

Sodobne metode preučevanja emocionalnih in medosebnih vidikov sporazumevanja

TANJA LAMOVEC

POVZETEK

Namen sestavka je bil prikazati nekatere novejšje metode, ki jih uporabljamo pri preučevanju emocionalnega in medosebnega sporazumevanja. Najprej so prikazane nekatere razlike med spontanim in simboličnim sporazumevanjem, nato pa je podan pregled metod za pridobivanje emocionalnih podatkov. Opisanih je nekaj primerov uporabe naravne situacije, kot tudi načini indukcije emocij v laboratoriju. Večina metod, ki se najpogosteje uporabljajo, temelji na domišljiji.

V drugem delu so opisane nekatere metode za analiziranje posnetkov izraznega obnašanja. Ločimo transkripcijske sisteme, ki so namenjeni določanju enot vedenja, ter segmentacijske sisteme, ki poskušajo izdvojiti najustreznejše časovne enote. Podanih je tudi nekaj primerov uporabe teh sistemov.

Tretji del razlaga teoretična izhodišča in metodologijo medosebne interakcije. Večina današnjih spoznanj s tega področja je izšla iz strukturalnega pristopa, ki preučuje odnose med različnimi vidiki komunikacijskega procesa. Pristaši tega pristopa pojmujejo neverbalne vidike interakcije analogno lingvističnim in so odkrili številne zakonitosti in funkcije tega vedenja.

Izdelali so tudi metodologijo, ki temelji na sekvenčni analizi. Z njeno pomočjo lahko določamo verjetnost, s katero bo vedenje ene osebe v interakciji vplivalo na vedenje druge.

ABSTRACT

CONTEMPORARY METHODS IN SCIENTIFIC RESEARCH CONCERNING EMOTIONAL AND INTERPERSONAL COMMUNICATION

The aim of this report is to describe certain contemporary methods which are used in scientific research concerning emotional and interpersonal communication. Some differences between spontaneous and symbolic communication are mentioned, methods for collecting emotional data are reviewed at some length. Apart from naturalistic settings, various laboratory procedures for the induction of emotional states are discussed, most of them are based on fantasy.

The second part of this report is dedicated to the methods for the analyses of taped expressive behavior. Notation systems as well as a segmentation technique, are described. While notation systems help to define behavior units to be analysed, segmentation systems specify time units.

In the third part, some theoretical as well as methodological issues concerning interpersonal interaction are considered. Most of our knowledge in this area is the product of a structuralist approach, which is concerned with the relationships among different aspects of the communication process itself.

According to this approach, nonverbal interaction is treated as essentially analogous to the symbolic and has several well documented functions. Many interesting discoveries have been made with the use of sequential analysis, which enables us to determine the probabilities that the behavior of one person will produce visible effect on the behavior of another.

Med prvimi, ki so si prizadevali znanstveno preučevati emocionalne izraze ljudi in živali, je bil Charles **Darwin** (1872). Njegovo zanimanje je bilo vsestransko. Bil je prvi, ki je opazil razlike v izražanju emocij pri različnih kulturah, ugotavljal je evolucijsko razvojno stopnjo posameznih emocionalnih izrazov pri različnih živalskih vrstah, primerjal je izraze dojenčkov z izrazi odraslih, izdelal pa je tudi model za eksperimentalno preučevanje emocionalnih izrazov, ki so ga kasneje prevzeli številni avtorji. Preizkušancem je pokazal slike različnih emocij, nato pa je ugotavljal stopnjo skladnosti njihovih ocen. Prepričan je bil, da izrazi obraza, drža in geste izražajo notranje stanje organizma in tako pripomorejo k socialni koordinaciji med pripadniki iste vrste. V evolucijskem smislu je koristno, da so ti sposobni izraz razbrati in se nanj ustrezno odzvati.

Kasnejše raziskave prepoznavanja emocionalnih izrazov so zašle v slepo ulico. Raziskovalci so uporabljali risbe posameznih delov obraza, pozirane izraze, ali pa so čustva izživali v dokaj izumetničenih laboratorijskih situacijah. Prav tako niso izdelali zadovoljivih kriterijev za vrednotenje odgovorov. Vse to je povzročilo, da točnost prepoznavanja pogosto ni bila večja od slučaja, kar je vrglo dvom v obstoj samega pojava emocionalnega sporazumevanja (po Woodworth, 1964). S prevlado behaviorizma je preučevanje emocij, pojmovanih kot razmeroma nepomemben epifenomen, stopilo v ozadje. Tudi razvoj kognitivne psihologije je emocije puščal ob strani. V zadnjih desetletjih smo priče naglega vzpona dveh področij: preučevanja emocij ter medosebnega sporazumevanja.

Z razvojem video tehnike in uporabe računalnikov so nastale številne nove metode in tehnike, s katerimi se lahko približamo tako emocionalnemu kot medosebnemu sporazumevanju, ne da bi se nam bilo treba zatekati k redukcionizmu. Nove raziskave dokazujejo možnost poglobljene analize posameznikove emocionalne izraznosti, kot tudi strukture medosebnih procesov. Pokazale so, da človekovo sporazumevanje še zdaleč ni le izmenjava misli, temveč vključuje tudi številne emocionalne elemente. Sem prištevamo komaj zaznavne sledi čustev, premike pozornosti, približevanje in odmikanje, znake podrejenosti in nadrejenosti itd., kar vse posreduje pomembne podatke sogovorniku, čeprav morda nanje ni izrecno pozoren.

Emocionalnih izrazov posameznika ne moremo povsem razumeti, če jih ne preučujemo v socialnem kontekstu. Temeljna odlika sodobnih raziskav sporazumevanja je dejstvo, da

osnovna enota preučevanja ni izolirani posameznik, temveč **komunikacijski proces**, v katerega sta vključeni vsaj 2 osebi: **pošiljatelj** in **prejemnik**. V tem okviru lahko analiziramo tako vedenje posameznikov, kot tudi njihovo **interakcijo**, s tem pa spoznamo tudi strukturo sporazumevanja.

