

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Katja Papič

**Neverbalni in čustveni vidik računalniško posredovanega
komuniciranja**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2011

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Katja Papič

Mentorica: doc. dr. Metka Kuhar

**Neverbalni in čustveni vidik računalniško posredovanega
komuniciranja**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2011

»On ne voit bien qu'avec le coeur, l'essentiel est invisible pour les yeux.«

Antoine de Saint-Exupéry (Le Petit Prince)

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem svoji mentorici, doc. dr. Metki Kuhar, za kreativne navdihe, strokovne nasvete, popravke in vodenje pri izdelavi diplomskega dela.

Še posebej se zahvaljujem svoji družini in staršem, ki so mi študij omogočili. Hvala za neskončno ljubezen, potrpežljivost in podporo. Rada vas imam.

Neverbalni in čustveni vidik računalniško posredovanega komuniciranja

Računalniško posredovano komuniciranje zaznamuje sodobno družbo, nenehna porast njegove uporabe pa kaže, da bo tovrstno komuniciranje po vsej verjetnosti tudi v bodoče del našega vsakdana – morda celo bolj kot pa medosebno neposredno komuniciranje. Zato se zdi smiselno osvetliti dejstva, ki lahko tako zdajšnjim uporabnikom kot tudi ostalim, ki bodo morda to šele postali, pomagajo bolje razumeti okolje, v katerem to novodobno komuniciranje poteka, njene značilnosti, prednosti in omejitve. Kot osrednja tema se izpostavi odsotnost fizične bližine med sogovorniki in s tem domnevna težava prenosa neverbalnih elementov in čustev, ki pa so integralni del vsakega medosebnega komuniciranja. Diplomsko delo tako predstavlja korak k boljšemu razumevanju izbrane tematike, ki doslej pri nas še ni dobila potrebne pozornosti, kot tudi k razmišljanju o nadaljnjem raziskovanju in potrebi po kreiranju izboljšav na področju možnosti neverbalnega in čustvenega izražanja, pa tudi računalniških programov in mrež, prek katerih to komuniciranje poteka.

Ključne besede: računalniško posredovana komunikacija, neverbalni znaki, čustva, *emotikoni*, izboljšave.

Nonverbal and emotional aspect of computer mediated communication

Computer mediated communication characterizes modern society. Continuous increase in its usage anticipates that such communication is likely to become a part of our every day lives – perhaps even more than direct face to face communication. Therefore it seems reasonable to highlight important facts and guide current and future users towards a better understanding of this new communication environment, its advantages and limitations. The absence of physical proximity between interlocutors assumes problems in transferring nonverbal and emotional expressions, which are an essential part of all interpersonal communication processes. This thesis represents a step towards a greater understanding of selected topics which haven't yet received sufficient attention. It outlines current situations and sets the basics for further research in creating improvements in the field of nonverbal and emotional expression in computer mediated communication.

Key words: computer mediated communication, nonverbal cues, emotions, *emoticons*, improvements.

KAZALO VSEBINE

1 UVOD	8
2 OD KOMUNIKACIJE IZ OČI V OČI K RAČUNALNIŠKO POSREDOVANI KOMUNIKACIJI.....	11
2.1 Opredelitve in lastnosti računalniško posredovanega komuniciranja	13
3 ODSOTNOST FIZIČNE BLIŽINE IN PRIMANKLJAJ MOŽNOSTI ZA IZRAŽANJE NEVERBALNIH ELEMENTOV IN ČUSTEV	15
4 TEORETSKA IZHODIŠČA	17
4.2 Neverbalni vidik računalniško posredovanega komuniciranja; zgodnje teorije.	17
4.1.1 Teorija družbene prisotnosti.....	17
4.1.2 Model »izključenih kodov«.....	18
4.1.3 Teorija medijske bogatosti	19
4.2 Neverbalni vidik računalniško posredovanega komuniciranja; novejša teorije.....	20
4.2.1 Teorija procesiranja socialnih informacij.....	21
4.1.1 Model »vključenih kodov«.....	21
4.1.1 Kritika teorije medijske bogatosti	22
5 NEVERBALNO KOMUNICIRANJE.....	25
5.1 Pomembnost neverbalnega komuniciranja v komunikacijskem procesu.....	25
5.2 Značilnosti neverbalnega komuniciranja	27
5.3 Pomen kontekstualnih dejavnikov za razumevanje neverbalnega komuniciranja	32
5.4 Funkcije neverbalnega komuniciranja	36
6 ČUSTVENO KOMUNICIRANJE.....	40
6.1 Pomen, definicije in nastanek čustev	40
6.2 Čustveno izražanje	44
6.2.1 Obravnavanje čustvenega izražanja skozi čas.....	46
6.2.2 Obraz kot središče neverbalnega izražanja čustev	48
6.2.3 Obraz v računalniško posredovanem komuniciranju	49
7 EMOTIKONI	51
7.1 Pomen in definicije <i>ekotikonov</i>	51
7.2 Zgodovina, razvoj <i>emotikonov</i> in vzrok njihovega nastanka	52
8 PREDSTAVITEV RAZISKOVALNIH VPRAŠANJ	56
8.1 Prvo raziskovalno vprašanje.....	56

8.2 Drugo raziskovalno vprašanje	58
9 METODOLOGIJA	60
9.1 Fokusna skupina	60
9.2 Analiza transkribiranih pogovorov iz sinhronih klepetalnic takojšnjega sporočanja	62
10 REZULTATI	64
10.1 Sredstva neverbalnega in čustvenega izražanja, ki niso del neposrednega verbalnega jezika	64
10.2 Zadovoljstvo s sredstvi neverbalnega in čustvenega izražanja in smernice za njihovo prohidnost.....	76
10.2.1 Izboljšave in prihodnost	86
11 SKLEP.....	90
12 LITERATURA	93
13 PRILOGE	100
PRILOGA A: Potek fokusne skupine in okvirna vprašanja zanjo	100
PRILOGA B: Dobesedni zapis pogovora članov fokusne skupine.....	102
PRILOGA C: Primeri transkribiranih pogovorov iz sinhronih klepetalnic takojšnjega sporočanja.....	118

KAZALO SLIK IN TABEL

Slika 6.1: Nastanek emocionalne reakcije po modelu krožne emocionalne reakcije.....	41
Slika 7.1: Originalen <i>smiley</i> avtorja Harveya Balla iz leta 1963.....	54
Slika 7.2: Primeri osnovnih <i>emotikonov</i>	54
Slika 7.3: Primeri naprednih <i>emotikonov</i>	55
Tabela 8.1: Tabela za analizo prvega raziskovalnega vprašanja, ki jo bom dopolnila s sredstvi neverbalnega in čustvenega izražja ter primeri njihove aktivne uporabe	56
Tabela 9.1: Predstavitev udeležencev fokusne skupine in njihovih izkušenj z računalniško posredovanim komuniciranjem.....	61
Tabela 10.1: Sredstva neverbalnega in čustvenega izražanja, ki jih uporabljamo v komuniciranju prek računalniškega posrednika in primeri njihove aktivne uporabe	71

1 UVOD

Človek skozi vso svojo zgodovino večji del svojega časa posveča komuniciranju z drugimi ljudmi. V današnjem času je moč opaziti, da z napredkom tehnologije ljudje ne komuniciramo zgolj na ravni neposredne medosebne komunikacije, temveč tudi na drugih ravneh - s pomočjo telefonov, mobilne telefonije, radia in televizije, pa tudi računalnikov. Prav slednji način je v zadnjem času s povečanjem uporabe interneta močno pridobil na uporabi kot načinu komuniciranja. Velik del komuniciranja se je torej premaknil iz neposrednega, medosebnega, na računalniško posredovano komuniciranje, saj se je računalnik transformiral v komunikacijski medij (Rivera v Sánchez in drugi, 2005, 24).

Mnogi uporabljamo elektronsko pošto, forume, spletne in programske klepetalnice, diskusijske liste, novičarske skupine, elektronske konference, v zadnjem času pa je še posebej moč opaziti drastičen porast t.i. takojšnjega sporočanja¹ oziroma, ki uporabnikom omogoča tipkani pogovor brez časovnega zamika. To v veliki meri dopolnjuje ali celo zamenjuje ostale tradicionalne platforme, kjer si ljudje izmenjujejo besede in gradijo odnose. Računalniško posredovano komuniciranje tako hitro in vztrajno pridobiva svoje mesto kot uveljavljena oblika sodobnega komuniciranja.

Kljub temu mu v primerjavi z neposrednim komuniciranjem manjka nekaj ključnega, in sicer domnevni primanjkljaj možnosti neverbalnega izražanja, ki je integralni del kreiranja pomena v komuniciranju. V praksi človek komunicira enovito, torej obenem verbalno in neverbalno, in šele celota obeh načinov daje komunikacijski učinek. Pri računalniško posredovanem komuniciranju sogovornike včasih loči tudi več tisoč kilometrska oddaljenost, pri čemer med njimi ni fizičnega stika, to pa v osnovi predstavlja oteževalno okoliščino za prenos neverbalnih elementov. Skozi neverbalne znake se kažejo tudi čustva, za katera velja, da jih je z besedami včasih težko ali celo nemogoče opisati, predstavljajo pa temelj medosebnega komuniciranja in grajenja odnosov.

Komuniciranje prek računalnika naj bi nas torej prikrajšalo za mnoge pomembne informacije, ki jih pri komuniciranju iz oči v oči pridobimo iz npr. obrazne mimike, kimanja, nasmehov, drže, očesnega kontakta, tona glasu ipd. Primanjkljaj omenjenih informacij mnogokrat otežuje

¹ instant messaging, ang.

medsebojno razumevanje (Razabek in Cochenour v Walter in D'Addario 2001, 343). Prav zaradi tega je imela računalniško posredovana komunikacija dolgo časa (oz. še vedno ima) sloves manj socialno orientiranega, neosebnega in neprijaznega načina komuniciranja v primerjavi s komuniciranjem iz oči v oči (Hilz in drugi v D'Addario 2000, 2. pogl.).

Kljub temu uporaba tovrstnega novodobnega komuniciranja raste in vse kaže na to, da so se uporabniki mediju prilagodili in iznašli načine, kako premagati relativni primanjkljaj nečesa tako pomembnega, kot so neverbalni znaki, ter s tem tudi tovrstno komunikacijo, ki sicer temelji na tipkanem dialogu, poboljšati, obogatiti in jo narediti bolj podobno tisti iz oči v oči (Walter in D'Addario 2001). Raziskovanje na tem področju je precej skopo z izjemo študij iz Združenih držav Amerike, te pa so večinoma zelo ozko naravnane in ne podajajo splošnega vpogleda v tematiko. Tudi sama že več kot deset let vsakodnevno s prijatelji in znanci klepetam prek računalnika, zato sem se odločila, da v svojem diplomskem delu postavim temelje za splošno razumevanje tega, zaenkrat še precej neraziskanega področja, ki vse bolj postaja del naših življenj, s tem pa tudi podlago za morebitna nadaljnja raziskovanja, ki bi lahko neverbalno in čustveno komuniciranje prek računalnika še izboljšala. V diplomskem delu se osredotočam na raziskovanje konkretnih načinov prilagajanja uporabnikov računalniško posredovanega komuniciranja omenjenemu primanjkljaju. Zanima me, katerih sredstev za izražanje neverbalnega jezika in z njimi čustev se uporabniki poslužujejo, kako dobro jim to uspeva ter ali so z njimi zadovoljni.

Diplomsko delo je v grobem razdeljeno na dva dela. V prvem, teoretskem, skozi literaturo izpostavim pomembne izhodiščne točke za splošno razumevanje pomembnosti tovrstnega novodobnega komuniciranja, pa tudi njegove omejitve. Pri tem se osredotočim na teorije, ki kot središčno točko izpostavljajo problem pomanjkanja možnosti neverbalnega izražanja in uspešnost tovrstnega komuniciranja postavijo pod vprašaj, prav tako pa izpostavim tudi teorije, ki na računalniško posredovano komuniciranje gledajo veliko bolj optimistično. V nadaljevanju se posvetim pomenu neverbalnega in čustvenega komuniciranja, ki predstavljata pomemben del celotne medosebnega komuniciranja, zato ju je tudi v posredovanem okolju potrebno upoštevati.

V empiričnem delu s pomočjo fokusne skupine in analize prepisov pogovorov raziskujem načine realizacije neverbalnega in čustvenega komuniciranja prek računalniškega posrednika. V prvi vrsti me zanima, katera vse sredstva posamezniki uporabljajo, da v okolju, ki

izključuje medsebojno fizično prisotnost, izrazijo nebesedne elemente, ki so del njihovih čustev, stališč, namer, razmišljanj itd. Pri tem se še posebej osredotočam na *emotikone*², čustvene simbole, ki so v računalniško posredovanem okolju mnogim uporabnikom postali sredstvo za neverbalno in čustveno komuniciranje.

Poleg samega iskanja in identificiranja sredstev pa se mi zdi ključno izpostaviti tudi morebitne težave, ki se kljub koristnosti uporabe teh sredstev pojavljajo, saj gre za okolje, v katerem sta sogovornika prostorsko oddaljena, zato ni izključena možnost napačne interpretacije ali pa nezmožnosti izražanja želenega. Drugi problemski sklop bo torej namenjen merjenju zadovoljstva uporabnikov računalniškega komuniciranja z načini izražanja neverbalnih elementov in čustev. Lahko bi rekli, da gre pri tem za pojasnjevanje večne dualnosti. Tehnologija na eni strani bogati vsakdanje življenje posameznika, po drugi strani ga siromaši. Omogoča nove možnosti, a obenem pomeni nove izgube. Vsekakor pa je njena uporaba za sodobne individuueme postala skoraj vsakdanja nuja, zato se zdi pomembno izpostaviti morebitne pereče točke ter poskušati nakazati smer primernih rešitev zanje, na ta način pa spodbuditi kritično in kreativno razmišljanje tako o obstoječi situaciji na tem področju kot tudi o morebitni potrebi po novih inovacijah.

Računalniško posredovano komuniciranje zaznamuje sodobno družbo, nenehna porast njegove uporabe pa kaže, da bo tovrstno komuniciranje po vsej verjetnosti tudi v bodoče del našega vsakdana – morda celo bolj, kot pa medosebno neposredno komuniciranje. Diplomsko delo tako predstavlja korak k boljšem razumevanju izbrane tematike, ki doslej pri nas še ni dobila potrebne pozornosti, kot tudi smernice za razmišljanje o njeni prihodnosti.

² na strani 52 je pojasnjeno, zakaj uporabljam termin *emotikon* in ne *emoticon* ali čustveni simbol

2 OD KOMUNIKACIJE IZ OČI V OČI K RAČUNALNIŠKO POSREDOVANI KOMUNIKACIJI

»Ne da se ne komunicirati.« (Watzlavick in drugi v Ule 2009, 173)

Komuniciranju se ljudje ne moremo odpovedati, saj predstavlja vsesplošen pojav, ki tvori pomemben in neizogiben del našega vsakdanjika, pa tudi pogoj nastanka, obstanka in razvoja človeškega bitja na evolucijski in socializacijski ravni. Naši čutni organi so v budnem stanju nenehno pripravljeni za sprejem in oddajo signalov. Komuniciranje je naš življenjski element, v katerega se vrojevamo kot kulturna bitja, v njem živimo, ustvarjamo, se realiziramo, skratka, je neizogiben in univerzalen del našega bivanja in bistva (Ule 2009).

V zgodovini je komunikacija najprej potekala le ob prisotnosti udeležencev v istem prostoru in času, razvoj komunikacijskih medijev (od stenskih slik in pisave naprej) pa je omogočil krčenje prostorskih in časovnih distanc med udeleženci. Tako se je komunikacija iz zgolj medosebne premaknila tudi na vsesplošno raven.

Iznajdba tiska je prvič omogočila splošnejše razširjanje informacij. Nova informacijska sredstva, izdelana v 19. in 20. stoletju, so v komuniciranje poleg teksta prinesla še prenos zvoka, gibnih in negibnih slik, v novejši zgodovini pa nam tehnologija omogoča tudi simulacijo resničnosti in namišljenih svetov (Darras 1998). Za današnjo informacijsko družbo je značilna množična uporaba osebnih računalnikov za računalniško posredovano komuniciranje, ki je postalo pomemben del medosebnih interakcij. Internet je postal nov prostor za spoznavanja, druženja in izmenjavo informacij, zato lahko rečemo, da gre za uvajanje informacijske tehnologije v vse pore življenja. Računalniki vstopajo v naše pisarne, dnevne sobe, tudi v žepu jih nosimo.

Tovrstna tehnologija nam omogoča nove oblike pridobivanja informacij, specifične komunikacijske procese in preživljanje prostega časa, po drugi strani pa se tudi novodobno okolje prilagaja posameznikom. Računalniški posredniki so se transformirali v komunikacijski medij in tako na pomemben način spreminjajo ter ustvarjajo nove oblike delovanja in interakcij, pa tudi spreminjajo način odzivanja posameznikov v socialnem

okolju, saj internetne klepetalnice dopolnjujejo ali celo zamenjujejo parke, igrišča, kavarne ter ostale tradicionalne platforme, kjer si ljudje izmenjujejo besede in gradijo odnose. Vse to transformira družbeni red, kar se med drugim kaže v spremenjenem načinu koordinacije vsakdanjega življenja, življenjskem stilu (še posebej mladih), spremenjenih družbenih navadah in tudi v spremenjenih načinih komuniciranja. Lahko rečemo, da računalniško posredovano komuniciranje hitro in vztrajno pridobiva svoje mesto kot vse bolj pogosta in uveljavljena oblika sodobnega komuniciranja.

Danes sta posredovanje in sprejem informacij mogoča v realnem času po vsem svetu. Računalnik in internet sta postala življenjska sopotnika sodobnega človeka. Posamezniku nudita obilo možnosti za igre, zabavo, druženje, komentiranje, udejstvovanje itd. Ves ta razvoj vpliva na ljudi in njihove odnose, kar se pozna tudi na medosebni ravni komunikacije. Zaradi novih možnosti pa tudi zaradi pomanjkanja časa se ljudje vse več poslužujemo instantnih načinov interakcije, ki so predvsem hitri in lahko dostopni. Gre predvsem za različne tipe interaktivnih načinov komuniciranja, vsi pa so tekstualni in vključujejo natipkane besede, ki se preberejo na računalniškem zaslonu.

Škerlep (1998) pravi, da je računalniško posredovano komuniciranje med uporabniki možno prek elektronske pošte, diskusijskih list, forumov, socialnih omrežij, klepetalnic, takojšnjega sporočanja itd. To lahko poteka eno ali dvosmerno, sinhrono ali asinhrono, zgolj tekstualno ali v povezavi z drugimi medijskimi formati, lahko je zasebnega ali javnega značaja.

Kot vidimo, ponuja internet več načinov komuniciranja, ki sestavljajo različna komunikacijska orodja, vseeno pa gre posebno pozornost nameniti *sistemom takojšnjega sporočanja* (MSN Messenger, ICQ, AOL itd.), ki so sinhroni, torej delujejo v realnem času in so tako v računalniško posredovanem komuniciranju najbolj podobni pogovoru iz oči v oči. Pri njih gre za relacijsko komuniciranje, ki omogoča izmenjavo sporočil med komunikacijskimi partnerji, ki ne delijo fizične bližine, iz česar se, prav tako kot v pogovoru iz oči v oči, med njimi lahko razvijejo medosebni in skupinski odnosi (Škerlep 1998). V Združenih državah Amerike tovrsten način posredovanega komuniciranja uporablja že več kot 52 milijonov ljudi, kar tri četrtine vseh ameriških najstnikov tako komunicira vsak dan, omenjene številke pa nenehno rastejo (Shiu in Lenhart 2010, 1. pogl.). Tudi v Sloveniji je ta številka precej velika, saj že več kot polovica uporabnikov interneta uporablja tudi sisteme za takojšnje sporočanje (iPROM 2009, 1. pogl.).

Še več, zaradi njihove priljubljenosti vse bolj postajajo skorajda obvezen del različnih internetnih strani - socialna omrežja (*Facebook, Myspace* ipd.) nudijo opcijo *chat*, tudi portali elektronske pošte, kot sta *Gmail* ali *Windows Live Hotmail* imajo svojo klepetalnico, npr. *Google talk* ali *Live Messenger*, kjer lahko uporabniki vidijo, kdo je na trenutno na spletu in z njim poklepetajo. S hitro in neomejeno uporabo interneta tako na delovnem mestu kot skorajda v vsakem gospodinjstvu pa tudi ostale oblike računalniško posredovanega komuniciranja postajajo zelo ažurne in se približujejo sinhronemu načinu komuniciranja, kar pomeni, da lahko tudi samo elektronsko pošto, forume, razpravne liste ipd. uporabljamo kot nekakšen pogovor »v živo«, saj nam ni potrebno na odgovor čakati do naslednjega dne ali celo tedna kot včasih.

Internet je postal široko razširjen medij komuniciranja, ki se uporablja na različnih področjih vsakdanjega življenja, prav računalniško posredovano komuniciranje pa si je kot ena njegovih osrednjih značilnosti v sodobnem svetu nesporno izborilo status pomembnega komunikacijskega sredstva in postalo del našega vsakdanjika ter nepogrešljiv svetovni komunikacijski in družbeni medij, tako v neformalnih medosebnih odnosih kot tudi v bolj formalnem komuniciranju na področju poslovnega sveta.

2.1 Opredelitve in lastnosti računalniško posredovanega komuniciranja

»Posredovano medosebno komuniciranje je vrsta komuniciranja, v kateri se za razliko od neposrednega komuniciranja (iz oči v oči) posreduje (tehnološki) medij« (Kuhar 2005, 13).

Andrej Škerlep (1998, 25) definira računalniško posredovano komuniciranje kot » ... *tisto komunikacijo med ljudmi, ki je posredovana prek računalnikov, vključenih v računalniško omrežje.*« Prav tako pa nas opozarja, da izraz »posredovana« poudarja ne le zgolj komuniciranje med računalniki ali pa interakcijo med človekom in računalnikom, temveč predvsem komuniciranje med ljudmi, ki pa je posredovano prek računalnikov (Škerlep 1998, 25). Howard Rheingold (v Oblak 2000, 1059) to interpretacijo potrdi, ko pravi da » ... *na mreži ne gre za povezovanje strojev s stroji, niti za šviganje informacij po informacijski avtocesti, temveč za povezovanje ljudi z drugimi ljudmi.*« Pri računalniško posredovanem komuniciranju gre torej za posredovano medosebno komuniciranje.

Takšno komuniciranje vključuje različne tipe interaktivnih načinov komuniciranja, vsi pa so tekstualni in vključujejo tipkane besede, ki se preberejo na računalniškem zaslonu bodisi v asinhronem ali sinhronem načinu.

Za računalniško posredovano komuniciranje v primerjavi s tistim iz oči v oči velja, da je precej individualizirano, saj se ne osredotoča toliko na sogovornika/sogovornico, temveč bolj na sâmo posredovanje informacij. Vsebuje manj vprašanj, mnenj, humorja in izražanja čustev. V ospredju je predvsem komuniciranje »golih dejstev«, individualnih želja, skupnih interesov, reševanja nalog itd. (Praprotnik 2003). Vzroke za to gre morda iskati prav v tehnologiji, ki nekoliko omejuje dinamiko tovrstnega komuniciranja, pa tudi v sami fizični odsotnosti.

3 ODSOTNOST FIZIČNE BLIŽINE IN PRIMANKLJAJ MOŽNOSTI ZA IZRAŽANJE NEVERBALNIH ELEMENTOV IN ČUSTEV

Z razvojem in naraščajočo dostopnostjo do računalniške tehnologije se zdi, da svet postaja manjši. Komuniciranje je postalo možno v realnem času kadarkoli in kjerkoli. Prostorske in časovne meje so se zmanjšale in ne predstavljajo ovir za komuniciranje, celo pozitivne so v smislu, da se posamezniki tako osvobodijo teritorialnih, stroškovnih, hierarhičnih in formalnih omejitev. Kljub kompresiji prostora in časa, ki so jo računalniške in informacijske tehnologije povzročile, so komunikatorji v pogovoru še vedno fizično oddaljeni.

Praprotnik (2003) pravi, da se pogosto predpostavlja, da je osebno srečanje nujno del človeškega komuniciranja, kar je pravzaprav razumljivo, saj je bilo do nedavnega predhodno osebno srečanje skoraj vedno pogoj za komuniciranje in tudi pisma so si pošiljali ljudje, ki so se poznali »v živo«. Celotni telefonski pogovor predpostavlja predhodni fizični stik z izjemo poslovnega sveta. Bližina in stik sta še vedno ključna značilnost za vzpostavitev pristnega pogovora, saj le tako pri sogovorniku povzročimo globlje občutke, kar je mogoče polno doseči zgolj v neposrednih medosebnih interakcijah (Kiesler in drugi v D'Addario 2001, 324). Kot bomo videli v nadaljevanju, ponuja tehnologija alternativo doslej uveljavljenim oblikam in z njo fizična bližina ni več nuja.

Bistven element fizične bližine predstavlja **neverbalno komuniciranje**. V interakciji se ljudje pogosto zanašamo na neverbalne informacije, tako da nam nasmehi, gube na obrazu, obleka - *signifikantni simboli*, kot bi rekel Clifford Geertz (v Praprotnik 2003, 105) - povedo več o socialnem kontekstu, v katerega smo postavljeni, kot pa same besede. Tradicionalne oblike človeške interakcije imajo določene relativno trdno postavljene kode ustreznega obnašanja, saj vedno vemo kaj je v določeni situaciji primerno oz. pričakovano, znamo jih oceniti in razbrati. Vse to v klasičnem načinu komuniciranja iz oči v oči poteka v soprisotnosti.

Na drugačen socialni semiotični kontekst naletimo, ko vstopimo npr. v internetno klepetalnico, kjer se celotno dogajanje odvija zgolj na nek zapisan način. Uporabniki klepetalnic se tako ne morejo zanašati na konvencionalne sisteme gest in nians tonov, ki omogočajo preverjanje socialnega odziva. Zato lahko že sami pomeni napisanih stavkov

postanejo vprašljivi, področje neverbalnega pa je še toliko bolj nejasno izraženo, saj je pogovor zgolj zapis (Reid v Praprotnik 2003, 106).

Kot poudarja Kuharjeva (2005, 13) je » ... *ena ključnih razlik med omenjenima načinoma komuniciranja ta, da se sporočevalci pri posredovanem komuniciranju ponavadi ne morejo zanašati na govorico telesa.*« Neverbalno komuniciranje namreč vključuje vse čute, za kar je potrebna fizična bližina. V računalniško posredovanem okolju pa je ta bližina odsotna, saj sogovornike včasih loči tudi več tisoč kilometrska oddaljenost. Zgodnje raziskave računalniško posredovanega komuniciranja opozarjajo na pomanjkanje neverbalnih ključev, ki jih značilno uporabljamo v neposrednem komuniciranju iz oči v oči, kar naj bi potisnilo v ozadje vlogo sporočevalca in omejilo čustveno toplino in prijaznost interakcije, v ospredje pa stopi na vsebino in aktivnost usmerjeno komuniciranje (Ule 2009).

Neverbalni ključi predstavljajo sestavni in zelo pomemben del kreiranja pomena v komuniciranju. Komunikacijska moč jezika je res tisto, kar opredeljuje človeško sporazumevanje, vendar pa je vse govorno vezano na negovorno komuniciranje. Raziskave celo kažejo, da približno 60-65 % vsega pomena v socialnih interakcijah izhaja iz neverbalnih znakov (Burgoon in Hoobler v Ule, 2005, 200), kar nam da vedeti, da je neverbalna komponenta medosebnega komuniciranja vsaj toliko, če ne še bolj, pomembna kot verbalna in zato vredna posebne pozornosti tudi v računalniško posredovanem okolju.

Šadlova (1998) meni, da posameznik prek računalniško posredovanega komuniciranja sicer lahko občuti ganjenost ob prebiranju sporočil, vendar je pogoj za globlje oblike ravno fizična bližina, ki pa je v kibernetičnem prostoru nemogoča. Fizična bližina in stik, ki sta osnova za sprejem in oddajo informacij neverbalnega značaja, sta po njenem mnenju tista, ki povzročita globlje občutke. To pa je polno mogoče doseči zgolj v neposrednih medosebnih interakcijah.

Kljub takšni predpostavki število posredovanih interakcij raste in zdi se, da fizična oddaljenost med komunikatorji nujno ne povzroča občutka nemoči komuniciranja in samega procesa komuniciranja drastično ne ovira. »*Ljudje v internetnih odnosih počnemo skoraj vse, kar počnemo v resničnem življenju, le da pustimo telo nekje za sabo. Nikogar ne moremo poljubiti in tudi nihče nas ne more udariti po nosu, vendar se znotraj teh meja lahko zgodi marsikaj*« (Rheingold 1993, 3). Pomanjkanje fizične bližine lahko celo predstavlja motivacijski zagon za iznajdljivost in inovacije vseh vrst.

4 TEORETSKA IZHODIŠČA

4.2 Neverbalni vidik računalniško posredovanega komuniciranja; zgodnje teorije.

Nekateri avtorji menijo, da primanjkljaj družbenih in neverbalnih kodov v računalniško posredovanem komuniciranju sogovornikom onemogoča pristno komunikacijo, spet drugi se s tem ne strinjajo. Preden se lotimo podrobnejših analiz, se dotaknimo teoretskih predpostavk, ki so jih raziskovalci razvijali že od samega pojava komunikacije prek računalniških posrednikov.

Zgodnji poskusi razlage socialnega vedenja predstavljajo teorije, ki so se v osnovi precej kritično postavljale v odnosu do računalniško posredovanega komuniciranja ter se do njega opredeljevale v manjvrednem smislu, češ da gre za depersonalizirano, umetno in prikrajšano obliko komuniciranja v primerjavi s tisto iz oči v oči. Novejše teorije so veliko bolj optimistične, saj karakterizirajo udeležence tovrstne komuniciranja kot sposobne posameznike, ki motivirano formirajo svoje vtise in odnose z ostalimi udeleženci v *online* okolju in ki sami najdejo načine za uspešno komuniciranje. Tako sta se skozi zgodovino razvila dva precej nasprotna si pristopa za obravnavanje omenjene tematike. V prvo skupino uvrščamo t.i. pristope »izključenih kodov«, ki v posredovanem komuniciranju vidijo primanjkljaj družbenih kodov in s tem komuniciranje kot okrnjeno in neosebno. V drugo skupino pa uvrščamo t.i. pristope »vključenih kodov«, ki trdijo, da posredovan način komuniciranja vodi v spremembe v osredotočenosti uporabnika oz. komunikatorja in s tem v njegovo prilagoditev danemu mediju (Joinson 2003).

4.1.1 Teorija družbene prisotnosti

Teorija družbene prisotnosti³ iz konca 80. let avtorjev Shorta, Williamsa in Christieja spada med začetnike prvo omenjenih in zagovarja tezo, da je v različnih komunikacijskih medijih družba različno »prisotna« in ima tako različen vpliv na posameznika in njegovo vedenje. Prisotnost družbe (fizična bližina in zmožnost posredovanja neverbalnih informacij, kot so

³ social presence theory, ang.

geste, obrazna mimika, kretnje, obleka, vonj, poza itd.) določa kvaliteto komunikacijskega medija (Short in drugi v Joinson 1998, 45).

To pomeni, da se pri komuniciranju iz oči v oči posamezniki bolj zavedajo in upoštevajo sogovornika ter okoliščine, v katerih poteka komuniciranje, medtem ko je v računalniško posredovanem komuniciranju stopnja tega zavedanja znatno nižja, kar vodi v bolj neosebno komuniciranje. Zato je tovrstna komunikacija » ... *manj prijazna, manj čustveno izpovedna in bolj podobna poslovni, rigidni komunikaciji ter komunikaciji, ki ima za cilj izključno izpolnitev neke naloge*« (Rice in Love v Joinson 1998, 46). Kot najbolj učinkovito vrsto komuniciranja so zagovorniki opredelili komuniciranje iz oči v oči, saj temu ne primanjkuje neverbalnih znakov, kar vodi v zmožnost prenašanja in prejemanja medosebnih komunikacijskih vtisov in njihove topline (Joinson 2003).

4.1.2 Model »izključenih kodov«

Teorija družbene prisotnosti je bila kasneje aplicirana na t.i. model »izključenih kodov«⁴ (Kiesler in Sproull 1986), ki predpostavlja, da odsotnost ali primanjkljaj kodov socialnega konteksta loči računalniško posredovano komuniciranje od tistega iz oči v oči. Avtorja v ospredje postavita pomanjkanje neverbalnih komponent in z njimi omejenost kontekstualnih ter vizualnih vezi, kar naj bi povzročalo pomankanje socialnih iztočnic in s tem manj osebno in manj prilagodljivo komuniciranje.

»Tradicionalne oblike komunikacije, kimanje, nasmehi, očni kontakt, ton glasu in ostalo neverbalno obnašanje, dajejo govorcem in poslušalcem informacije, ki jih lahko uporabijo za regulacijo, modifikacijo in kontrolo izmenjav. Elektronska komunikacija pa je neučinkovita za reševanje takšnih /.../ problemov.« (Kiesler in drugi v Walther in D'Addario 2001, 324).

