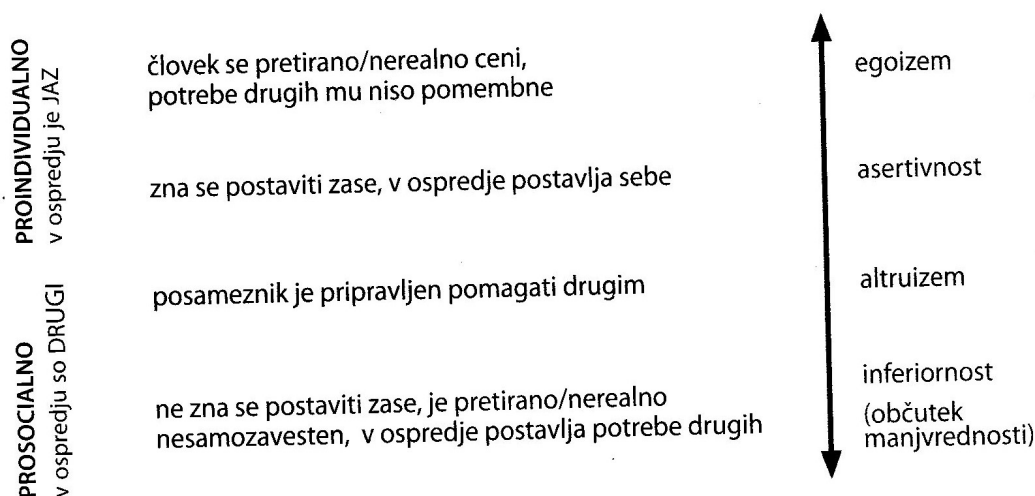




Oglejmo si na poenostavljeni shemi razmerje med navedenimi pojmi:



**Vpliv proindividualnega vedenja na medosebne odnose** je težko enoznačno pojasniti. Po eni strani je takšno vedenje zaželeno in spodbujano – zlasti **tekmovanje** (ki pomeni prizadevanje, da se doseže več in bolje kot drugi). V današnji družbi namreč prevladuje prepričanje, da so tekmovalnost, uspešnost in usmerjenost k ciljem (ki so pomembne značilnosti proindividualnega vedenja) gibal napredka. Vendar lahko po drugi strani opazujemo, da lahko pretirano proindividualno vedenje (tekmovanje in egoizem oz. sebičnost) vodi v slabšanje medosebnih odnosov, v konfliktnost, nepriljubljenost, odtujenost, osamljenost ipd.

## PROSOCIALNO VEDENJE

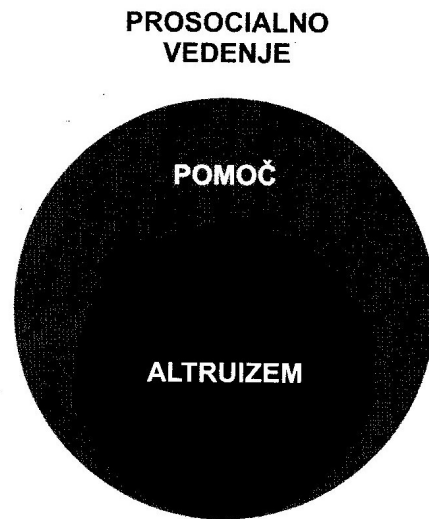
### DEJAVNOST

Marca 1964 je bila v ugledni mestni četrti New Yorka napadena Kitty Genovese. Čeprav jo je storilec več kot pol ure seksualno nadlegoval in pretepal in čeprav je kričala ter prosila za pomoč, se nihče ni odzval. Ker Kitty ni nihče pomagal, je bila brutalno umorjena. Šele po več kot pol ure je policija prejela anonimni klic nekoga, ki je sicer povedal o dogodku, vendar brez svojega imena, ker ni želel biti vpleten. Še več: policija je naslednji dan spraševala stanovalce – kar 38 jih je slišalo kričanje, in vendar nihče izmed njih ni ničesar storil, da bi Kitty pomagal. Morda je še razumljivo, da ni nihče stopil na ulico, saj bi bil tudi sam lahko napaden, toda zakaj ni nihče poklical vsaj policije? (Hogg in Vaughan, 2002)

Kako bi vi razložili dogodek?