SPONTANO IN SIMBOLIČNO SPORAZUMEVANJE

Ross **Buck** (1984) pravi, da lahko o sporazumevanju govorimo takrat, kadar vedenje enega posameznika (pošiljatelja) vpliva na vedenje drugega (prejemnika). V terminih informacijske teorije je sporazumevanje prisotno v tisti meri, v kolikor vedenje pošiljatelja zmanjša nedoločnost vedenja prejemnika. Z drugimi besedami to pomeni, da vedenje pošiljatelja spremeni verjetnostno strukturo vedenja prejemnika.

V zvezi s terminologijo še vedno niso razrešene nekatere dileme. Dokaj uveljavljena je delitev na **besedno** in **nebesedno** sporazumevanje. Vendar Buck pravilno ugotavlja, da ta delitev ni najbolj temeljna. Navadno enačimo besedno sporazumevanje s simboličnim, pri tem pa pozabljamo, da je tudi nebesedno sporazumevanje lahko simbolično (npr. uporaba emblemov s točno določenim pomenom). Nasproti simboličnemu postavlja spontano sporazumevanje, ki je v nekaterih primerih prav tako lahko besedno (krik na pomoč). Tu se pojavlja še en problem, saj vemo, da je pri človeku tudi "spontano" izražanje v določeni meri rezultat učenja, oziroma ponotranjenja kulturnih pravil izražanja emocij, kar pomeni, da človekovi emocionalni izrazi niso spontani v tem smislu, da bi bili povsem vrojeni.

Buck opredeljuje **spontano** sporazumevanje kot tisto, ki temelji na **biološko** utemeljenem signalnem sistemu, poteka **nehotno**, njegovi elementi niso simboli, temveč **znaki**, zato je **nepropozicionalno** oziroma neovrgljivo. V nasprotju s simboli, kjer je odnos do njihovih referentov arbitraren in socialno opredeljen, so znaki v naravnem odnosu s svojimi referenti, to je emocionalno- motivacijskimi stanji. Medtem ko je neka trditev lahko pravilna ali napačna, spontan emocionalni izraz ne more biti napačen, saj izraža notranje stanje. Če se neko namerno pretvarja, to ni spontano sporazumevanje.

Simbolično sporazumevanje je **namerno** in posameznik skuša z njim nekaj sporočiti, uporablja **simbole**, katerih razumevanje ni biološko določeno. Tipični primer simboličnega sporazumevanja je jezik, pa tudi znakovni jezik (pri gluhih), pantomima, emblemi, ilustratorji, regulatorji itd.

Obe obliki sporazumevanja temeljita na različnih procesih in se v različnih okoliščinah različno izražata. Medtem ko je spontano izražanje povezano predvsem z desno hemisfero, pri simboličnem prevladuje leva. Spontano sporazumevanje temelji na **neposrednem doživljanju** in ima kvaliteto samoumevnosti. Simbolični vidiki sporazumevanja zahtevajo znanje, saj je treba senzorne podatke najprej **interpretirati**, če jih hočemo pretvoriti v simbole. Spontano sporazumevanje uravnavajo subkortikalne in paleokortikalne strukture, ki so z razvojem neokorteksa dobivale vedno bolj "sekundarni" status, kljub temu pa so neprestano dejavne in lahko vsak trenutek znova prevzamejo vodstvo. Simbolično sporazumevanje uravnavajo neokortikalne strukture, ki počivajo na temeljih starejših struktur. Odnos med obema strukturama ni enoznačen. Včasih ojačujeta druga drugo, včasih si nasprotujeta, včasih pa delujeta povsem neodvisno. Možno je povsem spontano sporazumevanje, brez sodelovanja simboličnih struktur, ni pa možno čisto simbolično sporazumevanje (razen med računalniki), ker ga vedno spremljajo težnje po spontani

ekspresiji. Relativni pomen obeh oblik sporazumevanja se spreminja z ozirom na situacijo, pa tudi glede na razvojno stopnjo posameznika. V tem pogledu spontano sporazumevanje predhodi simboličnemu, ki predstavlja njegovo nadgradnjo. Motnje v spontanem sporazumevanju praviloma privedejo do motenj v simboličnem, zato obeh oblik ne smemo pojmovati niti v smislu dihotomije niti kot dveh skrajnosti iste dimenzije. Stopnjo odvisnosti oziroma neodvisnosti je treba v vsakem primeru empirično določiti.

Poleg že omenjenih terminov v strokovni literaturi pogosto srečamo tudi izraz **emocionalno** sporazumevanje. Zanj v precejšnji meri veljajo prej opisane značilnosti spontanega sporazumevanja. Vsako spontano sporazumevanje je hkrati emocionalno, vsako emocionalno sporazumevanje pa ni nujno spontano. Tudi izrazi "besedno" in "nebesedno" sporazumevanje imajo svoje mesto, npr. kadar želimo na ta način razmejiti elemente vedenja, ki jih bomo opazovali. O medosebnem sporazumevanju govorimo tedaj, kadar je poudarek na procesu izmenjave med več osebami. V pričujočem sestavku se bomo torej srečali z vsemi temi izrazi.

INDUKCIJA EMOCIONALNIH STANJ

Pri načrtovanju raziskav emocionalnega sporazumevanja imamo dve možnosti. Prva vključuje uporabo **naravnih** emocionalnih procesov, kot se spontano pojavljajo. Ta pristop navadno uporabljamo pri medkulturnih raziskavah, kjer posnamemo na filmski trak nekatere tipične priložnosti, kot npr. pozdravljanje, dvorjenje, verske obrede ipd. Kljub razlikam opazovalci navadno brez težav prepoznajo vrsto priložnosti, z natančnejšo analizo pa najdemo tudi nekatere specifične skupne elemente. Tako npr. pozdrav vedno vključuje kratkotrajen "utrip" obrvi. Namen teh raziskav je pogosto izdvojiti emocionalne izraze od socialno predpisanih, kar je mogoče le s primerjavo večjega števila kultur.

