifičnih okoliščin, v katerih se sogovornik nahaja, če posameznih znakov (besednih in nebesednih) ne povezujemo v celoto, če sogovornika ne poznamo dovolj, da bi vedeli, kakšen je njegov osebni način nebesednega izražanja, njegovi pomeni ipd. (Argyle, 2007a, Nešič in Nešič, 2015). Sicer se nam utegne zgoditi, da bomo v razlago njegovih nebesednih sporočil vnašali svoje vsebine (želje, strahove, obrambne mehanizme ...).

FUNKCIJE NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

Nebesedna komunikacija ima lahko več različnih funkcij (Matsumoto idr., 2013, Frank, 2016):

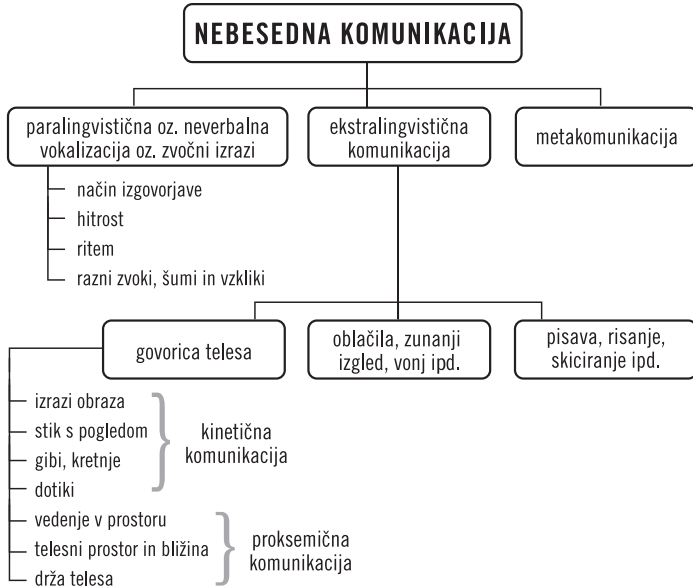
- lahko definira komunikacijo z zagotavljanjem ustreznega ozadja (komunikacija v razredu je npr. definirana že s samo stavbo, učilnico in njeno opremo, učiteljem, drugimi učenci, ki so v njej; kot takšna je povsem drugačna kot komunikacija na igrišču – celo takrat, kadar je vsebina komunikacije med dvema enaka);
- usmerja našo besedno komunikacijo (v razgovoru z vzgojiteljem bo npr. mladostnikova komunikacija precej drugačna, če bo pri vzgojitelju zaznaval nebesedne znake, kot so umirjen ton glasu, stik z očmi, sproščeno, odprto držo telesa, kot če bo opazil povišan ton v glasu, izogibanje stika z očmi, sedenje s sedenje s prekrižanimi rokami ipd.);
- lahko je sporočilo samo po sebi (nasmeh npr. sporoča, da smo dobre volje, jok pa, da smo prizadeti ali žalostni).

Spoznanja o filogenetskem razvoju človeka in opazovanja primatov nam evidentno kažejo, kako je potekal razvoj sporazumevanja od nebesednega k zvokom ter znakom in besednemu (Givens, 2016). Prav v okviru tega vedenja nam zgoraj naštetje funkcije nebesedne komunikacije dajo slutiti, kako pomembna je vloga le-te v našem življenju – ne glede na to, ali se tega pomena sploh zavedamo ali ne.

OBLIKE NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

Različni avtorji se med seboj precej razlikujejo glede na to, na kakšne načine razdelijo oblike nebesednega sporočanja. V spodnji preglednici poskušamo združiti poglede več avtorjev (Solomon in Theiss, 2013, DeVito, 2013, Hargie in Marshall, 1991, Mandić, 1998, Argyle, 1994, Dimbleby in Burton, 2007) na opredeljevanje oblik (včasih imenovane tudi področja, vidiki ipd.) neverbalne komunikacije.

V nadaljevanju bom nekoliko podrobneje osvetlil predvsem tista področja nebesedne komunikacije, ki jih opredeljujeta Dimbleby in Burton (2007). Pravita, da je nebesedna komunikacija lahko *paralingvistična* (oz. neverbalna vokalizacija, kot jo imenuje Argyle, 1994, str. 139), npr. način izgovorjave, hitrost, ritem, razni zvoki, šumi in vzkliki, kot so smeh, kričanje, "oh", "uh", "hm" ipd.; *govorica telesa* (razni izrazi in pogledi, gibi, drža telesa, telesni prostor



SLIKA 1: Oblike nebesedne komunikacije (Vec, 2005)

in bližina, dotik) in *sporočila z oblačili*, frizurami, nakitom, ličenjem ipd. Sklop vse neverbalne komunikacije, ki ne vsebuje glasov, šumov itd., se imenuje *ekstralingvistična komunikacija* (Bara idr., 2000, Rot, 1982).