**Prosocialno vedenje** je široka kategorija in zajema vse aktivnosti, ki jih družba pozitivno ovrednoti. Zajema vedenje, ki je **naravnano na pomoč drugim, ki so v težavah, v iskanje koristi za druge, v zadovoljevanje potreb drugih ljudi**. Razvija se med socializacijo, kar pomeni, da nanj najbolj vpliva odnos staršev do otroka v zgodnjem otroštvu, pozneje pa ga oblikuje tudi odnos vrstnikov in drugih pomembnih ljudi. Pri otroku se v vedenju začne izražati šele, ko je zmožen zavzeti stališče in položaj drugega ter se vživeti v njegovo stisko – to je običajno po dopolnjenem petem letu starosti.

Posebna oblika prosocialnega vedenja je **pomoč**, tj. tisto vedenje, ki koristi drugim. Pomoč drugim ima včasih *neželene posledice*. Nekdo, ki se npr. vmeša v pretepanje dijaka na ulici, tvega, da bo sam napaden, da bo izgubil kar nekaj časa, da bo morda moral počakati kot priča na policijo ipd. Po drugi strani pa je pomoč moralna obveza, ki prinaša tudi *koristi (dobiček)*, npr. hvaležnost napadenega, socialno priznanje, ponos, večje samospoštovanje ipd. Pomoč je torej odvisna od nezavednih (bojazni, naravnosti) in zavestnih odločitev, pri čemer naj bi bila pomoč odvisna od tega, ali je pričakovani dobiček večji od pričakovane izgube. Tako lahko razložimo, zakaj raje pomagamo takrat, ko bomo deležni večjega socialnega priznanja, večje hvaležnosti žrtve ipd. Ali drugim pomagamo torej zaradi sebe in svojih potreb (po priznanju, ugledu, ljubezni)?



**Slika 9.13:** Razmerje prosocialnega vedenja, pomoči in altruizma

**Kadar pomoč drugim ne prinaša nobene (ne materialne ne t. i. psihološke) koristi tistemu, ki pomaga, hkrati pa njegovo vedenje koristi drugim, govorimo o altruizmu.** Pomembna psihološka osnova altruizma je **empatija** ali vživetje v čustva druge osebe. Brez empatije ni altruizma. Altruizmu je podobna asertivnost, saj oba pojma označujeta upoštevanje interesa drugih. Razlika med njima pa je, da altruisti več naredijo za druge (včasih tudi v lastno škodo), tisti, ki so asertivni, pa le toliko, da s svojim vedenjem ne povzročijo škode samemu sebi.

Ob pozitivnih oblikah prosocialnega vedenja omenimo še **sodelovanje** (tj. skupna aktivnost za boljše opravljanje nekega dela in dokončanja nalog), ki prinaša koristi vsem vpletenim. Skupaj namreč lažje, hitreje, bolj učinkovito dosegajo zastavljene cilje.

## DISOCIALNO VEDENJE

Po mnenju L. Breganta in J. Bečaja (1987) se s pojmom disocialnost prepleta veliko drugih, deloma sorodnih pojmov; npr. delinkvenca, prestopništvo, kriminalnost (ki so pravni pojmi in večinoma pomenijo vedenje v nasprotju z zakoni), psihopatija in sociopatija (ki sta pojma, povezana z medicinskimi izhodišči in se čedalje manj uporabljata) ipd. V učbeniku se bomo držali izhodišč navedenih avtorjev, ki **za disocialno vedenje označujeta tisto vedenje, ki ni v skladu z normativno urejenostjo neke družbe.**

Disocialno vedenje bi lahko glede na obliko izražanja nadalje ločili na:

- **antisocialno vedenje:** to je tisto, ki neposredno ogroža interese drugih (npr. kraje, pretepanje, uničevanje, zlorabljanje, izsiljevanje itd.). Gre torej za neposreden spopad in ru-

šenje pomembnih norm in/ali zakonov, sprejetih v nekem družbenem okolju. To pove že sam pojem *anti + socialno* (proti + socialno). Posledice antisocialnega vedenja so strah in umik (navadno tistega, ki se je s takšnim vedenjem neposredno srečal, npr. žrtev izsiljevanja na ulici) ali pa ostre, agresivne odzive širšega okolja (npr. kadar raziskovalci v anketah sprašujejo, kaj bi bilo treba narediti, da bi se zmanjšalo nasilje na šoli, je najpogostejši odgovor, da bi morali take dijake izključiti, poklicati policijo, kaznovati njihove starše ipd.).