Ta metoda se je izkazala kot zelo učinkovita tudi pri preučevanju interakcij med materjo in dojenčkom. **Stern** (1985) je npr. z njo določal pogostost afektivnega ušlaševanja matere na otroka in ugotovil, da se normalno pojavlja enkrat v minuti. Psihično motene matere so kazale bistveno manj ušlaševanja, ali pa je bilo to povsem odsotno. Precej raziskav je bilo usmerjenih tudi na odnos med terapevtom in klientom, ali pa so preučevale navezovanje stika med neznanimi osebami. Prednosti raziskav, ki uporabljajo naravne izraze sporazumevanja, so nedvomno velike, vendar pogosto ne dajejo odgovorov v zvezi s specifično emocionalno izraznostjo. Zato nekateri raziskovalci poskušajo umetno inducirati emocije.

Sodobne metode indukcije emocij v veliki večini temeljijo na **domišljiji**. Morda najbolj znana je **Veltenova** tehnika (po Morris in Reilly, 1987), ki vključuje avtosugestijo. Preizkušanci berejo trditve, ki označujejo določeno emocionalno stanje, in le-tega skušajo podoživeti. Izvirna oblika vsebuje po 60 trditvev za indukcijo dobrega, slabega ali nevtralnega razpoloženja. Trditve so razporejene tako, da ponazarjajo naraščajočo jakost posameznega emocionalnega stanja. S to metodo so npr. dokaj uspešno izzvali depresijo, ki je imela številne skupne značilnosti z naravno: psihomotorična upočasnjenost, zmanjšanje aktivnosti, zmanjšan apetit, pomanjkanje iniciativnosti, neodločnost, značilen izraz obraza, povečanje očesnih gibov v desno, večja dovtetnost za negativne informacije, značilno nebesedno obnašanje v socialni situaciji itd. Nekatere značilnosti "naravne" depresije pa so izostale, npr.: spremembe v prevodnosti kože, spremenjeno doživljanje časa, atribucijski slog, ocena

verjetnosti uspeha itd. Tako stanje lahko označimo kot blago depresijo, doseglo pa jo je približno 70 % oseb. Nekaj manj (50 %) oseb je s to metodo doseglo blago evforično stanje, seveda ob ustreznih navodilih. Glede trajanja delovanja avtosugestije so podatki dokaj različni. Nekateri poročajo, da spremenjeno razpoloženje traja od 20 - 30 minut, drugi pa, da traja le 6 - 12 minut. Podatki so skladni v tem, da veselo razpoloženje traja manj časa kot depresivno. Kakorkoli že, trajanje je dovolj dolgo, da lahko posnamemo prizor, hkrati pa dovolj kratko, da je, vsaj v primeru negativnih emocij, še vedno etično dopustno.

Podobno metodo sta razvila tudi **Wright** in **Mischel** (1982), imenovala pa sta jo **avtobiografsko spominjanje**. Preizkušanci dobijo navodilo, naj razmišljajo o situaciji, povezani z določenim emocionalnim doživljanjem. Okoliščine so lahko stvarne ali hipotetične, pomembno je, da jih spremljajo živahne predstave. Predstavljanje emocionalne situacije traja 2 minuti, pred tem pa dobijo preizkušanci navodila za sprostitiv. Uporaba tehnike sproščanja je pri indukciji emocij dokaj pogost pojav, saj olajšuje delovanje predstav, te pa so tesno povezane z emocionalnim doživljanjem. Tudi ta tehnika je bolj učinkovita za indukcijo negativnih razpoloženj, za katera se zdi, da jih je lažje izzvati. Najpogostejše vsebine predstav, tako za pozitivna kot za negativna razpoloženja, so bile: prijateljstvo, ljubezen in spolnost, akademski uspehi in neuspehi, za negativna razpoloženja pa še zavračanje s strani drugih.

Robins (1988) je uporabil podobno tehniko, le da je prijetne oziroma neprijetne dogodke predvajal po magnetofonu, preizkušanci pa so si morali predstavljati, da se dogajajo njim. Tudi on je preizkušance predhodno sprostil, ves čas pa so imeli zaprte oči. Znanih je tudi precej poskusov, v katerih so emocije inducirali s **hipnozo**. Enega od njih je izvedla tudi avtorica s sodelavko (Lamovec, Matjan, 1980). Rezultati so pokazali pomembne učinke indukcije, njihova smer pa je bila zelo individualna. Zdi se, da so posamezniki med različnimi sugestijami izbrali tiste, ki so se najbolj skladale z njihovo osebnostjo. Problem s hipnozo je tudi v tem, da so nekatere osebe manj dovzetne, zato dobimo selekcioniran vzorec, kar pa za določene namene ni primerno. Isti problem je tudi z ostalimi domišljjskimi tehnikami, čeprav morda v manjši meri.

Med domišljjske tehnike lahko uvrstimo tudi **indukcijo z glasbo**. Glasbo lahko uporabljamo kot samostojni element in preizkušancem preprosto naročimo, naj poslušajo glasbo, lahko pa glasbo tudi kombiniramo s spominjanjem preteklih ali zamišljanjem bodočih doživetij. Za indukcijo pozitivnih razpoloženj lahko uporabimo tudi **ples**. **Blanev** (1986) poroča, da je za indukcijo z glasbo dovzetnih 80 - 100 % ljudi.

Nekoliko nenavadna je indukcija emocij s spreminjanjem **obraznega izraza** oziroma **položaja telesa**. Mnoge raziskave so pokazale, da emocije, ki jih spremlja ustrezno izrazno obnašanje, tudi močneje doživljamo, in obratno. Velika večina raziskav, ki so na ta način poskušale spremeniti razpoloženje preizkušancev, je zares dobila pričakovane rezultate. **Laird** (1974) je preizkušancem naravnal izraz obraza tako, da je kazal bodisi nasmeh, ali pa se je mrščil. V takem položaju so preizkušanci ocenjevali svoje razpoloženje na posebni lestvici. Rezultati so pokazali, da se je s spremembo izraza obraza spremenilo tudi njihovo razpoloženje. Ta pojav razlaga hipoteza povratnih informacij izraza obraza (glej: Lamovec, 1983), po kateri naj bi bila med izrazom in doživljanjem vzročna povezava, kar pa še ni povsem dokazano. Isto načelo naj bi veljalo za telesno držo. **Riskind** in **Gotav** (1982) sta preizkušance namestila v zravnano oziroma v sključen položaj. V prvem primeru je prevladoval pozitiven čustveni ton, v drugem pa je prevladovalo depresivno razpoloženje in žalostne misli.