Računalniško posredovanemu komuniciranju naj bi primanjkovalo tako statičnih (okoljskih in fizičnih) kot tudi dinamičnih (neverbalnih) kodov, kar zmanjša kognitivno interpretacijo socialnega konteksta in s tem sposobnost vseobsežne interpretacije celotne komunikacijske

⁴ »cues filtered out« model, ang.

situacije, zato tovrstno komuniciranje nikakor ne more doseči nivoja komuniciranja iz oči v oči (Kiesler v Joinson 2003, 29).

4.1.3 Teorija medijske bogatosti

Te ugotovitve se skladajo tudi s teorijo medijske bogatosti⁵, ki pravi, da se mediji med seboj razlikujejo v »bogatosti« oz. v zmožnosti uporabniku nuditi možnosti za učinkovito izražanje in razumevanje sporočil v določenem časovnem intervalu. Tudi po tej teoriji komuniciranje iz oči v oči zaseda prvo mesto na lestvici in tako velja za zelo bogato, predvsem v smislu možnosti neverbalnega izražanja, medtem ko ostali mediji (npr. pisno komuniciranje) nudijo manj komunikacijskih ključev, kar otežuje komunikacijsko orientacijo, upočasnjuje odzivnost in pod vprašaj postavi možnosti učinkovitega izražanja ter interpretacijo sporočil. Vse to privede k večji dvomljivosti in negotovosti v komuniciranju (Daft in Lengel 1986).

Po Waltherju in Parksu (v Ule 2009, 401-402) bogatost medija določajo štiri značilnosti:

- obseg neverbalnih ključev;
- dostopnost do neposredne povratne zveze;
- možnost za personaliziranje sporočil;
- možnost za uporabo tako vsakdanjega kot tudi formalnega jezika.

Posredovano komuniciranje naj bi bilo v vseh štirih točkah informacijsko razmeroma skopo in zato neprimerno za uspešno komuniciranje predvsem odnosnih in čustveno kompleksnih problemov. Zato pa je medijska bogatost - in z njo neposredna komunikacija iz oči v oči - tako tesno povezana z nižjo mero zmotljivosti oz. dvomljivosti, kar naj bi privedlo do boljšega razumevanja med udeleženci komunikacijskega procesa, računalniško posredovanem komuniciranju pa teh zmožnosti primanjkuje.

⁵ media richness theory, ang.

4.2 Neverbalni vidik računalniško posredovanega komuniciranja; novejša teorija

Kot že rečeno, so bile začetne teorije precej pesimistične in računalniško posredovanemu komuniciranju kljub primanjkljaju raziskav na tem področju niso pripisovale nikakršnega potenciala, zato so se kmalu pojavili alternativni pogledi, ki so se razlage lotili na podlagi širših dokazov in večje sofisticiranosti teoretskih konceptualizacij.

Teorija zmanjševanja negotovosti⁶ pravi, da ljudje vselej iščejo načine za zmanjšanje negotovosti, tako da lahko bolje predvidijo obnašanja svojih sogovornikov. To vodi k boljšem razumevanju pri komuniciranju, saj nam pomaga osmisliti tako ljudi kot situacije (Berger in Bradac v Byron in Balbridge 2007, 138).

Walther (1992) meni, da potrebuje računalniško posredovano komuniciranje zgolj več časa kot tisto iz oči v oči, da doseže isto raven kontekstualne izmenjave. Uporabniki tovrstnega komuniciranja imajo namreč, tako kot pri pogovorih iz oči v oči, iste medosebne potrebe. Vendar, ker to poteka pisno (tipkano), je stopnja izmenjave sporočila nižja kot pri komuniciranju iz oči v oči, zato je tudi čas prenosa socialnih informacij daljši (Joinson 2003). Prav tako se moramo kot sogovorniki tega, relativno novega načina komuniciranja navaditi in znotraj njegove uporabe razviti primerne veščine za obvladovanje lingvističnih in tekstualnih znakov, parajezika ter ostalih nadomestkov in dodatkov za kompetentno prenašanje družbenih in komunikacijskih informacij.

Ob dani zadostni meri časa in (z)možnosti izmenjave informacij se tako tudi s pomočjo posredovanega komuniciranja brez težav razvije medosebna družbena in relacijska vez med komunikatorjema, saj je socialna motivacija močnejša od omejitev samega medija komunikacije. Primanjkljaj neverbalnih znakov Walther (1996) zato vidi kot pomanjkljivost, ki se jo s časom odpravi. To je v svoji raziskavi potrdila tudi Sonia Utz (v Joinson 2003, 55), ki pravi, da dlje časa, kot komuniciramo na internetu, bolj se takšnega načina navadimo, začnemo uporabljati vse več parajezika in tako naše komuniciranje posledično postaja vse bolj odnosno.

⁶ uncertainty reduction theory, ang.

4.2.1 Teorija procesiranja socialnih informacij

Podobno pozitivno vrednotenje računalniško posredovanega komuniciranja predstavlja tudi teorija procesiranja socialnih informacij⁷. Ta zagovarja predpostavko, da posamezniki, ki so prikrajšani za slušne in vizualne znake, strateško organizirajo vse ostale vrste komunikacijskih ključev, ki jih imajo na razpolago, ter jih prilagodijo mediju kot takemu z namenom učinkovitega izražanja sporočil. Torej posamezniki kljub pomanjkanju neverbalnega ob pravi meri motiviranosti za komuniciranje najdejo načine, da posredujejo in prejmejo informacije.

Ekspresivnost, oblikovanje odnosov in samorazkrivanje se udejanjajo skozi neverbalne nadomestke, pa tudi skozi posebne vsebine, poseben slog sporočanja in časovni red. Uporabniki posredovanega komuniciranja se morajo zanašati na določene odnosne ključe. Uporabljajo več besednega samorazkrivanja, več in tudi bolj zasebno sprašujejo svoje partnerje kot pri direktnem komuniciranju, kjer to vlogo prevzemajo neverbalni ključi, kot so mimika, glas, kretnje itd. (Walter 1992). Tidwell in Walther (v Walther in drugi 2005, 41) sta odkrila, da so sogovorniki v posredovanem komuniciranju zato zgovorni, direktni, delujejo bolj radovedno, v svojih vprašanjih pa so tudi bolj intimni.

Variacije v jeziku - tako kot neverbalni kodi - s seboj nosijo subtilne pomene. Poudarki, vrstni red besed, uporaba slovnice, časov, jezika itd. predstavljajo t. i. *neverbalno verbalnega*. Ti verbalni ključi imajo zato lahko večji učinek v posredovanem komuniciranju kot pa verbalni ključi v komuniciranju iz oči v oči, saj zaradi primanjkljaja neverbalnega pri prebiranju celotnega pomena nosijo večjo težo (Walther in drugi 2005). Poleg kompenzacije na omenjeni lingvistični način pa sogovorniki kompenzirajo tudi striktno neverbalno, in sicer z izborom pisave, črk, barv, s sličicami, čustvenimi simboli, pa tudi s samo tišino.

4.1.1 Model »vključenih kodov«

V nasprotju z modelom »izključenih kodov« se tako pojavi njegova alternativa – model »vključenih kodov«⁸, ki sicer prizna, da gre pri računalniško posredovanem komuniciranju za

⁷ social info procesing theory, ang.

⁸ »cues filtered in« model, ang.

pomanjkanje neverbalnih komponent, a zagovarja njihovo nadomestitev z ostalimi, zgoraj omenjenimi ključi, ki so posameznikom dostopni. Čas tudi tu predstavlja edino kritično variabla. V primeru uvedbe časovne omejitve se ta ne razvije v nekaj več kot neosebno. V primeru časovne neomejenosti pa se interakcije lahko razvijejo do iste stopnje kot v komunikaciji iz oči v oči, res pa je, da ta postopek poteka počasneje (Walter in Parks 2002).

4.1.1 Kritika teorije medijske bogatosti

Tudi prej omenjena teorija medijske bogatosti, ki na lestvici komunikacijske bogatosti favorizira komuniciranje iz oči v oči, je doživela svoje kritike. Walther (v Walther in D'Addario 2001, 325) meni, da uporabniki ob zadostni meri motivacije za družbeno orientiran način komuniciranja vselej najdejo načine za povečanje te »bogatosti«, saj delujejo oz. iščejo rešitve znotraj teh omejitev. Tako so npr. z malo iznajdljivosti in kreativnosti nastali tudi tipografski simboli oz. pomenske ikone, ki upodabljajo določene emocije. O njih bo govora v nadaljevanju diplomskega dela.

V štirih, prej omenjenih značilnostih, ki opredeljujejo bogatost medija (obseg neverbalnih ključev, dostopnost do neposredne povratne zveze, možnost za personaliziranje sporočil in možnost za uporabo tako vsakdanjega kot tudi formalnega jezika (Walther in Parks v Ule 2009, 401-402)) posredovana komunikacija danes ni več tako skopa. Uporabniki so iznašli načine za vpeljavo neverbalnih ključev, hitri internet je postal dostopen 24 ur na dan, sporočila lahko personaliziramo, se v zasebnosti »pogovarjamo« le z eno osebo v realnem času, tako neformalno kot tudi za poslovne namene.

Carlson in Davis (1998) teoriji medijske bogatosti dodata novo dimenzijo, saj sta mnenja, da je »bogatost« odvisna od tega, kako si jo ljudje predstavljajo. Da torej percepcija »bogatosti« šteje več, kakor pa dejanska teoretsko opredeljena »bogatost« določenega medija. Gre za to, da imamo ljudje v komunikacijskem procesu različne individualne preference. Pri nekaterih »bogatost« torej res pripomore k povečanju razumevanja, pri drugih pa lahko povzroča celo nasičenost in s tem zmedo. Prav tu se skriva odgovor, zakaj se npr. nekateri ljudje raje poslužujejo elektronske pošte kot pa telefonskega klica.

Ne samo, da so kasnejše razlage začele na računalniško posredovano komuniciranje gledati z bolj optimističnega vidika, nekateri avtorji mu celo pripisujejo, da se je dvignilo še višje. Walther (v Joinson 1998, 60) pravi: *»V nekaterih primerih je računalniško posredovano komuniciranje preseglo nivo nagnjenja in emocij njemu paralelnega komuniciranja iz oči v oči«*. Ljudje lahko v fizični oddaljenosti razvijejo večjo željo po družbenem komuniciranju kot pa v neposrednem pogovoru. To še posebej velja za skupine, za katere pravi, da so bolj socialno orientirane v *online* okolju (ob predpostavki, da se bo pogovor med uporabniki nadaljeval tudi v bodoče) kot pa ob neposrednem stiku (Walther v Joinson 1998, 60).

Walther in Parks (v Ule 2009, 403) tako posredovano komuniciranje do neke mere vidita celo kot boljše od tistega iz oči v oči. Pravita, da s takšnim načinom komuniciranja lažje nadzorujemo samopredstavljanje in samorazkrivanje, ne moti nas preobilje kanalov, ki lahko v neposrednem komuniciranju delujejo zavajajoče, v sporočila lahko vnesemo posebne komentarje, ki pogovor olajšajo. Prav tako, če imamo priložnost, kot sogovorniki ravnamo bolj selektivno in bolj pozitivno vrednotimo drug drugega. Pri tej vrsti komuniciranja tudi težje podležemo implicitnim pričakovanjem partnerjev, ki jih ti pošiljajo z neverbalnimi sporočili.

Razlogov za pozitivno vrednotenje posredovanega komuniciranja je še več. S sogovornikom imamo skupne točke, saj se zavestno odločimo, s kom želimo komunicirati in s kom ne. Prav tako imamo možnost premisliti o vsebini, jo napisati bolj razumljivo in izbrati najprimernejša sredstva za njeno razlago, pa tudi v vlogi prejemnika imamo možnost sporočilu posvetiti več pozornosti kot pa v komunikaciji iz oči v oči. Kot pošiljatelji sporočila optimiziramo samoprezentacijo in razvijemo predispozicijo všečnosti do naših komunikacijskih partnerjev. V *online* okolju se zaradi vizualne anonimnosti pomembnost videza in nasploh vsega fizičnega nekoliko izgubi, kar pomaga preusmeriti pozornost na osebna občutja, misli, naloge. Vse to lahko deluje kot ventil za zbliževanje sogovornikov.

Vidimo torej, da se je z vključitvijo novih načinov in dodatkov k prej zgolj tekstualno zasnovanemu računalniško posredovanemu komuniciranju, sprva hladen in nepristen medij, kot je računalnik z vsemi svojimi programi in funkcijami, spremenil v bolj igrivega in uporabniku prijaznejšega (D'addario in Kyle 2000). Posledično lahko rečemo, da se je spremenil v bolj »avtentičen« medij, saj se uporabniki skozi njegovo igrivost lahko bolj poistovetijo in vanj vlagajo ter si ga tudi sami prilagodijo svojim potrebam (Van Lier 1996).

Ključni element vseh zgoraj omenjenih teorij predstavlja neverbalno komuniciranje. Ta predstavlja bistven del komunikacijskega procesa, zato se zaradi vse večje uporabe računalniško posredovanega komuniciranja v vsakdanjih življenjih posameznikov zdi neizbežno ukvarjati z vprašanjem, na kakšen način lahko te neverbalne izraze sploh prenesemo v novodobno komunikacijsko okolje.

5 NEVERBALNO KOMUNICIRANJE

»Najpomembnejše pri komunikaciji je dojeti tisto, kar ni izgovorjeno« (Drucker 2001, 213).

5.1 Pomembnost neverbalnega komuniciranja v komunikacijskem procesu

Verbalna sporočila predstavljajo le majhen del medosebnega komuniciranja, saj ljudje komuniciramo celovito, tako z besedami kot tudi s telesom. Kreiranje pomena v komuniciranju se, poleg na eksplicitno jezikovni ravni, odvija tudi s pomočjo neverbalnih signalov, ki predstavljajo integralni del komuniciranja, saj ljudje komuniciramo na primer z gestami, mimiko, izrazi na obrazu.

Vendar poznamo celo znotraj jezikovnega komuniciranja komuniciranje »ob jeziku«, ki se kaže npr. v čustveno nabitih poudarkih, krikih in sekvencah molka med besedami. Poznamo tudi obsežne sisteme komuniciranja s simboli, ki niso verbalne narave, prav tako pa komuniciramo tudi s samim odnosom oziroma socialno situacijo. Raziskave celo kažejo, da približno 60-65 % vsega pomena v socialnih interakcijah izhaja iz neverbalnih znakov (Burgoon in Hoobler v Ule 2005, 200), pri čemer bi lahko pomislili, da to, kar povemo, ni pomembno, vendar temu ni tako. To, kar povemo, je pomembno, prav tako pomembno pa je tudi, na kakšen način to povemo.

V razpravah o verbalnem in neverbalnem komuniciranju se nenehno pojavljajo domneve o podobnostih in razlikah med njima. Nekateri poskušajo približati neverbalno komuniciranje verbalnemu in govorijo o neverbalnem jeziku (Birdwhistell v Ule 2009, 223), drugi pa ju skušajo čim bolj razlikovati (Ekman v Ule 2009, 223) ali imajo neverbalno komuniciranje za podlago verbalnemu. Pri vsem tem je pomembno vedeti, da verbalnega in neverbalnega komuniciranja ne moremo obravnavati ločeno, saj sta oba del širšega komunikacijskega procesa. Kljub različnim funkcijam se med seboj dopolnjujeta in delujeta sočasno, zato šele celota daje popoln komunikacijski učinek. Vsekakor pa je za boljše razumevanje celotnega komunikacijskega procesa pomembno proučiti posebnosti vsakega posebej, v primeru tega diplomskega dela posebnosti neverbalnega komuniciranja.

Neverbalno ali telesno komuniciranje bi lahko definirali kot » ... *vsakršno komuniciranje, ki nastopi takoj, ko ena oseba vpliva na drugo s sredstvi kot so obrazna mimika, vokalizacija glasu, dotik ali katerakoli druga sredstva neverbalnega izražanja*« (Argyle 1988, 2).

Takšnemu komuniciranju se skorajda ne moremo izogniti, medtem ko lahko verbalno komuniciranje zavrremo oz. molčimo. Vendar nam že sam molk nekaj pove, saj je oblika nebesednega komuniciranja in lahko pomeni zadrego, stisko. Lahko rečemo, da ima vsaka človekova socialna dejavnost sporočilno vrednost in je komunikacijska dejavnost (Watzlawick in drugi v Ule 2009, 173), zato v interakcijski situaciji ne moremo ne komunicirati, ker s svojim vedenjem vedno pošiljamo informacije o pripravljenosti za komuniciranje (Bavelas v Ule 2009, 173).

Ne samo, da nas neverbalno komuniciranje spremlja na vsakem koraku, mnogi tudi omenjajo večje zaupanje in odvisnost ljudi od neverbalnih kanalov komuniciranja kot pa verbalnih, ko gre za interpretiranje in reflektiranje sporočil. Najprepričljivejše razlage in argumenti za to so naslednji (Burgoon in Hoobler v Ule 2009, 179):

- ljudje smo notranje, izvorno pozorni na neverbalne znake in ekspresije; ta pozornost je verjetno rezultat filogenetske in ontogenetske primarnosti neverbalnega znakovnega sistema;
- zaradi večje spontanosti neverbalnega izražanja bolj zaupamo v verodostojnost neverbalnih kot verbalnih znakov;
- neverbalni znakovni sistem nam ponuja več možnosti za razkrivanje psiholoških in čustvenih informacij o udeležencih komuniciranja;
- neverbalno komuniciranje je posebej primerno za vodenje medosebnih odnosov;
- neverbalno komuniciranje ima odločilno in bistveno vlogo pri razjasnitvi verbalne vsebine sporočil.

5.2 Značilnosti neverbalnega komuniciranja

Uletova (2009, 171-172) pravi, da se neverbalna komunikacija od verbalne se razlikuje v naslednjih pogledih:

- **Neverbalna sporočila so filogenetsko in ontogenetsko starejša.** So prva oblika komuniciranja v našem evolucijskem razvoju vrste in tudi v našem ontološkem razvoju od novorojenčka dalje, so del naših prvih srečanj in vtisov z drugimi.
- **Neverbalna sporočila so čustveno močnejša.** Informacije o občutkih in čustvih se da v splošnem lažje sporočiti neverbalno kot pa verbalno, obenem pa znajo tudi po svoji volji »simulirati« različna duševna stanja.
- **Neverbalna sporočila imajo bolj univerzalen pomen.** Neverbalno govorico doživljajo vsi ljudje, pa tudi živali, večinoma je prepoznavna vsem kulturam sveta. Vendar pa je način, kako interpretiramo dejanja, ter kakšna pričakovanja do drugih ljudi bomo imeli, del procesa socializacije, ki poteka na kolektivni ravni človeške zavesti in na katerega ima kultura pomemben vpliv. Vsekakor pa je primerjavi z govornim jezikom, katerega besed včasih sploh ne razumemo, nasmeh precej bolj univerzalen.
- **Neverbalna sporočila so bolj spontana.** Pri verbalnih sporočilih najprej zavestno premislimo, kaj bomo rekli, večina neverbalnih sporočil pa je spontanah, nezavedno poslanih. Seveda so lahko tudi neverbalna sporočila namerna in premišljena, obstaja pa veliko neverbalnih kanalov, ki jih je nemogoče nadzirati ali jih samoreflektirati. Ravno slednja vsebujejo ogromno uporabnih ključev za prepoznavanje stanj, občutkov in čustev drugega.
- **Simbolna neverbalna sporočila so naučena.**
- **Neverbalna sporočila ponavadi izražajo lokalne pomene.** Neverbalna sporočila so vselej vezana na posebne subkulture, skupine, pare itd.
- **Neverbalna sporočila so kontinuirana in ciklična.** Neverbalno komuniciranje poteka istočasno in ne sukcesivno, saj istočasno oddajamo in prevajamo sporočila drugih udeležencev komunikacijske situacije. Prav tako pa tudi geste in telesni gibi prehajajo drug v drugega brez začetka in konca.
- **Neverbalna sporočila hkratno uporabljajo več kanalov.** Neverbalna sporočila ne potekajo v sekvenčnem redu v času, kot npr. besede, ki jih nizamo eno za drugo. Če

opazujemo srečanje dveh prijateljev, bomo videli, da se istočasno smehljata, srečujeta z očmi, rokujeta, trepljata. Zaradi te mnogovrstnosti kanalov in sporočil je v nekem časovnem trenutku predelava in interpretacija sporočil težavnejša, po drugi strani pa prav to predpostavlja intenzivnejši vpliv sporočila.

Neverbalnih sporočil torej nikoli ne oddajamo ali sprejemamo le na en sam način in le po enem kanalu, saj so ta sestavljena iz kombinacije številnih signalov in v različnih modalitetah. Večina tipologij neverbalnega komuniciranja se ukvarja z razvrstitvijo vodilnih kanalov tovrstnega komuniciranja, kamor uvrščamo naslednje (Ule 2009, 184-204):

- **Glas in objezikovni ali paralingvistični znaki.** To so tisti glasovni znaki, ki spremljajo govorno komuniciranje in se izražajo z glasovnimi modulacijami. Z njimi lahko izražamo in poudarjamo pomen verbalnega govora (npr. višina tona, glasnost, ritem govora), svoj odnos do verbalnega sporočila ali izražamo svoje mnenje, lahko pa nastopajo v samostojni vlogi, ki ni nujno vezana na verbalno sporočilo (npr. jok, stokanje, smeh, vzdihovanje).
- **Pogled.** Oči niso samo instrument za sprejemanje sporočil, temveč imajo tudi samostojno komunikacijsko vlogo. Pogled velja za enega najpogostejših in najučinkovitejših neverbalnih signalov, še posebej je pomemben za komuniciranje čustev, regulacijo pogovorov ter njihov nadzor.
- **Izrazi obraza.** Kot bomo videli tudi v nadaljevanju, je obraz izjemno pomemben kanal neverbalnega komuniciranja, saj iz njega prebiramo sogovornikova čustvena stanja, mnenja, stališča, presojamo reakcije na naša sporočila, nenazadnje iz njega sklepamo tudi o osebnosti, saj predstavlja nekakšno karto vseh človekovih izkušenj.
- **Kretnje rok.** Geste so ena najbolj znanih oblik telesnega jezika, saj imajo najobsežnejši in najbolj jasen in določljiv slovar neverbalne govorice. Nekatere geste so prav neposredni prevodi besednih izrazov. So močno kulturno določene (dvignjen palec pri nas pomeni znak za nekaj uspešno opravljenega, v Iranu pa je to nespodoben znak). Lahko nastopajo samostojno (npr. znak »V« kot znak za zmago), kot ilustratorji, ki nazorneje prikažejo pomen verbalnega (kimanje, poudarki z roko ob določenih besedah), lahko kažejo naša čustva (npr. tresti se od jeze), nam pomagajo obvladati zaskrbljenost, napetost ali nove situacije (npr. grizenje nohtov, žvečenje) ter nadzirati in voditi komunikacijsko situacijo (npr. dvig roke za vstop v interakcijo).

- **Ostali gibi** . Sem štejemo premike glave, nog, ramen itd.
- **Telesni videz in drža telesa**. Tudi naša fizična pojavnost in drža sta izjemno močno sporočilo, saj je telo nenehno navzoče in postavljeno na ogled. Telesni videz je postal v sodobnih družbah označevalec vrednosti, namenjen je razkazovanju socialnega statusa, samopromociji, je tudi simbol zdravja, dobrega počutja, zadovoljstva, nadzora nad svojim življenjem, pa tudi mesto družbene stigmatizacije, če odstopa od standardov sprejemljivosti (Kuhar v Ule 2009, 193). Komuniciranje s telesnim videzom se uresničuje skozi telesne oblike, hojo, držo, način sedenja, pa tudi okraševanje telesa, lepoticenje, oblačila in nakit (Kuhar v Ule 2009, 194).
- **Telesna bližina ali razdalja**. Razdalja med govorcema mora ustrezati ravnotežju odnosov oziroma intimnosti med njima (Argyle v Ule 2009, 196), saj v nasprotnem primeru lahko pride do motenj ali prekinitve odnosa. V upoštevanju teh implicitnih in nezavednih pravil vzdrževanja ravnotežja intimnosti, ločimo med *intimno razdaljo* (uporabljamo jo v zelo tesnih odnosih s prijatelji, starši, partnerji, sega do 50 cm), *osebno razdaljo* (uporabljamo jo ko komuniciramo iz oči v oči s prijatelji, sorodniki, znanci, ne zaznavamo pa več telesne toplote in vonja drugega, saj gre za razdaljo med 50 in 120 cm), *socialno razdaljo* (uporabljamo jo v formalnih, poslovnih, svetovalnih in izobraževalnih pogovorih, kjer intimne značilnosti obraza niso več prepoznavne in natančne, saj gre za razdaljo od 2,5 do 3,5 m) in *javno razdaljo* (uporabljamo jo v javnosti ali za komuniciranje v javnosti, pogosto s pomočjo mikrofona, saj gre za razdaljo nad 3,5 m, ko so komunikacijski partnerji komaj slišni).
- **Dotik ali telesni stik**. Medsebojno dotikanje sodi v prvih letih otrokovega življenja med najpomembnejše neverbalne signale, vendar pa pri odraslih ljudeh veljajo v vsaki kuturi stroga in zapletena pravila o tem, kdo se lahko dotakne drugega, kje, kdaj in kako. Dotiki se razlikujejo glede na to, ali gre za dotike intimnosti (npr. božanje, žgečkanje, objem, udarci, klofute), dominantnosti (npr. šefovo pokroviteljsko trepljanje) ali rituala (npr. stisk roke, poljub na lice ob snidenju).
- **Prostor oz. teritorialnost**. Ljudje smo občutljivi na prostor, saj je od njega pogosto odvisna tudi naša komunikacija. V njem se lahko počutimo prijetno, sproščeno in učinkovito, ali pa neprijetno in omejujoče, kar prenesemo na komuniciranje in celo na odnos do sogovornikov. Drugače komuniciramo tudi glede na to, ali je prostor javen ali zaseben, z njim lahko dosegamo tudi nadzor nad določenimi skupinami (tak primer so rezervati, ječe in bolnišnice za duševne bolnike). Posamezniku je najbližji osebni

prostor oz. naše razširjeno telo, ki je zelo občutljivo na vdor nepovabljenih oseb, saj varuje našo intimnost in sebstvo, ima tudi komunikacijsko vlogo. Poleg te varnostne sfere, ki jo posameznik ustvari okoli sebe, je zanj pomemben tudi zasebni prostor (dom, stanovanje), ki mu daje občutek varnosti in sproščenosti, poleg tega pa človek deluje tudi na situacijskem (šolski razred, knjižnica, kinodvorana) in javnem prostoru (pisarna, plaža, kamp), pri čemer je za slednjega značilno, da si ga človek pogosto poskuša začasno prisvojiti oz. približati zasebnemu prostoru in tako zavarovati pred »vdori« neznancev.

- **Čas kot neverbalno sporočilo.** Vzporedno z delitvijo razdalj poznamo tudi delitev časov (Poyatos v Ule 2009, 198). *Pojmovni čas* zajema delitev na mesece, dneve, ure ter načine načrtovanja naše prihodnosti in pojmovanje naše preteklosti. *Komunikacijski čas* se nanaša na doživljanje časa in predstave o njem v konkretnih komunikacijskih situacijah, zajema hitrost izgovarjanja posameznih glasov, trajanje parajezikovnih znakov, vzpostavlja tudi medsebojne povezave med različnimi načini komuniciranja, na primer med našimi kretnjami, govorom, gibanjem v prostoru, čas trajanja nekega dejanja itd. *Družbeni ali kulturni čas* pa vsebuje čas v družbenih odnosih in medkulturnih stikih, saj ljudje zelo različno doživljamo časovni tok.

Neverbalno komuniciranje lahko torej razdelimo na posamezne kanale, ki delujejo hkrati v različnih kombinacijah, in šele upoštevajoč celoto, je definicija neverbalnega popolna (Ule 2005). Težava nastopi, ko komuniciramo s pomočjo računalniškega posrednika, saj smo tako lahko prikrajšani za raznolikost kanalov, ki v pogovoru iz oči v oči nastopajo spontano in hkrati. Svoje neverbalne signale smo primorani sprejemati ali oddajati drugače. Nekateri izmed omenjenih načinov neverbalnega izražanja so v računalniško posredovanem komuniciranju zelo omejeni ali povsem onemogočeni. Prikrajšani smo na primer za proksemiko, saj kot smo že dejali v prejšnjih poglavjih, računalniško posredovano komuniciranje predpostavlja odsotnost fizične bližine, prav tako ni možnosti za dotik in telesni stik, uporabo prostora ter njegove teritorialnosti. Ker gre za tipkana besedila, je slušni kanal izključen, zato sta tudi višina in ton glasu v tovrstnem okolju omejena. Telesni videz lahko predstavljamo s pomočjo sličic ali fotografij, vendar pri tem ne gre za dejanski odraz našega aktualnega telesnega stanja in videza. Tudi kretnje, gibi telesa, mimika obraza in njen esencialni del, pogled, so okrnjeni. Vsekakor pa so uporabniki računalniško posredovanega komuniciranja iznašli načine za nadomestitev omenjenih primanjkljajev, s čimer se ukvarja empirični sklop diplomskega dela.

Tako kot neverbalnih sporočil ne pošiljamo le po enem kanalu, jih tudi ne pošiljamo vedno po svoji volji. Medtem ko pri verbalnih sporočilih vedno najprej premislimo, kaj bomo rekli, je večina neverbalnih sporočil premišljena; nasmeh ob srečanju z znancem na primer služi namernemu pozdravu oziroma je zavestno sporočilo, da smo ga prepoznali. Stisk roke je zavesten uvod v nadaljnje komuniciranje. Obstaja pa obilica neverbalnih kanalov in sporočil, ki jih je nemogoče nadzirati ali misliti o njih. Ravno nenadzirana in nezavedna neverbalna sporočila vsebujejo ogromno uporabnih ključev za prepoznavanje človekovih stanj, občutkov, čustev, odnosov. Nenamerna neverbalna vedenja, kot so jecljanje, mrščenje, rdečica, zoženje zenic, oblivanje znoja, pa tudi določeni gibi ali subtilno izražanje pomenov prenašajo pomembna sporočila in jih je zato treba obravnavati kot komuniciranje.

Naši izrazi v komuniciranju iz oči v oči so resda povezani z mišičnimi premiki, ki jih nadzoruje obrazni živec s svojimi deset tisočimi živčnimi celicami in petimi vejami, ki se razprostirajo po celotni površini in tako izzivajo premike tkiva in kože, kar ustvarja določene čustvene izraze. Vsekakor pa moramo ločiti med impulzivnim telesno-emocionalnim vzburjenjem (poimenujmo ga Način 1) in tistim, ki ga ljudje namensko ustvarimo z namenom izražanja določenega čustva (poimenujmo ga Način 2). Argyle (1996) pravi, da med načinoma obstaja že razlika fizične narave. Ko se naše telo emocionalno vzburi, se vzpostavi aktivnost v *hipotalamusu* in *limbičnem sistemu* spodnjega dela možganov, ki vpliva na jedro obraznega živca prek *ekstrapiramidalnega trakta*. Ko želimo neko čustvo izraziti samovoljno, torej namerno, pa se impulzi lansirajo v *motor korteksu* in gredo neposredno prek *piramidalnega trakta* do jedra obraznega živca.

Način 1 je tako prirojen in se pokaže že ob rojstvu ter polno razvije v šestih mesecih kot rezultat dozorevanja vrojenih sistemov. Sledi razvoj Načina 2, ki pa je odvisen od socializacije, kulturnih pravil, starševskih stilov itd. (Malatesta v Argyle 1996, 126). Pri tem je potrebno izpostaviti dejstvo, da v normalnih družbenih interakcijah neverbalno komuniciranje deloma spontano deloma namensko - je torej kombinacija obeh načinov, včasih pa tudi bitka med njima (Argyle 1996). Vprašanje, ki se postavlja ob uporabi računalniško posredovanega komuniciranja je, ali je spontanost sploh mogoča – mar ni vse natipkano do neke mere zavestno?

Že v neposrednem, še bolj pa v računalniško posredovanem komuniciranju, si ljudje določene komunikacijske znake lahko različno razlagamo, zato se lahko zgodi, da nas preseneti ugotovitev, da iste stvari drugi ljudje razumejo drugače kot mi sami. Dve osebi si lahko nek

znak predstavljata povsem različno. Če hočemo smiselno interpretirati večpomenska neverbalna sporočila, moramo upoštevati naslednje dejavnike (Ule 2009, 177):

- **kontekst, v katerem se pojavljajo** (tako kontekstualni kot tudi širši socialni in kulturni kontekst – več v naslednjem poglavju);
- **zgodovino in tip odnosa** med udeleženci komunikacijskega procesa (ali je odnos zaupljiv, odkrit, konflikten, tekmovalen, formalen ali neformalen itd.);
- **čustveno ozračje**, v katerem poteka komunikacijski proces (čustveni odnos je lahko hladen, prijateljski, pristrčen, ljubeč);
- **medsebojne razlike v načinih neverbalnega izražanja** (ljudje smo si med seboj različni).