- **asocialno vedenje:** to je tisto vedenje, ki sicer ni skladno z normami neke družbe, vendar jih neposredno ne ruši in ne ogroža. To nam kaže tudi pomenska razčlenitev besede asocialnost, ki pomeni *nesocialno*. Gre za nekakšen parazit-ski stil vedenja kot npr. lagodnost, neaktivnost, postopanje ipd.



**Slika 9.14:** Disocialno vedenje je lahko antisocialno ali pa asocialno.

### Kaj je pomembno v medosebnih odnosih

Pomembno je zavedanje, da je v medosebnih odnosih:

- a. prav in treba poskrbeti zase (odločno, jasno, aktivno, na način, ki poveča verjetnost, da se bodo stvari odvijale skladno z vašimi pričakovanji) ter
- b. da tega ne naredite na neustrezen način (ki škodi, ponižuje, trpinči, poškoduje, zlorablja, ki je do drugih nasilen, ki prisiljuje, je sovražen itd.).

Poskrbeti morate torej zase in svoje interese, vendar to storite na način, ki je spoštljiv in upošteva druge ljudi in njihove interese!

## KOMUNIKACIJA (SPORAZUMEVANJE)

Komunikacijo uporabljamo skorajda na vseh področjih življenja in dela. Omogoča nam usklajevanje mnenj, doseganje različnih ciljev, pa tudi vzpostavljajanje, vzdrževanje in spreminjanje medosebnih odnosov. Še več: **nemogoče je, da ljudje, ki se medsebojno zaznavajo, ne bi med seboj tudi komunicirali.** Vse, kar nekdo govori ali počne, za nas pomeni neko informacijo, in vsemu, kar zaznamo mi sami, dajemo pomen. Celo takrat, ko se nekdo obrne proč, je to za nas sporočilo, npr. da nas poskuša ignorirati ali pa da je jezen, žalosten, morda se mu mudi ipd. Ljudje se vedemo in komuniciramo v skladu s pomenom, ki ga pripišemo dogodku.

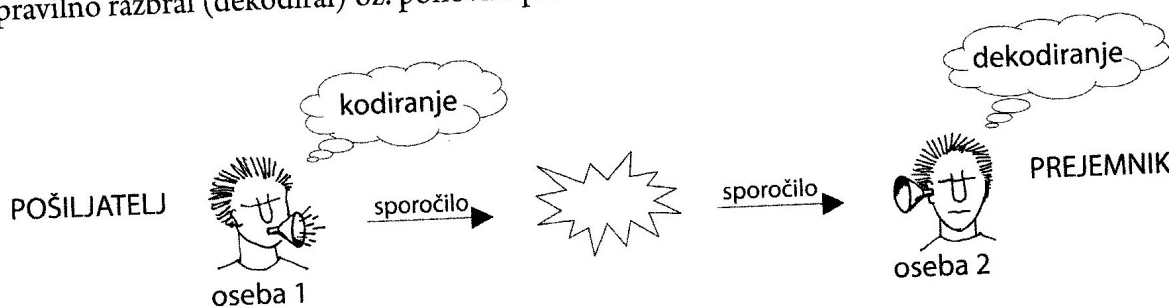
## ZANIMIVOST

Za ljudi ima lahko, karkoli zaznajo, neko sporočilno vrednost, odvisno je od tega, ali to sporočilno vrednost sami pripišejo, "prilepijo." Od tod izhajajo nepravilnosti v izražanju kot npr. planinec, ki pravi: "Jaz komuniciram z gorami; ko jih pogledam, mi sporočajo, da je zaradi take lepote in mogočnosti vredno živeti." V resnici ta planinec sam pripiše, oblikuje in interpretira sporočilo tistemu, kar vidi, v tem primeru goram. Nekdo drug lahko gleda prav te gore in reče: "Kakšen kič, ki zrcali nerazsodnost tistih, ki rinejo tja gor." Torej: stvari, dogodki, ljudje, sporočila itd. nimajo sami po sebi nekega pomena, pomen jim dajemo vedno mi sami.

Čeprav je veščina komuniciranja najpomembnejša izmed vseh, ki jih ljudje sploh imamo, se je malokdaj načrtno učimo. Kar boste zvedeli v tem poglavju, bo veliko premalo, da bi lahko rekli, da obvladate komunikacijo, boste pa vedeli, da je komunikacija veliko več kot zgolj nekomu nekaj sporočiti.