V nasprotju z besedno komunikacijo, s katero izmenjujemo različne informacije, nam nebesedna komunikacija največ pove o odnosu med osebami, o njihovih čustvih, stališčih, namenih. Rot (1982, str. 121) pravi, da je "osnovna vloga neverbalne komunikacije v omogočanju ustvarjanja socialnih kontaktov". Nekateri avtorji ob neverbalni komunikaciji izdelajo skorajda slovar, ki prevaja posamezne neverbalne znake v verbalna sporočila. Drugi opozarjajo na pomen intuicije, ki naj bi nam pomagala pri razumevanju doživljanja drugega (npr. Mihelčič, 1986). Po drugi strani čedalje več (populističnih) knjig poskuša prepričati bralce, da je ključ do uspeha (poslovnega, partnerskega, pri nastopanju, prodajanju, družabnosti) v uporabi neverbalnih znakov. To kajpak ne drži; neverbalno komuniciramo namreč na toliko različnih načinov, da

zavestno dlje časa ne zmoremo nadzorovati vseh in neverbalno sporočiti nekaj, ob čemer ne čustvujemo, ne mislimo, kar ni skladno z našimi nameni. Raziskave so pokazale, da ljudje verjamemo drugim takrat, kadar je pomen sporočila vseh sporočilnih kanalov enak. Dovolj je torej, da nekdo zgolj preko enega kanala sporoča nekaj, kar je v nasprotju z vsemi drugimi, pa njegovo nekongruentnost (neskladnost) doživljamo kot neprepričljivo.

Prav zaradi tega pri socialnopedagoškem delu ne bi smeli nikoli sklepati na to, kakšen je sobesednikov odnos, kakšna so čustva, stališča, misli itd., zgolj iz enega znaka. Še več, celo kadar iz vseh znakov nekdo zelo skladno "sporoča" nekaj, lahko pri dekodiranju teh sporočil naredimo več napak. Mi smo namreč tisti, ki ta sporočila interpretiramo oz. razumemo na svoj način, kar pa je lahko zelo daleč od tistega, kar sogovornik dejansko sporoča (če ima npr. svetovanka ob svetovalnem pogovoru prekrižane roke in noge ter se drži sklonjeno, včasih res vse to odraža njeno obrambno držo, lahko pa ima zgolj bolečine zaradi menstruacije). Ob tem komunikacije sploh ne moremo ustrezno razumeti in interpretirati izven odnosnega oz. socialnega konteksta (Wilmot, 1995, Hartley, 2001).

GOVORICA TELESA

Kadar pišejo o nebesedni komunikaciji in specifični govorici telesa, več avtorjev (npr. Kostić in Chadee, 2015, Dimbleby in Burton, 2007, Hargie, 2011, DeVito, 2013) vanju najpogosteje uvršča izraze obraza, gibe, držo telesa, zavzemanje telesnega prostora in bližine ter dotik. Le-tam na tem mestu dodajam še poglavje o govorici bolezni in simptomov. Oglejmo si jih po vrsti.

IZRAZI OBRAZA

Med vsemi različnimi kanali nebesednega vedenja je obraz najbolj kompleksen (Hwang in Matsumoto, 2016) in hkrati najbolj izrazen ter zato tudi najbolj zanesljiv vir informacij o čustvih in stališčih druge osebe (Rot, 1987). Z izrazom obraza pa poleg osnovnih čustev

kažemo tudi odnose naklonjenosti in empatijo v socialnih interakcijah (Nešić in Nešić, 2015). V vsaki medosebni komunikaciji (običajno tudi v individualnem socialnopedagoškem pristopu) prav obraz opazujemo z največjo pozornostjo. Ljudje smo sposobni razlikovati med zelo subtilnimi in hitrimi spremembami v izrazu obraza. Imamo namreč več mišic za premikanje obraza kot katera koli druga živalska vrsta, kar govori v prid temu, kako pomembna je za ljudi sposobnost zapletenega in natančnega gibanja obraza (Hwang in Matsumoto, 2016). Čeprav se lahko izraz našega obraza zelo hitro spreminja (nekateri izrazi trajajo samo 0,2 sekunde), je to dovolj, da lahko pravilno prepoznavamo pomen izraza. Ekman (1994 po prav tam) navaja sedem temeljnih čustev, ki jih izražamo oz. prepoznavamo iz izraza obraza: srečo, presenečenje, strah, žalost, jezo, gnus ali prezir in zanimanje.