Variacija domišljajske indukcije emocij, ki je hkrati zelo blizu naravni metodi, je **gledanje filmov ali diapozitivov**. Ob gledanju preizkušance neopazno snemajo, nato pa ocenjevalci analizirajo njihove izraze in poskušajo uganiti, npr. kakšne vrste prizor je gledal preizkušaneec, kako prijeten oziroma neprijeten je itd. Ocene nato primerjejo z dejanskimi posnetki in izjavami preizkušanca o njegovem doživljanju. S tem še nikakor niso izčrpani vsi možni pristopi k indukciji emocij opisani so le najpogostejši. Za zaključek podajam še opis izredno domiselne tehnike, ki jo je razvil Robert E. Miller s sodelavci (1967) za preučevanje emocionalnega sporazumevanja rhesus opic.

Miller je svoj postopek označil kot tehniko **kooperativnega pogojevanja**. Potekal je tako, da je najprej naučil dve opici, da sta s pritiskom na ročico preprečili elektrošok, kadarkoli je zasvetila luč. Nato ju je ločil. Opica-pošiljatelj je lahko videla luč, ni pa mogla pritisniti ročice. Opica-prejemnik pa je lahko pritisnila ročico, a ni mogla videti luči. Lahko pa je na TV zaslonu videla obraz pošiljatelja. Če se je slednji odzval na luč z ustreznim izrazom obraza in če je prejemnik tega ustrezno zaznal in dojel, je lahko pritisnil ročico in tako preprečil šok za oba.

Na ta način so Miller in sodelavci preizkusili več parov opic. Povprečno so v 77 odstotkih uspele preprečiti elektrošok, kar kaže na dokaj uspešno emocionalno sporazumevanje. V poskus so vključili tudi nekaj opic, ki so odraščale v popolni izolaciji. Najprej so jih naučili, da so se uspešno izognile šoku, pri čemer so bile prav tako uspešne kot ostale opice. Če pa so jih postavili v vlogo prejemnika, so bile povsem neuspešne. Uspelo jim je preprečiti le 8 % šokov. V vlogi pošiljatelja so bile razmeroma dobre. Če je bila prejemnik normalna opica, pošiljatelj pa izolirana, sta preprečili kar 62 % elektrošokov, to pa je le malo manj kot pri paru normalnih opic. Rezultati nedvoumno kažejo, da je prepoznavanje emocij predvsem posledica učenja, medtem ko je njihovo izražanje v veliki meri vrojeno. Tehnika je delovala podobno, če so namesto šoka uporabili nagrado (hrano). Variacije tehnike kooperativnega pogojevanja so uporabili tudi na ljudeh.

METODE ANALIZIRANJA POSNETKOV

Ko smo posneli izrazno vedenje oziroma interakcijo, ki jo želimo preučevati, se znajdemo pred kopico nepreglednih podatkov. Izrazno vedenje je lahko zelo zapleteno, različni odzivi se pojavljajo istočasno in so včasih medsebojno povezani, drugič pa ne. Temeljni vprašanja, na kateri želimo najti odgovor, sta, **kaj** se dogaja in **kdaj**. Na splošno velja, da na prvo vprašanje odgovarjajo različni **transkripcijski** (notacijski) sistemi, ki nam pomagajo izdvojiti **enote vedenja** tako, da jih lahko v trenutku prepoznamo in enostavno zabeležimo. Vprašanje časovne organizacije obravnavajo **segmentacijski** sistemi, ki poskušajo izdvojiti najustreznejše časovne enote preučevanja, pa tudi metode **sekvenčne analize**, s pomočjo katere določamo vpliv vedenja ene osebe na drugo. Večina transkripcijskih sistemov vključuje tudi časovne podatke, obratno pa ne velja. Pri analiziranju posnetkov pogosto kombiniramo transkripcijske in segmentacijske metode, včasih pa je koristno uporabiti tudi več različnih metod, saj se njihovi rezultati močno razlikujejo. S tem, ko se osredotočimo na izbrane značilnosti, nujno zanemarimo druge. Večina metod zahteva precej časa, potrebni pa so tudi dobro izvežbani opazovalci. Z uporabo računalnika lahko te probleme bistveno omilimo.

Ena prvih metod, ki jo je razvil Gregory **Bateson** s sodelavci (1956; po Buck, 1984), se je imenovala **analiza konteksta**. Temeljila je na opazovanju v naravnih okoliščinah, njen

namen pa je bil odkriti enote, ki se pojavljajo v podobnih kontekstih in katerih prisotnost ali odsotnost povzroči podobne spremembe v kontekstu. Postopek poteka tako, da s posebnimi simboli označijo potencialne enote, nato pa jih iščejo v drugačnih kontekstih.

Primer take enote je prikimavanje. Prej omenjena skupina raziskovalcev je iz filmov ugotovila, da se ti gibi pojavljajo posamično ali v skupinah od 2 do 9. Analiza kontekst je pokazala, da lahko izdvojimo vsaj 3 temeljne oblike, ki imajo podoben učinek na sporazumevanje: en sam gib //n//, dvojen gib //nn// ali multipli gib //nnn//, ki ga sestavljajo trije ali več gibov. Vsi se pojavijo ob poslušanju sogovornika. En sam gib vzdržuje izmenjavo brez spreminjanja govorničevega vedenja. Dvojni gib glave ima včasih podobno funkcijo kot enojni, drugič pa povzroči spremembo vokalizacije. Ta se lahko poveča ali zmanjša, včasih pa se pojavi tudi razlaga predhodne trditve. Mnogoteri gib povzroči še več sprememb. Navadno mu sledi obotavljanje, sprememba teme ali pa govorec počasi utihne. Očitno je torej, da vsak od teh gibov igra v sporazumevanju drugačno vlogo. Raziskave tudi kažejo, da je učinek gibov odvisen od njihove hitrosti. Hitri gib (manj kot 0,4 sekunde) deluje kot močna potrditev govorničevega vedenja. Počasni gib (več kot 0,8 sekunde) pogosto prekine tok govornjenja. Analize sporazumevanja med terapevtom in klientom so pokazale, da je pomembna tudi sinhroničnost gibov. "Razumevajoče prikimavanje" deluje vzpodbudno le, če je sinhronizirano z govorom klienta, saj poudarja medsebojno povezanost obeh udeležencev. Če prikimavanje ni sinhronizirano, razkriva pomanjkanje pozornosti in zanimanja s strani terapevta.