## BESEDNA KOMUNIKACIJA

Pojem komunicirati (lat. *communicare*) je sprva pomenil napraviti nekaj skupno, deliti s kom. Opredelitve komunikacije so bile (in so še) zelo različne. Lahko bi ločevali dve skupini definicij: zgodnejše, t. i. linearne modele komunikacije, in sodobne oz. modele izmenjave. Pri **linearnih modelih** lahko določamo, kako komunikacija poteka, kakšno je njeno zaporedje. Pri tem je komunikacija opredeljena kot sporočilo, ki ga oseba ena (pošiljatelj) kodira in nato pošlje osebi dve (prejemniku, ki ga dekodira), da bi vplival na prejemnikovo vedenje. V tem procesu se lahko sporočilo popači zaradi šuma. **Kodiranje** v tem modelu pomeni pretvorbo misli, čustev, namenov, stališč itd. v takšne znake, za katere predvidevamo, da jih bo drugi pravilno razbral (dekodiral) oz. ponovno pretvoril v tisto, kar smo želeli sporočiti.



Slika 9.15: Linearni model komunikacije

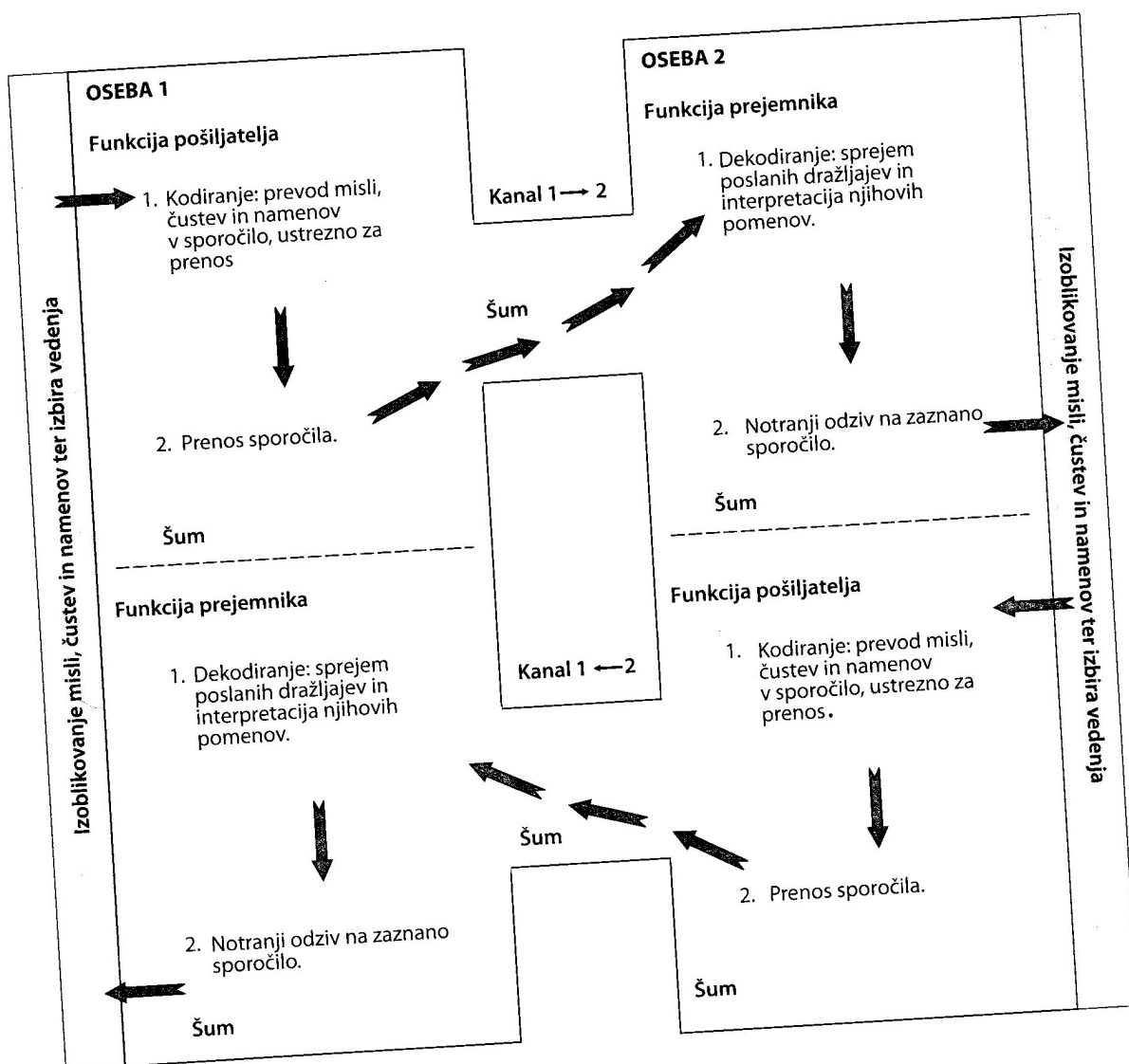
Kadar sporočila potekajo samo v eni smeri (kot je označeno na sliki 9.14), pravzaprav ne bi smeli govoriti o komunikaciji, temveč o **sporočanju**. Tako ne komuniciramo, ampak sporočamo npr. z listkom, ki ga drugi najde na mizi, sporočanja smo deležni s TV-ekranov, po telefonski tajnici ipd. Osnovna značilnost sporočanja je torej enosmernost zaznave in s tem povezana *enosmernost poteka sporočil*. Medosebna komunikacija pa ni zgolj preprosta izmenjava sporočil, ampak je njeno bistvo v oblikovanju in izmenjavi pomenov.