Zanimivo je, da z izrazi obraza slepi izražajo čustva na enak način kot tisti, ki vidijo, in da so si podobni v vseh kulturah. Iz tega (poleg raziskav, ki so jih delali s primati) lahko sklepamo, da so temeljni izrazi prvenstveno biološko pogojeni. Po drugi strani pa tudi drži, da v nekaterih kulturah (npr. japonski) in pod vplivom določenih tipov vzgoje nekateri posamezniki zakrivajo svoje izraza obraza (in na splošno kakršnokoli izražanje čustev). Socialni pedagogi (in drugi strokovnjaki) bodo imeli pri takšnih ljudeh veliko težav pri prepoznavanju njihovih čustev (npr. ali so prestrašeni ali pa jezni) in bi bilo dobro, da takrat, ko npr. starši obravnavanega otroka ob neki informaciji ne izražajo nikakršnega čustva, preverijo, kako se počutijo (npr.: "Sedaj sem vam povedal zelo neprijetno novico, mi poveste, kako se počutite ob tem?" ali "Ob tem, kar sem vam sedaj povedal, ste verjetno postali zelo zaskrbljeni.").

OČI IN POGLED

Ljudski rek (ne le slovenski) pravi, da so oči ogledalo duše (Adams in Nelson, 2016). Čeprav so oči relativno droben del telesa, pa imajo v nebesedni komunikaciji pomembno vlogo in več funkcij (Argyle, 2007a):

1. Uravnavaajo potek pogovora: pogovor med dvema se navadno začne takrat, ko drug drugega pogledata. Kadar hočemo kaj povedati, najprej počakamo, dokler sogovornik ne naredi premora in nas pogleda, šele potem spregovorimo. Velja tudi obratno: kadar želimo končati svojo misel, to svojemu sogovorniku po navadi nakažemo tako, da ga pogledamo in tako nekako sporočimo, da je zdaj on na vrsti, da pove svojo misel.
2. Dajejo povratno informacijo (feedback) sogovorniku o tem, kar je povedal: če npr. svetovalni delavec ne vzpostavlja očesnega stika z otrokom in je njegov pogled usmerjen v papirje, je velika verjetnost, da bo otrok mislil, da ga sploh ne zanima ali celo niti ne posluša. (Hayes in Orrell, 1998)
3. Izražajo čustva: širjenje oz. ožetje zenice se ne dogaja samo pod vplivom svetlobe, ampak tudi zaradi čustev – kadar gledamo nekoga ali nekaj, kar nam je všeč, se namreč očesna zenica širi. Nezavedno tako drugemu sporočamo, da nam je všeč, in drugi se lahko na to nezavedno odziva.
4. Informirajo o odnosu: stik z očmi govori ne le o čustvih, temveč tudi o celotnem odnosu med ljudmi. Tako naj bi veljalo, da več kot imamo z nekom stikov s pogledom, bliže smo mu (v prijetnem ali neprijetnem smislu). Strmenje v ljudi pogosto povzroči, da se ti počutijo neprijetno. Po drugi strani je stik s pogledom izraz potrebe po tem, da nas drugi odobravajo in da ljudje z močnimi čustvenimi potrebami po odobravanju naredijo več stikov s pogledom kot drugi (prav tam).

GIBI ROK

Gibi rok so integralni del našega sporazumevanja, so bolj celostni znaki in imajo več analognih pomenov kot besede (Cartmill in Goldin-Meadow, 2016) ter imajo precej drugačno funkcijo kot izrazi obraza; večinoma služijo (Hargie, 2011, Rot, 1987):

1. *ilustraciji* pripovedovanega (npr. zelo običajno je, da znancu, ki ga zagledamo na drugi strani polne sobe, pomahamo z roko;

- z gibi pokažemo tudi širino ali višino predmeta, ponazorimo velikost ribe, ki smo jo ujeli, ipd.);
2. *poudarjanju* tistega, česar z besedami nismo mogli dovolj izraziti (npr. s kazalcem poudarimo svojo zahtevo, naj se nekdo drži naših navodil, ali z močnim stiskom rok ob pozdravu izrazimo svojo odločno naravnost ipd.);
 3. *popravljanju* povedanega, tako da bolj ustreza izrazu misli (npr. kadar nam zmanjka besednih izrazov oz. kadar ne najdemo "pravega");
 4. *izražanju čustev*, in sicer namerno ali nenamerno (npr. mladostnik, ki je negotov, se morda popraska po glavi ali bradi; nekateri, kadar lažejo, z roko nekoliko zakrijejo usta ali pa se podrgnejo pod nosom; starši, ki so utrujeni, nimajo energije in so brezvoljni, bodo verjetno že ob pozdravu ponudili v stisk povsem mlahavo, t. i. mrtvo roko).

Tem funkcijam pa bi lahko dodali seveda še celosten jezik gibov – znakovni jezik ali t. i. govorico gluhih.

Tako kot roke so zgovorni gibi drugih delov telesa, npr. glave, nog. Z nogami, ki nemirno migajo, lahko komu v razgovoru nazorno kažemo nestrpnost (nekateri gibi glave imajo bolj enoznačen pomen, npr. prikimavanje in odkimavanje), čeprav v nekaterih kulturah (npr. v Bolgariji) z odkimavanjem sporočajo pritrjevanje. Ugotovili so, da tudi pri živalih obstaja zgovorna govorica glave; tista, ki se čuti ogroženo in podrejeno, spusti glavo in jo obrne stran od tiste, ki jo ogroža. Podobno naj bi ljudje z dvignjeno glavo izražali moč in ponos.