Iz tega primera lahko vidimo, da analiza konteksta zahteva zelo podrobno in izčrpno delo. V ilustracijo naj navedem le naslednji podatek: v začetku je skupina raziskovalcev porabila 100 ur za analizo ene sekunde. Po približno desetih letih dela jim je uspelo čas zmanjšati na 1 uro za sekundo, kar je še vedno precej. Analiza enega sestanka skupinske psihoterapije bi tedaj zahtevala desetletje dela tima izvežbanih strokovnjakov.

Povsem drugačna je metoda, ki jo uporabljajo pri notaciji **plesa**. Buck (1984) opisuje eno teh metod, ki sta jo v petdesetih letih razvila Eshkol in Wachmann. Gibe označuje na način, ki spominja na note. Različni deli telesa so prikazani na različnih vodoravnih črtah, trajanje pa je označeno na vertikalni osi. Znan je še drug notacijski sistem, ki ga je izdelal Laban in ki opisuje gibe z ozirom na prostor, jakost in čas. Oba sistema sta zelo uporabna za preučevanje telesnega gibanja pri sporazumevanju.

Davis in Weitz (1977, po Buck, 1984) sta s to metodo preučevala razlike v gibanju moških in žensk v interakcijah s partnerjem istega in nasprotnega spola. Ugotovila sta, da so ženske bolj neposredno usmerjene k partnerju. Zavzemajo ožje pozicije, prevladujejo drobni gibi glave, rok in stopala. Moški so kazali bolj ekspanzivne kretnje, pri katerih so uporabljali celo roko ali nogo. Moški so se v odnosu do žensk vedli podobno kot do moških, ženske pa so se ob istospolni partnerki gibale bolj svobodno in ekspanzivno.

Sistemi notacije **izrazov obraza** so dvojni. Prva skupina se nanaša na **specifične**, temeljne emocije in predstavlja nekakšno grafično ček-listo, kjer označimo prisotnost določene konfiguracije. V drugo skupino prištevamo **splošne** sisteme, ki služijo označevanju kakršnihkoli obraznih gibov.

Med najbolj znanimi sistemi za označevanje primarnih emocij je sistem **FAST** (Facial Affect Scoring Technique), ki so ga razvili Ekman, Friesen in Tomkins (1971). Izrazi obraza so razdeljeni na tri področja: obrvi, čelo in oči ter spodnji del. Vsak del ocenjujemo posebej, pri klasifikaciji pa si pomagamo s posebnim atlasom.

Izard (1980) je razvil podoben sistem **MAX** (Maximally Discriminable Facial Movement Coding System), ki prav tako vključuje vzorce primarnih emocij, pa tudi najpogostejše

kombinacije. Ocenjevalci določajo le prisotnost oziroma odsotnost teh enot na posameznih delih obraza. Prednost omenjenega sistema je v tem, da je za uporabo potrebno manj vaje, pa tudi dejstvo, da upošteva kombinacije emocij, saj so izrazi "čistih" emocij bolj izjema kot pravilo.

Tako FAST kot tudi MAX sta uporabna le, kadar so gibi obraza povezani z določeno emocijo. Ekman in Friesen (1976) sta izdelala tudi splošen sistem **FACS** (Facial Action Coding System), s pomočjo katerega lahko označujemo kakršnekoli obrazne gibe. Temelji na anatomskih značilnostih in vključuje vse možne premike mišic. Sestavila sta atlas, ki vsebuje 5000 obraznih vzorcev, ter poseben priročnik, po katerem se v približno 40 urah lahko naučimo označevanja.

V nasprotju z zapletenostjo omenjenih metod notacije, je tehnika **segmentacije** zelo preprosta. Opazovalci gledajo posnetek in pritisnejo na gumb vsakokrat, ko se zgodi nekaj smiselnega. Kot temeljne enote izberejo sekvence, pri katerih se opazovalci skladajo. Odločitev, kaj je smiselno, je prepuščena opazovalcem, zanimivo pa je, da je stopnja skladanja med njimi zelo visoka. Na ta način dobijo t.i. segmentacijske točke, to so točke z visoko informacijsko vrednostjo.

Buck (1984) je s pomočjo te tehnike analiziral posnetke nekaterih raziskav, ki so preučevale razlike v izraznosti moških in žensk. Preizkušanci so gledali diapozitive, ki so vsebovali seksualne prizore, naravo, avtomobilске nesreče in nenavadne dogodke, potem pa so se o njih pogovarjali. Njihovo izrazno vedenje so ves čas snemali. Rezultati so pokazali, da so ženske na splošno dobivale več segmentacijskih točk med gledanjem, v pogovoru pa ni bilo razlik. Moški so imeli več segmentacijskih točk pri seksualnih in nenavadnih prizorih, ženske pa pri posnetkih narave in nesrečah.

Segmentacijska tehnika ima več prednosti. Je hitra, dovolj zanesljiva, niso potrebni izvežbani opazovalci. Možna je tudi povezava z računalnikom, tako da ga sinhroniziramo s filmskim prikazom, opazovalec pa pritisne na gumb, kakor hitro se pojavi smiselni odlomek. Potem, ko smo določili segmentacijske točke, moramo seveda uporabiti neko transkripcijsko tehniko, kar pa je močno olajšano, saj navadno ni treba označevati vsega vedenja, temveč le tisto, ki je povezano s posameznim segmentom.