V vsakdanjem življenju večina komunikacije poteka na medosebni ravni (z neposredno navzočnostjo dveh ali več oseb) v nepretrganem procesu, v katerem je pošiljatelj sporočila

## MEDOSEBNI ODNOSI IN KOMUNIKACIJA

hkrati tudi prejemnik. Zato bi lahko rekli, da je **medosebna komunikacija** "proces, v katerem vsi udeleženci sprejemajo, pošiljajo in interpretirajo sporočila oz. simbole, ki so povezani z nekim pomenom." (Johnson in Johnson, 1997)

**Komunikacija** je torej vedno **dvosmeren proces**, saj je povezana s sočasno medsebojno za-  
znavo in hkratno medsebojno izmenjavo sporočil. V navedenem smislu razumemo komu-  
nikacijske sheme (in znotraj njih npr. pošiljatelj, prejemnik, sporočilo) zgolj simbolično; s  
pojmi ponazarjajo nekaj, kar je v dejanskem komuniciranju tako prepleteno, da praktično  
ne moremo ločevati, ampak lahko to naredimo le na teoretični ravni. Pošiljatelj je v istem  
trenutku tudi prejemnik in sočasno, ko poteka pri njem notranji proces kodiranja, poteka že  
tudi dekodiranje.



Slika 9.16: Medosebni komunikacijski proces (po Johnson in Johnson, 1997)

# UVOD V PSIHLOGIJO

Komunikacija med dvema osebama vključuje **sedem temeljnih elementov**:

1. Namene, misli in čustva *pošiljatelja* in način pošiljanja sporočila, za katerega se je odločil.
2. Pošiljatelj *kodira* sporočilo s pretvorbo svojih misli, čustev in namenov v sporočilo, primerno za pošiljanje.
3. Pošiljatelj pošlje *sporočilo* prejemniku.
4. Sporočilo je poslano po kanalu; *kanal* pomeni sredstvo, način prenašanja sporočila (valovanje glasu, pisano besedilo itd.).
5. Prejemnik *dekodira* sporočilo z interpretiranjem njegovega pomena. Prejemnikova interpretacija je odvisna od tega, kako dobro je prejemnik razumel vsebino sporočila in namen pošiljatelja.
6. Prejemnik se notranje odzove na to interpretacijo sporočila in hkrati že preide v vlogo pošiljatelja (vsaj nebesedno).
7. *Šum* je vsak element, ki ovira komunikacijo. Znotraj pošiljatelja so šumi npr. stališča, prepričanja in ustreznost njegovega jezika ali drugih načinov izražanja. V prejemniku so šumi lahko stališča, izvor, izkušnje, ki vplivajo na dekodiranje. V kanalu pa so šumi lahko povezani z zvoki iz okolja (npr. promet), jezikovni problemi (npr. jecljanje, momljanje) ipd.

## ZANIMIVOST

*Da je lahko razlika med kodiranjem in dekodiranjem tudi precej draga, so se leta 1999 prepričali v Nasi. Takrat so namreč v atmosfero Marsa želeli poslati satelit, za katerega so izračune za navigacijo opravili pri angleškem podjetju. Američani (Nasa) pa uporabljajo drug sistem enot za silo kot Angleži, kar niso opazili ne eni ne drugi, zaradi česar je 125 milijonov dolarjev vreden satelit strmoglavil na Mars.*

Komunikacija ne poteka le med različnimi osebami, saj poznamo tudi *množično komunikacijo* (nanaša se na zelo veliko število prejemnikov ali uporabnikov, npr. pri koncertih, konferencah, internetnih socialnih mrežah ipd.), *notranjo komunikacijo* (kadar razmišljamo, pravzaprav komuniciramo sami s seboj), komunikacijo med živalmi (nekateri vrste) in med človekom in živalmi (z nekaterimi vrstami).