5.3 Pomen kontekstualnih dejavnikov za razumevanje neverbalnega komuniciranja

Kot že rečeno, je pri interpretaciji neverbalnih znakov in čustvenih izrazov potrebno znaten pomen pripisati kontekstu, ki pripomore k njihovem bolj natančnem definiranju. Razlaganje pomena namreč skriva nevarnost napačne interpretacije. Če vzamemo neverbalni odziv sogovornika izven konteksta, ga morda napačno interpretiramo. Zardevanje npr. lahko pomeni dve popolnoma nasprotni interpretaciji: bodisi gre za nelagodnost oz. sramežljivost bodisi za počutje vročine. Ko pa potočimo solzo, iz konteksta sklepamo, ali je to posledica sreče ali žalosti. Kontekst torej odloča o subjektivnem pomenu vsakega ekspresivnega znaka, saj, kot pravi Uletova (2005, 128): » ... šele s komuniciranjem in sodelovanjem v skupnih dejavnostih ljudje ustvarimo enotne ali vsaj primerljive pomene istih znakov«.

Že v komuniciranju iz oči v oči se pojavljajo težave napačne interpretacije, pri računalniško posredovanem komuniciranju, kjer smo prikrajšani za fizično bližino in mnogoterost kanalov, je zato še več možnosti za napačno interpretacijo. Za celovitejše razumevanje je pomembno pozornost usmeriti na kontekstualni del sporočila, torej njegovo vsebino in način podajanja teksta, ki nek neverbalni izraz spremlja.

Kontekst nam pomaga zblížati namen s percepcijo, torej tisto, kar si pošiljatelj nekega sporočila želi izraziti s tistim, kar prejemnik prek njegovih znakov prebere in razume

(Fernandez-Dols in Carroll v Donath 2001, 380). Kljub dejstvu da nekatere stvari nase vežejo določene nespremenljive konceptualne značilnosti in s tem njihovo fiksno dožemanje (npr. mrščenje vselej implicira nekaj negativnega), jih moramo vselej videti kot cel neke celote.

Pomenski prevod neverbalnega tako ne more biti ne fiksni ne direktni. Prav nasprotno, je fleksibilen in kontekstualen, saj, kot implicira *model kontekstualne implikacije*⁹, percipiran pomen ni vedno isti kot razložen pomen, zato lahko isti neverbalni znak vodi k različnim evaluativnim zaključkom. (Tamir in drugi 2004). Glenberg (v Tamir in drugi 2004, 246) temu doda nazorno primerjavo, ko pravi, da je časopis vselej časopis, vendar ga okoliščine lahko pretvorijo tudi v lovila muh. Podobno je tudi nasmeh vedno percipiran kot nasmeh, vendar lahko pod določenimi pogoji s seboj nosi drugačne implikacije.

Zato je pomembno ločiti med *perceptivnimi aspekti* (ki so bolj ali manj nespremenljivi oz. splošni) in *implikacijskimi aspekti* (ki se vežejo s kontekstom, asociacijami, razlagami). Če vzamemo za primer nasmešek, ga moramo najprej razvozlati na dobesedni ravni, na ravni očitnega pomena. Ponavadi je nasmešek perceptivno pozitiven v svojem bistvu, saj indicira srečo, vendar se o tem prepričamo šele skozi njegovo umestitev v kontekst, ki nam razkrije, ali gre npr. za dejansko srečo, morebitni sarkazem ali prikrivanje nekega čustva. Z dodanimi implikacijskimi variablami torej lahko zavzame nasprotno dimenzije (Lazarus v Tamir in drugi 2004, 246). Ob tem moramo upoštevati opis situacije, način podajanja teksta, lastnosti in sposobnosti komunikatorjev, njihovega odnosa, interpretativnih okvirjev itd.

Greger (2001, 1.pogl.) pravi, da razumevanje konteksta zaobjema več nivojev. Za boljšo preglednost ga razdelimo na:

- **Ožji ali situacijski kontekst.** Kontekst nekega neverbalnega izraza v komuniciranju iz oči v oči v prvi vrsti tvori govorni jezik, v računalniško posredovanem komuniciranju pa tipkano besedilo, ki ta izraz spremlja. Z njim lahko eksplicitno (s pomočjo neposrednega besedila) ali implicitno (z načinom podajanja besedila) podamo dodatne informacije, ki potem pomagajo obema sogovornikoma v njunem pogovoru. Nek izraz sam po sebi ne vsebujejo vedno jasne izraznosti, saj nam lahko solza brez neke jezikovno kontekstualne podlage pravzaprav ne pove kaj dosti. Ali gre za žalost? Ali morda za solzo sreče? V neposrednem komuniciranju ob odsotnosti besed nek nasmešek ali

⁹ contextual implication model, ang.

mrščenje spremljajo še dihanje, geste rok in telesa, premiki oči, mikro premiki obraznih mišic, požiranje slin, sprememba v barvi obraza, morebitno spuščanje nerazločnih glasov itd. Pri računalniško posredovanem komuniciranju smo za to prikrajšani, zato je za celovitejše razumevanje zelo pomembno pozornost usmeriti tudi na vsebino in način podajanja teksta, ki nek računalniško posredovan znak spremlja.

- **Širši ali socialni kontekst.** Uletova (2009) pravi, da je za smiselno interpretacijo neverbalnih sporočil potrebno upoštevati kontekst, v katerem se pojavljajo. Pri tem se avtorica osredotoča predvsem na kontekste odnosov in komunikacijskega ozračja. Pri branju neverbalnih ključev je torej pomembno, ali je bil ta ustvarjen v formalnem, neformalnem, delovnem ali prijateljskem odnosu, na primer, saj ga lahko v vsakem izmed teh kontekstov drugače doživimo.

Kot del tega konteksta je pomembna tudi zgodovina odnosov med udeleženci komunikacijskega procesa, saj nam pove, ali je odnos zaupljiv, odkrit, konflikten ali tekmovalen. Tudi čustveno ozračje v katerem ta proces poteka, ki je lahko bodisi hladno bodisi pristržno in toplo, nam pomaga pri smiselni interpretaciji nebesednega komuniciranja. Pomembno je torej upoštevati, s kom komuniciramo in kakšen način komuniciranja od svojega sogovornika sploh lahko pričakujemo ter neverbalne znake interpretirati znotraj teh okvirjev.

Pogosto so odnosi med udeleženci in ozračje v katerem komunikacija poteka, odvisni od uporabnikove ekstrovertiranosti, ekspresivnosti, starosti, spola, pripadnosti določeni verski, razredni ali subkulturni pripadnosti ipd. Tako je za tesne prijatelje, pripadnike istega spola, interesne skupine ali subkulture je značilno, da na podoben način uporabljajo tako pisni jezik kot tudi neverbalne in čustvene izraze, zato se v splošnem med seboj lažje razumejo (Antonijević 2009).

Razlike med sogovorniki se pojavljajo tudi v njihovi tehnični sofisticiranosti, v izraznih in interpretativnih veščinah ter v različnih stilih neverbalnega komuniciranja in načinih izražanja čustev. Kot pravi Argyle (1996), se sogovorniki med seboj razlikujejo v svojih sposobnostih, kvalitetah in izkušnjah, kar jim bodisi olajša bodisi otežuje pošiljanje in razvozlanje medsebojnih sporočil, pa tudi potek celotne

komunikacije (Argyle 1996). Feldman (1992, 5) te sposobnosti imenuje *neverbalne veščine*, med katere šteje:

- **ekspresivne veščine**, ki služijo za učinkovito pošiljanje neverbalnih znakov,
- **senzitivne veščine**, ki služijo za njihovo dekodiranje s strani prejemnika in
- **regulativne veščine**, ki služijo za uravnavanje oz. kontrolo poteka neverbalnih sporočil.

Te veščine niso popolnoma izolirane, saj se med seboj prepletajo, vežejo pa se tudi na verbalne (Riggio v Feldman 1992, 6). Nekateri ljudje so v podajanju in razvozlanju neverbalnih sporočil okorni, spet drugi izjemno receptivni, česar se moramo v računalniško posredovanem komuniciranju, ki nas za nekatere komunikacijske kanale prikrajša, še posebej zavedati: »Nekateri ljudje delujejo kot da na svojem obrazu nosijo masko, spet drugi skoraj vedno v podrobnost razkrijejo, kako se počutijo, tudi ko tega ne želijo« (Ekman v Antonijevič 2009, 4. pogl.).

- **Kulturni kontekst.** Za pravilno interpretacijo neverbalnih znakov je osnovni pogoj, da sporočevalec in prejemnik posedujeta isti interpretativni okvir, kar pomeni, da sta sposobna razvozlavati in razumeti svet okoli sebe na način, ki jima je skupen. Ta je močno povezan s kulturno-miselnim okoljem, katerega del je vsak posameznik (Fernandez-Dols in Carroll v Tamir in drugi 2004, 240). Simbolni sistemi sporočil, ki jih pošiljamo drug drugemu, so skupni vsem ljudem določene kulture in predstavljajo del implicitnega skupnega znanja, ki ga uporabljamo, ne da bi posebej razmišljali o njem.

Znotraj iste kulture se razumemo, uporabljamo iste prakse. Greger (2001, 1. pogl.) za nazornejšo primerjavo navede koncept *božička*, ki je poznan v mnogih kulturah, a je le Finec sposoben dekodirati besedo *joulupukki* in jo aplicirati na omenjen koncept. Prav tako bo le Japonec *emotikon* (;_;) dekodiral kot znak za jok, kljub temu da koncept joka poznamo tudi pri nas.

Razlikujemo med toplimi kulturami, kjer je stik prisoten, in hladnimi kulturami, v katerih je stika malo ali pa je povsem odsoten (Hall v Ule 2005, 371), pa tudi med kulturami nizke kontekstualnosti, ki načine komuniciranja uokvirjajo šibko, in

kulturami visoke kontekstualnosti, ki načine komuniciranja določajo močnejše (Neulip v Ule 2005, 371). Med prve štejemo sodobne zahodne kulture, ki za izražanje svojih občutij, misli in predstav uporabljajo predvsem jezik in se manj naslanjajo na neverbalni jezik. Prav obratno pa je v primerih kultur visoke kontekstualnosti, kamor spadajo predvsem azijske kulture, za katere je pomemben del sporočil zakodiran v neverbalnih ključih. Kot primer naj navedem raziskavo interpretacije obraznih izrazov Masude in ostalih (2008), ki je pokazala, da se Američani kot predstavniki zahodne kulture osredotočajo bolj na govorno komunikacijo, pri neverbalnem pa sogovornikov obraz izolirajo, medtem ko Japonci kot predstavniki vzhodne kulture svojo pozornost bolj kot na jezik usmerijo na opazovanje neverbalnega, poleg tega pa berejo obraz skozi kulturne prakse in pri interpretaciji v veliko večji meri upoštevajo okoljske informativne vire, ki ta obraz obdajajo.

5.4 Funkcije neverbalnega komuniciranja

Čeprav sta neverbalno in verbalno komuniciranje res tesno povezana, ima neverbalno komuniciranje tudi povsem samostojno vlogo. Pomembno je v številnih ritualih, kot je na primer pozdravljanje, odzdravljanje, vzpostavljanje stika, izražanje čustev, vendar nobena od teh vlog ni povsem rezervirana zgolj za neverbalno sporočanje. Vsekakor pa slednje te vloge opravlja mnogo hitreje in bolj neposredno kot govor (Knapp in Hall v Ule 2009, 205). Zlasti čustva in občutke lažje in bolj neposredno izražamo v neverbalni kot v verbalni obliki, podobno tudi informacije o nas ponavadi bolje prenašajo neverbalni ključi kot to, kar drugim govorimo o sebi.

Neverbalni znaki lahko torej nasprotujejo besedam, ponovijo, ilustrirajo, poudarijo ali razširijo, kar spremljajo, lahko pa tudi govorni jezik zamenjajo ali pa niso v nikakršnem odnosu z njim, torej nastopajo v samostojni vlogi (Ekman in Friesen v Ule 2005, 200). Tako kot imajo mnogo funkcij v odnosu do govornega jezika, jih imajo mnogo tudi sami po sebi.

Rot (1982, 125) navaja šest funkcij neverbalnega komuniciranja, in sicer pravi, da neverbalno komuniciranje služi za naslednje:

- **Izražanje čustev.** Pri tem je govor precej omejen, saj je verbalno izražanje čustev kulturno pogojeno in natančno pogojeno s pravili, ki določajo, kdo, komu, kdaj, kako in v kakšnih okoliščinah lahko verbalno izraža svoja čustva. Zato ga izvrstno dopolnjujejo in nadomeščajo sporočila obraza, drže telesa, geste rok in drugih neverbalnih znakov. Pri tem velja poudariti, da so nekateri signali emocionalnih stanj spontani, saj so posledica fizioloških reakcij in jih nimamo namena sporočiti (Ule in Kline 1996, 45), nekateri avtorji pa poudarjajo, da je emocionalna stanja mogoče manifestirati tudi zavestno in namerno (Swensen v Rot 1982, 126). Poleg tega pa kot glasniki čustev neverbalni znaki tudi pripomorejo k pravilnejši interpretaciji med sogovornikoma, saj čustveno obarvajo vsako izrečeno misel. *»Emocija je tisto, kar komunikaciji vlije življenje. Pogovor med dvema čustveno vpletenima partnerjema je sijoč in živahen, srečanje brez čustev pa dolgočasno na smrt«* (Planalp v Di Fiore in drugi 2008, 222).
- **Posredovanje medosebnih stališč.** Ljudje izražamo svoja mnenja, načine delovanja in razmišljanja ter tako vzpostavimo in vzdržujemo odnose predvsem s pomočjo neverbalnih signalov, kot so vedenje v prostoru, ton glasu, obrazna mimika, dotik, pogled itd.
- **Samopredstavljanje.** Ljudje nenehno predstavljamo sebe v interakciji z drugimi. To počnemo tako, da predstave o sebi spremenimo v telesne signale, s katerimi pri drugih skušamo vzbuditi želen vtis. Pri tem nekatere lastnosti kontroliramo, spet druge pa se kažejo spontano oz. neodvisno od naših namer v interakciji.
- **Vodenje socialne situacije.** Ta funkcija vključuje tista neverbalna sporočila, ki pomagajo začeti ali končati neko socialno situacijo s tem, da signalizirajo npr. odzive in želje za nadaljevanje ali prekinitev komuniciranja.
- **Zamenjavo verbalnega komuniciranja.** Včasih so besede povsem nepotrebne, saj jih lahko delno ali popolnoma nadomestimo z neverbalnimi znaki.
- **Uporaba neverbalnega komuniciranja za rituale.** V družabnem življenju uporabljamo različne konvencionalne geste, ki v kulturi predstavljajo utrjene načine obnašanja v specifičnih situacijah, Taki sklopi neverbalnih znakov se uporabljajo na primer za pozdravljanje, čestitanje, izrekanje sožalja idr.

Ostali avtorji (Kavčič 2004; Argyle 1969; Ule 2009) med funkcije neverbalnega komuniciranja štejejo predvsem naslednje: posredovanje informacij, spremljanje,

dopolnjevanje, okrepitev in zamenjava verbalnega komuniciranja, povezovanje in razvoj sodelovanja z drugimi, izražanje intimnosti, prepričevanje in vpliv, olajševanje doseganja ciljev interakcij, vodenje socialne situacije, kontrolo kanalov, komuniciranje sporočil o sebi, samopredstavljanje, upravljanje z vtisi in odnosi, komuniciranje svojih stališč in medosebnih odnosov, predvsem pa avtorji govorijo o pomembnosti neverbalnega komuniciranja za sporočanje čustvenih stanj in vzpostavljanje čustvenih odnosov.

Tudi v računalniško posredovanem komuniciranju izražamo svoja čustva, podajamo neverbalne informacije, posredujemo svoja stališča, prepričujemo in vplivamo na sogovorce, sodelujemo z njimi in gradimo odnose, vodimo socialne situacije, se držimo ritualov itd. Vendar pa vse to počnemo nekoliko drugače kot iz oči v oči oziroma uporabljamo nekoliko drugačne načine, saj vsi niso dostopni. Kot smo videli v četrtem poglavju, avtorji novejših teorij zagovarjajo dejstvo, da kljub fizični odsotnosti (ob zadostni količini časa in pravi motiviranosti) uporabniki vselej najdejo načine za učinkovito sporazumevanje, saj imajo, tako kot pri neposredni komunikaciji, iste medosebne potrebe.

Pravijo tudi, da se je računalnik kljub temu, da je čas prenosa zaradi podajanja pisnega besedila informacij nekoliko daljši kot v komunikaciji iz oči v oči, prelevil v bolj igriv medij, ki uporabnikom dandanes omogoča široko paleto izraznih možnosti. Ob tem avtorji dodajajo, da se morajo sogovorniki sicer tega relativno novega načina komuniciranja navaditi in znotraj njegove uporabe razviti primerne veščine za obvladovanje lingvističnih in tekstualnih znakov, parajezika ter ostalih nadomestkov in dodatkov za kompetentno prenašanje družbenih in komunikacijskih informacij.

Vprašanje, ki se na tej točki postavlja, je, kako torej v računalniško posredovanem okolju uresničujemo vse funkcije neverbalnega komuniciranja, torej katerih sredstev, ki izključujejo neposredno uporabo jezika, se poslužujemo, da premagamo odsotnost fizične bližine in dosežemo zadovoljiv način medsebojnega komuniciranja.

Za ponazoritev neverbalnega prek računalniškega posrednika lahko verbaliziramo (npr. *haha*, *grrrr*, *mmm*, *šmrk*), torej z besedami opisujemo, kar ne moremo pokazati z mimiko ali kretnjami. Prav tako menjavamo velikost, barvo in stil črk, uporabljamo okrajšave (*LOL* –

*laugh out loud*¹⁰), poudarjamo (!!!!!, UFF, JAAAAA), ponavljamo (*ok ok, ha ha ha ha*), ali pa smo tihi. Te verbalne deskripcije neverbalnega Giuseppe Riva (2002, 586) imenuje *emoti*¹¹. Lahko jih uporabljamo tudi za opis neverbalnega v celim stavku, npr. *Katja se naglas smeje, tepta z nogami in se vrti v krogu. Od sreče zavriska Juhuhu!*

Prek računalniškega posrednika izražamo tudi svoja čustva. Večinoma se uporabniki tovrstnega komuniciranja za ta namen poleg samega teksta poslužujejo sličic obraza. Gre za novodobno inovativno domislico nekakšnih obraznih ikon, imenovanih *emotikoni* oz. čustveni simboli, katerih namen je s pomočjo obraznih izrazov poleg ostalega predstaviti predvsem čustva (Winograd 1996). Danes so te ikone nepogrešljiv del računalniško posredovanega komuniciranja, še posebej med mladimi. Od prvega *smileya* iz leta 1963 njihova uporaba drastično raste (Milford 2007), saj nam s svojo funkcionalnostjo služijo za izvajanje zgoraj omenjenih funkcij neverbalne komunikacije v računalniško posredovanem okolju.

Uletova (2009, 170) pravi: »Verbalni govor bolje prenaša sporočila o zunanjem svetu, nas bolje informira, nam daje napotke za ravnanje. Neverbalna sporočila pa bolje služijo pri sporočanju osebnih občutij, čustev in medosebnih odnosov«. V nadaljevanju se bom zato osredotočila predvsem na čustveno komuniciranje s poudarkom na neverbalnem izražanju čustev, saj prav to predstavlja enega najpomembnejših elementov v celotnem komunikacijskem procesu, hkrati pa perečo točko, ko gre za njegov prenos v računalniško posredovano okolje. Kljub fizični oddaljenosti sogovorcev je moč opaziti porast tovrstnega komuniciranja, predvsem na področju odnosnega komuniciranja in grajenja socialnih mrež, pri čemer je komuniciranje s pomočjo čustev neizogibno. Kot bomo videli v nadaljevanju, se je največ sredstev in inovativnih orodij, ki nam v teh procesih pomagajo oz. naredijo tovrstno komunikacijo bolj bogato, razvilo prav na področju izražanja čustev.

¹⁰ smejati se naglas, prevedeno iz ang.

¹¹ emotes, ang.

6 ČUSTVENO KOMUNICIRANJE

Čustveno komuniciranje predstavlja eno najpomembnejših funkcij neverbalnega komuniciranja pa tudi enega najpomembnejših elementov komunikacije nasploh, saj je celotno komuniciranje vselej prepleteno s čustvi. Gre za »občutke« posebne vrste oz. svojske odzive na dejanja partnerjev v interakciji, ki jih ponavadi drug drugemu sporočamo z neverbalnimi znaki. So bistven del družbenih interakcij in sestavni del vseh medsebojnih odnosov in drugih področij življenja in dela. Predstavljajo temelj našega življenja. Komuniciranje brez njih je komuniciranje brez sočutja in empatije. V taki komunikaciji bi se človek počutil kot opazovalec, ne kot udeleženec. Zato morajo biti čustva prepoznana in upoštevana kot pomemben del komunikacijskega procesa, ne samo zaradi svoje ekspresivne moči, temveč tudi zaradi svoje sporočilne vrednosti.

6.1 Pomen, definicije in nastanek čustev

Čustva so pomensko polna in namerna komunikacijska sporočila, nabita s čustveno močjo in praktičnimi posledicami, ki jih prek komuniciranja delimo z drugimi. Področje komuniciranja je zelo plodno za vzbujanje čustev, saj s komuniciranjem spravljamo v zavest svoje misli, predstave, občutke. Ob tem privrejo na dan tudi čustva, ki so vezana na te predstave. Lahko so informacija, lahko pa komuniciramo čustveno (Ule 2009). Čustva niso samo notranja stanja osebe, so tudi fiziološki odzivi organizma na dražljaje iz okolja, so način »utelešanja«, ki se večinoma kaže skozi neverbalne ključne. Zato niso zasebna, ampak vedno medosebna.

V zgodovini so čustva sprva vrednotili kot nekaj negativnega ali vsaj nekaj manjvrednega od racionalnega delovanja, kot nekaj neobvladanega. Kasneje se je počasi utrdilo prepričanje, da razum ni nadrejen čustvom, saj sta racionalno razmišljanje in razum dva med seboj tesno prepletena in neločljiva procesa, ki sodelujeta in oblikujeta naše duševno dogajanje (Kovačev 2004). Ker predstavljajo temelj našega življenja in brez njih ni komuniciranja, je pomembna tudi njihova vključitev v poglavje računalniško posredovanega komuniciranja.

Njihova definicija je težavna, saj jih zaradi nedoločljivosti in spremenljivosti zelo težko opredelimo. Čustev namreč ni mogoče ločevati od živega bitja, ki jih čuti, prav tako živa bitja

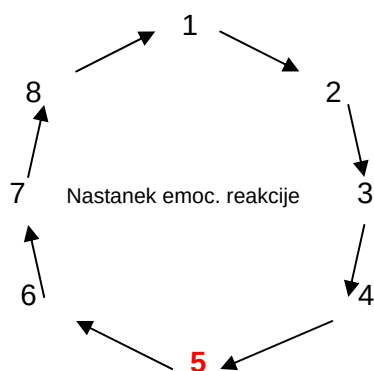
ne moremo ločevati od življenjske situacije, v kateri doživlja določeno čustvo. Ker pa se človek na dogodke v svetu lahko odziva na različne načine, ima za nas pojem čustev vselej pomen kvalitativno posebne reakcije osebe na življenjsko situacijo, zato bi bilo veliko bolje uporabljati pojem *emocionalna* ali *čustvena reakcija* namesto pojma čustev. Kljub temu pa za potrebe tega diplomskega dela in lažjega splošnega razumevanja (tudi med sodelujočimi v fokusni skupini), ostajamo pri poimenovanju, ki se je med ljudmi bolj vsidralo – to je *čustvo*.

Kovačev (2004, 18) pravi, da so pri čustvih pomembni predvsem naslednji vidiki:

- fiziološke spremembe,
- akcijske tendence, ki jih subjekt vedno niti ne realizira in
- subjektivno doživljanje.

Pri tem se je potrebno zavedati, da se čustva ne pojavijo nenadoma, ampak se postopoma razvijajo v procesni obliki oz. v sklopu stopenj, ki si sledijo v pravilnem zaporedju (glej sliko 6.1).

Slika 6.1: Nastanek emocionalne reakcije po modelu krožne emocionalne reakcije (Vir: prirejeno iz Kovačev 2004, 19).



Model zajema naslednje faze čustvenega odzivanja:

- (1) dražljajska situacija,
- (2) zaznava dražljaja,
- (3) apercepcija (pripisovanje pomena dražljaju)
- (4) vrednotenje dražljaja
- (5) emocionalna telesna reakcija**
- (6) težnja k akciji/dejanju
- (7) miselne operacije
- (8) akcija/dejanje

Subjekt najprej zazna nek (navadno nepričakovan) dogodek, ga oceni oz. določi smisel te zaznane zunanje spremembe, ovrednoti pomembnost tega smisla in kontekst, v katerem se ta pojavi, se pripravi na akcijo, ki ji sledijo fiziološke spremembe, ekspresija oz. akcija (Frijida v Kovačev 2004, 19). Akcija tako pomeni kakršen koli impulz (npr. situacijski ali miselni), ki človeka spravi bodisi v gibanje oz. deluje v smislu telesnih in izraznih sprememb bodisi deluje na njegovo pozornost, čuječnost, spomin, mišljenje in ostale mentalne funkcije

(Milivojević 2008). Zato lahko rečemo, da: » ... čustva predstavljajo intimni, subjektivni pomen dogodkov v posameznikovem socialnem življenju in združujejo motivacijske, kognitivne, adaptacijske in fiziološke procese v kompleksno stanje, ki vključuje različne ravni« (Lazarus v Kovačev 2004, 18).

Evert (v Kovačev 2004, 33) poudarja, da moramo ločiti tri kategorije pojma *emocionalno doživetje* oz. čustvo. Gre za razliko med: čustvi¹², občutji¹³ in razpoloženji¹⁴.

Čustva predstavljajo posamična, razmeroma prehodna stanja, ki se pojavljajo po celotni dimenziji lestvice od pozitivnih do negativnih oziroma od prijetnih do neprijetnih in sprožajo določeno stopnjo fiziološke aktivacije kot integralni del čustvenih doživljanj (Ule 2009). Lahko vzniknejo tudi iz misli oz. kognicije in niso nujno situacijsko pogojena.

S pojmom **občutja** ali občutki označujemo emocionalno obarvanost zavestnih vsebin. Občutja namreč ločujejo specifične, subjektivne zaznave in občutke od občutkov in zaznav na splošno. Vedno se sicer nanašajo na določen objekt, vendar objekt občutja nikoli ni realen predmet ali pojav v okolju, temveč je njegova projekcija na človekov psihični aparat. Zato je treba občutja razumeti kot izraz subjektovega odzivanja na lastno doživljanje, ki mu omogoča, da doživlja svoje občutke in zaznave kot prijetne ali neprijetne (Kovačev 2004). Gre za elementarne zaznave, ki nastajajo z draženjem čutil tako, da določeni dražljaji vzdražijo čutne receptorje, razporejene po koži in v notranjih organih. Občutki so ves čas prisotni, zagotavljajo neposreden stik z zunanjim svetom in tudi nadzor nad notranjim telesnim stanjem. Stalen dotok občutkov, ki so lahko zavestni ali nezavedni, ohranja stanje budnosti (čuječnosti), vzpostavlja nekakšen senzoričen tonus in dinamičen zemljevid odnosov med telesom in zunanjim okoljem, kar omogoča aktivnost organizma. Pri tem je potrebno opozoriti precej umetno razlikovanje med pojmom čustvo in občutek, saj je njuno razlikovanje zelo težko.

Tretjo kategorijo predstavlja **razpoloženje**, ki je dlje časa trajajoče čustvo. V določenem času pomeni osnovni emocionalni tonus določene osebe. Po Evertu (v Milivojević 2008, 32) je razpoloženje difuzna podlaga izkušenj, ki ne predpostavlja nikakršne ločnice med doživljanjem sebe in sveta. Zato se razpoloženja ne nanašajo na osebe, predmete ali dogodke,

¹² emotions, ang.

¹³ feelings, ang.

¹⁴ moods, ang.

temveč so brezobjektna oziroma nereferenčna čustva, ki trajajo dlje časa, nastanejo pa tako, da človek kronično »premleva« pomembne mentalne predstave, ki so specifične za dano razpoloženje. Ta mentalni tok je lahko zavesten ali nezaveden, vendar je vselej prisoten, ker prav te mentalne predstave znova in znova poganjajo krožno emocionalno reakcijo. Da neko čustvo dobi kronično obliko in postane razpoloženje, je potrebno zadostiti enemu od dveh pogojev. Prvi pogoj je, da je subjekt v dolgotrajnem zunanem položaju, ki izziva določeno čustvo, drugi pogoj pa je, da se subjekt kronično ukvarja z določenimi mentalnimi predstavami, tudi po tem, ko zunanja situacija že preneha.

Poleg omenjenih kategorij pa nekateri avtorji izpostavljajo še **sentimente** oziroma čustva, ki postanejo kroničen odnos subjekta do določenega objekta. Sentimenta subjekt ne občuti ves čas, temveč samo takrat, ko pomisli na objekt ali kadar se sooči z njim. Ta pojem je uporaben pri razlikovanju kratkotrajnih emocionalnih reakcij, ki jih človek pozabi, od dolgotrajnega čustvenega stališča do nekega objekta ali situacije (Milivojević 2008).

Milivojević (2008, 33-41) pravi, da je pri razumevanju čustev potrebno poznati tudi njihove osnovne parametre, po katerih jih je moč med seboj primerjati ali razlikovati. Struktura čustev je torej naslednja:

- **glede na osnovni kontekst.** Gre za oceno smisla in važnosti, za subjektivni kontekst ocenitve pomembnosti ali nepomembnosti določenega čustva oziroma za afirmacijo za subjekt visoke ali nizke vrednote. Pomembno je torej, v kakšnem kontekstu subjekt dojema stimulusno situacijo, da sploh nastane katerokoli čustvo;
- **glede na prijetnost čustva.** Vsa čustva glede na svoj hedonični ton razdelimo na prijetna in neprijetna. Prvo omenjena čutimo, kadar stimulusna situacija potrjuje neko subjektovo vrednoto, slednja pa, ko jo ogrožajo. Seveda gre pri tem za subjektovo lastno oceno teh situacij;
- **glede na intenziteto čustva.** Bolj kot človek zaznava določeno stimulusno situacijo kot pomembno, tem intenzivnejše čustvo občuti. Inzenzitetu čustva v glavnem ocenjujemo kot šibko, srednje močno ali zelo močno čustvo (npr. afekt). Ker je za druge ljudi čustvo določenega subjekta včasih nerazumljivo močno, včasih pa nerazumljivo šibko, je ocena jakosti čustev eden od parametrov, po katerih opredeljujemo ustreznost določenega čustva in z njim emocionalne reakcije;

- **glede na trajanje čustva.** Čustva razlikujemo po trajanju; ponavadi ločimo kratkotrajna, srednje in dolgotrajna čustva. Kot smo razložili zgoraj, obstaja razlika med čustvi, občutki, razpoloženji in sentimenti;
- **glede na časovni okvir.** Odvisno od tega, ali čustvo nastaja v povezavi s sedanjo, potekajočo situacijo oziroma je povezano z neko situacijo iz preteklosti, ali pa s predvideno bodočo situacijo, lahko pri nekem čustvu razlikujemo tri časovne okvire: sedanjost (npr. strah), preteklost (npr. izguba), prihodnost (npr. pričakovanje);
- **glede na ciljnost oziroma funkcijo.** Vsako čustvo ima svoj cilj ali funkcijo. To je lahko aktivacija, pasivizacija, motivacija, refleksivnost, samopomoč itd.

6.2 Čustveno izražanje

Človek vselej teži k temu, da vzpostavi skladnost med zunanjim svetom in lastno podobo sveta. Čustva nastajajo, ko človek oceni, da se je pomembno spremenil odnos med njim in svetom in stremi k vzpostavitvi nove skladnosti. Pri tem gre za zaporedje mentalnih postopkov, ki nastajajo pred čustvom, in ki neko čustvo sprožijo. (Milivojević 2008).

Pomembno je izpostaviti, da so čustva vselej reakcije bitja na neko dogajanje, ki vsebujejo posebno doživljajsko kvaliteto, tako neposrednega odnosa do tega dogajanja kot tudi odnosa svojega odziva na to dogajanje. Zato te dogodke ne le zaznavamo, temveč jih tudi občutimo (doživljamo) ter ta občutja kažemo navzven. Emocionalno izražanje lahko poteka na fizični ravni in ravni gibanja ali pa deluje na pozornost, čuječnost, spomin, mišljenje in ostale mentalne funkcije (Milivojević 2008). V komunikaciji med ljudmi je še posebej pomembna komponenta **emocionalnega izražanja**, ki je dostopna tudi ostalim udeležencem komunikacije, torej tisto, kar lahko kot sogovorniki zaznamo, občutimo in razberemo ne glede na to, ali je bilo preneseno zavestno ali povsem nezavedno.