Opis metod in tehnik za analizo izraznega vedenja s tem še zdaleč ni zaključen. Obstaja še vrsta tehnik notacije in sekvenčne analize, ki so se razvile v okviru preučevanj medosebne interakcije, a so prav tako uporabne za analizo izraznega vedenja. Čeprav je preučevanje interakcije v mnogih vidikih bolj zapleteno, pa so, morda prav zato, nekatere tehnike notacije razmeroma enostavne. Preden preidem na opis teh tehnik, želim podati nekatera osnovna teoretična izhodišča medosebnega sporazumevanja, iz katerih so izšli metodološki postopki.

TEORETIČNA IZHODIŠČA IN METODOLOGIJA MEDOSEBNE INTERAKCIJE

Najpomembnejši dosežki na področju medosebnega sporazumevanja izvirajo iz **strukturalnega** pristopa. Začel se je razvijati v 50. letih, hkrati z informacijskim modelom sporazumevanja. Od njega je prevzel del terminologije in pojmuje sporazumevanje kot multikanalni sistem, v katerem osebe iste kulture uporabljajo skupni kod, ki poleg jezika vključuje tudi geste, izraze obraza, uporabo prostora, dotik itd. Skupni kod podeljuje pomen socialni interakciji, hkrati pa jo tudi uravnava in skrbi za ohranjanje reda. Ta multidimenzionalen sistem kodiranja je naučen in kulturno predpisan ter ne vključuje čistih,

spontanih emocionalnih izrazov. Strukturalni pristop je osredotočen na simbolično obnašanje. Ne zanima se za individualne posebnosti, temveč za kulturno določena pravila. Preučuje odnos med različnimi merili procesa interakcije. Osrednje zanimanje torej velja samemu procesu interakcije, zato se ne ukvarja z vplivom zunanjih spremenljivk na sporazumevanje. Med začetniki je že prej omenjeni Bateson, patudi antropolog Birdwhistell in psihoanalitičarka Frieda Fromm - Reichman. Zbirali so se v univerzitetnem institutu v Palo Alto in med drugim razvili tudi prej omenjeno metodo analize konteksta. Njihov glavni namen je bil raziskati notranjo strukturo sporazumevanja. K tej nalogi so pristopili izrazito interdisciplinarno. Tako je Bateson razvijal sistemsko teorijo, Birdwhistell je osnoval novo znanost o telesnem gibanju - kineziko, Frieda Fromm - Reichman pa se je ukvarjala s problemi komunikacije pri shizofreniji.

Lingvistično - kinezična analogija. Strukturalisti so videli temeljno analogijo med kineziko in strukturalno lingvistiko. Jezik so pojmovali kot sestavljen iz ločenih, hierarhično urejenih enot, pri čemer so **foni** (vsi elementi človekove vokalizacije) organizirani sukcesivno v **foneme** (elementi govornega jezika), **morfeme** (enote z arbitrarno določenim pomenom), stavke itd.

Podobno naj bi bila organizirana tudi kinezika. **Kini** so vsi človeški gibi, ki jih lahko opazimo, **kinemi** so analogni fonemom, **kinemorfi** pa imajo arbitrarno, kulturno določen pomen. Višje strukture so kompleksni kinemorfi, kompleksne kinemorfne konstrukcije itd. Slednji naj bi bilo analogni kratkim frazam oziroma stavkom.

Schefflen (1974, po Buck, 1984) je iskal povezave med lingvističnimi in kinezičnimi enotami. Kot gradivo je uporabil posnetek intervjuja med materjo, njeno shizofreno hčerjo in dvema psihiatroma. Mati in hčerka sta sedeli skupaj na kavču, psihiatra pa na stoli, vsak na eni strani. Mati je sedela s prekrižanimi nogami in zrla v točko v prostoru med obema psihiatroma. Začela je pripovedovati družinsko zgodbo. Nato je opisala psihotično epizodo, v kateri je hčerka prosila, naj ji pomaga po stopnicah navzgor, rekoč: "Pomagaj mi gor! Predstavljajte si tako mlado dekle! Pomagaj mi navzgor po stopnicah!" Prvi in tretji stavek je mati izrekla z glasom, ki je norčavo oponašal hčerkino izjavo, drugi pa je bil izražen zaničljivo in je očitno izražal materino stališče.

Kinezični vidiki je bil naslednji: medtem ko je mati izgovarjala te tri stavke, je gledala psihiatra na desni. Na koncu je za trenutek pogledala navzdol, nato pa je preusmerila pogled na drugega psihiatra.

Kmalu zatem je hčerka prekinila materino govorjenje in začela protestirati. Eden od psihiatrov se je obrnil k njej in se z njo zapletel v pogovor. To je začasno prekinilo materino pripovedovanje. Mati se je odzvala kinezično. Noge ni več imela prekrižane, obrnila se je proti dekletu, tako, da je bila nova lingvistična pozicija povezana z novo kinezično. Avtor je zaključil, da je sporazumevanje hierarhično organizirano, kar se izraža tako v lingvističnem kot v kinezičnem vedenju. Seveda je analiziral še mnoge druge primere, ki so vsi kazali pomembna sovpadanja. Pripomniti je treba, da ne gre za "prevajanje" gibov v besede, temveč le za določeno sinhronost: sprememba lingvistične pozicije sovпада s spremembo kinezičnega položaja.

Nebesedno sporazumevanje in socialni red. Schefflen meni, da nejezikovni vidiki sporazumevanja delujejo analogno "programom", ki jih poznamo iz formalnih transakcij. Članom posredujejo podatke o vlogi, ki naj bi jo zavzeli, določajo stopnjo dominantnosti, intenzitete, intimnosti ter cilje interakcije. Hkrati tudi usmerjajo dogajanje, tako da vsakdo ve, kdaj začeti, kdaj poslušati in kdaj zaključiti izmenjavo. Nejezikovni vidiki v bistvu

opredeljujejo formalni kontekst neformalne transakcije, predvsem tako, da posredujejo **okvir**, ter s pomočjo **markerjev**, ki uravnavajo časovni potek.

