



MIŠLJENJA

LJUDSKO PRIOPĆAVANJE OSJEĆAJA

Suvremena psihologija prihvaća, a svakodnevno iskustvo potvrđuje, da svoje osjećaje ne izražavamo samo riječima nego i ekspresivnošću svoga lica, tonom glasa, držanjem tijela i nizom drugih znakova.

Iznenaduje nas, međutim, nedavno izrađena formula kojom se određuje postotak učinka pojedinih komponenata priopćavanja.

Formula glasi:

0,07	komunikacija	riječju
0,38	„	glasom
0,45	„	pokretom lica
0,10	„	ostalim načinima

1 = poruka

Pročitavši gornju formulu jamačno je naša reakcija nevjerica. Naročito nas sablažnjava podatak da je samo 0,07% poruke izraženo riječima. Čemu da toliko govorimo? Ne bi li bilo bolje da samo gestikuliramo? Slijedimo, dakle, dokazivanje psihologa kako bismo mogli doći do prave spoznaje.

Unatoč izvjesnoj nostalgiji prema utabanim intuitivnim metodama, moramo priznati da je pokusna metoda znatno pridonijela našem upoznavanju priopći-

vanja osjećaja. Primjećujemo čak da podaci koje smo stekli analitičkim putem nisu u opreci s onima stečenim intuitivnim razglabanjem, nego da se uzajamno upotpunjuju. Priznati treba da nije lako doznati što neka osoba istinski osjeća: tvrdi nešto a postupa protivno, drži se kao da razumije predmet a nema blage veze s njime. Prijašnji psihoanalitičari, suočeni s nedosljednostima i dvosmislenostima u porukama svojih pacijenata, tražili su rješenje u uporabi pojmova »svjesno« i »nesvjesno«. Postavili su hipotezu da proturječne komunikacije označuju konflikt između površnih, varljivih i pogrešnih osjećaja s istinskim stavovima. Uloga je psihoanalitičara bila da pomogne štíćeniku razlučiti pšenicu od ljuljke. Nastalo je pitanje kako postići taj cilj? Nekoji su analitičari tvrdili da je isključivo intuitivni proces kako izvoditi na danje svjetlo nesvjesne želje štíćenika. Drugi su bili mišljenja da bi u svrhu izvođenja na danje svjetlo osjećaja mogli koristiti izvjesni neverbalni načini kao držanje i pokreti tijela. Tako, npr., tehnika kojom se najradije služila Frieda Fromm-Reichmann bila je u oponašanju položaja tijela pacijenta da bi mogla dokučiti što on osjeća.

Postepeno se stalo napuštati uvjerenje da je komunikacija uglavnom verbalna i da njome možemo sve izraziti, dok neverbalnim načinom komunikacije tek naglašavamo, podcrtavamo što smo riječima izrekli.

Postoji, međutim, čitav niz neverbalnih načina kojima možemo izraziti svoje osjećaje. To su: izraz lica, zvuk glasa, udaljenost odnosno blizina sugovornika, držanje tijela, brzina odnosno sporost u izgovaranju riječi, učestalost pogrešaka tijekom govora. Iz izraza lica i tona glasa mogu djeca i neškolorani odrasli bez ikakvih uputa nazrijeti da li sugovornik gaji simpatiju ili neraspoloženje prema njima. No teže će moći dokučiti osjećaje iz položaja tijela i načina sjedenja.

Kompliciraniji je posao postaviti sud o tuđim osjećajima kad se ovi istovremeno ispoljavaju na različite načine. Potrebno je razlikovati verbalnu komunikaciju od glasovne, gdje pod glasovnom komunikacijom razumijevamo skup elemenata, kao intonaciju, oduševljenje, svečanost, kojih u pismenoj poruci nema. Treba usto istaći da se verbalna i glasovna komunikacija ne slažu uvijek u pogledu poruke. Razilaženje dolazi do izražaja npr. u sarkazmu, t.j. u zajedljivoj šali, kod koje je vokalna poruka u opreci s verbalnom; obično je verbalna poruka pozitivna dok je glasovna negativna.

Pomoću elektronskog uređaja može se mjeriti stupanj vokalno izražene simpatije, što nam ujedno omogućava da u danoj poruci uočavamo stupanj nepodudarnosti između vokalnog i verbalnog priopćavanja. Pokušaji na tom terenu pokazali su da u slučaju podudarnosti između vokalne i verbalne komunikacije, t.j. kad su obe pozitivne odnosno negativne, cjelovita je poruka nešto pozitivnija odnosno negativnija od pojedine komunikacije. U slučaju oprečnosti između dvije poruke, nadvlada vokalna. Kad nas tko neprijateljskim tonom naziva »ljubljeni«, nećemo se osjećati ljubljenu nego otpisanima. A obratno može nam tko reći »mrzim te« intonacijom koja će značiti »ljubim te«.