Za strokovno komunikacijo socialnega pedagoga je pomembno, da s podobnimi gibi, kot jih ima sogovornik, izražamo podobnost v mišljenju in čustvovanju oz. bližino v odnosu. To podobnost v gibanju (in drži telesa) imenujemo (nebesedno) zrcaljenje, ki je pomembno zlasti v fazi vzpostavljanja dobrega odnosa. Zrcaljenje nastane (Rutten–Saris, 1992) iz dejavnosti, ki jo imenuje "biti–giban–z". Vsa živa bitja in nežive stvari, ki so med seboj povezani, se prilagajajo ritmu drugih bližnjih bitij in predmetov. "Biti–giban–z" pomeni spontano ujeti ritem, zavzeti skupno držo in skupne gibe (istočasno se sklonimo, istočasno se popraskamo, naredimo iste

gibe nog ipd.). Avtorica poudarja, da je "biti-giban-z" spontan proces, medtem ko je zrcaljenje zavestna uporaba načela "biti-giban-z". S pomočjo nebesednega zrcaljenja lahko strokovnjak načrtno vzpostavlja stik z drugo osebo. Verjetno je že vsakdo opazil, da se zaljubljenca podobno vedeta. Enako velja za ljudi, ki dlje časa živijo skupaj, saj si postajajo vedno bolj podobni, in sicer ne le po dejavnosti, interesih, drži telesa, ampak celo fizično (npr. podobne gube na obrazu).

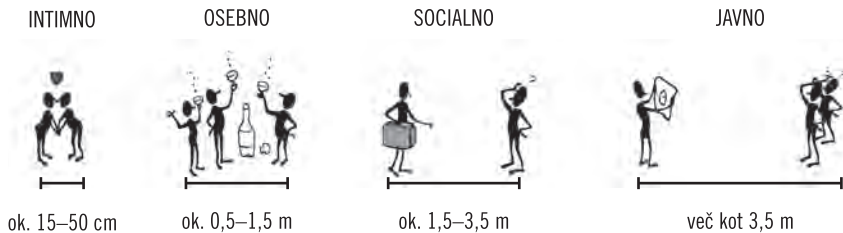
DRŽA TELESA

Drža telesa je izrazno dober kazalnik našega počutja in odnosa do teme ali sogovornika; v drži telesa naj bi bili zlasti razvidni sproščenost, napetost, napadalnost, obrambno vedenje, stopnja zaupanja itd. (Argyle, 2007b). Tako naj bi npr. tisti, ki so bolj samozavestni, ponosni, ki se počutijo varne in močne, to izražali s pokončno, odločno hojo, kot da imajo pred seboj popolnoma jasen cilj, sledijo ravni črti ipd. In obratno: tisti, ki že z držo telesa izražajo, da bi se najraje skrili, ki hodijo plašno, tiho, se s tem morebitnemu napadalcu že navzven kažejo kot mogoča žrtev. Prav zato naj bi bilo toliko pomembnejše, da tisti, ki so dejansko plašni, vsaj z držo telesa poskušajo pokazati več samozavesti in moči, saj je tako manj verjetno, da jih bo kdo napadel.

(OSEBNI) PROSTOR

Tako kot živali si tudi človek lasti "svoj" osebni prostor, teritorij. V čisto vsakdanjih okoliščinah ima na primer vsak član družine za mizo "svoj" stol, na katerega vedno sede. Podobno je, ko se začne srečevati neznan skupina (npr. v skupinski terapiji). Kmalu udeleženci "osvojijo" vsak svoj stol, del prostora, tudi predmete, če so v prostoru. Kadar sedimo na avtobusu in je prostih več sedežev, pa se prišlek usede prav poleg nas, to pogosto doživimo kot neprijetno, vsiljivo, kot da je prišel v "naš prostor".

Osebni prostor in bližina, ki ju v prostoru ustvarjamo z nekom, neposredno zrcalita naše odnose (DeVito, 2013). Bližino razdelimo na področje intimnosti (tista bližina, v kateri se dobro počutimo s prijatelji, partnerji, bližnjimi sorodniki – približno 15 do 50 cm), osebno področje (razdalja, "rezervirana" za znance, sodelavce, družabna srečanja ipd. – od približno 0,5 do 1,5 m), socialno področje (razdalja, s katere komuniciramo z neznanci, npr. s poštarjem, avtomehanikom, prodajalcem – približno 1,5 do 3,5 m) in javno področje (razdalja, ki jo uporabljamo npr. pri javnem nastopanju – nad 3,5 m).