Predstavljajmo si človeka, ki pride na zabavo, kjer ne pozna nikogar. Zelo malo verjetno je, da se bo poskušal vključiti v skupino, ki tvori zaprt okvir. Člani stojijo tesno drug ob drugem in so usmerjeni drug na drugega. Njihovi pogledi ne presegajo okvira skupine, zato niti očesni stik ni možen. Gibljejo se v sinhroniziranem ritmu in vsi znaki kažejo, da ne želijo biti moteni. Druga skupina kaže odprt okvir, njihovi pogledi so usmerjeni v prostor, izmenjave so kratke. Pari se navadno postavijo z ramo ob rami, s čemer poudarjajo, da predstavljajo socialno enoto. Tudi če se kasneje ločijo, se občasno vračajo v ta položaj ali pa vsaj občasno poiščejo očesni stik. Zakonec, ki se ne drži teh pravil, utegne imeti težave.

Markerji so kinezični ali paraligvistični znaki, ki označujejo enote v teku sporazumevanja. Imajo podobno funkcijo kot ločila v pisnem izražanju. Duncan in Fiske (1977) sta npr. ugotovila, kateri signali nakazujejo, da bo sogovornik prenehal govoriti: napete mišice se sprostijo, pogled se usmeri v poslušalca, jakost zadnjega zloga se zmanjša itd. Sedaj ima poslušalec možnost, da spregovori ali pa vzpodbudi govorce, da nadaljuje. To lahko stori s prikimavanjem, verbalno zahtevo ali raznimi vokalizacijami, kot npr. aha...

Sinhroničnost socialne izmenjave. Sinhroničnost poteka tako med lingvističnimi in kinezičnimi elementi sporazumevanja pri posamezniku, kot tudi med različnimi osebami. Pomeni, da so drugi zares z nami, da so pozorni na to, kar pripovedujemo. Pojavi se tudi v primeru, če člani skupine ne gledajo drug drugega. Zelo dobro jo lahko vidimo na počasnih posnetkih in ima velik psihološki pomen. Čeprav se v teku socialne izmenjave sinhroničnosti včasih ne zavedamo, raziskave kažejo, da pomembno vpliva na naše vedenje. Pomeni tudi, da spontana in simbolična izraznost izhajata iz istih temeljev. Čeprav je strukturni pristop poudarjal simbolične vidike sporazumevanja, je razkril tudi pomen emocionalnih dejavnikov. Analiza upočasnjenih posnetkov emocionalne komponente močno poudari. Vzemimo za primer posnetek očeta, ki pripelje hčer v šolo. Po nekaj stopinjah se ona ponovno obrne proti očetu, ki maha z roko. Nato se obrne in odide. Če posnetek upočasnimo, lahko vidimo nekaj zanimivih podrobnosti. Očetovo mahanje je zdaj videti kot odrivanje. V istem trenutku, ko je oče začel mahati, je hči začela obračati glavo v stran. Dobimo vtis, kot da jo je oče fizično odrinil, čeprav se je sploh ni dotaknil. Oba sta videti kot lutki, privezani na isto vrvico.

Taksonomija aktov. Duncan in Fiske (1977), ki izhajata iz strukturalnega pristopa, sta izdelala splošen taksonomski model za analiziranje interakcij. Ne zanima ju verbalni kontekst, temveč sta kot osnovno enoto izbrala akt. Akti vključujejo razmeroma specifične enote obnašanja, ki jih lahko neposredno opazujemo. So sestavine kompleksnega obnašanja, značilno zanje pa je, da sami po sebi nimajo določenega pomena. Ocenjevalec preprosto označi, če se je določen akt pojavil, pri tem pa ni potrebna nikakršna interpretacija. Metoda je dokaj enostavna in ne zahteva veliko vaje.

Akti so razdeljeni v skupine oziroma "družine", in sicer: akti zaporedja, akti, ki vračajo besedo govorniku ("Back-Channel Actions"), akti nasmeha, akti smejanja, akti gledanja, akti gest, akti dotikanja lastnega telesa (adaptorji), akti gibov nog in akti premikov. Znotraj vsake skupine so akti še podrobneje opisani. Tako se npr. akti zaporedja delijo na čas govorjenja, število izmenjav, število prekinitev sogovornika, število odmorov ter število retoričnih vprašanj. Vsak akt je zelo razumljivo opisan in, kar je morda še pomembnejše, ni jih preveč, zato delujejo dokaj pregledno. Avtorja podajata tudi koristne napotke za načrtovanje in izvedbo tovrstnih raziskav, kot tudi rezultate lastnih raziskav. S pomočjo te metode dobimo relativno pogostost določenih oblik vedenja, izgubi pa se njegova sekvenčnost, ki nam edina lahko odkrije implicitna strukturna pravila interakcije.

Sekvenčna analiza. Načelo sekvenčne analize je opazovanje obnašanja v časovnem poteku in ugotavljanje sprememb verjetnosti posameznih oblik vedenja ene osebe pod vplivom vedenja druge. Specifičnih načinov za določanje teh verjetnosti je veliko in so odvisni od namena raziskave. V ilustracijo podajam nekaj primerov uporabe te metode.

Capella (1980, po Buck, 1984) je preučeval sosledje govorjenja in tišine, pri čemer se je želel izogniti vplivu vsebine. Izdelal je 4 modele in jih preizkusil na istih podatkih:

1. Model neodvisne odločitve, ki predpostavlja, da je posameznikova težnja po govorjenju oziroma molčanju v določenem pogovoru konstantna.
2. Model, ki predvideva, da je ta težnja neodvisna od govorjenja ali tišine drugega.
3. Model, ki predvideva spremembo te težnje ob spremembi partnerja.
4. Regulacijski model, ki predpostavlja spremembo kot odziv na vedenje partnerja.