Osim verbalnih i vokalnih značajnosti u našem govoru, postoji u izgovorenoj poruci još niz drugih istančanijih znakova. Tako npr. u govoru često griješimo: nepotrebno ponavljamo riječi, mucamo, ne izgovaramo cjelovito pojedine riječi, ne zaokružujemo rečenice itd. Porastom govornikove tegobe govorne su omaške učestalije.

Vremenski ritam u govoru ima također važnu informativnu vrijednost. Dužina stanke potrebne za odgovor, dužina rečenica ili fraza, učestalost upadanja u subesjednikov govor, sve te pojedinsti imaju svoju karakterističnu vrijednost u komunikaciji. Joseph Matarazzo i njegova ekipa s oregonskog sveučilišta tvrde da su jezikovni običaji pojedinih osoba stalni te da nam mogu štošta reći ne samo o ličnosti govornika i o njegovim osjećajima nego i o društvenom položaju osobe kojoj se u govoru obraćaju.

Dužina izreka je kod pojedinih osoba konstantna, traje od prilike 30 sekundi. Govoreći osobi višeg ranga fraza će biti duža. Ako subesjednik uglednijeg društvenog položaja izmijeni svoj uobičajeni ritam govora, t.j. ako produži ili skрати dužinu fraza, onaj nižeg ranga će se prilagoditi novom načinu izražavanja. Osjećat će se nelagodno, ako mu onaj drugi često upada u riječ ili čini preduge pauze. Sve te fenomene mogu zapažati ne samo znanstvenici u svojim radnim kabinetima nego i običan čovjek u dnevnom saobraćaju s ostalim ljudima.

Neposrednost komunikacije je također mjerodavan izvor informacije o osjećajima. Kada nam sam čin komunikacije nije po volji ili nas stavlja u nepriliku, poslužujemo se obično posrednim oblikom poručivanja, pismom ili trećom osobom.

Odstojanje tijekom razgovora izražava negativan stav prema subesjedniku. Nekoji načini izražavanja pokazuju negativan osjećaj prema predmetu poruke. Fraza: »oni ljudi trebaju pomoć« pokazuje veću udaljeost od fraze: »ovi ljudi trebaju pomoć«. Veću bliskost izražava fraza: »ovi ljudi trebaju našu pomoć«.

Izraz lica, način doticanja subesjednika, pokret, automatske kretnje, promjene u položaju, micanje glave izražavaju pozitivne ili negativne stavove, a često označuju i društveni položaj sugovornika. Pokreti udova i glave označuju u kolikoj mjeri izvodilac želi gospodari ti situacijom. Uočljive promjene u stavu tijela, kao pomicanje na stolici, izražavaju negativan stav prema sugovorniku ili pak daju do znanja da treba završiti razgovor. Od prilike znače: »Ja odlazim, završi dakle svoje pripovijedanje«.

Položaj tijela može označiti osjećaj simpatije-antipatije ili socijalni nivo govornika. Što se više tko približava sugovorniku tim veću prisnost pokazuje. Opušten položaj također puno izražava o raspoloženju prema sugovorniku. Tri su stupnja opuštanja u sjedećem položaju: kod minimalnog stupnja zapaža se krutost u držanju i mišićna napetost ruku; srednjem stupnju odgovora nagib tijela prema naprijed od 20% a bočna od 10%; maksimalni stupanj opuštanja se manifestira naklonom većim od srednjeg stupnja.

Prema stečenim iskustvima, minimalno opuštanje se pojavljuje kod onog koji ne gaji nikakve simpatije ni interesa za sugovornika, dočim je srednji stupanj izraz simpatije. Sugovornik koji ulijeva strah izaziva veliku napetost, dok neva-

žan i miroljubiv sugovornik dovodi do potpunog opuštanja. Općenito, napetost se pojavljuje u kontaktiranju s odurnim osobama. U odnosu žensko-muško neza interesiranost ili antipatija rađa krajnjim opuštanjem. U razgovoru s osobom nižeg društvenog ranga opuštam se potpuno, srednje s jednakim sebi, a minimalno sa sugovornikom višeg društvenog statusa.

Što nam je simpatičnija osoba s kojom razgovaramo, tim upornije fiksiramo pogled u njezine oči. Znak je pozitivnih osjećaja ako stojimo u neposrednoj blizini fiksirajući pogled.

Prema eksperimentima izvedenih u Clark University, djeca — naročito ona iz obitelji nižeg društvenog ranga — osjetljivija su na izraz lica i fizički kontakt nego na verbalno-vokalnu komunikaciju. Postavka ima svoju ulogu u odgoju djece: nastavnicima, naročito vjeroučiteljima, može služiti za postizavanje povjerenja djece a kroz to i odgojnih uspjeha.

Primjena iznesenih konstatacija korisna je također u dnevnom životu za odnos s odraslima. Upućuje nas na potrebu da pratimo signalizaciju ljudi s kojima kontaktiramo te da, ako je potrebno, izmijenimo svoje držanje i načine prenošenja poruke.

F.G.