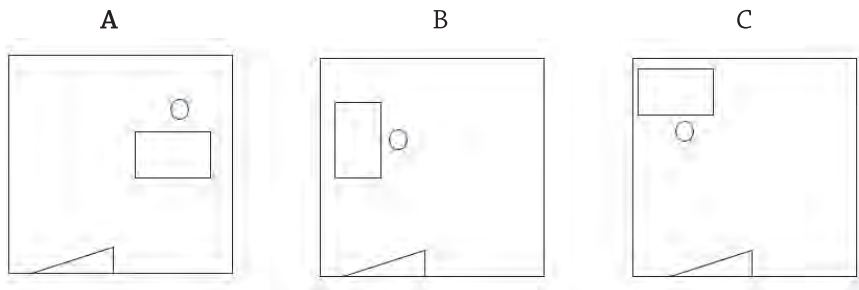


SLIKA 2: Področja v osebnem prostoru (Vec, 2005)

Ponovno pa moram poudariti, da je predstava o osebnem prostoru odvisna od našega socialnega okolja. Tako npr. v zahodni Evropi za običajno pogovorno razdaljo velja okoli 1 m, v nekaterih arabskih državah pa je mnogo manjša (iz tistega, kar napiše Heller, 1998, pa lahko sklepamo, da celo v zahodni Evropi obstajajo precejšnje razlike: Britanci naj bi na primer "potrebovali" večji osebni prostor kot drugi).

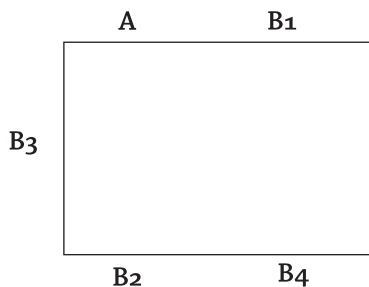
O nameravanem načinu komunikacije strokovnjaka (npr. socialnega pedagoga) veliko pove že razporeditev pohištva v pisarni. Na spodnji sliki so prikazane tri različne možnosti postavitve mize (Hargie, 2011). Pri prvi (A) strokovnjak sedi za mizo nasproti vhodnih vrat, pri čemer je miza postavljena med njim in prihajajočim obiskovalcem, s čimer strokovnjak izkazuje pozicijo, ki je najbolj povezana z močjo in kontrolo. Varianti B in C pa izkazujeta, da strokovnjak med sebe in obiskovalca ne postavlja ovir, ampak

nakazujeta na večjo sproščenost v odnosih z obiskovalci, večjo prijaznost in ekstravertiranost.



SLIKA 3: Komunikacijska moč opremljenosti prostora (Hargie, 2011, str. 79)

Argyle (1994, 2007b) poudarja, da lahko o medosebni interakciji veliko sklepamo že iz tega, kako ljudje sedijo za mizo. Če npr. za mizo sedi socialni pedagog (oseba A), kot je prikazano na spodnji sliki, potem oseba B lahko zavzame nekaj različnih mest, ki imajo različen pomen. Če se usede kot **B1**, nakazuje željo po sodelovanju; če se usede kot **B2**, je verjetno v tekmovalnem odnosu s socialnim pedagogom ali pa se želi z njim pogajati, mu kaj prodati ali pa ga intervjuvati; če pa se želi le pogovarjati, se bo usedla kot oseba **B3** (Hargie in Marshall, 1991, str. 53, dodajata, da bi ob neodvisnem delu verjetno oseba sedela kot B4). Iz navedenega sledi, da sta **B1** in **B3** najboljši poziciji, kadar želi strokovnjak spodbuditi in vplivati na odzivnost druge osebe, na njeno boljše počutje, na sprejemanje navodil, na konstruktiven potek pogovora ipd.



SLIKA 4: Orientacija v različnih odnosih (Argyle, 1994)

DOTIK

Dotik je ena od zgodnejših in prvobitnejših oblik komunikacije pri ljudeh (Hargie, 2011). Obstajajo velike razlike, komu dovolimo in na katerem delu telesa se nas sme ali ne sme dotikati, kar je odvisno tudi od našega spola: večina moških na primer staršem in prijateljem dovoli manj dotikanja kot ženske, partnerkam pa več kot ženske svojim partnerjem (Dibiase in Gunnoe, 2004). V naši kulturi velja (Tomori, 1990), da moški dotike prej povezujejo z erotično vsebino odnosa kot ženske, zaradi česar se dotikajo manj oz. le v določenih okoliščinah (npr. pri športu). Dotik vedno pomeni vzpostavljanje bližine oz. intimnosti. Prav zaradi tega se dotikov s tujci običajno izogibamo (npr. na cesti ali ozkem hodniku pogosto uporabljamo prav spretne manevre, da se med hojo ne bi koga dotaknili ali se drugi ne bi nas). Zanimivo pa je, da so tisti, ki se na zabavah in družabnih srečanjih dotikajo drugih, običajno bolj priljubljeni; ljudje njihove dotike "prepoznavamo" kot znamenja prijateljske, prijazne, "domače" naravnosti. Prav tako nekatere raziskave kažejo, da če se dotik uporablja pravilno, je oseba, ki se dotika, bolj pozitivno ocenjena, enostavneje pripravi druge, da ji sledijo, in ima poseben položaj (Hargie, 2011).