Avtor je ugotovil, da znotraj določenega pogovora velja prvi model. Oseba, ki v stiku z drugo malo govori, bo verjetno tudi kasneje malo govorila. V pogovorih z različnimi osebami so ostajale konstantne naslednje značilnosti: težnja po prekinjanju pogovora in težnja po govorjenju, medtem ko govori drugi. Ostale značilnosti so se spreminjale. Neposredni vpliv partnerja na govorjenje oziroma tišino se je sicer pojavil, a ni bil posebej izrazit. Velik je bil vpliv partnerja na tempo pogovora, kjer sta se partnerja navadno prilagajala drug drugemu. Pri nekaterih oblikah vedenja so se pokazali učinki medsebojnega uglaševanja, pri drugih pa kompenzatorni učinki.

Gottman (1979, po Buck, 1984) je s pomočjo sekvenčne analize preučeval izmenjavo pri zakonskih parih. Upošteval je tako verbalno, kot tudi neverbalno vedenje. Zanimala ga je interakcija med vrsto para (moteni, zdravi) ter situacijo (stresna, sproščena). Sekvenčne razlike med motenimi in zdravimi pari so bile zelo zanimive. Zdravi pari so navadno začeli pogovor z "validacijsko sekvenco", v kateri so opisali problem na nevtralen način, potem pa so izrazili soglasje. To se je ciklično ponavljalo, pri čemer se je dvojica izogibala negativnim izmenjavam. Pogovor se je pogosto končal z dogovorom, ki je vseboval izraze soglasja in predloge za rešitev problema.

Moteni pari, ki so prišli na posvet zaradi zakonskih težav, so v večini primerov začeli pogovor z obojestranskim pritoževanjem. Opisu enega problema je sledil opis drugega. To je ustvarilo začaran krog negativnih izmenjav. Kazale so se kot "branje misli", ko je eden od partnerjev pripisoval drugemu misli, čustva, motive, stališča ali dejanja. Navadno niso dosegli sporazuma. V stresni situaciji so bile razlike med zdravimi in motenimi pari še izrazitejše. Avtor je zaključil, da se obe skupini ne razlikujeta le v frekvenci posameznih odgovorov, temveč je potek sporazumevanja povsem drugačen. Sekvenčna analiza ima številne prednosti in nam omogoča spoznanja, ki jih ne nudi nobena druga metoda.

ZAKLJUČEK

Namen pričujočega članka je bil predvsem pregled metodologije področja, ki je pri nas povsem nerazvito. Podatki, ki jih sestavek vsebuje, seveda ne zadoščajo za izvedbo raziskave, lahko pa koga vzbudijo k razmišljanju. Mnoge od omenjenih metod pri nas zaenkrat niso dostopne, a nekatere so. Z malo inventivnosti bi tudi pri nas lahko izvedli katero manj zahtevno raziskavo. To ne pomeni nujno tudi manjše kvalitete. Ni vedno potrebna prvorazredna in včasih pretirano kompleksna tehnologija, ta je včasih le nadomestek za pomanjkanje idej. Za primer naj navedem skrajno preprosto raziskavo, ki jo je izvedla Ainsworthova (po Bowlby, 1988) in ki je danes med največkrat citiranimi raziskavami na

svetu. Otroka je za krajši čas ločila od matere, nato pa opazovala njegov odziv, ko sta se ponovno našla. Nekateri otroci so se je razveselili in takoj spet navezali stik z njo, drugi so se obrnili od nje in je niso hoteli poznati, tretji pa so nihali med obema težnjama ali se je krčevito oklepali. Pokazalo se je, da preizkus zelo dobro izraža kvaliteto navezanosti. Za take poskuse imamo tudi pri nas vse možnosti.

LITERATURA

1. Blaney, P. H. (1986), Affect and memory: A review. *Psychol. Bull.*, 99, 229-246.
2. Bowlby, J. (1988), *A secure base: Clinical application of attachment theory*. London, Tavistock.
3. Buck, R. (1984), *The communication of emotion*. New York, Guilford Press.
4. Darwin, C. (1965), *The expression of the emotions in man and animals*. Chicago, University of Chicago Press.
5. Duncan, S., Fiske, D. W. (1977), *Face-to-face interaction: Research, methods, and theory*. New York, Wiley.
6. Ekman, P., Friesen, W. V., Tomkins, S. S. (1971), Facial affect scoring technique: A first validation study. *Semiotica*, 3, 37-58.
7. Izard, C. E. (1978), *Human emotions*. New York, Plenum Press.
8. Laird, J. D. (1974), Self-attribution of emotion: The effects of expressive behavior on the quality of emotional experience. *J. Pers. Soc. Psychol.*, 29, 4, 475-486.
9. Lamovec, T. (1983), Novi pogledi in spoznanja o nastanku emocij. *Anthropos*, III-IV, 323-334.
10. Lamovec, T., Matjan, P. (1980), Individual patterns of response to post-hypnotic suggestion of mood improvement. V: Pajntar, M., Roškar, E., Lavrič, M. *Hypnosis in psychotherapy and psychosomatic medicine*. Zdravniško društvo SRS, Ljubljana.
11. Miller, R. E., Caul, W. F., Mirsky, I. r. (1967), Communication of affects between feral and socially isolated monkeys. *J. Pers. Soc. Psychol.*, 7, 3, 231-239.
12. Morris, W. N., Reilly, N. P. (1987), Toward the self-regulation of mood: Theory and research. *Motivation and emotion*, 11, 215-249.
13. Riskind, J. H., Gotay, C. C. (1982), Physical posture: Could it have regulatory or feedback effects on motivation and emotion? *Motivation and emotion*, 6, 3, 273-298.
14. Robins, C. J. (1988), Development of experimental mood induction procedures for testing personality-event interaction models of depression. *J. Clin. Psychol.*, 44, 958-963.
15. Stern, D. N. (1985), *The interpersonal world of the infant: A view from psychoanalysis and developmental psychology*. New York, Basic Books.
16. Woodworth, R. S. (1964) *Eksperimentalna psihologija*. Beograd, Naučna knjiga.
17. Wright, J., Mischel, W. (1982), Influence of affect on cognitive social learning person variables. *J. Pers. Soc. Psychol.*, 43, 901-914.