## Učinkovita komunikacija

**Učinkovita komunikacija med dvema osebama je tista, pri kateri si prejemnik razlaga sporočilo pošiljatelja enako, kot je ta želel, da bi si** (Johnson in Johnson, 1997). Učinkovita komunikacija je odvisna od učinkovitega pošiljanja in od učinkovitega prejetja sporočil. Na poti k učinkoviti komunikaciji pa se lahko pojavljajo tudi različne **ovire** (po Dimbleby in Burton, 1995):

- **Ovire pri zaznavanju in filtriranju** so povezane s psihološkimi ovirami, saj se filtriranje dogaja v mišljenju tako, da neke podatke upoštevamo, druge "spregledamo" kot

nepomembne, da smo nekatere stvari pripravljeni povedati, drugih ne. Pri filtriranju so temeljnega pomena predpostavke, vnaprejšnje domneve, ki jih imamo o drugih ljudeh, npr. vaše predpostavke o učiteljih vplivajo na to, kaj se boste pogovarjali, kadar bodo navzoči.

- **Mehanične ovire** oz. fizični dejavniki otežujejo ali onemogočajo komunikacijo. Sem sodijo npr. ropot, ki prihaja z ulice v učilnico, vaš sedežni red, zračnost učilnice, temperatura, osvetljenost, dnevni čas itd.
- **Pomenske (semantične) ovire** se nanašajo na nepremišljeno uporabo besed. Če ne uporabljate besed ustrezno in z ustreznim pomenom, je velika verjetnost, da ne boste pravilno razumljeni. Pomen besed znotraj posameznih skupin je namreč dogovorjen (vsaj nekoliko, saj v popolnosti ne more biti). Takrat ko npr. uporabljate besede pomen-sko drugače od ustaljene rabe, povečate verjetnost, da bo prejemnik pripisal vašim besedam svoj pomen (verjetno bližje ustaljenemu). To se lahko zgodi, npr. kadar se z odraslimi pogovarjate v slengu svojih prijateljev, ali pa takrat, kadar v tujini govorite slovensko.



- **Psihološke ovire** so povezane predvsem s stališči, prepričanji in vrednotami. Te so najbolj običajen izvor težav v medosebni komunikaciji. V tem okviru so zlasti močni predsodki in stereotipi o ljudeh, ki vplivajo na kodiranje, pa tudi dekodiranje. Npr. vaši predsodki bodo vplivali na to, kaj in kako boste komunicirali z novima sošolcema, od katerih je eden temnopolt, drugi pa ne.

**Slika 9.17:** *Kako ob vseh ovirah sploh komunicirati.*

Učinkovitost komunikacije lahko izboljšamo z učinkovitejšim pošiljanjem in učinkovitejšim prejetjem sporočil, pri čemer bi morali biti pozorni predvsem na psihološki in semantični vidik obeh procesov.

### Učinkovito pošiljanje sporočil

Prvi vidik učinkovite komunikacije je pošiljanje sporočil. Za to morajo biti **izpolnjeni trije osnovni pogoji**: sporočilo mora biti razumljivo, pošiljatelj mora biti zaupanja vreden, pomembna pa je tudi pošiljateljeva občutljivost (pozornost) na povratne informacije (feedback) o tem, kako je prejemnik sporočilo razumel. Raziskave so pokazale, da je potrebno za učinkovito pošiljanje sporočil naslednje (po Johnson in Johnson, 1997):

1. **Ko sporočate, uporabljajte prvo osebo ednine** (npr. "jaz mislim, da ...", "moj občutek pri tem ..."). S tem prevzamete odgovornost za svoje misli in čustva, saj govorite v svojem imenu. Uporaba posplošenih oblik je znak distanciranja od izjave, tihega zavračanja in prikrivanja lastnega stališča.
2. **Sporočilo oblikujte v celoti in specifično.** Vključevati mora vse nujne informacije, ki jih prejemnik potrebuje za razumevanje. To se morda zdi samo po sebi umevno,

vendar so take napake pogoste, ko npr. ne poveste svojega namena ali vzroka, zakaj nekaj sporočate, ali pa delate miselne preskoke, ki jim sogovornik ne more slediti.