Tudi Smrtnik Vitulić (2007) izpostavlja, da smo kljub temu, da so čustveni procesi kompleksna celota, pri njihovi analizi lahko pozorni le na posamezni proces ali kombinacijo procesov, ki jih sestavljajo posamezna področja čustvovanja. Zaradi potreb diplomskega dela me bo še posebej zanimalo posameznikovo izražanje lastnih čustev in prepoznavanje čustev pri sogovorniku, ki ne temeljijo na govornem jeziku, temveč se kot posledica dražljajev izražajo predvsem prek specifičnih neverbalnih pokazateljev, med katere sodijo npr. obrazni

in telesni izrazi, gibi oči, smer gledanja, kretnje, drža, nejezikovni zvoki, uporaba socialnega prostora, dotik in vonj. Ob tem, ko človek čuti, se namreč v njegovem telesu aktivirajo specifični biološki programi, ki jih doživljamo kot čustva v ožjem pomenu, zato hitro pride do sprememb tako v avtonomnem in endokrinem živčnem sistemu kot tudi v gibalnih funkcijah. Kovačev (2004, 35) pravi, da so v medsebojnem komuniciranju pomembne predvsem manifestne spremenljivke, ki jih je mogoče opazovati, medtem ko latentnih spremenljivk ni mogoče zaznati neposredno, saj niso dostopne našemu zaznavnemu aparatu, vseeno pa nekatere omogočajo sklepanje prek zaznavnih korelatov, kot so poznavanje subjekta in situacije, spremljanje vedenjskih vzorcev, naše interpretativne sposobnosti, odnos s sogovornikom itd. V tem pogledu razlikujemo tudi med verbalnimi in neverbalnimi dejanji oz. ekspresijami, vsekakor pa me za potrebe diplomskega dela bolj zanimajo slednja. Če izključimo subjektivne jezikovne opise doživljanje lastnih čustev, so za nas torej najpomembnejše preostale manifestne spremenljivke, ki vselej nastopajo znotraj nekega konteksta emocij:

- **fiziološke reakcije.** Te vključujejo reakcije avtonomnega živčnega sistema in njihove organske korelate, možganske aktivnosti in hormonske reakcije. Večina od njih je neposredno zaznavnih - na primer zardevanje, bledenje, pospešeno dihanje in podobno, vendar obstajajo tudi zanesljivi in natančni merski aparati za njihovo merjenje;
- **subjektova ekspresivna dejanja.** To so nekomunikativna dejanja, ki niso izvedena z namero sporočanja. So neintencionalna in spontana. Navadno niso pod zavestnim nadzorom osebe, ki doživlja določeno emocijo;
- **subjektova instrumentalna dejanja.** To so komunikativna, motivirana in intencionalna dejanja, ki so usmerjena k doseganju določenega cilja in imajo jasno določen namen. Oseba jih izvaja zavestno in jih tudi zavestno nadzoruje.

Kovačev (2004) pravi, da so naše misli (in s tem tudi kognitivne ocene situacije) zasebne narave, zato jih lahko spoznamo le posredno prek subjektivnih izjav. To velja do neke mere tudi za akcijske tendence. Šele ko se emocija izrazi v vedenju ali očitnih fizioloških spremembah, jo lahko prepoznajo tudi drugi udeleženci socialne interakcije. Emocionalne izraze, fiziološke spremembe in dejanja lahko tako označimo kot zadnjo (in najočitnejšo) komponento emocij.

Kovačev (2004, 65) še dodaja: »V emocionalni komunikaciji, pa tudi v vseh drugih oblikah medosebne interakcije je močno zastopana njena verbalna komponenta /.../ vendar je pri emocionalnem sporazumevanju potrebno upoštevati še druge zelo pomembne kanale, kot so na primer izrazi obraza, pogled, telesna drža, gibi telesa in značilnosti glasu.« Verbalna komponenta je namreč zaradi tesne medsebojne prepletenosti mišljenja in govora tudi najbolj diferencirana med njimi in omogoča poleg široke izrazne variabilnosti še relativno jasno določitev emocionalnega pomena. Tako subjekti opisujejo doživljanje lastnih čustev (na primer opisi jeze, tesnobe, ponosa in podobno), pa tudi situacije, ki so povzročile te emocije.

V nasprotju z jezikovni izrazi, ki so močno pod vplivom zavestne kontrole, ki pred govorečim subjektom razgrinja celo paleto možnosti za prikrivanje lastnih emocij, so neverbalni elementi navadno bolj spontani in nepremišljeni, saj posameznik že pred spoznavno predelavo lastnih emocij in njihovim prevajanjem v jezik spontano reagira na svoje doživljanje. Zato so ravno neverbalni elementi v vsakdanjem življenju odločilnega pomena za prepoznavanje subjektovega emocionalnega stanja in reakcij nanj. Intenzivnost njihovega doživljanja pogosto ni mogoče izraziti z besedami. Ta pojav temelji na dejstvu, da so fiziološki centri za uravnavanje emocij v filogenetsko starejših strukturah centralnega živčevja (Kovačev 2004).

6.2.1 Obravnavanje čustvenega izražanja skozi čas

Prvo taksonomijo emocionalnih izrazov je oblikoval Darwin leta 1872 z domnevo, da je vsaka emocija posebno stanje s svojim zunanjim izrazom, na podlagi katerega jo je mogoče prepoznati. V kategorijo emocionalnih izrazov je umeščal tudi dejanja in fiziološke spremembe ter jo označil kot eksternizacijo emocije. Njegovo pojmovanje emocij temelji na obče sprejetem mnenju, da so emocije notranja stanja, ki jih lahko zadržimo v sebi ali izrazimo navzven (Kovačev 2004).

Tudi njegovi nasledniki, kot so Tomkins, Izard in Morris, so raziskovali predvsem obrazno ekspresijo kot najbolj reprezentativno obliko izražanja emocij. Prepričani so bili, da jo je najlažje objektivno meriti, saj telesni izrazi pošiljajo signale, ki morajo biti jasni, če hočemo razumeti njihovo sporočilo. Vendar se v realnem življenju zaradi človekovega bogatega emocionalnega doživljanja in tudi medkulturnih razlik pojavljajo številne izrazne posebnosti, ki otežujejo njihovo interpretacijo. Večina človeških gest se je res razvila v tipične predstave,

saj jih ljudje izvajajo na približno enak način, s približno enako hitrostjo in z enakim ritmom, vendar so v človeškem vedenju stalno prisotna tudi odstopanja od splošnih, kulturno utrjenih pravil.

Kljub temu je Morris sestavil slovar neverbalnih izrazov, navedel njihove pomene in geografsko določil njihovo razširjenost, kasneje pa sta tudi Ekman in Friesen izdelala najizčrpnjšo in najpodrobnejšo kvalifikacijo neverbalnih izrazov. Tudi William James je konec 19. stoletja opredeljeval emocije kot občutenja nečesa, kar se dogaja v telesu in s tem postavil temelje raziskovanja njihovih fizioloških korelatov. Oblikoval je tudi hipotezo, da zmanjšanje občutljivosti v telesu zmanjša tudi intenzivnost emocij, kar je stoletje kasneje proučeval tudi Hohmann in ugotovil pri večini subjektov s poškodbami hrbtenjače občutno zmanjšanje intenzivnosti seksualnih občutij, strahu, jeze in obupa, povečala pa se je njihova emocionalna občutljivost in ranljivost (Kovačev 2004).

Vidimo torej, da so vedenjski vzorci tesno povezani z emocijami, saj telesne spremembe, ki nastajajo v okviru določenega čustva, niso naključne, temveč vodijo k skupnem cilju, to pa je akcija oz. dejanje. To subjektivno doživljamo kot notranjo spodbudo ali impulz za akcijo, objektivno pa se to kaže tako, da človek zavzame specifičen telesni položaj (*emocionalni habitus*) in specifične izraze obraza (*facialno ekspresijo*) (Milivojević 2008).

Pri tem moramo upoštevati, da emocije niso vedno vedenje, ki izhaja iz njih. Med določenim čustvom in vedenjem ni enačaja (Milivojević 2008). Ljudje, ki čustvujejo na enak način, se lahko vedejo na povsem različne načine. Čeprav so določena čustva tesno povezana z nekaterimi oblikami vedenja, pa jih z njimi ne moremo istovetiti. Od vsakega človeka posebej je odvisno, s katero reakcijo na svoje čustvo se bo odzval. Odzovemo se lahko verbalno, neverbalno, lahko se čustva zavedamo brez izražanja, lahko pa ga izrazimo z dejavnostjo, ki je usmerjena k določenemu cilju (English v Milivojević 2008, 31). Človek pa se vselej ne zaveda svojih reakcij. Upoštevati moramo tudi dejstvo, da emocije niso ocene in sodbe o njih. Kadarkoli koga vprašamo, kaj čuti, se pogosto zgodi, da v odgovoru ne identificira svojega čustva, ampak odgovarja, kaj misli o tem, kar čuti, ali kako ocenjuje svoja čustva (Milivojević 2008).

6.2.2 Obraz kot središče neverbalnega izražanja čustev

Mnogi raziskovalci se v povezavi z emocionalnim izražanjem osredotočajo na telesno in še posebej obrazno ekspresijo kot način za iznos notranjih stanj v samemu sebi ali sogovorniku razumljivo obliko, ali zgolj kot (mnogokrat nezaveden) ventil za sproščanje.

Kot bomo videli v nadaljevanju, so se v računalniško posredovanem komuniciranju razvila posebna sredstva, ki se osredotočajo predvsem na človeški obraz in emocije, ki se na njem kažejo. Zato je pomembno spregovoriti tudi o pomenu samega obraza za izraz čustev pa tudi o njegovem splošnem pomenu v neverbalni komunikaciji, saj, kot pravi Uletova (2009, 234): » ... čustva niso samo notranja stanja osebe, niso samo fiziološki odzivi organizma na dražljaje iz okolje, temveč so način bivanja osebe v njenih odnosih z okoljem, so način utelešenja čustev.« Najpomembnejši »kanal« za to utelešenje čustev pa je gotovo človeško telo, pri čemer gre za premestitev občutkov iz notranjosti telesa na zunanje telo, na njem pa po čustvenem izražanju najbolj izstopata človekov prav obraz in pogled (Ule 2009).

Ljudje se pri komuniciranju največ osredotočamo prav na obrazne izraze, saj z očmi gledamo sogovornike, z ušesi sprejemamo slišano, z usti pa formuliramo govor. Tu je torej fokus naše pozornosti. »Obraz je najpomembnejši neverbalni kanal, še posebej pa je pomemben za izražanje čustev in odnosov do ostalih ljudi« (Argyle 1996, 121). Med neverbalnimi izrazi je obraz tako pomemben, da mu nekateri avtorji pripisujejo kar dvakrat večjo interpretativno težo kot pa ostalim neverbalnim načinom izražanja (npr. telesu ali glasu) (DePaulo in Rosenthal v Walther in D'Addario 2001, 331).

Obraz izraža, pa tudi izdaja, saj kaže na sporočilo, ki ga oseba želi posredovati, pa tudi na tisto, kar morebiti skriva. Ljudje smo precej uglašeni pri razpoznavanju in interpretaciji obrazov, saj so ti pri komuniciranju osrednja tarča naše osredotočenosti. Kognitivno je obraz zelo bogat in zato vzbuja interes. Podaja ogromno informacij, ki so pomembne v družbenem kontekstu, saj pove kdo smo, kako se počutimo, kaj razmišljamo itd. Obraz pooseblja našo identiteto, vsakega izmed nas naredi razpoznavnega, kaže na naš karakter, izraža emocije, razpoloženje, služi kot indikator pozornosti ter nam tako pomaga pri oblikovanju in koreografiji komunikacije (Donath 2001).

»Povsem nevtralnega obraza ni« (Donath 2001, 375), saj odseva informacije strukturalne, dinamične in dekorativne narave. Že z npr. obliko glave, postavitvijo oči in ušes, teksturo kože, mrščenjem, mežikanjem, pa tudi z dodatki, kot so ličila, očala ipd. oddaja v okolje določene informacije o nosilcu tega obraza. Včasih pa je prav tisto, kar skušamo na obrazu zakriti, tisto, kar nas odkrije.

Tudi praktični odnosi med ljudmi so v veliki meri odvisni od medsebojne razpoznavnosti. Med seboj se razlikujemo glede na zunanje karakteristike, ki se kažejo eksplicitno prek našega videza, odnosov itd. Prav tako pa se ljudje med seboj razlikujemo tudi glede na vse intuitivno ali kako drugače percipirane lastnosti naše notranjosti. Ljudje smo na svojem obrazu sposobni ustvariti vrsto različnih izrazov, kar deloma delimo z živalmi, vendar na način, specifičen za človeško raso. Gre torej za premike glave ter specifičnih obraznih mišic skalpa, ličnic ust, nosu, ustnic brade in vratu (Finnegan 2005). Seznam različnih kombinacij mišičnih premikov je s strani posredovalca teh izrazov neskončen, vendar pa prejemniki med njimi lahko ločijo le njihove širše grupacije. Ločimo med impulzivnim telesno-emocionalnim vznburjenjem in tistim, ki ga ljudje namensko ustvarimo z namenom izražanja določenega čustva. zato je v normalnih družbenih interakcijah obrazna mimika deloma spontana deloma namenska - je torej kombinacija obeh načinov, včasih pa tudi bitka med njima.

Potreba po obrazu v računalniško posredovanem okolju zagotovo obstaja, kar dokazuje dejstvo, da uporabniki že od začetka pojava računalniško posredovane komunikacije kar sami poskušajo iznajti načine, kako bi obraz čim bolj uspešno v to okolje vključili, ter inovativne izboljšave znotraj omejitev, ki jih sam medij postavlja. Ob golem tekstu v odsotnosti fizične bližine je prav obraz tisti, ki v primerjavi z ostalimi neverbalnimi kanali (držo telesa, kretnjami, gestami, parajezikom, telesnim stikom, teritorialnostjo itd.) izstopa po svoji uporabi in tudi inovacijah, ki se na področju neverbalnega komuniciranja prek računalniškega posrednika pojavljajo.

6.2.3 Obraz v računalniško posredovanem komuniciranju

Večina avtorjev (D'Addario 2000; Dennis in drugi 1998; Joinson 2003; Razabeck in Cochenour 1995; Van Lier 1996; Walther 1996; Walter in Parks 2002; Winograd 1996) poudarja, da za izražanje tistega, česar v tipkanem besedilu ne izražamo neposredno s samim jezikom, največkrat uporabljamo reprezentacije obraznega izražanja oz. tako imenovane

emotikone, ki služijo predvsem za podajanje neverbalnih elementov in čustvenih izrazov, ki bi jih tudi v komuniciranju iz oči v oči sogovorniku podajali prek telesnih izrazov. Računalniško posredovano okolje nam delno omogoča tudi komuniciranje z osebnim videzom prek fotografij oz. reprezentativnih sličic, vendar tisto, kar se skriva *za* ekranom, ni nujno tudi *na* ekranu.

Utz (2000) podaja 3 različne oblike emocionalne ekspresije v računalniško posredovanem komuniciranju:

- *emotikone* (:) ;) : O itd.),
- socialne opise (*Objem, LOL, Poljubčki, pozdravčki* itd.) in
- *emote* (*Tako sem srečna, da bi lahko kar cel svet objela.* ali *Padla sem s stola od smeha* itd.).

Iz lastnih izkušenj vem, da poleg samih besednih opisov, *emotikonov* in ostalih vizualnih sličic obstajajo še mnoga druga sredstva za izražanje neverbalne govornice, kot so uporaba velikih tiskanih črk za bolj poudarjeno oz. »glasnejše« izražanje, ponavljanje istih črk ali besed za intenzivnejši učinek oz. »ton« natipkanega besedila itd. Za njihovo obsežnejšo identifikacijo mi bo v nadaljevanju služilo prvo raziskovalno vprašanje, pred tem pa se zdi pomembno izpostaviti področje *emotikonov*, ki kot najočitnejša in po literaturi najpogosteje uporabljana sredstva bogatijo golo besedilo v medosebnih računalniško posredovanih pogovorih. Tudi v literaturi je največ pozornosti in govora namenjeno prav njim. V nadaljevanju bom tako spregovorila o dveh pomembnih točkah, in sicer najprej o *emotikonih*, nato pa še o ostalih ekspresivnih sredstvih računalniško posredovanega komuniciranja, ki niso del neposrednega govornega jezika.

7 EMOTIKONI

V računalniško posredovanem okolju, kjer komuniciranje v največji meri poteka tipkano, so se zaradi potrebe po obogatitvi pisanega besedila z neverbalnimi sredstvi, med katerimi je za uspešno komunikacijo še posebej pomemben človeški obraz, v navidezno nemogočih okoliščinah razvili prav posebni načini za upodabljanje obraznih izrazov in čustev v obliki čustvenih simbolov, imenovanih *emotikoni*.

7.1 Pomen in definicije *emotikonov*

V osnovi gre za grafične oz. slikovne reprezentacije obraznih izrazov, ki jih uporabljamo v pisnih sporočilih. Služijo predvsem kot nadomestek neverbalnih kodov, ki so v računalniško posredovanem komuniciranju zaradi njene narave oddaljenosti med sogovorniki odsotni (Walther in D'Addario 2001). Uporabljamo jih, da sogovornikom jasneje, nazorneje in bolj točno podamo svoje sporočilo, pa tudi da pomagamo sami sebi pri stimulaciji verbalnih selekcij. Pomagajo torej tako prejemniku kot tudi ustvarjalcu sporočila, da se lažje in bolje izrazita.

So abstraktni, tipično se ne referirajo na spol ali na raso, uporabljajo stalne barve, skušajo upodabljati jasne ekspresije, njihova glavna naloga pa je komuniciranje čustvenih stanj skozi obrazne izraze (Sánchez in drugi 2005). Kot smo že omenili, so obrazni izrazi v medsebojni komunikaciji pomembni za prenos neverbalnih elementov, še posebej za prenos čustev skozi obrazno mimiko.

Razabek in Cochenour (v Walther in D'Addario 2001, 236) definirata *emotikone* kot » ... vizualne kode, formirane iz tipografskih simbolov, ki skozi podobe človeškega obraza predstavljajo občutke in emocije«. Pri tem dodajata, da predstavljajo *emotikoni* v računalniško posredovanem okolju alternativo obraznim izrazom, ki so nam dani v komunikaciji iz oči v oči. Thompson in Foulger (v Walther in D'Addario 2001, 237) jih opredelita kot » ... piktografe oz. sličice, ki predstavljajo paralingvistični dodatek sporočilu.«

Asteroff (Walther in D'Addario 2001, 326) vidi *emotikone* kot nanašalne ikone¹⁵, saj temeljijo na formalni podobnosti z izrazom nekega čustva skozi obrazno mimiko. Tipografsko je npr. spoj dvopičja in zaklepaja, prebran postrani, podoben izrazu nasmeška na človeškem obrazu, rumen smeško slikovno gledano prav tako.

»*Emoticons are facially shaped icons for expression of emotion*«¹⁶ (Danet in Rosenbaum-Tamari (v D'Addario 2000, 1. pogl.). Pri tem Greger (2001) poudarja, da ne gre za čisto ikonografijo, ko ikone same sebe predstavljajo kot take s svojo ikonostjo. Pri *emotikonih* (sploh tipkanih sistema ASC II) pa ni nujno, da jih nekdo, ki jih še nikoli ni videl, sploh prepozna. *Emotikon* je sicer ikoničen, saj na poenostavljen način prikazuje človeški obraz, vendar svoj pomen dobi šele s konvencijo (Danesi v Greger 2001, 1. pogl.).

Literatura o teh novodobnih reprezentacijah obraznih izrazov, ki se pojavljajo v računalniško posredovanem komuniciranju, je v slovenskem jeziku izjemno skopa in še vedno v povojih. Pri avtorjih, ki o njih vendarle pišejo, pa tudi pri uporabnikih te vrste komuniciranja, sem opazila, da kot osnovo uporabljajo angleško besedo *emoticon* in jo poslovenijo glede na število in sklon (npr. *Uporabljam izključno tri emoticone* ali *Emoticonu manjka komunikacijskih sposobnosti*). Kot slovensko različico imena se zdi najprimerneje uporabiti termin *čustveni simbol*, kar nekateri avtorji sicer uporabljajo, a nedosledno. Vendar zaradi dane literature, ki je večinoma v angleškem jeziku, kjer se vselej uporablja že vsidrana beseda *emoticon* in predstavlja združitev besed *emotion* (čustvo, emocija) in *icon* (ikona), ter za potrebe diplomskega dela predlagam uporabo slovenske različice tega imena - **emotikon**.

7.2 Zgodovina, razvoj *emotikonov* in vzrok njihovega nastanka

Za očeta oz. izumitelja prvega *emotikona* velja Scott E. Fahlman, raziskovalni profesor na Univerzi Carnegie Mellon, ki je (po arhivskih računalniških zapisih) 19. septembra 1982 predlagal uporabo sestavljenega znaka :-)) kot načina za zmanjšanje dvomljivosti nekega *posta* na eni izmed univerzitetnih razpravnih list. Komentar, ki je bil mišljen kot šala, so nekateri vzeli smrtno resno, zato je iznajdljivi profesor v desetih minutah našel elegantno rešitev: »Predlagam naslednjo znakovno sekvenco kot označevalca šal: :-)). Berite ga postrani.

¹⁵ relational icons, ang.

¹⁶ *Emotikoni* so obrazno oblikovane ikone za izražanje čustev, prevedeno iz ang.

Čeprav se mi zdi, da je z znakovno sekvenco :-(v nasprotju z označevanjem šal, še bolje označevati tiste stvari, ki niso mišljene kot šala» (Transkripcija Fahlmanovega posta iz Microsoftove raziskave iz leta 2002, v Milford 2007, 3).

Godin (v D'Addario 2000, 4) pravi: »Pred izumom prvega smeška¹⁷, uporabniki elektronskega načina komunikacije niso imeli možnosti indicirati subtilna občutja. Niso se imeli možnost pošaliti, uporabiti ironijo, besedno igro ali biti nekoliko sarkastični.« Sprva poimenovan *elevator hoax*¹⁸ je kaj hitro vzbudil zanimanje ostalih pri kreiranju novih znakovnih sekvenc.

Prva generacija *emotikonov* je bila generirana z uporabo ASCII besedila¹⁹, ki predstavlja ameriški standardni 7-bitni nabor za izmenjavo informacij na podlagi 128 znakov. Uporabniki torej v tem novem okolju niso ustvarili čisto nova orodja za izraz neverbalne govornice, temveč so znotraj možnosti, ki so jim bile na voljo, prenovili orodja, ki so jih imeli pri roki. Več različnih kombinacij znakov iz tipkovnice je dalo določene pomene. Na primer:

- nasmešek: dvopičje in oklepaj :) , tudi dvopičje, pomišljaj in oklepaj :-)
- povešen obraz²⁰): dvopičje in zaklepaj :(, tudi dvopičje, pomišljaj in zaklepaj :-(
- širok nasmeh: dvopičje in velika tiskana črka d :D , tudi zaklepaj, dvopičje, pomišljaj in črka d :-D
- izplazen jezik: dvopičje in velika tiskana črka p :P
- poljub: dvopičje in zvezdica :*
- pomežik: podpičje in zaklepaj ;) , tudi podpičje, pomišljaj in oklepaj :-)

Druga generacija *emotikonov*, ki je danes najbolj v uporabi, so slikovni *emotikoni*, kakršen je npr. rumen smeško. Leta 1963 je svobodni umetnik Harvey Ball kot del kampanje za dvig morale med sodelavci ustvaril ta rumeni gumbek z dvema črnima pikama, ki predstavljajo oči, in z navzgor ukrivljeno krivuljo, ki reprezentira usta (glej Sliko 7.1). Kmalu je postal veliki hit in navdih za nadaljnji razvoj *emotikonov* (Milford 2007).

¹⁷ poznan tudi kot smajl, smajli ali smiley

¹⁸ znak za potegavščino, prevedeno iz ang.

¹⁹ kratica za *American Standard Code for Information Interchange*, ang.

²⁰ forwn, ang.

Slika 7.1: Originalen *smiley* avtorja Harveya Balla iz leta 1963.



Mnoge klepetalnice na osnovi takojšnjega sporočanja kljub tem slikovnim in grafično bolj izoblikovanim *emotikonom* še vedno reagirajo na znakovni ASCII sistem in ustrezno znakovno sekvenco avtomatsko pretvorijo v sistemu primerno (Lee in drugi 2006, 41). Če npr. odtipkamo dvopičje in zaklepaj, se bo namesto tega avtomatsko izrisala naslednja grafika: ☺

Winograd (1996) *emotikone* druge generacije razvrsti glede na nivo zahtevnosti. Prvi so **osnovni**, ki so kot *pripeti čustveni simboli* že integrirani v programe takojšnjega sporočanja in obsegajo bolj ali manj nespremenljive simbole obrazne mimike (glej Sliko 7.2).

Slika 7.2: Primeri osnovnih *emotikonov*.



:) :* :O :B

:(:D :P ;)

Praviloma predstavljajo osnovne čustvene izraze, ki jih v grobem lahko povežemo z Ekmanovo klasifikacijo osnovnih šestih čustev (sreča, presenečenje, strah, žalost, jeza in gnus). Glede na nivo zahtevnosti pa poleg teh osnovnih čustvenih simbolov opredelimo še **napredne**, ki so dodatni in jih mora uporabnik sam poiskati ter jih dodati na svoj seznam (glej Sliko 7.3). Ponavadi se nahajajo v rubriki *moji čustveni simboli*. Značilno za napredne čustvene simbole je izražanje bolj specifičnega in sofisticiranega neverbalnega koda kot pa pri osnovnih, prav tako je za njih značilno tudi gibanje oz. premikanje, bolj izdelana grafika, pa tudi uporaba fotografskih sličic.

Slika 7.3: Primeri naprednih *emotikonov*.



Pri tej kvalifikaciji velja poudariti, da višji kot je nivo zahtevnosti čustvenih simbolov, bolj razširjen spekter možnosti uporabe čustvenih simbolov imamo, s tem pa se naše možnosti za izražanje povečajo. Lahko izbiramo med zelo sofisticiranimi in specifičnimi čustvenimi simboli, ki izražajo detajlne razlike v počutju. Tako imamo veliko različnih čustvenih simbolov za neko počutje, znotraj vsakega obstajajo še variacije oz. nianse, ki so lahko ključne (Winograd 1996). Vsekakor pa je potrebno upoštevati, da se je za pridobitev naprednih simbolov treba samoiniciativno potruditi in na spletu med ogromnim številom poiskati in naložiti tiste, ki jih potrebujemo. Zato jih ponavadi uporabljajo tisti, ki so z *emotikoni* že dodobra seznanjeni, na njihovo uporabo navajeni, jih pogosto uporabljajo ter jim osnovni ne zadoščajo za izrazitev kompleksnejših pomenov.

Med napredne čustvene simbole spadajo tudi tako imenovani **neobrazni** *emotikoni*, torej ostali ekspresivni znaki, ki niso reprezentacije obraza a prav tako bodisi sami po sebi bodisi v kombinaciji s tekstom aplicirajo nek pomen. To so npr. predmetni znaki, kot so srčki, sonce, dežne kapljice, zlata medalja, pištola, nož, 4 peresna deteljica, vrtnica, pa tudi gestikularni znaki z rokami, kot je znak za mir ali zaokrožena palec in kazalec, ki simbolizirata znak za *O.K.*, palec gor kot pokazatelj odobritve oz. nečesa pozitivnega itd. Sličica sonca, ki sicer predstavlja lepo vreme, bi v odgovoru na vprašanje *Kako si?* poleg odgovora *Dobro* predstavljala neko pozitivno počutje in toplino, kar golemu tekstu doda zeleno nianso in pomen. Obraten pomen istega stavka bi verjetno dosegli z dodanim sivim oblakom in dežnimi kapljicami.

8 PREDSTAVITEV RAZISKOVALNIH VPRAŠANJ

8.1 Prvo raziskovalno vprašanje

Računalniško posredovano komuniciranje hitro in vztrajno pridobiva svoje mesto kot uveljavljena oblika sodobnega komuniciranja, vsakodnevno dopolnjuje ali celo zamenjuje parke, igrišča, kavarne ter ostale tradicionalne platforme, kjer si ljudje izmenjujejo besede in gradijo odnose. Kljub temu še ni bilo sistematičnega prikaza, kako izražanje čustev in ostalih neverbalnih elementov pride do izraza na tej platformi. Zato me zanima, **kako se v računalniško posredovanem komuniciranju uresničujejo tisti izrazi, ki niso del neposrednega verbalnega jezika in se uresničujejo s pomočjo neverbalnih znakov oziroma izrazov. Katera so torej sredstva, s katerimi v tovrstni komunikaciji, ki ji primanjkuje fizične bližine, skomuniciramo neverbalne in čustvene izraze.**

Za sistematičen prikaz bom uporabila seznam funkcij neverbalnega komuniciranja iz oči v oči in vsaki izmed njih (s pomočjo pogovora znotraj fokusne skupine in analize pogovorov iz klepetalnic sinhronega sporočanja) poskušala poiskati ustrezne načine njihovega uresničevanja v računalniško posredovanem okolju ter tako funkcionalno in slikovito zapolnila polja spodnje tabele (glej Tabelo 8.1).

8.1: Tabela za analizo prvega raziskovalnega vprašanja, ki jo bom dopolnila s sredstvi neverbalnega in čustvenega izrazja in primeri njihove aktivne uporabe.

Ravni neverbalne komunikacije glede na funkcije neverbalne komunikacije		Sredstva RPK za izražanje neverbalnih elementov in čustvenih izrazov	Primeri (iz fokusne skupine in analize transkribiranih pogovorov)
Vsebinska raven	Informiranje, dopolnitev, klarifikacija, poudarek, razširitev, nasprotovanje, zamenjava		
Osebna raven	Izražanje čustev		
	Samopredstavljanje		
Odnosna raven	Izražanje stališč, mnenj, odnosov, namer, pričakovanj, razmišljanj.		
Regulativna raven	Regulacija, vodenje socialne situacije, pospeševanje, upočasnjevanje, kontrola kanalov, rituali		

Glede na različne klasifikacije funkcij neverbalne komunikacije po več avtorjih (spodaj) sem v nadaljevanju poskušala narediti okvirni model za moje prvo raziskovalno vprašanje, kamor sem sistematično vključila vse te funkcije, o katerih avtorji govorijo, v smiselno vseobsegajočo celoto. Bolj kot golo naštevanje funkcij se mi zdi smiselno te funkcije povezati v nekakšne ravni, znotraj katerih se te uresničujejo. Zdi se mi, da je tako tabela bolj pregledna in vseobsegajoča. Avtorji, iz čigar klasifikacij sem izhajala, so naslednji:

Funkcije neverbalnega komuniciranja po Rotu (1982, 125):

- izražanje čustev
- posredovanje stališč in odnosov
- samopredstavljanje
- vodenje socialnih situacij
- zamenjava verbalnega komuniciranja.
- uporaba neverbalnega komuniciranja za rituale.

Funkcije neverbalne komunikacije po Kavčiču (2004, 204):

- dajanje informacij
- povezovanje in razvoj sodelovanja z drugimi
- izražanje intimnosti
- prepričevanje in vpliv
- olajševanje doseganja ciljev interakcij.

Funkcije neverbalne komunikacije po Argylu (1969, 22):

- vodenje socialne situacije
- sporočila o sebi
- komunikacija stališč in medosebnih odnosov
- komunikacija emocionalnih stanj
- kontrola kanalov.

Seznam štirih glavnih ravni neverbalne komunikacije (glej Tabelo 7.1) sem ustvarila sama glede na njihove funkcije, ki jih imajo v neverbalni komunikaciji iz oči v oči, ki naj bi se za učinkovito komunikacijo morale uresničevati tudi prek računalniškega posrednika. Kako in s kakšnimi sredstvi, bomo videli v nadaljevanju.

Za boljše razumevanje tabele naj pojasnim še vsako izmed štirih ravni uresničevanja funkcij neverbalne komunikacije:

- **Vsebinska raven.** neverbalni znaki dajejo informacije, dopolnjujejo, poudarijo, razširijo povedano, nasprotujejo govorni besedi, zamenjajo verbalno komuniciranje. Tako mnogokrat razjasnijo verbalno vsebino sporočil, povečajo razumevanje in pomnjenje sporočil.
- **Osebna raven.** Z neverbalnimi znaki izražamo čustva in emocionalna stanja, čustvena ozračja, intimnost. Na tej ravni se tudi samopredstavljamo, torej podajamo sporočila o sebi, ki gradijo osebno in socialno identiteto.
- **Odnosna raven.** Neverbalno komuniciranje nam omogoča opredeljevanje stališč, mnenj, odnosov, izražanje svojih namer, pričakovanj, razmišljanj. Tako se odpiramo drugim, vzdržujemo odnose, se povezujemo in razvijamo sodelovanje z drugimi;
- **Regulativna raven.** Gre za regulacijo socialne interakcije s pomočjo neverbalnih elementov, vodenje socialne situacije, vpliv poteka komunikacije, pospeševanje ali upočasnjevanje komunikacije, reguliranje njenega poteka in dialoga, kako dolgo kdo govori, kdaj začne drugi govorec, vodenje socialnih situacij, kontrolo kanalov, tudi komuniciranje za rituale oz. geste za vedenje v danih situacijah in kontekstualiziranje interakcije.

8.2 Drugo raziskovalno vprašanje

Računalniško posredovano komuniciranje je vsakodnevno prisotno vsepovsod okoli mene, med prijatelji, znanci, sorodniki in partnerji. Zato me zanima, **kako so aktivni uporabniki tovrstnega komuniciranja zadovoljni s sredstvi in načini izražanja neverbalnih elementov in čustev**, ali se pri tem počutijo omejene, ali so njihove izrazne možnosti okrnjene, ali prihaja do težav pri interpretaciji in ali si želijo na tem področju kakšnih sprememb.