Različne vrste dotikov so dovoljene tudi glede na položaj, ki ga kdo zaseda v skupini, oz. glede na njegov status. Ljudje z visokim položajem mnogo pogosteje začnejo z dotikanjem kot ljudje z nižjim položajem, tisti z nižjim statusom se prav tako pogosteje pustijo dotakniti, sami pa ne začnejo (tako je npr. čisto običajno, da se učitelj dotika učenca – precej redkejši so dotiki s strani učencev). Tudi za dotike velja, da so kulturno zelo različno sprejemljivi, tako da nekateri celo govorijo o "kontaktnih" (npr. severna Afrika) in "nekontaktnih" kulturah (Indija, severna Amerika, Evropa – še posebej Velika Britanija) (Dibiase in Gunnoe, 2004).

Številni strokovnjaki uporabljajo funkcionalni in strokovni dotik pri svojem običajnem poteku dela: socialni pedagogi, še pogosteje vzgojiteljice, zdravnice, medicinske sestre, optiki, varnostniki, frizerji itd. Pomembno pa je razlikovati med **instrumentalnim in ekspresivnim dotikom** (Hargie, 2011). Prvi se zgodi v običajnem poteku opravljanja naloge in nima nobenih nadaljnjih

konotacij (npr. zobozdravnik, ki otroku pregleduje zobe). Izrazito dotikanje pa po drugi strani prenaša medosebna sporočila, ki se nanašajo na čustva, odnos ali kontakt (npr. socialna pedagoginja, ki prestrašenega otroka prime za roko, da ga pomiri).

SPOROČILA BOLEZNI IN SIMPTOMOV

Govorici telesa bi lahko dodali tudi vse, kar s telesom sporočamo v "obliki" bolezni (tudi psihosomatike) in simptomov. Bolezen in simptom sta namreč svojevrstno sporočilo, da je v posamezniku ali med njim in okoljem nekaj narobe (Tomori, 1986, str. 57). Nera-zumevanje takšnega "oglašanja" nam utegne nakopati dodatne nevšečnosti in bolečine

pomislimo samo na začetek zobobola ali pa hujšanje z bruhanjem (Dražović, 1986). V samem pristopu do tovrstne govorice se včasih odraža tudi odnos posameznih strok (medtem ko npr. medicina pogosto poskuša "utišati" takšno govorico z zdravili, naj bi socialna pedagogika, psihologija ipd. spodbujali glasnost govora tudi takrat, ko je prisotna bolečina oz. ko razgovor dodatno spodbuja bolečino).

Na vprašanje, zakaj ljudje včasih sami sebi in drugim otežujemo bolj jasno, odkrito in nedvoumno komunikacijo, nam odgovor ponudi Tomorijeva (prav tam, str. 63): "Razlogi za tako posredno sporočanje so bodisi v človeku samem in njegovih slabih izkušnjah z odkritim komuniciranjem bodisi v okolju, ki neposrednih sporočil ne sliši, ne sprejema, ne razume ali pa jih celo tako ali drugače omejuje in kaznuje." Tako se npr. pogosto povezuje preveč dominantno mamo, ki naj bi otroka "dušila", z raznimi otrokovimi težavami z dihanjem, astmo ipd. ali z anoreksijo izraženo odklanjanje lastne ženskosti in poudarjanje otroške nebogljenosti ali bolečine v križu z neučinkovitim postavljanjem zase, pretiranim podrejanjem in uklanjanju nadrejenim ipd. Nekatere govorice simptomov pa so, kot opozarjajo klinični psihologi in psihiatri (Tomori, 1986), manj razumljive, prikrita, celo paradoksalna in nelogična. Vsaj tistim, ki na simptomatiko gledajo "od zunaj". Simptom je (Cohran in Cohran, 2015) namreč vedno (psiho)logičen in ima neko z osebo

in njeno zgodovino ter njenimi izkušnjami, njenimi povezavami s stresom povezano logiko.

SKLEPI

Poznavanje znakov nebesedne komunikacije omogoča socialnemu pedagogu ali drugemu strokovnjaku enostavnejše postavljanje hipotez o ljudeh, s katerimi je v strokovnem odnosu, o stiskah, situacijah, v katerih so se znašli, o njihovem počutju, mišljenju, prepričanjih, odnosih, delovanju ipd. Te hipoteze lahko uporablja pri pomoči sogovornikom, pri ozaveščanju tako njihovega aktualnega izražanja kot neskladnosti besednega in nebesednega komuniciranja, kar lahko vodi do bolj ozaveščenega in v končni fazi tudi bolj konstruktivnega, funkcionalnega delovanja.