3. **Skladno (kongruentno) oblikujte svoja besedna in nebesedna sporočila.** Nesporazum v komunikaciji lahko nastane, kadar človek z besedami izraža nekaj drugega kot nebesedno, npr. če dijak reče učiteljici, da se je naučil, hkrati pa zardeva in umika pogled.
4. **Bodite sporočilno bogati (redundantni).** Vaše sporočilo naj vsebuje več znakov, prvin, kot je nujno potrebno. Razumljivost sporočila povečamo, če uporabljamo več kanalov sporočanja (npr. besedna sporočila pospremimo z gestami, raznimi ponazoritvami, slikami, pisnimi sporočili itd., tako kot učitelj, ki v razredu ob svoji razlagi prikaže slike, film z interneta ipd.). To pomaga prejemniku razumeti pravo vsebino.
5. **Vprašajte za povratno informacijo (feedback) in bodite pozorni na to, kako je prejemnik sporočilo razumel, interpretiral in preoblikoval.** Pravi način za to je, da nenehno preverjate in iščete povratne informacije.
6. **Sporočilo prilagodite prejemniku.** Iste informacije pojasnite drugače strokovnjaku in drugače tistemu, ki področja ne pozna, drugače otroku kot odraslemu, drugače učiteljici kot sošolcu ...
7. **Opišite svoja čustva tako, da jih poimenujete, opišete z vede-njem ali pa s prispodobno.** Pri komunikaciji o čustvih je še posebno pomembno, da jih opišete. To naredite tako, da jih poimenujete (Žalosten sem.) in opišete z vedenjem (Zdajle mi gre kar na jok.) ali pa s prispodobno (Sam sebi se zdim kot pohojen črv.). Opisi pomagajo jasneje in bolj nedvoumno komunicirati.
8. **Pri opisu ne vrednotite in ne razlagajte vedenja drugih.** Kadar se odzivате na vedenje drugih, opisujte vedno le vedenje (Nenehno me motiš pri poslušanju razlage.), raje kakor da vrednotite (Ti si tak egoist, da sploh ne upoštevaš nikogar drugega.) ali razlagate (Saj vem, da si se naučil to snov samo zato, ker ti je všeč učiteljica.).

### Učinkovito prejemanje sporočil

Učinkovito pošiljanje sporočil je le polovica učinkovite komunikacije, saj je druga polovica učinkovito prejemanje sporočil. Ker oboje v komunikaciji poteka sočasno, bi morali biti hkrati pozorni na pošiljanje in prejemanje sporočil, kar pa je izredno težko, zlasti če se tega ne učimo in ne vadimo načrtno (npr. v treningih za boljšo komunikacijo).

Učinkovito prejemanje sporočil temelji na dajanju povratne informacije o naši zaznavi sporočila ter sporočanju povratne informacije na način, ki omogoča razjasnjevanje in nadaljevanje pogovora. **Posebne spretnosti pri učinkovitem sprejemanju sporočil** pa so parafraziranje, preverjanje ustreznosti zaznave pošiljateljevih čustev in pogajanje o pomenu.

1. **Parafrazirajte natančno in brez vrednotenja vsebine sporočila in čustev pošiljatelja.** Parafraziranje pomeni, da s svojimi besedami ponovite, kako ste razumeli pošiljateljeva sporočila (Sošolec reče: "Danes pa bo doma naporno, ko bodo videli ukor." Parafraziranje: "Najbrž te je strah, kako bo doma, ker si dobil ukor?"). Temeljno pravilo parafraziranja

je: O sebi spregovorite šele, ko ste na novo, natančno in za sogovornika zadovoljivo oblikovali misli in čustva!

2. **Opišite svojo zaznavo sogovornikovih čustev.** Včasih je težko parafrazirati pošiljateljeva čustva, posebno če v sporočilu niso opisana z besedami. Takrat poskušajte izraziti lastno razumevanje sogovornikovih čustev, ne da bi pri tem kazali odobravanje ali neodobravanje. V pomoč vam je lahko pomožni stavek: "Če te prav razumem, ti misliš (čustvuješ, vidiš ...) ..." – v prejšnjem primeru npr.: "Če te prav razumem, te je strah, kako bo doma zaradi ukora?"
3. **Ugotovite svojo razlago pošiljateljevega sporočila in se "pogajajte" z njim, dokler ne dosežeta soglasja o pomenu sporočila.** Pogosto besede, ki jih vsebuje sporočilo, ne kažejo resničnega pomena. Npr. učenec lahko vpraša: "Ali ni nobene drugačne naloge?" In s tem misli: "Ali mi lahko kdo, prosim, pomaga?" V takšnih primerih nam parafraziranje ni vedno v pomoč in je bolje, če s "pogajanji" ugotovimo, kaj je res mislil. "Mislim, da si hotel reči, da so naloge zate pretežke." To pomeni, da je treba medsebojno razjasnjevati pomen sporočila, dokler se s svojim razumevanjem kar najbolj ne približamo tistemu, kar nam je sogovornik poskušal sporočiti.