Zadovoljstvo se torej nanaša na mnenje oziroma počutje uporabnikov računalniško posredovanega komuniciranja glede stopnje zadovoljstva s komunikacijo na ravni neverbalnih

elementov in čustvenega izražanja prek računalniškega posredovanika. Predstavlja njihov odziv na izpolnitev potreb, želja, zahtev oziroma pričakovanj. Izpolnitev jim daje ali celo poveča užitek, neizpolnitev pa izpostavi težave in kritične točke, ki jih v prihodnje lahko morda odpravimo in tako pripomoremo k razvoju bolj učinkovite računalniško posredovane komunikacije.

S pomočjo pogovora znotraj fokusne skupine bom poskušala pridobiti odgovore na vprašanja, ali so uporabniki z (z)možnostmi izmenjave neverbalnih znakov in čustevih izrazov v okolju, v katerem primanjkuje fizične bližine, zadovoljni in kje nastopajo morebitne omejitve oziroma težave za izvedbo učinkovitega medsebojnega komuniciranja, ki ne poteka neposredno prek verbalnega jezika. V primeru zaznave nezadovoljstva me bo zanimalo tudi, ali si uporabniki tovrstnega komuniciranja želijo kakšnih sprememb. Smernice na tem področju lahko pripomorejo k nadaljnjem razvoju v morebitnih inovacijah, ki bi tovrstno komuniciranje, ki je vsekakor del našega vsakdanjika, še dodatno izboljšale in ga naredile uporabniku prijaznejšo in učinkovitejšo, kar bi potencialno še izboljšalo zadovoljstvo uporabnikov.

9 METODOLOGIJA

9.1 Fokusna skupina

Fokusne skupine so posebna tehnika kvalitativnega raziskovanja, kjer so udeleženci neformalno intervjuvani v skupini. Večinoma trajajo okoli ene ure in pol, udeleženci pa se med seboj poslušajo in dopolnjujejo odgovore z dodatnimi komentarji bodisi na svoje podane izjave ali na izjave ostalih. (Neuman 2006). Ni nujno, da skupina pride do kakršnega koli zaključka, kot tudi ne, da si vsi udeleženci nasprotujejo. Cilj fokusne skupine je doseči, da se udeleženci v sproščenem vzdušju razgovorijo, s čimer pridobimo kakovostne in poglobljene podatke, umeščene v družbeni kontekst.

Bolj kot pridobivanje kvalificiranih odgovorov na določeno vprašanje iz velikega vzorca populacije je namen fokusnih skupin to, da udeleženci ponudijo tok odgovorov in povezav, vezanih na temo, na katero je skupina osredotočena. Fokusne skupine tako nudijo vpogled v stališča, čustva, prepričanja, izkušnje in reakcije udeležencev na določeno temo (Patton 1990). V fokusni skupini spoznamo, kako so se posamezni procesi razvili, zakaj so taki, kakršni so, in kakšna je njihova dinamika.

Eden od razlogov, da sem se odločila empirični del izvesti s pomočjo fokusne skupine, je tudi dejstvo, da je tak način raziskovanja uporaben tudi za raziskovanje novih idej in kreativnih konceptov, ugotavljanje plusov, minusov in potencialnih predlogov za izboljšave določenega izdelka, koncepta. Lahko ga uporabimo za diagnosticiranje potencialnih težav z novim programom, storitvami ali izdelkom, prav tako tudi za pridobivanje vtisov o izdelku, programu, storitvi, instituciji ali kateremkoli drugem predmetu raziskave (Steward in Shamdasani 1990). Predvidevam, da bom tako dobila odgovore ne samo o (ne)zadovoljstvu uporabnikov z možnostmi neverbalnega in čustvenega izražanja, temveč tudi ideje, kako bi morebitno nezadovoljstvo lahko odpravili.

Za izvedbo svoje fokusne skupine sem izbrala 5 ljudi (glej Tabelo 9.1) in jih kot moderatorka vodila skozi proces razpravljanja o izbrani temi. Udeleženci so bili izbrani na podlagi njihovih izkušenj s komuniciranjem prek računalniškega posrednika. Odločila sem se za homogeno skupino vrstnikov študentov, vendar ne bližnjih prijateljev ali sorodnikov, ki vsakodnevno

uporabljajo računalniško posredovano komuniciranje, kar mi je omogočilo pridobitev splošnih informacij o ozadju raziskovane teme in poglobljenih spoznanj, kako so si udeleženci in njihove izkušnje med seboj podobni ali različni.

Tabela 9.1: Predstavitev udeležencev fokusne skupine in njihovih izkušenj z računalniško posredovanim komuniciranjem.

	Ime	Smer študija	Letnik	Starost	Izkušnje z računalniško posredovanim komuniciranjem
Študent 1	Sanja Zorec	Češčina, nemščina	3.	26	Vsakodnevno komuniciranje, večkrat na dan. Velika navdušenost nad komuniciranjem prek računalniškega posrednika. Facebook chat, MSN Messenger in Gtalk. Komunicira s prijatelji, sorodniki in tudi z novimi poznanstvi.
Študent 2	Katja Kegl	Zdravstvena nega	4.	25	Zmerna uporaba, večinoma zvečer. Facebook chat. Komunicira s prijatelji, fantom in bratom.
Študent 3	Simon Benkič	Ekonomija	absolvent	27	Zmerno komuniciranje skoraj vsak dan. Facebook chat in Gtalk. Komunicira s prijatelji in punco.
Študent 4	Ajda Kamenik	Sociologija	2.	22	Vsakodnevno večerno klepetanje. Facebook, MSN Messenger in Gtalk. Komunicira s prijatelji in sodelavci.
Študent 5	Vesna Adamovič	Ekonomija	3.	23	Vsakodnevno komuniciranje, večkrat na dan. Facebook in Gtalk. Komunicira s prijatelji in potencialnimi bodočimi puncami.

9.2 Analiza transkribiranih pogovorov iz sinhronih klepetalnic takojšnjega sporočanja

Poleg podatkov, pridobljenih iz fokusne skupine, sem za potrebe prvega raziskovalnega vprašanja izbrala še dopolnilno metodo raziskovanja, in sicer analizo transkribiranih pogovorov iz sinhronih klepetalnic takojšnjega sporočanja. Gre za izpis tipkanih pogovorov, ki jih udeleženci prinesejo s seboj na fokusno skupino. To je lahko njihov lastni pogovor ali pogovor kakšnega izmed njihovih prijateljev, saj moramo upoštevati, da vsakdo ni pripravljen deliti svojih pogovorov v javne namene.

Zaradi unificiranosti sem se odločila, da vsak izmed njih izbere in natisne en celoten, naključno izbran pogovor, ne glede na njegovo dolžino (bodisi s prijateljem oz. znancem, članom družine ali partnerjem). Predvidevam, da se bodo ob pomoči zapisa pogovora udeleženci fokusne skupine lažje spomnili nekaterih odgovorov, sama pa bom z njihovo podrobnejšo analizo naknadno pridobila podatke, ki jih na srečanju morda nismo omenili, ker se jih nihče ni spomnil ali pa se jih uporabniki celo ne zavedajo. Tako bom lahko tabelo za prvo raziskovalno vprašanje podrobneje dopolnila z dodatnimi idejami, katera vse sredstva neverbalnega in čustvenega izražanja uporabljamo, ko se poslužujemo računalniško posredovanega komuniciranja

Preden se lotim podrobnejšega vpogleda v omenjene načine prilagajanja posredovanemu okolju, velja pripomniti, da je neverbalno komuniciranje moč zaznati v vseh oblikah računalniško posredovanega komuniciranja; v elektronski pošti, razpravnih listah, forumih, klepetalnicah, tudi v socialnih omrežjih, kjer s svojimi komentarji in objavami (npr. pesmi, video posnetkov, povezave, slik, citatov, misli itd.) posredno ali neposredno izražamo tisto, kar z besedami ne moremo ali ne želimo povedati. Kljub temu obstajajo med omenjenimi načini računalniško posredovanega komuniciranja **razlike v takojšnjosti odziva**, pri čemer se takojšnje sporočanje najbolj približa dejanskemu pogovoru iz oči v oči. Zato sem se odločila, da se tudi v svojem raziskovalnem delu osredotočim predvsem na analizo transkribiranih pogovorov v klepetalnicah takojšnjega sporočanja. S pogosto uporabo interneta se sicer (z)možnosti takojšnjega odziva prenašajo tudi na ostale načine računalniško posredovanega komuniciranja, vendar ne tako konsistentno kot v klepetalnicah takojšnjega sporočanja.

Pomembnost takojšnjega odziva je namreč ena ključnih dimenzij za grajenje dinamike procesa komunikacije. Za komuniciranje iz oči v oči je praviloma značilna **sinhronost**

(direkten pogovor s takojšnjo povratno reakcijo), za računalniško posredovano komuniciranje pa (vsaj v začetnem razvojnem obdobju) **asinhronost** (npr. elektronska pošta, diskusijske liste, forumi itd.) (Joinson 2003). Pri slednjem se pojavi težava prenosa neverbalnih elementov v posredovano okolje, saj npr. mimike ne moremo kar »zamrzniti« v pričakovanju zapoznelega odgovora ali jo na isti način razbrati naslednji dan. Tako se lahko izgubi srž neverbalnih elementov, ti pa so ključnega pomena za celovitost komunikacije. Sinhronost je pogoj za interaktivnost in s tem tudi pogoj za prenos telesa, obraza in ostalih kanalov na področje posredovane komunikacije. To potrjujejo tudi raziskovalci Dennis in drugi (1998), ki so med drugim ugotovili, da se na področju neverbalne komunikacije izpostavlja nujnost takojšnjega odziva, saj šele zmožnost prenašanja informacij v realnem času prek računalniškega posrednika to komunikacijo približa tisti iz oči v oči.

V zadnjem času doživljamo pojav prepletanja sfer tradicionalne delitve na sinhrono in asinhrono komunikacijo, saj s pomočjo sistemov za takojšnje sporočanje tudi sinhronost postaja del računalniško posredovanega okolja, kar predstavlja ugodno in hkrati nujno okolje za učinkovito uporabo elementov, ki niso del neposrednega verbalnega jezika. Takšna komunikacija poteka v realnem času in se po svoji obliki približa pravemu pogovoru, saj si udeleženci med seboj izmenjujejo vloge govorce in poslušalca, kar je značilno za govorno komuniciranje.

Gre torej za sicer pisno komuniciranje, vendar pa za razliko od ostalih pisnih načinov izražanja ta poteka z ničelno časovno zamudo, zato lahko rečemo, da se pravzaprav nahaja nekje vmes med pisno in govorno besedo (Rheingold v Herring 1996, 47). Ferrara in njegovi sodelavci (v Herring 1996, 48) so za pojasnitev fenomena celo uvedli izraz *interaktiven pisni diskurz*, ki že z imenom ponazarja to prepletenost med dvema, do sedaj nezdružljivima sferama. Sinhrono računalniško posredovano komuniciranje tako kljub dejstvu, da je pisno, presega raven zgolj pisnega ter dosedanje meje, ki so jih postavili klasični stili komuniciranja. Na kontinuumu komunikacijskih strategij predstavlja čisto novo stanje, saj jo lahko uvrstimo med razpoke, ki razdvajajo in združujejo pisne in ustne oblike komuniciranja (Davey in drugi 2005). To se kaže tudi v pojmovanju samega akta sinhronega pogovora, ko ob vprašanju *Mojca, kaj počneš?* namesto *Tipkam Maji* ali *Pišem Maji* odgovorimo *Pogovarjam se z Majo* oz. *Govorim z Majo*.

10 REZULTATI

10.1 Računalniško posredovana sredstva neverbalnega in čustvenega izražanja, ki niso del neposrednega verbalnega jezika

V prvem raziskovalnem vprašanju se sprašujem, katera so sredstva neverbalnega in čustvenega izražanja v računalniško posredovanem komuniciranju, ki niso del neposrednega verbalnega jezika. V tovrstnem komuniciranju ni fizičnega stika, kljub temu pa je uporabnikom dana možnost uporabe tipkanega besedila, ki poleg eksplicitnega podajanja sicer verbalnih informacij omogoča tudi izražanje neverbalnih elementov in z njimi čustev.

Izkazalo se je, da so se uporabniki računalniško posredovanega komuniciranja res prilagodili domnevnemu primanjkljaju in iznašli načine za izmenjavo informacij neverbalne narave. To se sklada z omenjenimi novejšimi teorijami, med drugim tudi s teorijo procesiranja socialnih informacij, ki zagovarja predpostavko, da posamezniki, ki so prikrajšani slušnih in vizualnih znakov, strateško organizirajo vse ostale vrste komunikacijskih ključev, ki jih imajo na razpolago, ter jih prilagodijo mediju kot takemu z namenom učinkovitega izražanja sporočil. Tako posamezniki ob pravi meri motiviranosti za komuniciranje vselej najdejo načine, da posredujejo in prejmejo informacije.

Omenjenih sredstev neverbalnega in čustvenega izražja je veliko, zato se jih zdi smiselno obravnavati v vrstnem redu, ki bo omogočil poglobljen vpogled nanje in njihovo uporabo. Najprej jih bom v grobem predstavila, njihova podrobnejša uporaba glede na raven komuniciranja pa bo skupaj z dejanskimi primeri, tako iz fokusne skupine kot iz same transkripcije pogovorov, razvidna v pripadajoči tabeli (glej tabelo 9.1).

Emotikoni predstavljajo eno najpomembnejših sredstev, saj jih uporabniki omenjajo in uporabljajo na čisto vseh ravneh komuniciranja. Uporabniki se jih poslužujejo za izražanje čustev, stališč, mnenj, odnosov, namer, pričakovanj in razmišljanj. Z njimi sogovornike informiramo, dopolnjujemo besedilo, ga poudarimo, razširimo, mu nasprotujemo in ga tudi v celoti lahko zamenjamo. Poleg omenjenega *emotikoni* služijo tudi za samopredstavljanje, regulacijo pogovora, vodenje socialne situacije, pospeševanje, upočasnjevanje, kontrolo

kanalov in rituale. Pri tem je pomembno, kakšne *emotikone* sploh uporabljamo, kako pogosto in na kakšen način.

»Za pozdrav rečem Čau in potem prilimam zraven še dvajset smajlijev.«

»Jaz ko izvem dobro novico ali ko me nekaj pozitivno preseneti, uporabljam veliko količino smajlijev, v bistvu jih prilimam k vsakemu stavku, ne glede na to, kaj pišem. Tudi hkrati napišem več smajlijev ali pa dam unega, ki se smeji z razširjenimi usti.«

»Ironijo lahko izražaš tudi z emotikoni - daš tistega smajlija z jezikom, kot da se malo norčuješ. Ali tistega, ki pomežikne. Lahko pa tudi napišeš pozitiven stavek in potem daš na koncu žalosten obrazek, da se vidi nasprotje.«

»Če pa hočem povedat kaj bolj kompleksnega, jih včasih emotikone skombiniram skupaj, npr. če sem pozitivno presenečena dam smajlija in še en emotikon, ki ima odprta usta in dvignjene obrvi. Da se razume, da sem presenečena, ampak ne negativno.«

»Na chatih pa tudi že obstajajo emotikoni, ki na primer bruhajo, se mrščijo, imajo boksarsko rokavico, streljajo. Z njihovo uporabo tudi brez samih besed lahko bolj nazorno prikažeš svoje mnenje.«

»Kliknem v okno za pogovor z osebo, ki jo imam rada, in ji samo pošljem srčke. Ne rabim nič drugega napisat, pa bo vedla, da ji hočem samo povedat da mislim nanjo in da jo imam rada.«

»Z emotikoni pa itak lahko prikažeš čustva. Eno je, kakšen emotikon izbereš, torej, katero emocijo sploh hočeš prikazat. Potem pa imaš znotraj tega še veliko možnosti.«

Za izražanje vsega tistega, kar ne povemo neposredno z besedami, se poleg *emotikonov* uporabniki poslužujejo tudi ostalih neverbalnih sredstev:

- **Ločila in znaki s tipkovnice.** Ločila so grafični znaki za različna prozodijska sredstva, npr. premore, delno tudi za njihovo trajanje, intonacijo, povečano stopnjo čustvenosti, spremembo registra in jakosti itd., zato jih moramo natančno pregledati in določiti njihovo slušno vrednost. Upoštevati moramo dejstvo, da so ločila včasih samo znak, včasih pa se uresničujejo bolj živo. Opuščaj lahko povzroči glasovno premeno, narekovaji (ne v premem govoru) lahko sugerirajo spremembo v glasovni barvi ali tonu, vezaj med zlogi ene besede lahko nakazuje skandiranje ali upočasnjene izgovore, klicaj sredi povedi kaže na čustvenost, raba treh pik na koncu in sredi povedi sugerira upočasnitev ali nedokončanost povedi, pomišljaj na sredi ali koncu povedi prav tako lahko ustvari premor ali upočasnitev. Oklepaj je mogoče nakazati tudi z nebesednimi znaki npr. z rahlim

premikom glave v namišljeno smer poslušanja. Posebej pomembni so vprašaji in klicaji, ki jih kot znake emocionalne vsebine veliko uporabljamo. Z njimi so tonski razponi intonacij izrazitejši, register je povišan ali znižan. Moramo se zavedati, da klicaj ni vedno le znak za povečano glasnost, pač pa za intenziviranje energije v celoti. Intenzivnost se še poveča, če se klicaj podvoji, potroji ali če se mu pridruži vprašaj. Prav tako moramo biti pozorni na kombinacije ločil.

»Pa klicaji. Včasih jih napišem kar 10 skupaj. Tudi črke ponavljam da dosežen nek pozitiven ali vzhičen efekt. Aaaaaaaaaaaaaa suuuuperrrr!!!!!!!!!!«

»Ne morem verjeti!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Prosim???????? A se ti hečaš?!!????!!«

- **Velike tiskane črke**²¹. Velike tiskane črke delujejo kot poudarki določenih delov stavka ali celotnih povedi znotraj nekega pogovora. Gre za učinek povzdigovanja glasu ali poudarka. Njihova uporaba lahko deluje pozitivno kot način izražanja vzhičenosti in presenečenja, ali pa negativno kot npr. kričanje.

»Tisto, kar hočem poudariti, napišem z velikimi začetnicami. Tudi ko govoriš, spreminjaš ton glasu. Sej ima smisel; ko greš iz manjših na velike je to, kot če greš iz nižjega tona na višji ton.«

»Recimo velike črke pomenijo dretje, male črke nek pogovor z normalnim tonom.«

- **Ponavljanje istih črk, besed, besednih zvez**. Ponovitve delujejo bolj emocionalno vzburjeno.

»Čaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaau in smejko na koncu. Ko podaljšam črko a v nedogled, pokažem, da sem vesela ali navdušena, deluje skoraj, kot da bi zavriskala.«

»Tudi črke ponavljam da dosežen nek pozitiven ali vzhičen efekt. Aaaaaaaaaaaaaa suuuuperrrr!«

- **Kratice**. Neposredno sporočanje predvideva ničelno časovno zamudo v komunikaciji, saj gre za idejo hitrosti komunikacije iz oči v oči, zato je hitro tipkanje dragoceno. Kratice nam pomagajo skrajšati čas, ki ga porabimo za tipkanje, ter nam omogočajo hitrejše reakcije na sogovornikovo besedilo.

²¹ caps lock, ang.

»Določene kratice tudi nekaj pomenijo. Skoraj vsi uporabljamo LOL (laugh out loud), če hočemo poudariti, da je nekaj ekstra smešno, bolj smešno kot ponavadi.«

- **Verbaliziranje oz. zapis zvoka.** Vse tisto, kar bi sicer izrazili skozi določene nebesedne zvoke, lahko v računalniško posredovani komunikaciji transkribiramo. Ker smo prikrajšani za dejanske zvočne informacije, lahko sogovorniku zvok prenesemo pisno.

»Nekatere neverbalne informacije napišemo tako kot jih slišimo s kakšnimi zvoki. Na primer hmm (kot znak razmišljanja), mmmm (če je nekaj prijetno), buuu (če se zgražaš), mua (za poljub), ccc (kot znak nezadovoljstva ali razočaranja) itd.«

»Veliko večino zvokov se v bistvu res da zapisat. Pa sej tudi v knjigah je tako, če hoče pisatelj pričarati neko vzdušje.«

»Čustva lahko izražamo tudi glasovno, oziroma pretipkamo tisto, kar hočemo zvočno pričarati sogovorniku. Eh (znak nezadovoljstva), mmm (kot znak ugodja), mljask (ko pomislimo na nekaj okusnega), juhuhuuuuuuu (kot znak za vriskanje), grrr (če smo jezni), in tako naprej.«

- **Stavčni vrstni red in vrstni red v pogovoru.** Vrstni red v stavku je lahko nevtralen ali zaznamovan s stavčnim poudarkom. Ta lahko stoji na katerikoli besedi stavčne povedi, dejansko pa je njegov nosilec tista beseda, ki je jedro stavčnega pripovedovanja. Poudarek je sicer lastnost govora, zato je za pomensko interpretacijo zapisanega oz. tipkanega besedila pomembno, da se besede glede na poudarjeno ali jedrno besedo razločevalno razporejajo. Kadar hočemo kaj pomembnega poudariti, moramo biti pozorni, da tej stvari dodelimo posebno mesto v stavku. Podobno velja tudi za vrstni red v samem pogovoru, saj pomembnim temam dodelimo posebno izbrano mesto (vesele novice sogovorniku odkrijemo hitro in navdušeno, kar nas spravlja v zadrego, pa skrivamo in mogoče delimo šele, ko se pogovor nekoliko odpre).

»Danes si šla k Damjanu?

K Damjanu si šla danes?«

- **Način oz. stil pisanja, stil jezika, besedni zaklad, skladnja.**

»Že sam izbor besed, ki jih uporabljaš, ima neko dodatno vrednost, ki je lahko celo neverbalna. Če poznaš sogovornikov stil govora, ki ga uporablja za izražanje določenih stvari, potem tudi glede na besede, ki jih tokrat uporablja, oceniš, ali mu je nekaj všeč ali ne. Že sam stil jezika, ki ga uporablja, ti nekaj pove. Pa skladnja, vrstni red, kako obrača besede, tudi.«

»Nekateri uporabljajo veliko slenga in tujk, spet drugi pišejo pravilno slovensko. To po moje malo kaže na to, kaj hoče s tem povedat ali pa kakšen si oz. kakšen bi rad bil.«

- **Izbor pisave v tekstu in njegova barva.** Pisava je, tako kot govorica telesa, odraz psihofizičnega stanja vsakega posameznika, ki se kaže v nihanju energije ali razpoloženja. Izjema so le t.i. »fasadne pisave«, ko človek ne izdaja svojega razpoloženja. Zato nekateri avtorji menijo, da se z načinom podajanja teksta pomeni obogatijo, saj tako pridobimo dragocene informacije širšega razpoloženskega spektra. Velika pisava privablja pozornost, njene ostre linije izražajo oster odnos, medtem ko manjša pisava aplicira tišji, introvertiran način komuniciranja, mehke linije pisave pa kažejo na prijaznost odnosa. Rdeča barva naj bi poudarjala razdražljivost in močna čustva, medtem ko naj bi bila zelena pomirjujoča in sproščujoča, oranžna živahna in poživljajoča, modra umirjena in melanholična ipd. (Sánchez in drugi 2005).

»Z barvami in fontom se sigurno da pričarati kaj več kot samo besede.«

»Barve lahko veliko povejo. Če si jezen lahko vse obarvaš v rdečo, še tekst zraven, če se ti ljubi.«

»Pri tem je treba bit previden, ker včasih ti je neka barva sama po sebi všeč, recimo modra in jo uporabljaš, ker ti je kul. Ostali bi lahko mislili, da si na primer ful žalosten, če bi jo skombiniral še s kakšnim manjšim fontom.«

»Lahko pa maš to isto besedo, ki jo hočeš povedati, že narejeno z nekimi posebnimi črkami ali z nekim efektom, da utripa, da se premika. To predstavlja poudarek.«

- **Hitrost odgovarjanja, zapoznelo odgovarjanje ali tišina.** V medosebnem komuniciranju tudi tišina lahko govori. Hitrost odgovarjanja na sogovornikovo sporočilo lahko pomeni večje zanimanje oziroma koncentracijo na pogovor, ki je v toku, tišina in zapoznelo odgovarjanje pa imata pri komuniciranju prek računalniškega posrednika lahko (tako, kot pri komuniciranju iz oči v oči) vlogo pokazatelja nezanimanja, zadrege ali

ignoriranja. Pri tem moramo upoštevati, da so omenjena sredstva sama po sebi sicer nevtralna, pozitiven ali negativen pomen jim da šele kontekst. Ker je ena izmed značilnosti računalniško posredovanega komuniciranja t.i. *multitasking*, torej opravljanje več opravil hkrati, se mnogi uporabniki zavedajo, da tišino iz oči v oči kljub njeni komunikacijski vrednosti ne gre enačiti s tišino v klepetalnici neposrednega sporočanja. V tej kategoriji lahko omenimo še redkobesednost in gostobesednost, ki imata prav tako kot tišina dodatno komunikacijsko vrednost, saj iz njiju lahko sklepamo o počutju, razpoloženju, pa tudi osebnosti našega sogovornika.

»Jaz mislim, da tišina tudi prek računalnika lahko nekaj pove. Lahko ne odgovoriš na določeno vprašanje, ki ti ni všeč. Lahko se odločiš ne pogovarjat se z določeno osebo, ki te klikne, ker ji s tišino hočeš povedat, da se ti ne da z njo ukvarjat.«

»Če nastane tišina prek računalnika, potem si mislim, da ima sogovornik po vsej verjetnosti kakšne druge online opravke, da nekaj gleda ali piše. Zato malo počakam. Saj potem vedno odgovori. Če ne, pa tudi nič narobe.«

»Tudi tišina ima sama po sebi določeno vrednost. Že iz same tišine sogovornika naj bi razbrali mogoče njegovo slabo voljo, zadrego, sram. Včasih se v pogovoru zgodi, da nastane tišina in potem se nekaj zgodi, nekaj neverbalnega. Na primer poljub, ali objem. Ali pa smo tiho, se gledamo in bi bila v tem trenutku vsaka beseda odveč. Do tega najpogosteje pride v močno emotivnih situacijah. To pa se prek računalnika zelo težko izrazi. Mislim, da je skoraj nemogoče.«

»Če smo dobre volje, veliko pišemo, veliko sprašujemo, imamo bolj bogat besedni zaklad. Če smo žalostni, smo bolj redkobesedni: Ma ja. V redu.«

- **Besedno opisovanje.** Gre za t.i. *emote* oz. komuniciranje akcij oz. dejanj s posrednim besedilom. Tako lahko z besedami, ki niso prišle iz »naših ust«, izrazimo določeno neverbalno dejanje ali čustveno stanje, kar deluje podobno, kot da nekdo stoji ob strani in opravlja vlogo naratorja. Nekateri sistemi takojšnjega sporočanja imajo celo ukaze (poševnica in ukaz), ki proizvedejo določene *emote*.

*»Ko smo bili še manjši, se spomnim klepetalnice IRC. Tam pa si napisal poševnico (/) in besedo me, ki je pomenila jaz in potem neko dejanje. Recimo: /me ploska, tepta z nogami, se vrti okoli svoje osi in se zvija od krohota. To bi se potem izpisalo v nekem posebnem fontu in v drugi barvi kot tisto, kar si drugače pisal: *Simon ploska, tepta z nogami, se vrti okoli svoje osi in se zvija od krohota.«*

- **Funkcionalne vsebine.** Neposredno sporočanje je bilo sprva samo besedilno, kasneje pa je pridobilo na dodatnih funkcijah, kot so npr. uporaba *emotikonov*, pošiljanje datotek, avdio in video izmenjave, elektronska pošta, konference, podatkovne baze, baze znanja itd. Novejšim različicam je dodana tudi zmožnost neposrednega prenosa videa. Gre torej za neverbalno in čustveno komuniciranje s pomočjo prikaznih slik, izmenjav datotek, vizualnih in zvočnih posnetkov, povezav (linkov). Vse bolj pa se uporabniki poslužujejo tudi pridobitve posrednih informacij prek uporabniških profilov, njihovih prikaznih imen, seznamov prijateljev²², statusov sporočil, odhodnih sporočil²³ in podobnih informacijsko interaktivnih vsebin.

»Tudi s prikaznimi slikami se lahko samopredstavljaš. Lahko so prave slike tebe, lahko pa je prikazana slika čista kontra od tistega, kar v bistvu si, kako se počutiš. Lahko izmenjuješ tudi več različnih identitet, z vsakim sogovornikom se predstavljaš drugače.«

»Veliko informacij o osebi najdemo na uporabnikovem profilu. Veliko tega je sicer napisanega verbalno. Recimo Facebook je poln nekih informacij, kjer izpolniš datum rojstva, kraj bivanja, verske poglede, zakonski stan itd. Tudi na Messengerju si lahko kreiraš MSN profil (mislim, da se temu reče Windows live ID), kjer sogovornikom ponujaš slike in informacije o sebi.«

»Že samo naslovno ime lahko pove nekaj o človeku. Nekateri si dodelijo nickname, spet drugi uporabljajo svoje pravo ime.«

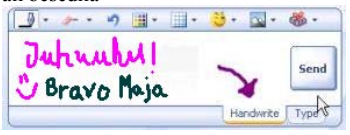
»Meni pove tudi nekaj o sami osebi to, s kom se družijo. A veste, tisti pregovor Povej mi, kdo so tvoji prijatelji, pa ti povem, kdo si? Na chatih imamo skoraj vedno vpogled v seznam prijateljev, tako imenovan buddy list. Potem vidiš, s kom se tvoj sogovornik družijo, kako veliko mrežo prijateljev ima. Iz tega lahko sklepaš kaj o njemu.«

V tabeli spodaj (glej Tabelo 10.1) sledi podrobnejša identifikacija in ponazoritev sredstev neverbalnega in čustvega izražanja, ki gredo v računalniško posredovanem komuniciranju mimo samega neposrednega jezika glede na ravni neverbalnega komuniciranja.

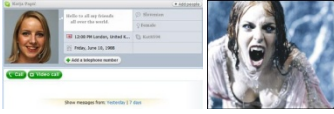
²² buddy list, ang.

²³ status messages, away messages, ang.

Tabela 10. 1: Sredstva neverbalnega in čustvenega izražanja, ki jih uporabljamo v komunikaciji prek računalniškega posrednika in primeri njihove aktivne uporabe.