Po drugi strani ozaveščanje ter načrtno delovanje lastne nebesedne komunikacije socialnemu pedagogu omogoča enostavnejše vzpostavljanje odnosa s svojimi strankami in tudi bolj ciljno delovanje pri strokovnem delu. Pri tem je pomembno zavedanje, da nekaterih nebesednih sporočil ne bo mogel nadzorovati (ali pa jih bo le stežka). Vendar so prav odprtost, razvidnost in dopuščanje pristnosti v odnosih (torej tudi nebesedno sporočanje nestrinjaja, nelagodja, neprijetnih čustev ipd.) temeljne prvine socialnopedagoškega odnosa – še posebej, če so ustrezno podkrepjene s kongruentno besedno komunikacijo.

Nasprotno pa je za nekatere vidike nebesedne komunikacije dobro, da jih ima socialni pedagog pod kontrolo in jih zavestno prilagaja potrebam sogovornika. Takšni so zlasti osebni prostor (v ospredje naj postavi sogovornikove potrebe, povezane z osebnim prostorom, pred svoje), prostor, v katerem poteka srečanje, in njegova oprema (lahko bi rekli, da je v tem primeru najpomembnejše, da se sogovornik dobro počuti) ter dotiki (strokovnjak naj bi bil pri tem zelo previden in naj bi upošteval tudi naravo težav klienta, saj so dotiki za nekatere lahko ogrožajoči, za druge pa pomirjujoči).

Z uravnavanjem in usmerjenim delovanjem s svojimi nebesednimi sporočili, z njihovo kongruentnostjo s povedanim na eni

strani ter s prepoznavanjem nebesednih sporočil sogovornika lahko torej socialni pedagog bolj ozaveščeno in s tem bolj ciljno skrbi za boljši odnos s sogovornikom ter ga v dialogu enostavneje usmerja na poti v bolj konstruktivno soočanje z različnimi življenjskimi izzivi.

LITERATURA:

- Adams, R. B. in Nelson A. J. (2016). Eye Behavior and Gaze. V D. Matsumoto, H. C. Hwang in M. G. Frank (ur.), *APA Handbook of Nonverbal Communication* (str. 335–362). Washington, DC: American Psychological Association.
- Argyle, M. (1994). *The Psychology of Interpersonal Behaviour*, 5. izdaja. London: Penguin Books, Ltd.
- Argyle, M. (2007a). *Bodily communication*. London: Routledge.
- Argyle, M. (2007b). *Social interaction*. New York: Routledge.
- Bach, S. in Grant, A. (2009). *Communication and Interpersonal Skills for Nurses*. Exeter: Learning Matters Ltd.
- Baltimore, W. J. in Atcherson, S. R. (2020). Helping Our Clients Parse Speech Through Masks During COVID-19. *ASHA Leader*, 25(5), 34–35.
- Bara, B. G., Bucciarelli, M. in Geminiani, G. C. (2000). Development and decay of extra-linguistic communication. *Brain and Cognition*, 43(1-3), 21–27.
- Cartmill, E. A. in Goldin-Meadow, S. (2016). Gesture. V D. Matsumoto, H. C. Hwang in M. G. Frank (ur.), *APA Handbook of Nonverbal Communication* (str. 307–334). Washington, DC: American Psychological Association.
- Cochran, J. L. in Cochran, N. H. (2015). *The Heart of Counseling. Counseling Skills Through Therapeutic Relationships*. 2. izdaja. New York: Routledge.
- Denault, V. in Patterson, M. L. (2021). Justice and Nonverbal Communication in a Post-pandemic World: An Evidence-Based Commentary and Cautionary Statement for Lawyers and Judges. *Journal of Nonverbal Behavior*, 45(1), 1–10.
- DeVito, J. A. (2013). *Interpersonal communication*. 13. izdaja. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Dibiase, R., in Gunnoe, J. (2004). Gender and culture differences in touching behaviour. *Journal of Social Psychology*, 144(1), 49–62.
- Dimbleby, R. in Burton, G. (2007). *More than words – an introduction to communication* 4th ed. New York: Routledge.
- Dražović, M. (1986). Sporočanje o stiski odraščanja prek telesnih simptomov. *Pedopsihiatrja* 7, 83–87.
- Fernandez-Dols, J. M. (2013). Nonverbal communication: origins, adaptation, and functionality. V J. A. Hall in M. L. Knapp (ur.), *Nonverbal Communication* (str. 69–92). Berlin/Boston: Walter de Gruyter GmbH.
- Finnegan, T. (2021). How Efficient Is Virtual Claims Resolution? *Engineering News-Record*, 286(3), 38.
- Frank, M. G. (2016). *Understanding Nonverbal Communication*. Chantilly: The Teaching Company.
- Frank, M. G. in Svetieva, E. (2013). The role of nonverbal communication in detecting and telling lies. V J. A. Hall in M. L. Knapp (ur.), *Nonverbal Communication* (str. 471–511). Berlin/Boston: Walter de Gruyter GmbH.
- Givens, D. B. (2016). Nonverbal Neurology: How the Brain Encodes and Decodes Wordless Signs, Signals, and Cues. V A. Kostić in D. Chadee (ur.), *The Social Psychology of Nonverbal Communication* (str. 9–30). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Gordon, R. A., Druckman, D., Rozelle, R. M. in Baxter, J. C. (2006). Non-verbal behaviour as communication: Approaches, issues and research. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. 3. izdaja (str. 73–119). London and New York: Routledge.
- Hargie, O. (2011). *Skilled Interpersonal Communication*. Research, Theory and Practice. 5. izdaja. London and New York: Routledge.
- Hargie, O. in Marshall, P. (1991). Interpersonal communication: a theoretical framework. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Hartley, P. (2001). *Interpersonal Communication*. London and New York: Routledge.
- Haseeb, M. A. in Bashir, T. (2020). Challenges faced by physicians and patients to provide adequate healthcare to patients, particularly the migrant population. *Middle East Journal of Family Medicine*. 18(12), 264–266.