*Slika 9.18: Prej se mi je zdelo komunicirati čisto preprosto.*

## NEBESEDNA KOMUNIKACIJA

Kadar koli smo z drugimi, dajemo in prejemamo nebesedne znake. Ti znaki sicer niso besede, toda uporabljamo jih skupaj z njimi in/ali namesto njih. In čeprav je nebesedno sporazumevanje bolj prvobitno, se je sistematično proučevanje tega področja začelo šele v šestdesetih letih tega stoletja. Zanimivo pa je, da prvo delo s tega področja sega v leto 1872, ko je Charles Darwin izdal knjigo *Izražanje čustev pri človeku in živalih*.

Kot ste že izvedeli v poglavju o čustvih, je **nebesedno sporazumevanje vsako sporazumevanje, ki ne vključuje besed ali simbolov, ki besede nadomeščajo**. Nanaša se torej na vsakršne in vse vidike komunikacije, ki so izraženi brez javno izgovorjenega jezika. Ločevati besedno sporazumevanje od nebesednega sploh ni tako preprosto, kot se nam utegne zdeti na prvi pogled. 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 npr. hitrost, s katero izgovorimo besedo, poudarek, ritem, glasnost ipd. Pomislite samo na to, na koliko različnih načinov vam starši izrečejo besedo "prosim"!

Različni avtorji se med seboj precej razlikujejo glede tega, kako razdelijo **oblike nebesednega sporočanja**. Sami se bomo ravnali po opredelitvi Dimblebyja in Burtona (1995), ki pravita, da je nebesedna komunikacija lahko:

- **paralingvistična (objezikovna):** izgovarjava, hitrost, ritem, razni zvoki, šumi in vzkliki, kot so smeh, kričanje, "oh", "uh", "hm" ipd.;



Prosim, pojdi zdaj k ravnatelju.

**Slika 9.19:** Vsako besedno sporazumevanje vsebuje tudi nebesedne elemente.

- *govorica telesa*: razni izrazi in pogledi, gibi, drža telesa, telesni prostor in bližina, dotik;
- in *sporočila z oblačili, frizurami, nakitom, ličenjem ipd.*

V nasprotju z besedno komunikacijo, s katero izmenjujemo različne informacije, nam **nebesedna komunikacija največ pove o odnosu med osebami, o njihovih čustvih, stališčih, namenih**. Tega se zelo dobro zavedajo npr. igralci, ki vedo, da je prepričljivost njihove igre za gledalce odvisna ne le od besedne (besedila), ampak od celotnega sklopa nebesedne komunikacije. Po drugi strani čedalje več knjig poskuša prepričati bralce, da je ključ do uspeha (poslovnega, partnerskega, pri nastopanju, prodajanju, družabnosti) v uporabi nebesednih znakov. To kajpak ne drži; nebesedno komuniciramo namreč na toliko različnih načinov, da zavestno dlje časa ne zmoremo nadzorovati vseh in nebesedno sporočiti nekaj, kar ne čustvujemo, mislimo, kar ni skladno z našimi nameni. Raziskave so pokazale, da *ljudje verjamejo drugim takrat, kadar je pomen sporočila vseh sporočilnih kanalov enak*. Dovolj je torej, da nekdo zgolj prek enega kanala sporoča nekaj, kar je v nasprotju z vsemi drugimi, pa njegovo neskladnost doživljamo neprepričljivo.

Prav zato ne bi smeli *nikoli sklepati*, kakšni so sobesednikov odnos, čustva, stališča, misli itd., zgolj iz *samo enega znaka*! 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 res sporoča. (Npr. prekrizane roke in noge ter sklonjeno sedenje morda res lahko pomeni, da je nekdo prevzel obrambno držo, lahko pa ga zgolj zebe). Še več nesporazumov lahko nastane, če ne upoštevamo kulturnih in celo skupinskih razlik (npr. nebesedno sporočanje gimnazijcev je nekoliko drugačno, kot je sicer enako starih vrstnikov v vzgojnem zavodu).