Ravni neverbalne komunikacije glede na funkcije neverbalne komunikacije		Sredstva RPK za izražanje neverbalnih elementov in čustvenih izrazov	Primeri (iz fokusne skupine in analize transkribiranih pogovorov)
Vsebinska raven	Informiranje, dopolnitev klarifikacija, poudarek, razširitev, nasprotovanje, zamenjava	<u>Dopolnitev/razširitev:</u> <i>Emotikoni</i> <i>Kratice</i> Ločila in njihove kombinacije Posebni efekti <u>Poudarek:</u> Velike črke (<i>caps lock</i>) Ponovitev ločil in njihova kombinacija Ponovitev istih črk ali besed <u>Zamenjava:</u> <i>Emotikoni</i>	Z emotikoni lažje specificiramo, kar povemo in tudi kar hočemo pokazati. Npr. vrsto smeha, vrsto joka. (Na)smeh: 😄 (s kotaljenjem) 😊 (s ploskanjem), 😏 (z mežikom) 😏 (posmehljiv), 😬 (škodoželjen), 😓 (zasanjan) Jok: 😏 (posmehljiv), 😭 (močan), 😨 (prestrašen), 😭 (nabirajo se solze). LOL (<i>laugh out loud</i>) glasno smejanje OMG (<i>oh my god!</i>) znak začudenja XOXO (<i>poljubčki in objemčki</i>) WTF (<i>what the fuck</i>) negativno presenečenje Špela, kje si ?!!!!!! Pozdravi Roka!!!!!!!!!!!!!! Res???? Utripajoč tekst, animacije <i>emotikonov</i> ali besedila  ON mi pa že ne bo govoril. Nisem mu nič PODARILA, ampak samoPOSODILA Odlično!!!!!! Sto evrov???? Zelo zelo zelo sem vesela. Aaaaaa Kimajoč smajli 😊 (da, se strinjam) 👍 (dobro opravljeno), 🍀 (vso srečo), 🤔 (jebi se), 😴 (spi se mi, utrujen sem), ❤️ (srčki)

		Zvočni zapis <u>Nasprotovanje:</u> Besedilu nasprotujoči <i>emotikoni</i> Norčavi <i>emotikoni</i> Presledek ali pomišljaj v smehu Pozitivno-negativna kombinacija besedna	<i>Ne rabim nič napisat, samo pošljem srčke in sogovornik bo vedel, da mislim nanj in da ga imam rada.</i> <i>Mmmm.(kot znak ugodja), hm (znak premišljevanja), grrr (znak jeze), ccc (znak razočaranosti), mua (znak za poljub)</i> <i>Statistika je res super 😊</i> <i>Počutim se kot milijon dolarjev 😊</i> <i>Tepen boš 😊</i> <i>:P oz. 😊 (jezik ven, ;) oz. 😊 (pomežik). Že dolgo nisem jedla tako dobrega kosila :P</i> <i>Ha ha ha ali Ha-ha-ha</i> <i>Hahahahha not.</i> <i>Ni šans. Jk. (= joke, šala)</i>
Osebna raven	Izražanje čustev	<i>Emotikoni</i> <i>Količina emotikonov</i> <i>Ponovitve istih emotikonov</i> <i>Kombinacije različnih emotikonov</i> <i>Napredni emotikoni</i> <i>Barva emotikonov</i>	😊 ;(😊 😊 😊 😊 😊 😊 😊 😊 😊 Pri pozitivnih čustvih se kaže bolj pogosta in ažurna uporaba, pri negativnih čustvih je tudi raba čustvenih simbolov manjša. <i>Ko sem vesela, prilimam zraven dvajset smajljev.</i> Za povečanje intenzitete čustva, isti emotikon večkrat ponovimo. <i>Desetka 😊</i> 😊 😊 😊 😊 😊 😊 😊 😊 😊 😊 S kombinacijami različnih <i>emotikonov</i> izražamo kompleksnejša čustva. <i>Čisto sem zacopana 😊 :O 😊</i> <i>Ne morem verjet - tega pa res nisem pričakovala 😊 😊</i> Z napredni <i>emotikoni</i> specificiramo. Animacije: <i>Panda na žogi, ki maha,</i> 😊 🚩 (jezen, pirižiga dinamit, ki eksplodira), 😊 🚩 (posmehljivo si sleče hlače in pokaže zadnjo plat), 😊 🚩 (srečen, pošilja poljubčke in srčke), 😊 🚩 (prestrašeno pogleda naokoli in si z zadrgo zapre usta), 😊 🚩 (dobro počutje) 🚩 (slabo počutje) Nekatere emocije povezujemo z barvo. 😊 (rdeča; jeza), 😊 (zelena; zavist), 😊 (rdeča lička; zadevanje), 🚩

			(svetlo modra; hladna čustva),  (zelena; slabo počutje).
		Ponovitev črk, besed ali besednih zvez	<i>Aaaaaaaa, naj naj najlepše mi je z njim!, Ampak res naj naj naaaaaaj leeeeepseeee!</i>
		Ločila	<i>A me hecaš???!!!!! (presenečenje), Deset minut te čakam!!!!!! (jeza), Bravo!!!!!! (poudarjeno veselje)</i>
		Velike črke (<i>caps lock</i>)	<i>DANES SEM KUPILA KARTO ZA AVSTRALJO (veselje, vzhičenost) DOBILA SEM DESETKO (veselje) IZGINI jeza)</i>
		Zvočni zapis	<i>Eh (znak nezadovoljstva), hm (znak kolebanja), mmm (znak ugodja), juhuhu (znak vriskanja), grrr (znak jeze)</i>
		Gostobesednost	Če smo dobre volje, veliko pišemo, veliko sprešujemo, imamo bolj bogat besedni zaklad. Če smo žalostni, smo bolj redkobesedni; <i>Ma ja. V redu.</i>
		Hitrost tipkanja	Ko je čustvo močno, hitreje tipkamo (vzhičenost, jeza). <i>Ko sem jezna, včasih kar tipkam in tipkam, in tipkam., sploh ne gledam, kaj mi sogovornik piše.</i> Ko smo pomirjeni, ali nismo čustveno vznburjeni, tipkamo počasneje. Vmes multitaskamo.
		Font in njegova barva	Kaj? ali Kaj? ali <i>Kaj?</i> ali KAJ? ZAKAJ? ali Zakaj?
	Samopredstavljanje	Stil pisanja	Način ubesedjevanja, besedni zaklad, uporaba slenga, tujk, slovnična pravilnost. <i>Yo, yo, kva je zej madrfakr?</i> ali <i>Živjo Marko, kako si?</i>
		Način uporabe <i>emotikonov</i>	Količina, raznolikost, pogostost uporabe. <i>Če sem dobre volje, skos smajlije zraven limam (počutje).</i> <i>Punce uporabljamo več smajljev in osalih znakov. Smo pač bolj za te stvari. (spol).</i> <i>Jaz sem že prestara za te nove emotikone, najrajši imam dve pikici in oklepaj (starost).</i>
		Prikazne slike	Resnične / lažne (<i>slika sebe / slika vampirja</i>) 

		Uporabnikov profil	Kraj in datum rojstva, horoskopski znak, verski pogled, zakonski stan... (<i>Katja Papič, 9.6. dvojčka, katolik, zaročena</i>)
		Posodabljanje	Hitrost posodabljanja kaže na ažurnost, angažiranost, željo po socializaciji, komunikaciji.
		Uporabniško ime	Celotno ime, nickname, izmišljeno ime (<i>Ajda Kamenik, Ajdič, Lara Croft</i>)
		Seznam prijateljev (<i>buddy list</i>)	<i>Povej mi, kdo so tvoji prijatelji, pa ti povem, kdo si</i> (pregovor)
		Personalizirani <i>emotikoni</i>	Rasno, spolno, starostno in poklicno specifični <i>emotikoni</i>  (dedek)  (babica),  (kirurg),  (mlado dekle),  (musliman),  (afro američan)
Odnosna raven	Izražanje stališč, mnenj, odnosov, namer, pričakovanj, razmišljanj.	<i>Emotikoni</i>	<i>Obstajajo emotikoni, ki plešejo od sreče, pošiljajo srčke / bruhajo, se mrščijo, imajo bokersko rokavico, streljajo. Z njimi lahko nazorno prikažeš, kaj si misliš.</i>  (srednji prst),  (boks),  (posmeh),  (presenečenje),  (norčevanje),  (bruhanje),  (palec gor),  (brezbrižnost) <i>Odlično</i>  ! ali <i>Odlično</i>  !
		Pogostost teme pogovora	Glede na to, kako pogosto sogovornik načne določeno temo, sklepamo da mu je pomembna. <i>Chat History</i> vse beleži.
		Subtilno besedilno	Izbor besed, operiranje z besedami, vrstni red v stavku, skladnja
		3 pike	... Tri pike pomenijo, da <i>prelagam besedo na sogovornika - pričakujem njegov odgovor.</i>

Regulativna raven	Regulacija, vodenje socialne situacije, pospeševanje, upočasnjevanje, kontrola kanalov, rituali	<u>Rituali (pozdravi, slovo):</u> <i>Emotikoni</i> Ponovitev istih črk/besed/emotikonov Ločila in njihova večkratna ponovitev <u>Reguliranje pogovora:</u> <i>Emotikoni</i> Pravilo izmenjave vrstnega reda (50:50) Čas čakanja na odgovor Vprašalna poved ob koncu izrečenega. 3 pike <i>Typing, typing</i> Multitasking	Za pozdrav različne vrste smileyjev, Za poslovitev objem, poljub. Rokovanje se izgubi. 😘 (poljub), 🤪 (mahajoča roka), 🤡 (mahajoč smeško), 😘 (poljub) Čaaaaaaaau, Helooo, Hey hey. 😊😊😊 Čau!!! Živjo!!!! <i>Emotikon, ki premika oči levo desno ali kroži u njimi 🤪</i> <i>Emotikon, ki gleda z izbuljenimi očmi in po možnosti še mežika 🤪</i> Emotikoni lahko tudi zavajajo - namesto pokazatelji vrstnega reda, lahko kimavajoči <i>emotikoni</i>, pomenijo <i>da</i>. Predpostavlja se, da komuniciramo približno enakovredno. <i>Ko vidiš, da je sogovornik nekaj napisal, je na tebi, da nadaljuješ pogovor. Če ne se komunikacija ustavi.</i> Čas deluje kot pokazatelj vrstnega reda. <i>Če dolgo časa sogovornik ne odgovori, pomeni, da smo mi na vrsti.</i> <i>Z samim vprašanjem damo sogovorniku do znanja, da želimo, da je on na vrsti. Da nam odgovori.</i> <i>... Jaz napišem tri pike, kar da sogovorniku do znanja, da čakam. Da je on na vrsti.</i> <i>Ko se izriše svinčnik, ali ko piše »typing«, vemo da naš sogovornik odgovarja.</i> Regulacija ni tako pomembna kot v pogovoru iz oči v oči. <i>Noben ti ne zameri, če takoj ne odgovoriš. Saj itak vsi klikamo še kej drugega vmes.</i>
-------------------	---	---	--

10.2 Zadovoljstvo s sredstvi neverbalnega in čustvenega izražanja in smernice za njihovo prihodnost

V drugem raziskovalnem vprašanju se ukvarjam z zadovoljstvom uporabnikov računalniško posredovanega komuniciranja s sredstvi in načini izražanja neverbalnih elementov in čustev, navedenimi kot rezultat prvega raziskovalnega vprašanja. Kot cilj sem si zadala izpostavitve tako pozitivnih kot tudi perečih točk na tem področju z namenom pridobitve odgovorov o splošnem zadovoljstvu uporabnikov in morebitnih potrebnih izboljšavah, ki bi jih bilo v prihodnosti smiselno vpeljati.

Izkazalo se je, da računalniško posredovano komuniciranje, kot ga poznamo danes, uporabnikom omogoča presenetljivo zadovoljivo stopnjo izražanja, tako verbalno kot tudi neverbalno. Kot bomo videli v nadaljevanju, se na področju neverbalnega in čustvenega komuniciranja pojavljajo tudi negativne plati, torej težave oz. pomanjkljivosti, vendar je splošno mnenje o uporabnosti in všečnosti tovrstne novodobnega komuniciranja precej pozitivno. Uporabniki tako ne izražajo pretiranih težav, saj poudarjajo, da komuniciranja iz oči v oči ne gre enačiti z računalniško posredovanim komuniciranjem. Vsako služi svojemu namenu.

Veseli so, da imajo možnost medsebojnega komuniciranja tudi kadar niso fizično prisotni in vse kaže na to, da se po lastni presoji pametno odločajo, kdaj uporabljati kakšno vrsto komuniciranja. Zavedajo se prednosti in pomanjkljivosti obeh omenjenih tipov komuniciranja, zato jih morebitni minusi na področju neverbalnega in čustvenega izražanja prek računalniškega posrednika ne odvrčajo od njene uporabe. Favorizirajo komuniciranje iz oči v oči a hkrati poudarjajo pomen računalniško posredovanega komuniciranja kot odličnega dodatka vsem ostalim vrstam komuniciranja (iz oči v oči, pisnem, telefonskem).

»Vsekakor ima komunikacija iz oči v oči svoj čar. Ampak za prvo silo je računalniško posredovana čisto v redu. Lahko rečem, da je to dobra komunikacija za ohranitev stikov sploh z ljudmi, ki so daleč stran ali pa jih nisi videl že dolgo časa. Tudi med prijatelji, ki se že dodobra poznajo, je to dobra stvar, tak malo za vmes, za dopolnitev komunikacije iz oči v oči.

»Mislim, da ta komunikacija prek interneta nikoli ne bo mogla nadomestiti face to face interakcijo. Je pa odlična dopolnitev.«

»Če bi mi rekli, lahko živiš samo iz tega, kar maš zdej dano in ne smeš met stika iz oči v oči, mi ne bi bilo dovolj. Kot dodatek pa je super in me čisto nič ne moti, da kakšna stvar fali, da se kdaj tudi malo nerodno razumemo. Če pa bi bila to glavna in edina komunikacija, potem pa bi že lahko prihajalo do večjih težav.«

Največjo zaslugo na področju izražanja vsega tistega, kar ne povemo z besedami, uporabniki pripisujejo prav **emotikonom**. Ti pomagajo pri pravilnejši interpretaciji napisanega besedila in olajšajo računalniško posredovano komuniciranje, saj bi bili brez njih prikrajšani za mnoge neverbalne komponente, ki jih v iz oči v oči samoumevno uporabljamo.

»Če ne bi imeli vseh teh emotikonov in ostalih načinov neverbalnega izražanja, bi ta online komunikacija delovala zelo hladna. Tako pa je vse skupaj bolj živo in zabavno, v bistvu velikokrat zelo podobno komunikaciji iz oči v oči. Jaz ko chatam se kdaj pa kdaj tako na glas smejem v ekran, da me vsi sosedje slišijo. In si tudi predstavljam, kako se moja prijateljica smeje. Točno vem, na kak način se smeje ob določeni fori.«

»Emotikoni so definitivno v veliko pomoč, ena boljših inovacij. Ljudje so si včasih pisali pisma brez takšnih znakov, ki jih imamo danes na voljo in so z močjo besed pričarali določeno vzdušje. Tako kot v knjigah. Ker je danes pogovor na razdaljo hitra stvar, imaš občutek, da si blizu. To pa skorajda zahteva več neverbalnega udejstvovanja. Takšna je narava te komunikacije. Hvala bogu za emotikone!«

Pozitiven doprinos k celovitejšem računalniško posredovanemu komuniciranju so *emotikonom* pripisale tudi številne teorije. Walther in A'ddario (2001) sta odkrila, da primanjkljaj neverbalnih kodov oz. njihovih nadomestkov, kot te *emotikone* imenujeta, soudeležencu v komuniciranju res povzroča večje težave pri »pravilni« interpretaciji sporočila. Tudi Rivera in drugi (v Winograd 1996, 1. pogl.) so raziskovali razliko med interpretacijo sporočil pri tistih, ki imajo možnost uporabe neverbalnih kodov ter tistih, ki te možnosti niso imeli. Rezultati so pokazali, da se z uporabo *emotikonov* komuniciranje obogati in je bolj razumljivo. Medij se z *emotikoni* torej obogati in tovrstno komuniciranje približa tistemu iz oči v oči, ki po teoriji medijske bogatosti velja za najbolj »bogato« in najbolj pristno (Dennis in drugi 1998). Še več, uporabniki besedilo brez dodanih *emotikonov* doživljajo zelo različno, včasih prav nasprotno od njegovega namena (Thompson in Foulger v D'Addario 2000, 237). Pri tem Shepard (v D'Addario 2000, 237) ponazarja, da tudi v tiskanih oglasnih sporočilih sam tekst ne izzove takšnega učinka kot tekst, ki ga spremljajo vizualne komponente, prav tako si takšen tekst tudi bolje zapomnimo.

Računalniško posredovano komuniciranje ima na področju neverbalnega in čustvenega področja naslednje **pozitivne plati**:

- **Možnost neverbalnega komuniciranja računalniško posredovano komuniciranje obogati, ga naredi bolj igrivega in pristnega.** *Emotikoni* in ostala omenjena sredstva pripomorejo k lažjemu računalniško posredovanemu komuniciranju in pravilnejši interpretaciji napisanega besedila, saj smo s fizično oddaljenostjo prikrajšani za nekatere neverbalne komponente, ki jih v komuniciranju iz oči v oči samoumevno uporabljamo. Primanjkljaj neverbalnih kodov oz. njihovih nadomestkov sogovorniku res povzroča večje težave pri »pravilni« interpretaciji sporočila (Walther in A'ddario 2001). Z njihovo uporabo se komuniciranje obogati, postane bolj razumljivo, tudi sogovorniki sami se počutijo bolj sproščeno. Tako se tudi računalnik prelevi v bolj igriv medij in posledično svojim uporabnikom omogoča učinkovitejše komuniciranje (Rivera in drugi v Winograd 1996, 1. pogl.).

»Ne rabiš pisat vse možne besede in tipkat v nedogled, ampak vseeno imaš možnost, da malo na krajši in bolj primeren način poveš določeno stvar ali izpoveš neko čustvo.«

»Golo besedilo bi bilo mnogokrat popolnoma nerazumljivo.«

»Bolj igrivno in zabavno je!«

Vidimo torej, da se je z vključitvijo novih načinov in dodatkov k prej zgolj tekstualno zasnovanem računalniško posredovanem komuniciranju prej hladen in nepristen medij, kot je računalnik z vsemi svojimi programi in funkcijami, spremenil v bolj igrivega in uporabniku prijaznejšega (D'addario in Kyle 2000). Posledično lahko rečemo, da se je spremenil v bolj *avtentičen medij*, saj se uporabniki zaradi njegove igrivosti lahko bolj poistovetijo in vanj vlagajo ter si ga tudi sami prilagodijo svojim potrebam (Van Lier 1996, 13).

- **Neverbalna sredstva pomagajo pri stimulaciji lastnih verbalnih selekcij.** Walther in D'Addario (2001) menita, da uporaba neverbalnih sredstev ne samo omogoča sogovorniku boljše razumevanje besedila, temveč pomaga tudi ustvarjalcu besedila pri stimulaciji lastnih verbalnih selekcij.

»Včasih dodam kak znakec zato, da sama sebi prikažem, kaj pišem. Dodam caps lock ali spremenim font, da lažje vidim nekatere stvari.«

»Če dodam smiley k stavku, ki ga napišem, to lahko to pomeni, da se smejem svoji lastni fori«

- **Možnost prekrivanja neželenih čustev.** V komuniciranju iz oči v oči ljudje pri upravljanju s čustvi povečamo ali zmanjšamo oziroma priкрjemo intenzivnost čustev, lahko pa jih tudi v celoti zatajimo ali ponaredimo, čeprav je taka zaigrana čustva mogoče prepoznati po večji krčevitosti izrazov. Izražanje svojih čustev nadzorujemo zato, da dosežemo želeno samopredstavitev. V komuniciranju iz oči v oči poleg strateškega čustveno reagiramo tudi spontano, kar nas lahko pripelje v neprijetno in neželeno situacijo (Ule 2009). Uporabniki računalniško posredovanega komuniciranja pravijo, da se z odsotnostjo fizične bližine tem nerodnostim lahko izognemo, zato občasno prikrivanje čustev vidijo kot pozitivno pridobitev.

»Meni je plus to, da lahko prek interneta prikriješ svoje prave emocije, da ne rabim bit vedno izpostavljena temu, da ljudje točno vejo, da me kaj teži. Če pač nočem povedat ali se mi v tistem trenutku ne zdi to potrebno deliti, lahko pač zelo enostavno skrijem vse, kar bi mi v komunikaciji iz oči v oči pisalo na obrazu.«

»Lahko si v pižami, grd, brez make-upa! Hvala bogu za online chat!«

»To, da se med sabo ne vidimo, je lahko plus, ker ko gremo v družbo, se vedno oblečemo, zrihtamo, vsaj minimalno. In potem gremo nekam, da se s sogovornikom dobimo, seveda ponavadi vedno ob neki normalni uri. Meni pa se kdaj pogovarja tudi ob dveh ponoči. Pa se ne rabim niti oblačit, niti nikamor iti. In potem sem to res jaz.«

»Če je pa tako lahkó! Nobeden te ne vidi, lahko si izmisliš nekaj že zato, ker se ti ne da več s to osebo pogovarjati in rečeš, da moraš iti po opravkih. Lahko tudi rečeš, da si v redu in pripopaš par smajlijev zraven, čeprav se nad tipkovnico skorajda jočeš. Včasih ljudje nočemo pokazat, kako se zares počutimo. Tudi meni je v takšni situaciji lažje, da me ljudje ne zasipavajo z vsemi možnimi vprašanji.«

»Včasih je res bolje, da te pustijo pri miru. Zato mi je tovrstna komunikacija tako zelo všeč.«

- **Komuniciranje čustev je lažje prek računalnika kot v živo.** S komuniciranjem prek računalniškega posrednika lažje nadzorujemo samopredstavljanje in samorazkrivanje, zavestno se odločimo, s kom se želimo pogovarjati in s kom ne. Prav tako imamo možnost premisliti o vsebini, jo napisati bolj razumljivo in izbrati najprimernejša sredstva za njeno razlago, tudi v vlogi prejemnika imamo možnost sporočilu posvetiti več pozornosti kot pa v neposrednem pogovoru. V *online* okolju se pomembnost videza in nasploh vsega fizičnega nekoliko izgubi, kar pomaga preusmeriti pozornost na osebna občutja, misli, naloge. Vse to lahko deluje kot ventil za zbliževanje sogovornikov (Walther in Parks (v Ule 2009, 403).

Po podatkih Rabe interneta v Sloveniji (RIS 2011) se skoraj polovica mladih na internetu pogovarja o drugih rečeh kot v pogovorih z ljudmi v živo. Tretjina se jih pogovarja o osebnih zadevah, o katerih se v živo ne. To pomeni, da je komuniciranje prek interneta pogosto manj neprijetno kot pa komuniciranje v živo. Ne smemo pozabiti tudi na negativno plat tovrstnega početja, saj se zaradi anonimnosti pojavlja tudi problem zlonamernega izražanja sovraštva in rasističnih čustev, vendar v pogovorih z ljudmi, ki jih že poznamo, to ni realen problem.

Udeleženci fokusne skupine izpostavljajo, da je čustveno komuniciranje prek računalniškega posrednika velikokrat lažje in bolj prijetno kot iz oči v oči.

»Meni je včasih stvari, ki me težijo, veliko lažje napisat kot povedat. Če pridem v kak konflikt z osebo, lažje rešim stvari prek računalnika, kot da se moramo gledat v živo in eden drugemu polagat svoje emocije v dlan.«

»Ko sva se pred časom s prijateljico skregali, sva si najprej raje napisali par mejlov, potem pa sva se dobili na kavi in nama je bilo tako veliko lažje rešiti težave, ker sva že obe vnaprej vedli obe plati zgodbe.«

- **Možnost premisleka pomaga pri izogibanju nepremišljenim reakcijam.** Pogosto so prav čustva tista, ki nas zapeljejo v nepremišljeno ravnanje. Čustva obvladujejo nas, namesto da bi mi njih. Zato je včasih težko postopati mirno in s trezno glavo. Fizična oddaljenost in dejstvo, da komuniciramo za računalniškim ekranom, nam lahko pomagata pridobiti dragocene sekunde, ko svoje besede in reakcije še enkrat premislimo in se tako izognemo morebitnim neželenim posledicam.

»Pri čustvih je velikokrat tako, da nas kaj v določeni situaciji prizadene in takrat reagiramo kot drugače nikoli ne bi. Po mejlu, pa tudi na chatu pa imamo možnost popraviti svoje besede in preformirat izraze. Na chatu to poteka veliko hitreje, vendar vseeno dokler ne pritisneš enter, lahko še vedno vse na novo postaviš. To velikokrat zmanjša napetosti.«

Vidimo, da ima tovrstno komuniciranje veliko prednosti, kar potrjuje tudi drastičen porast uporabe klepetalnic takojšnjega sporočanja in ostalih načinov medosebnega komuniciranja v zadnjih letih. Kljub splošnemu precej pozitivnemu mnenju udeležencev fokusne skupine o zadovoljstvu z računalniško posredovanimi pogovori, se ti vendarle soočajo z nekaterimi težavami. Komuniciranje v odsotnosti fizične bližine ima tudi svoje **negativne plati**:

- **Do nesporazumov lahko pride hitreje kot v komuniciranju iz oči v oči.** Zgodnje teorije so se v osnovi precej kritično postavljale do računalniško posredovanega komuniciranja ter se do nje opredeljevale v manjvrednem smislu, češ da gre za depersonalizirano, umetno in prikrajšano obliko komuniciranja v primerjavi s tisto iz oči v oči. Danes vemo, da temu ni tako, je pa še vedno moč zaznati kanček njihovih idejnih razmišljanj. Po *teoriji medijske bogatosti* komuniciranje iz oči v oči zaseda prvo mesto na lestvici »bogatosti«, predvsem v smislu možnosti neverbalnega izražanja, medtem ko ostali mediji (npr. pisno komuniciranje) nudijo manj komunikacijskih ključev, kar oteži komunikacijsko orientacijo in pod vprašaj postavi tako možnosti učinkovitega izražanja kot tudi interpretacijo sporočil. Vse to privede do večji dvomljivosti, negotovosti v komuniciranju in nesporazumov (Daft in Lengel 1986).

»Ko sva s fantom daleč stran, ali je kdo v tujini, me včasih chat kar frustrira. Prav slaba volja lahko nastane, ker se kdaj zaštrikaš, se napačno razumeš in potem je ful težko spet pogovor spraviti nazaj v neko normalo. Prav zaradi same narave chata se lahko skregaš s človekom. Sploh, ko so v igri čustva.«

»Mimogrede je kdo užaljen ali se med seboj narobe razumemo in gre pogovor lahko čisto v napačno smer. Na chatu sigurno veliko hitreje pride do teh nesporazumov kot v komunikaciji iz oči v oči.«

»Neverbalno je prek računalnika nekatere stvari težko pokazati. Če hočeš pokazati turntaking s pomočjo kimajočega smajlija, te sogovornik lahko napačno razume, ker ta emotikon ponavadi uporabljamo, da nekaj potrdimo.«

- **Nekateri elementi neverbalnega in čustvenega izrazja so v računalniško posredovanem komuniciranju okrnjeni ali nedostopni.** *»Jezikovna komunikacija je zavestna, neverbalna pa je velikokrat nezavedna, spontanejša, nenamerna in manj kontrolirana«* (Argyle 1967, 22). Pri verbalnih sporočilih vedno naprej zavestno premislimo, kaj bomo rekli, neverbalna sporočila pa so lahko spontana. Računalniško okolje nam omogoča brisanje ali popravljanje že izbranih emocionalnih izrazov, prav tako pušča odprte možnosti za napake (odtipkamo dvopičje in oklepaj namesto zaklepaja ter tako popolnoma spremenimo pomen *emotikona*). Uporabnik mora namensko in eksplicitno kontrolirati vsako spremembo v svojem emocionalnem stanju, medtem ko so v realnosti mnogi vizualni kodi, pomembni v komuniciranju, spontani in nenamenski (Casell in Vilhjálmsson 1999). V računalniško posredovanem komuniciranju je nezavedne geste, mimiko obraza in tike nemogoče izraziti. Izgubijo se tudi ostali elementi, kot so rokovanje, pogled, gestika, popolna zamenjava govora z neverbalnimi znaki, tišina itd.

»Kot smo rekli že prej; nekaterih stvari se prek računalnika ne da prikazati. Nezavednih gest, tikov. Vse, kar odtipkamo, je zavestno vnešeno.«

»No, jaz veliko opazim gestikulacijo in položaje telesa in bi mi bilo všeč, če bi obstajal kak način, da bi lahko prek chata tudi to spremljala.«

»Samo tega se pa res ne da izraziti prek računalnika. Edino mogoče, mahanje v pozdrav. Obraz se še da prikazati, ostalo pa ne.«

»Rokovanje se čisto izgubi, tega prek računalnika sploh ni.«

»Meni bi bilo všeč, če bi si lahko med chatom gledali v oči, samo to ni možno. Kot prvo, itak večino časa gledamo v tipkovnico, kot drugo pa nimamo v koga gledati. Ni isto, če gledamo v ekran ali dejansko v nek obraz, v sogovornikove oči.«

»Ko v neposredni komunikaciji z neverbalnimi znaki zamenjamo govor, to deluje naravno. Tudi če ob tem nič ne govorimo. Recimo, v šoli smo si s prijatelji pogosto kazali neke znakce, ker nismo smeli na glas govoriti med poukom. Če pa v komunikaciji prek računalnika namesto besed preveč pogosto uporabljamo znakce, to deluje skrajno čudno. Ne bi se kaj dosti zmenili.«

»Pri chatu pač vsi vemo, da poleg samega pogovora vsak opravlja še ostale stvari in je ta tišina oz. pavza nekaj normalnega, ker vmes vsi počnemo še kaj drugega. Težko je razbrati pomen prave tišine v smislu zadrege, slabega razpoloženja, nejevolje, ignoriranja.«

Neverbalno govorico sicer lahko spremljamo s pomočjo spletne kamere, vendar uporabnikom ta opcija ni vedno všeč.

»Sogovornikovo telo lahko spremljamo edino s pomočjo web kamere.«

»Jaz se pa ob kameri ful razjezim. Meni se je zgodilo, da sem se pogovarjala z bivšim fantom in je imel vklopljeno kamero, sem ga vidla, da je delal nekaj čisto drugega, vmes je še televizijo pogledal, medtem ko sem jaz čakala, da mi odpiše. Ma, pogovarjaj se z mano, sem tu, čakam, osredotoči se name. Ful izgubim živce s takšnimi stvarmi.«

- **Neverbalno izražanje v računalniško posredovanem komuniciranju je precej statično.** Medsebojno komuniciranje predstavlja dinamičen, nenehno spreminjajoči se interakcijski proces, v katerem sodeluje celotno živčevje z vsemi čutnimi sistemi od sluha, vidna in tipa do okusa ter vonja. Izražanje neverbalnih elementov in čustev je, tako kot tudi sam komunikacijski proces, dinamično. V pogovoru iz oči v oči so ti elementi premikajoči in jih je težko ujeti v obliki negibljivih sličic, saj ne čakajo. To je v računalniško posredovanem komuniciranju na osnovi tipkanega komuniciranja težko prikazati, prav tako težko izrazimo tudi hkratno uporabo več kanalov, saj so neverbalna sporočila kontinuirana in ciklična in prehajajo drug v drugega brez začetka in konca (povzeto po Ule 2005).

»Komunikacija je dinamičen proces. Vse emocije, ki jih izražamo v živo, potekajo simultano, ne ena po ena. Včasih naenkrat kažemo več gest, zvišamo ton glasu, ob tem pa še naš obraz kaže nek poseben izraz. Vse to v paketu je težko izraziti prek računalnika.«

- **Napredni emotikoni in ostale dodatne funkcije so lahko moteče.** Zahvaljujoč izboljšavam lahko uporabniki v aktualnih klepetalnicah takojšnjega sporočanja izbirajo med številnimi *emotikoni* in ostalimi dodatnimi vsebinami, ki bogatijo njihovo pisno komuniciranje. Med njimi so najpogostejši visoko sofisticirani in specifični čustvenimi simboli, ki izražajo detaljne razlike v izrazih. Tako imamo za neko počutje veliko različnih *emotikonov*, znotraj vsakega obstajajo še variacije oz. nianse, ki so lahko ključne (Winograd 1996). Vsekakor pa je potrebno upoštevati, da se je za pridobitev naprednih simbolov treba samoiniciativno potruditi in na spletu med ogromnim številom poiskati in naložiti tiste, ki jih potrebujemo. Uporabniki pri tem poudarjajo preveliko zasičenost v izbiri in zamudnost pri njihovi uporabi. Raje se poslužujejo enostavnih vsebin, na katere

so že navajeni. Ne moti jih njihova abstraktnost in enostavnost, saj si tudi iz navadnega dvopičja v kombinaciji z oklepajem brez težav predstavljajo, da gre za obraz z določenim izrazom.

»Meni so bolj simpatični tile enostavni obrazki, majhen krogec, učki, usta. Zdaj pa imaš že te komplicirane, preveč jih je, in še nalagajo se ti dolgo časa. To vzame veliko dela.«

»Tudi z dvema pikicama si točno predstavljam da gre za človeški obraz, za to ni niso potrebni neki foto realistični in premikajoče se smajli.«

»Kakorkoli se to sliši kot prednost, da imamo danes več izbire, da imamo že čisto specifične emotikone, ki delajo točno neko stvar (se vrtijo, zavijajo z oči in ne vem kaj še vse), se mi zdi, da je iskanje najbolj primerne preveč zamudno. Preden jaz to najdem, mi sogovornik že tri krat lahko reče adijo. In potem jaz izpadem arogantna, ker niti adijo nisem rekla, jaz pa sem samo iskala tisto pandico, ki pošilja ljubčke in se kotali.«

»Ti novi so že preveč komplicirani in če jih je preveč, potem pozabim, o čem se sploh pogovarjamo.«

»Ne glede na ponudbo večinoma uporabljamo samo tistih par osnovnih emotikonov.«

Napredne inovacije na področju računalniško posredovanega komuniciranja vključujejo tehniko animacij, ki predvideva pristnejše neverbalno komuniciranje, nekakšno rešitev težavam statike. Tako *emotikoni* npr. zavijajo z očmi, kimajo z glavo, kažejo jezik, točijo solze, besedilo pa poskakuje, utripa itd. Di Fiore in drugi (2008) menijo, da kljub napredku v dinamiki samega *emotikona* tovrstna naključna gibanja ne morejo ustvariti občutka živosti. Tekstu jih dodajamo sami, kar že samo po sebi omeji osnovno predpostavko za pristno dinamiko. Resda s svojo gibljivostjo in pogosto tudi tridimenzionalnostjo delujejo bolj realistično, vendar se za animacijo vselej skriva delo programerja, ki je tak *emotikon* ustvaril, zato ne morejo biti odraz naravne zveze med telesom oz. obrazom in pogovorom, ki se odvija, saj ostali uporabniki tako prejmejo nepopolne in potencialno zavajajoče ali celo nasprotujoče si vizualne signale. Tudi uporabniki so mnenja, da so animacije odveč.

»Tisti emotikoni, ki se gibajo, res malce lepše izgledajo, ampak se mi ne zdi, da zelo poudarijo neko čustvo, ali da naredijo neko emocijo bolj podobno komunikaciji iz oči v oči.«

»Pri tej avtomatski animaciji se lahko zgodi, da se kontekst povedanega sploh ne upošteva in potem se tisti smajli giblje čisto narobe. V Grčiji in Bolgariji ko

rečejo da, potem odkimajo in ne pokimajo. Če hočem bit ironična, to ne bo prišlo do izraza. Če je že vse vnaprej sprogramirano.»