- Hayes, N. in Orrell, S. (1998). *Psihologija*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Heisenberg, G., Ketter, M., Heller, K. in Erkelenz, M. (2016). Evaluation of the accuracy of human interpretation of nonverbal-emotional expressive behavior. *NeuroPsychoEconomics Conference Proceedings*.
- Heller, R. (1998). *Communicate clearly*. London: Dorling Kindersley Limited.
- Hwang, H. C. in Matsumoto D. (2016). Facial Expressions. V D. Matsumoto, H. C. Hwang, in M. G. Frank (ur.), *APA Handbook of Nonverbal Communication* (257–288). Washington, DC: American Psychological Association.
- Keating, C. F. (2016). The Life and Times of Nonverbal Communication. Theory and Research: Past, Present, Future. V D. Matsumoto, H. C. Hwang in M. G. Frank (ur.), *APA Handbook of Nonverbal Communication* (str. 17–43). Washington, DC: American Psychological Association.
- Kostić, A. in Chadee D. (2015). Emotional Recognition, Fear, and Nonverbal Behavior. V A. Kostić in D. Chadee (ur.), *The Social Psychology of Nonverbal Communication* (str.134–152). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Kotlyar, I. in Ariely, D. (2013). The effect of nonverbal cues on relationship formation. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 544–551.
- Lawrence, K., Hanley, K., Adams, J., Sartori, D. J, Greene, R. in Zabar, S. (2020). Building Telemedicine Capacity for Trainees During the Novel Coronavirus Outbreak: a Case Study and Lessons Learned. *Journal of General Internal Medicine*, 35(9), 2675–2679.
- Mandić, T. (1998). *Komunikologija: psihologija komunikacije*. Ljubljana: Glotta Nova.
- Matsumoto, D., Frank, M. G. in Hwang, H. S. (2013). Introduction to the World of Nonverbal Behavior. V David R. Matsumoto, Mark G. Frank in Hyi Sung Hwang (ur.), *Nonverbal communication : science and applications* (str. 3–14). Thousand Oaks: SAGE Publications Ltd.
- Mihelčič, M. (1986). Neverbalna komunikacija. *Pedopsihiatrija*, 7, 35–43.

- Nešić, M. in Nešić, V. (2015). Neuroscience of Nonverbal Communication. V A. Kostić in D. Chadee (ur.), *The Social Psychology of Nonverbal Communication* (str. 31–65). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Record, J. D., Ziegelstein, R. C., Christmas, C., Rand, C. S., Hanyok, L. A. in Nislow, C. (2021). Delivering Personalized Care at a Distance: How Telemedicine Can Foster Getting to Know the Patient as a Person. *Journal of Personalized Medicine*, 11(2), 137.
- Rot, N. (1982). *Znakovi i značenja*. Beograd: Nolit.
- Rot, N. (1987). *Socijalna interakcija I*. Beograd: Savez društava psihologa SR Srbije.
- Rozelle, M. R., Druckman, D. in Baxter, C. J. (1991). Nonverbal Communication. V O. Hargie, (ur.) *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Rutten-Saris, M. (1992). *Porajajoči se jezik telesa*. Assen: Van Gorcum & Comp. B. V.
- Solomon, D. H. in Theiss, J. A. (2013). *Interpersonal Communication: Putting Theory into Practice*. New York: Routledge.
- Stone, B. A., Markham, R. in Wilhelm K. (2013). When Words Are Not Enough: A Validated Nonverbal Vocabulary of Feelings (Pictured Feelings Instrument). *Australian Psychologist*, 48 (5), 311–320.
- Tomori, M. (1986). Vpliv komunikacijskih značilnosti mladostnika na razvoj duševnih motenj, *Pedopsihiatrija*, 7, 57–65.
- Tomori, M. (1990). *Psihologija telesa*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Vec, T. (2005). *Komunikacija – umevanje sporazuma*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Westbrook, T. P. (2014). Global Contexts for Learning: Exploring the Relationship Between Low-Context Online Learning and High-Context Learners. *Christian Higher Education*, 13(4), 281–294.
- Wilmot, W. W. (1995). *Relational communication*. New York: McGraw-Hill, Inc.