- **Vsakdo ni zmožen takojšnjega polnega komuniciranja. Potreben je čas, da se tovrstnega komuniciranja priučimo in navadimo.** Že Walther (1992) meni, da računalniško posredovano komuniciranje potrebuje več časa kot tisto iz oči v oči, da doseže isto raven kontekstualne izmenjave. Uporabniki tovrstnega komuniciranja imajo namreč (tako kot pri neposrednem komuniciranju) iste medosebne potrebe. Vendar pa je, ker ta poteka pisno (tipkano), stopnja izmenjave sporočila nižja kot pri komuniciranju iz oči v oči, zato je tudi čas prenosa socialnih informacij daljši (Joinson, 2003). Prav tako se moramo kot sogovorniki tega relativno novega načina komuniciranja navaditi in znotraj njegove uporabe razviti primerne veščine za obvladovanje lingvističnih in tekstualnih znakov, parajezik ter ostalih nadomestkov in dodatkov za kompetentno prenašanje družbenih in komunikacijskih informacij. To je v svoji raziskavi potrdila tudi Sonia Utz (v Joinson 2003, 44), ki pravi, da dlje časa, kot komuniciramo na internetu, bolj se takšnega načina navadimo, začnemo uporabljati vse več parajezika in tako naše komuniciranje posledično postaja vse bolj odnosno.

Tako so večinoma starejše generacije iz tovrstnih pogovorov pogosto izključene, saj sta zahtevan čas in napor priučitve za njih prevelik zalogaj. Tudi aktiven uporabnik računalniško posredovanega komuniciranja bi se težko vključil v pogovor na Japonskem, kjer za izražanje neverbalnih izrazov uporabljajo popolnoma drugačne sisteme.

»Mislím, da ni kar samoumevno, da velika večina teh »pravil« in načinov pisanja na chatu poznamo sami od sebe, ker že dolgo časa uporabljamo ta način komunikacije. Jaz sem bil še v osnovni šoli, ko smo začeli chatat. Starejše generacije ne bi razumele teh »pravil«. Potrebno se je s tem seznaniti in se te uporabe navaditi.

»Mi smo rasli gor z računalnikom in nam je to samoumevno, ampak moja babica pa ne bi vedla, kaj pomenijo caps lock ali pa smajli.«

»Ko sem bila v tujini na Erazmusu, sem probala z mamo debatirat prek Messengerja in je samo debelo gledala kaj je to, ko se je ob mojem hahaha pojavila še neka panda na žogi, ki se je kotalila od smeha.«

- **Brez konteksta ni sporazumevanja. Pomembno je tudi predhodno poznavanje sogovornika.** Kontekst odloča o subjektivnem pomenu vsakega ekspresivnega znaka, saj, kot pravi Uletova (2005, 128): » ... šele s komuniciranjem in sodelovanjem v skupnih

dejavnostih ljudje ustvarimo enotne ali vsaj primerljive pomene istih znakov«. Za celovitejše razumevanje je še veliko bolj kot v komuniciranju iz oči v oči pomembno pozornost usmeriti na kontekstualni del sporočila, torej na njegovo vsebino in način podajanja teksta, ki nek *neverbalni izraz* spremlja. Ta kontekst tvorijo: sam pisni jezik, naš sogovornik, odnos z njim, zgodovina tega odnosa ter nenazadnje kulturni kontekst, ki je osnovni pogoj, da sporočevalec in prejemnik posedujeta isti interpretativnem okvir, kar pomeni, da sta sposobna razvozlavati in razumeti svet okoli sebe na način, ki jima je skupen (Fernandez-Dols in Carroll v Tamir in drugi 2004).

»Pri takšnih stvareh res moraš poznat kakšen humor ima ta oseba. Če ne, je mimogrede kdo užaljen ali se kaj narobe razume in gre pogovor lahko čisto v napačno smer. Na chatu sigurno veliko hitreje pride do teh nesporazumov kot v komunikaciji iz oči v oči. Tut na isti znakec imata dva sogovornika lahko različen pogled.«

»Če se s sogovornikom dobro poznaš, te itak šteka, kaj si hotel povedat, tudi brez znakov. Cela zgodovina nekega odnosa pripomore k temu, da razumeš, na kak način ta sogovornik ponavlja komunicira in tudi če ga ne vidiš v živo, si ga kar predstavljaš, na kak način hoče nekaj povedat.«

10.2.1 Izboljšave in prihodnost

Uporabniki ne vidijo potrebe po pretiranih izboljšavah in drastičnih spremembah v načinu komuniciranja prek računalniškega posrednika, saj jih ta ne omejuje, dokler obstajajo tudi drugi načini medosebnega komuniciranja, pri čemer je za njih najpomembnejši način prav komuniciranje iz oči v oči. Zadovoljni so, ker imajo na voljo številne načine medosebnega komuniciranja, saj lahko tako izberejo tistega, ki jim v nekem trenutku odgovarja (nekateri se raje poslužujejo telefona, spet drugi raje napišejo elektronsko sporočilo, pogosto pa želijo komunicirati neposredno).

»Meni je fajn, da imamo oboje. In neposredno komunikacijo in tudi računalniško, takšno kot je zdaj. Vsaka služi svojemu namenu.«

»Dokler je chat le dodatek komunikaciji iz oči v oči, ne bomo imeli težav. Če pa bo ta komunikacija postala prevladujoča (upam da ne), bodo večje inovacije nuja.«

Drastične spremembe bi jih trenutno samo omejevale, kar je razvidno tudi iz dejstva, da se novo vpeljanih inovacij (kot so napredni *emotikoni*, možnost video prenosa, avtomatske ekstrakcije itd.) sploh ne poslužujejo in raje ostajajo zvesti klasičnim enostavnim načinom podajanja neverbalnih informacij in čustev.

»Rajši imam enostavne simbolčke, ker pri njih vsaj vem za ziher, kaj pomenijo.«

»Tle novi emotikoni so preveč komplicirani. Že niti ne govoriš več, ampak samo iščeš, kateri je bolj primeren.«

»Mislim, da so te inovacije bolj za osnovnošolce in najstnike, ker so bolj igrive, zabavne. Jaz to ne bi uporabljala.«

»Inovacije so zanimive, bi jih probala, ampak ne vem, če bi jih potem tudi dejansko uporabljala.«

»Zdi se mi, da smo skoraj prestari, da bi uvajali neke spremembe. Mi smo se že vsi navadili na način chata, kot ga imamo zdaj.«

»Mene fascinirajo te inovacije, ampak nimam potrebe, da bi jih dejansko uvedel v svoj način komunikacije. Večinoma se itak pogovarjam z znanci in dobrimi prijatelji. Mi smo se že med sabo navadili vseh plusov in minusov tovrstne komunikacije in nimamo nekih posebnih težav.«

»Mislim, da zato tudi v komunikaciji prek računalnika niti ne potrebujemo ne vem kakšne neverbalne komunikacije, ker za to ni potrebe. Vse je tako zastavljeno, da neverbalna komunikacija postane drugotna stvar. Nismo si niti tako blizu. Če si si blizu, se dobiš na kavi. Če se pogovarjaš izključno po chatu, pa ti to pove, da si sploh nisi več blizu, da nimaš potrebe svoj čas odvojiti za nek pogovor v živo s to osebo. Oddaljili smo se, naši odnosi so površinski, zato na chatu sploh ni neke potrebe za pretirano izboljševanje neverbalne komunikacije.«

Komuniciranje prek računalniškega posrednika in ostale tehnologije uporabniki vidijo kot nujo, saj se pojavlja v skoraj vseh sferah življenja, tako v privatnem kot v poslovnem svetu. Če nisi elektronsko pismen, si prikrajšan za veliko stvari. Tudi v prihodnosti vidijo vse več tovrstnega komuniciranja.

»Jaz mislim, da bo čedalje več komunikacije prek tehnologije, ker te pač način življenja v to sili. Tudi v službi te silijo v nove tehnologije, enostavno če hočeš obdržati nekatere stike, se moraš posluževati novih tehnologij. Tudi moji starši so se naučili uporabljati internet, ker jaz več potujem, ker je takšna komunikacija cenejša. Če ne bi imeli mobitela in interneta, se v času mojega študija v tujini sploh ne bi mogli sporazumevati.«

»Jaz tudi mislim, da se bo tovrstna komunikacija samo še stopnjevala. Saj tudi že partnerje iščemo prek interneta, pa je ljubezensko razmerje vedno veljalo za najbolj intimno obliko pogovora, kjer brez fizične bližine človeka nikakor ne moreš začutiti in se vanj zaljubiti.«

Ne glede na to da uporabniki sami ne potrebujejo inovacij, saj so s sedanjim stanjem zadovoljni, se te iz dneva v dan rojevajo. Prihodnost komuniciranja si predstavljajo v obliki hologramov, teleprezenca pa tudi branja misli. Na trenutke jih ponese navdušenje nad novimi inovacijami, nekatere stvari jih dobesedno fascinirajo, vendar že po krajšem pomisleku ugotovijo, da ima vsaka izmed njih tudi negativne plati, ob čemer začutijo strah.

»Mislim, da bo šla prihodnost pogovorov prek računalnika vse v live 3D. Ko bo tehnologija že tako dobra, da boš imel pred sabo prijatelja, ki bo sicer na drugem kontinentu, ampak bo kar tu ob tebi. Sicer hologramsko kot neka teleprezenca, ampak vseeno mislim, da bi se s tem izničil manjko fizične bližine. Edino dotikat se ne boš mogel.«

»Zadnjič sem na Facebooku zasledil posnetek nekega koncerta na Japonskem, kjer je pevka hologramsko narejena, na koncertu pa ene dva tisoč Japoncev nori in uživa v njenem nastopu. Ona sploh ni pravi človek, na odru pravzaprav ni bilo ničesar! (Nam vsem pokaže ta posnetek na strani Youtube: <http://www.youtube.com/watch?v=pEaBqiLeCu0&feature=related>)«

»Mislim, da bi bil ta 3D super stvar. Saj ne vedno, občasno pa. Če grem na potovanje ali živeti na drug konec sveta, si bom zagotovo zaželela občutka neke fizične prisotnosti in bližine. Meni bi bilo neprecenljivo, če bi lahko s prijateljico vsaj navidezno sedeli za isto mizo in pili kavo, tudi če bi bila ona samo projekcija. Tako, kot je rekel Dalí: Everything you can imagine is real.«

»Po moje si bomo lahko brali misli. Nam bojo vgradili v glavo kakšen čip, pa ne bomo rabili več nič pokazati niti napisati, samo pomislili bomo na nekaj, pa se bo to preneslo prijatelju na drugi konec sveta. Nas bo lahko točno slišal, kako se smejimo, začutil bo, kako dišimo, vse.«

»...in bo ob tem videl vse tvoje črne misli. Groza. Po moje se bomo samo kregali!«

»Moj kolega ravno dela magisterij. Pravi, da razvijajo neko zadevo, kjer si priključen z šestnajstimi kabli na glavi in pošiljaš misli, ki jih računalnik izpisuje. Njemu je že uspelo narediti to, da eno besedo ta računalnik zapiše v tridesetih sekundah. A si predstavljate? Ufff! «

Kljub razmišljanju o inovacijah, ki so skorajda neizogibne, si uporabniki ne predstavljajo življenja brez komuniciranja iz oči v oči. Vidi jo ga kot dobro in nujno potrebno sfero človekovega vsakdanjega življenja. Ker pa računalniško posredovano komuniciranje

pridobiva na moči, se bojijo, da bo slednje prevzelo vodilne niti medsebojnega komuniciranja, v čemer ne vidijo nič dobrega.

»Nam, ki smo navajeni komunikacije iz oči v oči kot primarne komunikacijske dejavnosti, bi zagotovo manjkalo, če bi se nekega dne vse preneslo samo na komunikacijo prek tehnologije. Pa moram človeka videt, no! Mogoče otroci, ki se rojevajo zdaj in so v zibelko položeni z mobitelom in lan kablom, sploh ne bojo imeli potrebo po osebem stiku. Mogoče jim bo to nekaj čisto čudnega. Uh, človek, dotik, bližina, vonj, fuj!!«

»Res se bojim, da bodo naši otroci socialno in komunikacijsko čisto drugačni kot mi.«

»Tehnologija vleče človeka ven iz narave. Nam je prirojeno, da smo v naravi, da medsebojno komuniciramo, zato pa tudi imamo čutila, zato čutimo. Ko je človek čisto cyber, postane zagrenjen, živčen, hitro spreminja čustva in je nestabilen. In še sam ostane na koncu.«

»Tehnološki napredek vodi v individualizacijo. Potem se človek ne zna več tako prilagajati, vse dela bolj po svoje, se odtuji, postane bolj sebičen. Včasih smo imeli manj prijateljev, ampak smo v njih vlagali veliko energije in časa. Danes imamo veliko prijateljev, ogromno odnosov z njimi pa je zelo površinskih.«

11 SKLEP

Računalniško posredovano komuniciranje hitro in vztrajno pridobiva svoje mesto kot uveljavljena oblika sodobnega komuniciranja in tako zaznamuje sodobno družbo. Množična uporaba osebnih računalnikov je postala pomemben del medosebnih interakcij, internet pa predstavlja nov prostor za spoznavanje, druženje in izmenjavo informacij.

Z razvojem in naraščajočo dostopnostjo računalniške tehnologije se zdi, da svet postaja manjši, vendar so kljub kompresiji prostora in časa, ki jo ta tehnologija povzroča, sogovorniki med seboj še vedno fizično oddaljeni. Kljub predpostavki, da računalniško posredovano komuniciranje uporabnike prikrajša za učinkovito izmenjavo neverbalnih informacij (kot so geste, obrazna mimika, kretnje, vonj itd) in z njimi čustvenih izrazov, se zdi, da fizična oddaljenost sogovornikov v komuniciranju ne ovira. Uporabniki so se namreč prilagodili omenjenemu primanjkljaju, iznašli in razvili so veščine za obvladovanje lingvističnih in tekstualnih znakov, parajezika ter ostalih nadomestkov in dodatkov za kompetentno prenašanje družbenih in komunikacijskih informacij. *Emotikoni* so tako postali sinonim za čustveno izražanje prek računalniškega posrednika, ostala sredstva (glej tabelo 10.1) pa še dodatno pripomorejo k izražanju na vsebinski, osebni, odnosni in regulativni ravni neverbalnega komuniciranja.

Diplomsko delo predstavlja korak k boljšemu razumevanju izbrane tematike, ki doslej pri nas še ni dobila potrebne pozornosti, hkrati pa odpira številna vprašanja in dileme. Sredstva neverbalnega in čustvenega komuniciranja, prikazana v tem diplomskem delu (glej tabelo 10.1), predstavljajo zgolj peščico tega, kar se na področju računalniško posredovanega komuniciranja vsakodnevno razvija. Neverjetna iznajdljivost uporabnikov računalniško posredovanega komuniciranja v domiselnem kombiniranju obstoječih sredstev, pa tudi njihova samoiniciativnost pri kreiranju novih načinov tipkanega neverbalnega izrazja, kažeta na inovativnost in uspešno prilagoditev danim možnostim in samemu mediju.

Vsak posameznik ustvari s svojim sogovornikom edinstven način komuniciranja, ki je vselej prepleten s čustvi tako njunih trenutnih stanj znotraj določenega konteksta, pa tudi odvisen od specifičnih zgodovinsko-odnosnih in kulturnih okvirjev, zato je ta neverbalna in čustveno obarvana sredstva nemogoče v celoti zajeti v razpredelnici, kakršno sem sama uporabila za

njihov prikaz. Vsekakor pa menim, da je osvetlitev uporabe in poskus klasifikacije teh sredstev odskočna deska za zavedanje prednosti in pomanjkljivosti računalniško posredovanega komuniciranja pa tudi dobra iztočnica za nadaljnja razmišljanja o prihodnosti našega vsesplošnega komuniciranja in posledično sprememb v družbenem redu.

Fokusna skupina, ki sem jo izvedla, je potekala kot pogovor študentov povprečne starosti 25 let, torej moje generacije, ki se je z računalniško tehnologijo za komunikacijske namene srečala v začetku srednje šole. Zato bi bilo zanimivo raziskovati, kako bi se mlajše generacije, katerih življenja so prepletena s tehnologijo že od malih nog, odzvale na ista vprašanja in predstavljene inovacije na področju računalniško posredovanega komuniciranja.

Predvidevam, da bi se rezultati pri mlajših generacijah precej razlikovali od dobljenih rezultatov v tem diplomskem delu, ki kažejo, da se udeleženci fokusne skupine s strahom pred izgubo komuniciranja iz oči v oči in z njim medsebojne odtujitve oklepajo »starih« načinov oz. so le stežka pripravljeni poseči po inovacijah. Te jih sicer fascinirajo, a se kljub temu branijo njihove dejanske uporabe. Ta ugotovitev me je presenetila, saj sem bila prepričana, da potreba po izboljšavah obstaja že zaradi nenehnih novitet, ki se na tem področju pojavljajo. Izkazalo se je, da mnogi te inovacije doživljajo kot preveč zahtevne, časovno zamudne in komunikacijsko obremenjujoče: *»To je bolj za mlade«*. Ti uporabniki vidijo računalniško posredovano komuniciranje le kot dodatek in ne kot poglavitno ali celo samostojno obliko komuniciranja.

Še bolj zanimivo bi bilo izvesti longitudinalno študijo s primerjavo podatkov v različnih časovnih obdobjih posameznikov, ki niso nikoli izkusili življenja brez komunikacijske tehnologije. Mlajše generacije dihaajo s tehnologijo in se je priučijo, kot se priučijo lastnega jezika. Nimajo spominov na čase, ko ni bilo telefonov in interneta, zato lažje sledijo novostim, nenehnim spremembam in so bolj dovzetne za inovacije. Menim, da bi šele z dolgoletnim spremljanjem generacije posameznikov, ki se rojeva sedaj, lahko pridobili zanesljivejše smernice o prihodnosti našega vsesplošnega komuniciranja.

Fizična oddaljenost posameznikov v komunikacijskem procesu predstavlja perečo točko v (z)možnostih učinkovitega celovitega komuniciranja, zato gredo futuristična razmišljanja o prihodnosti tovrstnega komuniciranja v smer zmanjšanja občutka te oddaljenosti.

Predvidevanja (tako v akademski literaturi in inovacijskih raziskavah kot tudi v razmišljanjih

povprečnega uporabnika) gredo v smer hologramov, možnosti teleprezence, branja misli in teleportiranja, ki bi vsaj navidezno ustvarili občutek bližine in prisotnost sogovornikov ne glede na njihovo dejansko fizično oddaljenost.

Na tej točki se kaže pomembnost neposrednega komuniciranja iz oči v oči in z njim komunikacijska moč izražanja vsega tistega, kar ne moremo povedati s samimi besedami. Ne glede na to, kako napredna je tehnologija, ta v komunikacijskem smislu vselej teži k zbliževanju in ustvarjanju umetnega okolja, ki bi bilo čim bolj podobno tistemu iz oči v oči. Poskusi približevanja računalniško posredovanega komuniciranja neposrednemu pogovoru se kažejo v dostopnosti tehnologije, možnostih prenosa vsebin z ničelno časovno zamudo, uporabe *emotikonov* in ostalih domiselnih sredstev, ki bogatijo naše neverbalno izražanje, inovacij na področju pogovorov s spletnimi kamerami, avtomatske ekstrakcije, 3D avatarjev itd.

Lahko bi dejali, da gre prihodnost v smer težnje po umetnem ustvarjanju naravnega komunikacijskega okolja. S tem pridobimo prostorsko svobodo, kar pomeni, da ostaja lokacija našega fizičnega telesa nespremenjena, medtem ko se naš komunikacijski *jaz* v tem prostoru poljubno premika. Prosto si izbiramo način komuniciranja, svoje komunikacijske partnerje, teme pogovora, njegov potek pa tudi način samopredstavljanja. Kakšne so ob tem izgube, pa lahko najbolje ponazorimo s strahovi udeležencev fokusne skupine:

»Tehnologija vleče človeka ven iz narave. Ko je človek čisto cyber, postane zagrenjen, živčen, hitro spreminja čustva in je nestabilen. In še sam ostane na koncu.«

»Potem se človek ne zna več tako prilagajati, vse dela bolj po svoje, se odtuji, postane bolj sebičen. Včasih smo imeli manj prijateljev, ampak smo v njih vlagali veliko energije in časa. Danes jih imamo veliko, odnosi z njimi pa so zelo površinski.«

»Človek se vsega navadi. Res se bojim, da bodo naši otroci socialno in komunikacijsko čisto drugačni kot mi.«

Po vsej verjetnosti bo računalniško komuniciranje tudi v bodoče del našega vsakdana – morda celo bolj, kot pa medosebno neposredno komuniciranje. Zato je pomembno, da se posamezniki skozi izobraževanje zavejo njegovih prednosti in omejitev in postanejo kritično pripravljeni iz tehnologije izkoristiti le najboljše z minimalnimi negativnimi stranskimi učinki.

12 LITERATURA

Argyle, Michael. 1967. *The psychology of interpersonal relation*. Harmondsworth: Penguin.

Argyle, Michael. 1996. *Bodily Communication*. London: Routledge.

Antonijević, Smiljana. 2009. *Expressing Emoticons Online: An Analysis of Visual Aspects of Emoticons*. Dostopno prek: http://allacademic.com/meta/p14175_index.html (13. julij 2010).

Byron Kristin in David C. Baldrige. 2007. E-mail Recipients Impressions of Senders' Likability: The Interactive Effect of Nonverbal Cues and Recipients Personality. *Journal of Business Communication* 44 (137): 137–156.

Carlson J. Patricia in Gordon B. Davis. 1998. An Investigation of Media Selection among Directors and Managers. From »self« to »other« orientation. *MIS quaterly* 22 (3): 335–362.

Cassell Justine in Hannes H. Vilhjálmsson. 1999. Fully Embodied Conversational Avatars: Making Communicative Behaviours Autonomous. *Autonomous Agents and Multi-Agent Systems* 2 (1). Dostopno prek: <http://www.media.mit.edu/gnl/pulications//agents-journal99.pdf> (5. maj. 2010).

Colburn R. Alex, Steven F. Cohen in Michael M. Drucker. 2000. *The role of Gaze in Avatar Mediated Conversational Interfaces*. Dostopno prek: <http://research.microsoft.com/pubs/69800/tr-2000-81.pdf> (4. april 2010).

D'Addario, P. Kyle. 2000. *Do those little smiley-faces in electronic mail have an effect on the reader?*. Dostopno prek: <http://www.macobserver.com/kpd/emoticonpaper.html> (4. julij 2009).

Daft, Richard in Robert Lengel. 1986. Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Determinants. *Management Science* 32 (5): 554–571.

Darras, Bernard. 1998. *Komunikacije od začetka do internta*. Nova Gorica: Educa.

Davey, Theresa, Anastasia Envall, Mark Gerner, Tiffanne Mahomes, Maria Monroe, Jenna Nowak, Matthew Patricoski in Jacob Weiler. 2005. *Instant Messaging: Functions of a New Communicative Tool*. Dostopno prek: <http://www.nd.edu/~sblum/InstantMessaging.pdf> (5. maj 2010).

Di Fiore, Fabian, Peter Quax, Cederic Vanaken, Wim Lamotte in Frank Van Reeth. 2008. Conveying Emotions through Facially Animated Avatars in Networked Virtual Enviornments. *Lecture Notes in Computer Science* 5277. Dostopno prek: <http://www.springerlink.com/content/g051u2268n2x5247/> (5. maj 2010).

Donath, Judith. 2001. *Mediated faces*. Dokument predstavljen na 4th International Conference on Cognitive Technology. 22. avgust, v Coventryu, Anglija.

Drucker, F. Peter. 2001. *The Essential Drucker: The Best of Sixty Years of Peter Drucker's Essential Writings*. London: Collins.

Eschenburg, Felix., Gary Bente in Nicole Krämer 2009. *Virtual Gaze: A Pilot Study on the Effects of Computer-Simulated Gaze in Avatar-Based Conversations*. Dostopno prek: http://www.allacademic.com/meta/p171946_index.html (8. junij 2010).

Feldman, S. Robert. 1992. *Applications of Nonverbal Behavioral Theories and Research*. New Jersey: Lawrence Earlbaum Associates Publishers.

Greger, Sebastian. 2001. *Semiotics of an emoticon*. Dostopno prek: <http://www.sebastiangreger.net/writings/semiotics-of-an-emoticon/> (22. september 2010).

Garau, Maia, Mel Slater, Vinoba Vinayagamoorthy, Adrea Brogni, Anthiny Steed in Angela M. Sasse. 2003. *The Impact of Avatar Realism and Eye Gaze Control on Percieved Quality of Communication In a Shared Immersive Virtual Enviornment*. Dostopno prek: <http://doi.acm.org/10.1145/642611.642703> (6. junij 2010).

Herring, C. Susan. 1996. *Computer-mediated communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Philadelphia: J. Benjamin's Pubishing Company.

iPROM d. o. o. 2009. *V Sloveniji že 78 odstotkov dnevnih uporabnikov spleta*. Dostopno prek: <http://www.iprom.si/news/1546/25/V-Sloveniji-ze-78-odstotkov-dnevnih-uporabnikov-spleta.html> (19. november 2010)

Iwahara Akihiko in Takeshi Hatta. 2004. *Can We Encode Emotional Semantic Information in Written Message? A Basic Study Towards a Development of a New Miscommunication-Free E-mail System*. Dokument predstavljen na PRICAI Workshop on Language Sense on Computer. 9. avgust v Aucklandu, Nova Zelandija. Dostopno prek: <http://ultimavi.arc.net.my/banana/workshop/PRICAI2004/final/iwahara.pdf> (4. april 2010).

Jack E. Rachael, Caroline Blais, Cristoph Scheepers, Philippe G. Schyns in Roberto Caldara. 2009. Cultural Confusions Show that Facial Expressions are not Universal. *Current Biology*. 19 (18): 1543–1548.

Joinson, N. Adam. 1998. Causes and Implications of Disinhibited Behaviour on the Internet. *Psychology and the Internet*. Dostopno prek: http://www.netsafe.org.nz/research/research_disinhibition.aspx (4. julij 2010)

Joinson, N. Adam. 2003. *Understanding the Psychology of Internet Behaviour (Visual Worlds, Real Lives)*. Southampton: Pelgrave Macmillan.

Krohn, B. Franklin. 2004. A General Approach to Using Emoticons as Nonverbal Communication. *Journal of Technical Writing and Communication* 34 (4): 321–328.

Kuhar Metka 2005: *Teorija medosebnega komuniciranja komunikativna kompetentnost in analiza sebstva*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Lee, Joonhwan, Soojin Jun, Jodi Forlizzi in Scott E. Hudson. 2006. *Using Kinetic Typography to Convey Emotion in Text-based Interpersonal Communication*. Pittsburgh: Carnegie Mellon University.

Marević, Nina. 2006. *Instant Messaging White Paper*. Dostopno prek: http://spvp.zesoi.fer.hr/seminari/2006/MarevicNina_InstantMessaging.pdf (8. junij 2010).

Masuda, Takahiko, Pheobe C. Ellsworth, Batja Mesquita, Janxin Len, Shigehito Tanida in Ellen van de Veerdonk. 2008. Placing the Face in Context: Cultural Differences in the Perception of Facial Emotion. *Journal of Personality and Social Psychology* 94: 365–381.

Milford, Maureen. 2007. It Began With Smiley. For Good or Ill Emoticons Have Become Pervasive in E-mail«. *The News Journal*, 17. Julij. Dostopno prek: http://www.netlingo.com/news/began_with_a_smiley.pdf (4. julij 2010).

Milivojević, Zoran. 2008. *Emocije: razumevanje čustev v psihoterapiji*. Beograd: Psihopolis Institut.

Mutlu, Bilge. 2008. *The Design of Gaze Behaviour for Embodied Social Interfaces*. Dokument predstavljen na Conference on Human factors in Computing Systems. 5.–10. avgust, v Firencah, Italija. Dostopno prek: http://bilgemutlu.com/wp-content/pubs/Mutlu_CHI08.pdf (11. november 2010).

Noel, S. Dumoulin, S. Whalen, T. Stewart, J. .2006. *Recognizing Emotions on Static and Animated Avatar Faces*. Dokument predstavljen na International Workshop on Haptic Audio Visual Environments and their Applications. 3. junij, v Otawi, Kanada. Dostopno prek: http://ieeexplore.ieee.org/xpl/freeabs_all.jsp?arnumber=4062519 (22. 10. 2009).

Oblak, Tanja. 2000. Mitske podobe o »Življenju na mreži«: Od poljubnih identitet do izgubljenih skupnosti v kibernetskem prostoru. *Teorija in praksa* 37 (6): 1052–1068.

Patton, Michael. 1990. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publications.

Pečenko, Nikolaj. 2005. Na takojšnji zvezi. *Revija Monitor* (Oktober). Dostopno prek: <http://www.monitor.si./clanek/na-takojsnji-zvezi/> (9. november 2009).

Finnegan, Ruth. 2005. *Communication: The Multiple Modes of Human Interconnection*. New York: Routledge.

Piccard, L. Paul, Brian Baskin, Craig Edwards, George Spillman in Marcus H. Sachs. 2006. *Securing IM and 2P2 Applications for the Enterprise*. Rockland: Syngress Publishing Inc.

Poggi, Isabella in Catherine Pelachaud. 2005. *Signals and Meanings of Gaze in Animated Faces*. Dostopno prek: <http://www.tsi.enst.fr/~pelachau/allpapers/gaze-book.pdf> (4. oktober 2010).

Praprotnik, Tadej. 2003. *Skupnost, Identiteta in Komunikacija v virtualnih skupnostih*. Ljubljana: Fakulteta za podiplomski humanistični študij.

Provine, R. Robert, Robert J. Spencer, Darcy L. Mandell. 2007. Emotional Expression Online: Emoticons Punctuate Website Text Messages. *Journal of Language and Social Psychology* 26: 299–307.

Razabeck, L. Landra in John J. Cochenour. 1995. *Emoticons: Visual Cues for Computer-Mediated Communication*. Dokument predstavljen na Annual Conference of the International Visual Literacy Association. 12. –16. oktober, v Arizoni, Združene države.

Raba interneta v Sloveniji (RIS). 2011. *Skoraj polovica mladih najstnikov svoj pravi jaz lažje izraža online*. Dostopno prek: http://www.ris.org/2011/03/Raziskave/Skoraj_polovica_mladih_najstnikov_svoj_pravi_jaz_la_zje_izraza_online/ (2. marec 2011).

Riva, Guiseppe. 2002. The Sociocognitive Psychology of Computer-Mediated Communication: The Present and Future of Technology-Based Interactions. *Cyber psychology & Behaviour* 5 (6). Dostopno prek: <http://atar.mscc.huji.ac.il/~mb/downloads/riva.pdf> (9. september 2009).

Rheingold, Howard. 1993. *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Dostopno prek: <http://rheingold.com/vc/book> (9. september 2009).

Rot, Nikola. 1982. *Znakovi i značenja: verbalna i neverbalna*. Beograd: Nolit.

Sánchez, J. Alfredo, Ingrid Kirschning, Juan Carlos Palacio in Yulia Ostróvskaya. 2005. *Towards Mood-Oriented Interfaces for Synchronous Interaction*. Dokument predstavljen na Congreso Latinoamericano de Interacción Humano-Computadora. 23.–26. oktober, v Cuernavaci, Mehika.

Shiu Eulynn in Amanda Lenhart. 2010. *Pew Internet & American Life Project: How Americans use instant messaging*. Dostopno prek: http://www.pewinternet.org/pdfs/pip_instantmessage_report.pdf (4. november 2010).

Smrtnik Vitulić, Helena. 2007. *Čustva in razvoj čustev*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Steward David W. In Prem N. Shamdasani (1990): *Focus Groups: Theory and Practice*. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publications.

Šadl, Zdenka. 1998. Spremembe emocionalnih stilov – od industrijske moderne k visoki modernosti. *Časopis za kritiko znanosti* 25 (183): 161–176.

Škrlep, Andrej. 1998: *Model računalniško posredovane komunikacije: Tehnološka matrica in praktična raba v družbenem kontekstu*. Dostopno prek: <http://www.ris.org/uploadi/editor/1223536219pojmovanje.pdf> (7. april 2010).

Tamir, Maya, Michael D. Robinson, Gerald L. Clore, Leonard L. Martin L. Leonard in Daniel J. Whitaker. 2004. Are We Puppets on a string? The Contextual Meaning of Unconscious Expressive Cues. *Personality and Social Psychology Bulletin* 30: 237–249.

Ule, Mirjana in Miro Kline. 1996. *Psihologija tržnega komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Ule, Mirjana. 2005. *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Založba FDV.

Utz, Sonia. 2000. Social information processing in MUDs: The development of friendships in virtual worlds. *Journey of Online Behaviour*. Dostopno prek: <http://www.behavior.net/JOB/v1n1/utz.html> (5. maj, 2010).

Van Lier, Leo. 1996. *Interaction in the Language Curriculum: Awareness, Autonomy, & Authenticity*. New York: Longman.

Walther, B. Joseph. 1992. Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective. *Communication Research* 19: 52–90.

Walther, B. Joseph. 1996. Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research* 23: 3–43.

Walther, B. Joseph in Kyle P. D'Addario. 2001. The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication. *Social Science Computer Review* 19 (3): 324–347.

Walther, B. Joseph in Malcom R. Parks. 2002. Cues Filtered Out, Cues Filtered In: Computer– Mediated Communication and Relationships. V *Handbook of interpersonal communication*, ur. M. L. Knapp in J. A. Daly, 529–563. Thousand Oaks, CA: Sage.

Walther, B. Joseph, Tracy Loh in Laura Granka. 2005. Let Me Count the Ways: The Interchange of Verbal and Nonverbal Cues in Computer-Mediated and Face-to-Face Affinity. *Journal of Language and Social Psychology* 24 (1): 36–65.

Winograd, David. 2004. *The Effect of Nonverbal Cues on Computer-Mediated Communication*. Dostopno prek: <http://frc.sbccc.net/FRC/academy/cmc/winograd1.html> (23. oktober 2006).

Yuasa, Masahide, Kelichi Salto in Naoki Mukawa. 2006. *Emoticons Convey Emotions without Cognition of Faces*. Dokument predstavljen na Conference on Human Factors in Computing Systems. 22.–27. april, v Montrealu, Kanada.

13 PRILOGE

PRILOGA A: Potek fokusne skupine in okvirna vprašanja zanjo

1. Pozdrav in nagovor
2. Pojasnitev namena fokusne skupine (pomoč pri izdelavi diplomskega dela, zbrali smo se mladi ljudje, ki komuniciramo prek računalnika, predstavitev teme diplomskega dela; RPK neverbalnih elementov in čustev)
3. »Ogrevalna« vprašanja: kako pogosto uporabljate tovrstno komunikacijo, s kom se večinoma pogovarjate? Ali pogosto uporabljate *emotikone*? itd.
4. Okvirna vprašanja za fokusno skupino:

Prvo raziskovalno vprašanje = kako se v računalniško posredovanem komuniciranju uresničujejo tisti izrazi, ki jih komuniciramo brez pomoči samega jezika. Zanima me, katera so sredstva, s katerimi v tovrstni komunikaciji, ki ji primanjkuje fizične bližine, skomuniciramo neverbalne izraze in čustva.

Kako prek računalniškega posrednika neverbalno izražate: (*za lažji potek bom ob vprašanih in vodenju uporabljala kakšne praktične primere, primerjavo kako določene stvari naredimo v komunikaciji iz oči v oči itd.)

- (regulativna raven)
 - o kako neverbalno izražate pozdrave (živjo, adijo, poljubčki, objem, mahanje...)
 - o kako regulirate pogovor (vrstni red kdo govori, kdaj je na vrsti sogovornik, kako pospešujete pogovor, kako ga upočasnjujete...)
- (vsebinska raven)
 - o kako neverbalno podajate informacije, kako z neverbalnimi elementi dopolnjujete povedano (npr. poveš + pokažeš), kako poudarite povedano (npr. v komunikaciji iz oči v oči poudarimo z glasom, tonom, ponovimo isto stvar...), kako klarificirate povedano z neverbalnimi znaki, kako z njimi nasprotujete povedanemu (npr. izraz ironije; haha☺), kako v popolnosti z neverbalnim zamenjate govor (npr. kimanje, palec gor..kaj pa tišina?)
- (odnosna raven)
 - o kako neverbalno izražate svoja stališča (kaj vam je všeč in kaj ne), pričakovanja (ko hočete, da nekdo nekaj naredi/misli, ali ko sami od sebe pričakujete določen rezultat), razmišljanja, namere...
- (osebna raven)
 - o Kako neverbalno izražate čustva
 - trenutna čustva - npr. sreča, žalost, vzhičenje, jeza...
 - trajnejša čustva - razpoloženja, sentiment (kronični odnosi subjekta do objekta) npr. dobra volja, bolezen, dolgčas, težko življenjsko obdobje itd.
 - ali lahko izražate čustva brez uporabe teksta
 - osnovna čustva : kompleksna čustva
 - ali kdaj odtipkate »lažna« čustva?

- ali je v RPK sploh možno izražati nezavedna čustva?
- Kako se neverbalno samopredstavljate (kakšni ste kot oseba, kakšen je vaš izgled, kakšne gibe/glas/obrazne izraze ponavadi uporabljate v določenih komunikacijskih situacijah, kaj pa element pogleda (gaze)? → neverbalno izražanje identitete)

*vse skozi se postavlja vprašanje, ali imate pri tem izražanju kakšne težave? Kar napeljuje tudi na drugi del mojega empiričnega dela (=zadovoljstvo s sredstvi neverbalnega in čustvenega izražanja)

Drugo raziskovalno vprašanje = **kako so aktivni uporabniki tovrstne komunikacije zadovoljni z načini izražanja neverbalnih elementov in čustev**, ali se pri tem počutijo omejene, ali so njihove izrazne možnosti okrnjene, ali prihaja do težav pri interpretaciji, in ali si želijo na tem področju kakšnih sprememb.

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

- Ali ste zadovoljni z možnostmi izražanja neverbalnih elementov in čustev prek računalnika?
- Kaj je dobrega v teh sredstvih (pozitivne strani emotikonov in ostalih sredstev v primerjavi, če jih sploh ne bi bilo)
- Kaj pa so negativne strani ? Kakšne težave se pojavljajo? (mogoče dvoumnost, napačna razlaga, nesposobnost izražanja določenega čustva, informacije itd.)
- Kaj bi radi izboljšali? Kako?
- *na tej točki kot ilustracijo lahko predstavim tudi kakšno inovacijo, npr. uporabo kamere, avtomatsko ekstrakcijo gibov t.i. 3D avatarje, avtomatski prenos načina tipkanja, ki se reflektira v spremembi v barvi in fontu itd.

PRILOGA B: Dobesedni zapis pogovora članov fokusne skupine

V komunikaciji iz oči v oči si ob snidenju sežemo v roko, pomahamo v pozdrav, damo ali pošljemo poljub, se objamemo. Kako v komunikaciji prek računalniškega posrednika neverbalno izražate pozdrave (živjo, adijo, poljubčki, objem, mahanje ipd)?

Vesna: Čaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaau in smejko na koncu. Ko podaljšam črko a v nedogled pokažem, da sem vesela ali navdušena. Deluje skoraj kot bi zavriskala.

Sanja: Jaz rečem Čau in potem prilimam zraven še dvajset smajlijev.

Ajda: Jaz napišem Hello, dam zraven smajlija in obvezno vprašam Kako si?

Vesna: Za začetek ponavadi samo osnovno, pozdrav z besedo in smejko, za konec pa pošljem tudi poljubček z *emotikonom* ali objemček, nikoli pa to ne naredim že na začetku, ker zgleda čudno.

Katja: S prijateljicami se v živo ponavadi vedno objamem ali jim dam ljubčka na lička, na chatu pa to nekako deluje čudno, skoraj vsiljivo, kot da izpovedujem ne vem kakšno ljubezen. Zato rajši veselo pozdravim, dam kakšen klicaj več in veliko smajlijev. Če nisem dobre volje, potem samo pišem črke.

Simon: Rokovanje se čisto izgubi, tega prek računalnika sploh ni.

Kako regulirate pogovor (vrstni red kdo govori, kdaj je na vrsti sogovornik, kako pospešujete pogovor, kako ga upočasnjujete)? V komunikaciji iz oči v oči sogovornika gledamo, nakazujemo vrstni red pogovora s pogledom, tudi s kimanjem glave dajemo do znanja kdo je na vrsti.

Simon: Najboljše je, če kar postaviš vprašanje. Tako daš direktno vedet sogovorniku, da hočeš, da ti on nekaj pove. Neverbalno je to prek računalnika težko pokazati. Če daš kimajočega smajlija, te sogovornik lahko napačno razume, ker ta *emotikon* ponavadi uporabljamo, da nekaj potrdimo.

Ajda: Ponavadi nastane čista tišina, čakanje na odgovor. Tisti, ki je zadnji napisal nekaj, itak potem ni več na vrsti. Samoumevno je, da mora drugi sogovornik nekaj povedati. No, čakanje se včasih zavleče tudi pet, deset minut, potem pa spet nekdo nekaj reče. Vmes vedno delaš še kaj drugega. Jaz vedno še nekaj klikam zraven, nato se spet vrnem k pogovoru. Se mi pa zdi, da potem pogovor ni več tako oseben.

Vesna: Ja, v tem vmesnem času, ko čakaš, imam ponavadi vedno še nekoga zraven za pogovarjat se, ali pa čekiram mejle.

Simon: No, sej pol je pa ena druga dejavnost primarna, chat je pa tko mal za »usput«.

Vesna: Če ti je nekdo všeč, se zgodi, da včasih kar buliš v ekran in čakaš, čakaš. Nič drugega ne klikaš, samo čakaš na odgovor in hitro spet odgovarjaš naprej.

Sanja: Včasih gledaš tisti *typing*, *typing*, ali pišoči svinčnik, ki je znak za to, da negdo v tem trenutku ravno odpisuje nazaj.

Kako neverbalno podajate informacije? Kako z neverbalnimi elementi dopolnjujete povedano (npr. poveš in pokažeš)? Kako poudarite povedano (npr. v komunikaciji iz oči v oči poudarimo z glasom, tonom, ponovimo isto stvar)? Kako klarificirate povedano z neverbalnimi znaki?

Ajda: Upoštevati moramo neka nenapisana pravila o načinu pisanja na chatu. Recimo velike črke pomenijo dretje, male črke nek pogovor z normalnim tonom. Določene kratice tudi nekaj

pomenijo. Skoraj vsi uporabljamo LOL (laugh out loud), če hočemo poudariti, da je nekaj ekstra smešno, bolj smešno kot ponavadi.

Vesna: Tisto, kar hočem poudariti, napišem z velikimi začetnicami. Tudi ko govoriš, spreminjaš ton glasu. Saj ima smisel; ko greš iz manjših črk na velike, je to kot če greš iz nižjega tona na višji ton.

Vesna: Lahko pa maš to isto besedo, ki jo hočeš povedati, že narejeno z nekimi posebnimi črkami ali z nekim efektom, da utripa, da se premika.

Katja: Nekaterne neverbalne informacije napišemo tako kot se jih sliši. Kot zvočni zapis. Na primer *hmm* (kot znak razmišljanja), *mmm* (če je nekaj prijetno), *uuu* (če se zgražaš), *mua* (za poljub), *ccc* (kot znak nezadovoljstva ali razočaranja) itd. Tega je res veliko.

Sanja: Ja, se strinjam, to skos uporabljamo. Pa se nam zdi kr samoumevno. Sploh se ne obremenjujem s tem, da je namest pravega zvoka samo nek besedni zapis. Velika večina zvokov se v bistvu res da napisat. Pa sej tudi v knjigah je tako, če hoče pisatelj pričarati neko vzdušje.

Simon: Mislim, da ni kar samoumevno, da veliko večino teh »pravil« in načinov pisanja na chatu poznamo sami od sebe, ker že dolgo časa uporabljamo ta način komunikacije. Jaz sem bil še v osnovni šoli, ko smo začeli chatat. Starejše generacije ne bi razumele teh »pravil«. Potrebno se je s tem seznaniti in se te uporabe navaditi.

Ajda: Mi smo rasli gor z računalnikom in nam je to samoumevno, ampak moja babica pa ne bi vedla, kaj pomenijo *caps lock* ali pa smajli.

Vesna: Ko sem bila v tujini na Erazmusu, sem probala z mamo debatirat prek Messengerja in je samo debelo gledala kaj je to, ko se je ob mojem *hahaha* pojavila še neka panda na žogi, ki se je kotalila od smeha.

Katja: Če že izražaš nekaj neverbalnega ali čustvenega, potem jim moraš bolj z besedami povedat, npr. sem žalosten zaradi tega in tega, počutim se tako in tako. Lažje bodo tako razumeli kot pa če jim namesto besed to hočeš pokazat z nekimi znakci in simbolčki.

Kako z neverbalnimi izrazi nasprotujete povedanemu (npr. izraz ironije) ?

Sanja: Če hočem izraziti ironijo, potem isto napišem *ha ha ha*, ampak dam vmes med vsak *ha* še presledek, da s tem pričaram ton povedanega. Ali pa napišem *hahaha not*. Kot da smeh takoj zanikam.

Vesna: Lahko pa tudi z *emotikoni* - daš tistega smajlija z jezikom, kot da se malo norčuješ. Ali tistega, ki pomežikne. Lahko pa tudi napišeš pozitiven stavek in potem daš na koncu želosten obrazek, da se vidi nasprotje.

Simon: Če se s sogovornikom dobro poznaš, te itak šteka, kaj si hotel povedat, tudi brez znakov. Cela zgodovina nekega odnosa pripomore k temu, da razumeš, na kak način ta sogovornik ponavadi komunicira in tudi če ga ne vidiš v živo, si ga kar predstavljaš na kak način hoče nekaj povedat.

Sanja: Ja, se strinjam. Pri takšnih stvareh res moraš poznat kakšen humor ima ta oseba.

Simon: Če ne je mimogrede kdo užaljen ali se kaj narobe razume in gre pogovor lahko čisto v napačno smer. Na chatu sigurno veliko hitreje pride do teh nesporazumov kot v komunikaciji iz oči v oči. Tut na isti znakec imata dva sogovornika lahko različen pogled.

Katja: Ko sva s fantom daleč stran, ali je kdo v tujini, me včasih chat kar frustrira. Prav slaba volja lahko nastane, ker se kdaj zaštrikaš, se napačno razumeš in potem je ful težko spet pogovor spraviti nazaj v neko normalo. Prav zaradi same narave chata se lahko skregaš s človekom. Sploh ko so v igri čustva.

Ajda: Meni pa je včasih stvari, ki me težijo, veliko lažje napisat kot povedat. Če pridem v kak konflikt z osebo, lažje rešim stvari prek računalnika, kot da se moramo gledat v živo in eden drugemu polagat svoje emocije v dlan.

Vesna: Ko so vpletene emocije je v obraz načeloma res težje vse povedat, ampak jaz še vedno vztrajam pri temu, da tudi če je težje, ima neko dodatno vrednost. Bolj intenzivno, bolj globoko je potem vse skupaj. Tudi jaz cenim bolj, če mi nekdo pove v obraz, da mu je žal, kot pa da mi napiše to isto sporočilo in zraven prilima sto jokcev in žalostnih obrazkov. Pogovor prek računalnika se mi zdi taka bližnjica za vsa soočenja v življenju, ki so težja. Kot da se jih hočeš izognit. Raje si izlijemo emocije v živo, se pošljemo, da ne rečem kam, in potem je vsaj mir. Po chatu pa se mi zdi, da ni nikoli nič dokončno.

Ajda: Jaz vse to enačim. Meni isto pomeni, če ti nekdo iskreno napiše, ker to pomeni, da je premislil, da je napisal zavestno in premišljeno. Da si je vzel čas in sestavil skupaj nekaj besed. Mogoče je o njih bolj premislil kot pa če bi jih samo izrekel, ker je jezik včasih hitrejši kot pamet.

Sanja: Jaz ne znam nikoli tako dobro napisat. Raje povem.

Simon: Vse je odvisno od preferenc. Nekateri ljudje za isto stvar raje uporabljajo telefon, drugi mejle.

Kako v popolnosti z neverbalnim zamenjate govor (npr. kimanje, palec gor)?

Katja: Imamo znakce, recimo palec gor, palec dol. Tudi smejko lahko kima ali odkimava.

Ajda: Obstajajo vsi možni znakci, samo dokler jaz najdem ta pravega, je pogovor že zdavnaj mimo.

Simon: Ko v neposredni komunikaciji z neverbalnimi znaki zamenjamo govor, to deluje naravno. Tudi če ob tem nič ne govorimo. Recimo, v šoli smo si s prijatelji pogosto kazali neke znakce, ker nismo smeli na glas govoriti med poukom. Če pa v komunikaciji prek računalnika namesto besed preveč pogosto uporabljamo znakce, to deluje skrajno čudno. Ne bi se kaj dosti zmenili.

Kaj pa tišina? V komunikaciji iz oči v oči tudi tišina lahko veliko pove. Kako je s tišino v računalniško posredovanem okolju?

Sanja: Če pride do tišine v komunikaciji iz oči v oči, potem ponavadi nastopi neke vrste zadrega oz. neka čudna nelagodna situacija. Če pa nastane tišina prek računalnika, potem pa si mislim, da ima sogovornik po vsej verjetnosti kakšne druge online opravke, da nekaj gleda, ali piše. Zato malo počakam. Saj potem vedno odgovori. Če ne, pa tudi nič narobe.

Katja: Ko smo v družbi, bi bilo med samo komunikacijo zelo neprijetno, če bi vsak gledal v svoj kot. Kadar pa se pogovarjamo iz oči v oči z dobrim prijateljem ali partnerjem, je tišina lahko čisto normalna stvar. Pri chatu pač vsi vemo, da poleg samega pogovora vsak opravlja še ostale stvari in je ta pavza nekaj normalnega.

Simon: Tudi tišina ima sama po sebi določeno vrednost. Že iz same tišine sogovornika naj bi razbrali mogoče njegovo slabo voljo, zadrego, sram. Včasih se v pogovoru zgodi, da nastane tišina in potem se nekaj zgodi, nekaj neverbalnega. Na primer poljub, ali objem. Ali pa smo tiho, se gledamo in bi bila v tem trenutku vsaka beseda odveč. Do tega najpogosteje pride v močno emotivnih situacijah. To pa se prek računalnika zelo težko izrazi. Mislim, da je skoraj nemogoče.

Ajda: Jaz mislim, da tišina tudi prek računalnika lahko nekaj pove. Lahko ne odgovoriš na določeno vprašanje, ki ti ni všeč. Lahko se odločiš ne pogovarjat se z določeno osebo, ki te

klikne, ker ji s tišino hočeš povedat, da se ti ne da z njo ukvarjat. Ali pa se na primer skregaš s partnerjem in se doma ignorirata, potem ko sta v službi ali na faksu, pa se ignorirata tudi na netu, če sta oba online. In sta pač skos tiho, kar tudi nekaj pove. Smeh.

Kako neverbalno izražate svoja stališča (kaj vam je všeč in kaj ne), pričakovanja (ko hočete, da nekdo nekaj naredi/misli, ali ko sami od sebe pričakujete določen rezultat), razmišljanja, namere itd.?

Sanja: Ko v živo razlagaš o določeni stvari ali osebi, ponavadi narediš zraven še grimaso ali nakažeš nek poseben ton govora in s tem pokažeš svoje stališče, če ti je nekaj všeč ali ne. Saj tudi s samimi besedami to naredimo, ko nekaj opisujemo. Na chatih pa že obstajajo *emotikoni*, ki na primer bruhajo, se mrščijo, imajo boksarsko rokavico, streljajo. Z njihovo uporabo tudi brez samih besed lahko bolj nazorno prikažeš svoje mnenje o neki stvari ali osebi.

Vesna: Ali pa tisti *emotikoni*, ki plešejo od sreče, pokajo srčke okoli sebe, pokažejo palec gor ali znak za OK. To pa so tisti, ki predstavljajo nek pozitiven odnos do tistega, o čemer teče beseda.

Katja: Že sam izbor besed, ki jih uporabljaš, ima neko dodatno vrednost, ki je lahko celo neverbalna. Če poznaš sogovornikov stil govora, ki ga uporablja za izražanje določenih stvari, potem tudi glede na besede, ki jih tokrat uporablja, oceniš, ali mu je nekaj všeč ali ne. Že sam stil jezika, ki ga uporablja, ti nekaj pove. Pa skladnja, vrstni red, kako obrača besede.

Ajda: Koliko močno pa je neko mnenje ali razmišljanje, lahko razberemo že iz tega kako pogosto nam ta sogovornik neko temo ali stvar omenja.

Simon: Tudi zapoznelo odgovarjanje ali tišina je lahko znak, da je tvojemu sogovorniku pač neka tema brezveze, da zanjo ni zainteresiran.

Katja: Kar pa se pričakovanj tiče, če na primer hočemo, da negdo nekaj reče ali naredi, pa je najbolje kar direktno postaviti vprašanje. Ali pa še boljše, napišeš tri pike. Kar naj bi pomenilo, češ čakam, prelagam besedo nate.

Kako pa je z neverbalnim izražanjem čustev prek računalniškega posrednika?

Ajda: Če si na primer vzhičen, potem gotovo veliko pišeš, tudi hitreje pišeš in uporabljaš bolj bogat besedni zaklad. Ljudje pač lepe stvari radi delimo in če smo srečni, bomo to gotovo tudi pokazali tako, da delimo z drugimi, se več pogovarjamo in družimo. Že čez sam način jezika se vidi, kdaj te prime kako čustvo. Tudi če smo jezni, imamo potrebo, da to damo ven iz sebe. Če sem jezna, zelo hitro tipkam. Včasih niti ne berem, kaj mi sogovornik piše, samo tipkam in tipkam in tipkam. Z velikimi tiskanimi črkami napišem kakšno stvar, da mam občutek kot da povzdignem glas.

Vesna: Ko zvem dobro novico, ali ko me nekaj pozitivno preseneti, uporabljam veliko količino smajlijev, v bistvu jih prilimam k vsakemu stavku, ne glede na to, kaj pišem. Tudi hkrati napišem več smajlijev, ali pa dam unega, ki se smeji z razširjenimi usti. Veliko tudi pišem besedno zvezo *hahaha*.

Sanja: Pa klicaji. Včasih jih napišem kar 10 skupaj. Tudi črke ponavljam da dosežen nek pozitiven ali vzhičen efekt. *Aaaaaaaaaaaaaaaaaa suuuuuperrrr!!!!!!!!!!!!* Smeh.

Katja: Čustva lahko izražamo tudi glasovno, oziroma pretipkamo tisto, kar hočemo zvočno pričarati sogovorniku. *Eh* (znak nezadovoljstva), *hm* (znak da razmišljaš), *mmm* (kot znak ugodja), *mljask* (ko pomislimo na nekaj okusnega), *juhuuuuuuuu* (kot znak za vriskanje), *grrr* (če smo jezni) in tako naprej.

Simon: Z *emotikoni* pa itak lahko prikažeš čustva. Eno je, kakšen *emotikon* izbereš, torej, katero emocijo sploh hočeš prikazati. Potem pa imaš znotraj tega še veliko možnosti. Lahko se kej premika, lahko se ti nekaj izriše čez celo stran (na Messengerju imaš poljub, ki ti skoči kar pred cel tekst na ekranu). Barve lahko veliko povejo. Če si jezen lahko vse obarvaš v rdečo, še tekst zraven, če se ti ljubi.

Ajda: *Emotikoni* so definitivno v veliko pomoč, ena boljših inovacij. Ljudje so si včasih pisali pisma brez takšnih znakov, ki jih imamo danes na voljo in so z močjo besed pričarali določeno vzdušje. Tako kot v knjigah. Ker je danes pogovor na razdaljo hitra stvar, imaš občutek, da si blizu. To pa skorajda zahteva več neverbalnega udejstvovanja. Takšna je narava te komunikacije. Hvala bogu za *emotikone*! Smeh.

Simon: Besedilo brez *emotikonov* bi bilo mnogokrat popolnoma nerazumljivo.

Vesna: Če dodam smiley k stavku, ki ga napišem, to lahko to pomeni, da se smejem svoji lastni fori.

Ajda: Ja, včasih dodam kak znakec zato, da sama sebi prikažem, kaj pišem. Dodam caps lock ali spremenim font, da lažje vidim nekatere stvari.

Kako izražate trenutna čustva (npr. srečo, žalost, vzhičenje, jezo) in kako trajnejša čustva; razpoloženja, sentimente, neke kronične odnose subjekta do objekta (npr. dobro voljo, bolezen, dolgčas, težko življenjsko obdobje)?

Ajda: Če si na splošno dobre volje ali ti gre v zadnjem času vse lepo od rok, se ponavadi rad pogovarjaš, se veliko hecaš vmes, prilimaš sem ter tja kakšnega smajlija. Veliko sprašuješ sogovornika, tudi odgovarjaš bolj ažurno. Kadar pa imaš temno obdobje, ali si slabo razpoložen, takrat podajaš kratke stavke; *ma ja, ok, v redu*.

Simon: Tudi če ti je dolgčas, si bolj redkobeseden. V primeru nekega težkega življenjskega obdobja, pa te mogoče sploh niti ni na chatu. No, ali pa si in iščeš tam neke vrste podporo. Samo biti sogovornik nekomu, ki ima težko obdobje, je pa še kar naporno, ker je *feedback* bolj slab. Takšne resne stvari je bolje deliti na bližino.

Sanja: Na Myspaceu imaš celo opcijo, da si naštimaš svoj *mood*. Torej zbereš eno besedo ali besedno zvezo, ki opisuje tvoje splošno počutje, npr. *Sanja is bored*. *Sanja is emotional*. Tut na Messengerju lahko napišeš v posebno okence svoj status. Nekaj generalnega torej. Neko misel, citat, kako se počutiš. To lahko napišeš v *away message*, da tvoji prijatelji tudi ko nisi online, vidijo, kaj se s tabo dogaja.

Simon: Na Facebooku takšne informacije podajaš že s samimi *posti*. Tam je okence, v katerega vpišeš svoj status, oz. kar ti je na mislih – tu se velikokrat kaže neko splošno razpoloženje, razmišljanje. Lahko daješ gor kakšne komade, videospote žalostnih pesmi, če si nesrečno zaljubljen. Ali pa *Walking on Sunshine*, če te drži dobra volja.

Ajda: Tudi prikazne slike lahko kažejo na tvoje razpoloženje. Ko je moja prijateljico zapustil fant, je namesto svoje slike dala gor sliko prebodenega srca.

Vesna: Meni se pa zdi, da izražanje nekega razpoloženja samo kaže na to, da iščeš pozornost. Ko daš v status, da si na primer jezen, ali ogorčen, te ljudje takoj kliknejo in začnejo spraševati: *Ja kaj je pa blo, kaj se je pa zgodilo?* Jaz tega raje ne uporabljam, saj se te stvari itak zaznajo skozi pogovor. Na chatu imaš lahko tudi po več sto prijateljev, pa res ni nujno da ravno vsak izmed njih ve, v kakšnem razpoloženju si. Tisti, s katerimi se takrat pogovarjam, pa tako in tako izvejo.

Sanja: Ko smo žalostni, potem nam ni do tega, da delimo s štiri stotimi ljudmi, kaj pa ko smo veseli? Potem pa se mi zdi, da nekako radi zdelimo, celo pohvalimo se s tem in nam paše, če nas ljudje sprašujejo, čemu smo tako zelo dobre volje. Prijetna čustva pač raje delimo z drugimi.

Ali lahko izražate čustva čisto brez uporabe teksta?

Vsi: Ne.

Ajda: No, lahko recimo čisto v prvi liniji. Kliknem v okno za pogovor z osebo, ki jo imam rada, in ji samo pošljem srčke. Ne rabim nič drugega napisat, pa bo ta oseba vedla, da ji hočem samo povedat, da mislim nanjo, da jo imam rada. Vendar se iz tega ne more razviti nobena neverbalna debata. Ponavadi ti potem ta oseba že kaj napiše nazaj. Ali pa ti tudi ona pošlje poljubček in potem lahko pogovorno okno kar lepo zapremo.

Vesna: Ali pa ti nekdo naredi uslugo, ga klikneš in mu pošlješ samo objemajočega smejkota. Točno bo vedel, da si mu hotel samo povedati, da si mu hvaležen za pomoč.

Vemo, da nekatera čustva izrazimo lažje kot druga. Lahko bi rekli, da obstajajo osnovna in kompleksna čustva. Med osnovna spadajo tista, ki so »čista« (recimo sreča, žalost, jeza). Vendar človek mnogokrat očuti več čustev naenkrat (čustvo ljubezni je mnogokrat prepleteno z mešanico veselja, vzhičenosti, jeze in žalosti). Kako v računalniško posredovanem okolju izražate kompleksna čustva, ki jih je že v komunikaciji iz oči v oči nekoliko težje izraziti in tudi prepoznati kot osnova?

Simon: Jaz mislim, da za izrazitev bolj kompleksnih čustev potrebuješ malo več mira, ne da ti sogovornik takoj odgovarja nazaj. Da malo premisliš, kaj pišeš, da te ne zmoti pri tem to, kar nekdo drug vmes tipka. Jaz zato, če že izražam bolj globoka in kompleksna čustva prek računalnika, raje uporabljam mejl.

Ajda: V živo nimaš ravno možnosti si vzeti čas za premislek, sej zato pa velikokrat rečemo, da je naš jezik hitrejši kot pamet. To je recimo ena prednost čustvene komunikacije prek računalnika. Ko sva se pred časom s prijateljico skregali, sva si najprej raje napisali par mejlov, potem pa sva se dobili na kavi in nama je bilo tako veliko lažje rešiti težave, ker sva že obe vnaprej vedli obe plati zgodbe.

Vesna: Pri čustvih je velikokrat tako, da nas kaj v določeni situaciji prizadane in takrat reagiramo kot drugače nikoli ne bi. Po mejlu, pa tudi na chatu, pa imamo možnost popraviti svoje besede in preformirat izraze. Na chatu to poteka veliko hitreje, vendar vseeno dokler ne pritisneš *enter*, lahko še vedno vse na novo postaviš. To velikokrat zmanjša napetosti.

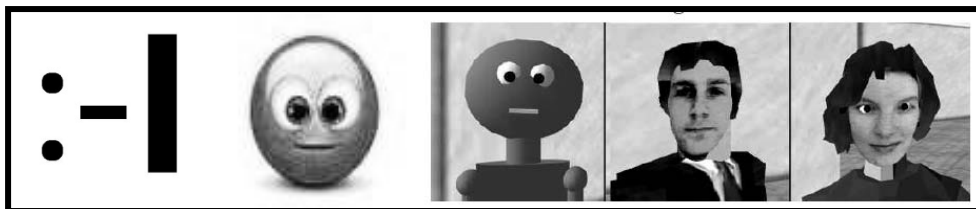
Simon: Samo ni tako iskreno, ni točno tisto, kar čutiš. Natipkaš nekaj, kar veš, da bi bilo za sogovornika bolje in ne nujno tisto, kar res čutiš.

Katja: Po moje ni tako težko izraziti ta neka osnovna čustva, recimo srečo, jezo, žalost. Včasih imam občutek, da se vsa ta čustva med sabo pomešajo. Če sem nad nekom razočarana, sem hkrati žalostna in jezna. Tudi če se zaljubiš, je včasih cel kup emocij v tebi, ki se med seboj mešajo; od vzhičenosti, do sreče in žalosti, negotovosti.

Sanja: Lahko daš več smajlijev skupaj: tistega, ki ga obletavajo srčki, tistega ki se tepe po glavi, tistega, ki se joče, smeje. Smeh.

Katja: To bi vzelo preveč časa in to ni to. Ne bi se mogla izraziti samo z *emotikoni*, mislim, da so besede edina rešitev. Strinjam se s Simonom, da je za kompleksnejše emocije bolje uporabljati mejl in z besedami, njihovo uporabo, vrstnim redom v stavku in poudarki nekomu razložiti svoja čustva. Recimo z metaforami, ali kaj podobnega. Tako kot to počnejo pesniki.

Osnovni emotikoni naj bi predstavljali osnovna čustva, napredni emotikoni pa so bili kreirani prav z namenom izražanja tistega, kar z osnovnimi emotikoni ne moremo izraziti. Omogočali naj bi nam izražanje kompleksnejših emocij. Katerih emotikonov se pollužujete in kako pogosto? Kot primer naj vam prikazem naslednjo sliko nevtralnega emotikona, naprednega emotikona, nižje realističnega avatarja in dveh višje realističnih in spolno specifičnih avatarjev (prirejeno iz Garau in drugi 2003, 532):



Vesna: Meni so bolj simpatični tile enostavni obrazki, majhen krogec, učki, usta. Zdaj pa imaš že te komplicirane, preveč jih je, in še nalagajo se ti dolgo časa. To vzame veliko dela. Že niti ne govoriš več, ampak samo iščeš, kateri *emotikon* je bolj primeren.

Katja: Če hočem povedat kaj bolj kompleksnega, jih včasih skombiniram skupaj, npr. če sem pozitivno presenečena dam smajlija in še en *emotikon*, ki ima odprta usta in dvignjene obrvi. Da se razume, da sem presenečena, ampak ne negativno.

Simon: Če je kaj bolj kompleksnega, neko čustvo, ki vsebuje več različnih čustev v enem, to rajši z besedami razložim. Če ne, se me lahko čisto napačno razume, pa še neresno deluje.

Sanja: Tudi jaz se ne bi mogla neke resne in globoke stvari preko chata meniti.

Ali kdaj odtipkate »lažna« čustva?

Ajda: O ja! Seveda! Zato mi je tovrstna komunikacija tako zelo všeč. Smeh.

Vesna: Če je pa tako lahkó! Nobeden te ne vidi, lahko si izmisliš nekaj že zato, ker se ti ne da več s to osebo pogovarjati in rečeš, da moraš iti po opravkih. Lahko tudi rečeš, da si v redu in pripopaš par smajlijev zraven, čeprav se nad tipkovnico skorajda jočeš. Včasih ljudje nočemo pokazat, kako se zares počutimo. Tudi meni je v takšni situaciji lažje, da me ljudje ne zasipavajo z vsemi možnimi vprašanji.

Sanja: Včasih je res bolje, da te pustijo pri miru.

Vesna: Če smo dobre volje to vedno pokažemo. Če smo slabe, pa smo raje tiho. A ne?

Simon: Očitno je v človeški naravi, da si lepe stvari želimo deliti z drugimi, slabe pa kar malo skrijemo. Mogoče zato, ker je celotna družba naravnana tako, da si bolj *cool*, če ti gre dobro. Boljši družbeni status si izboriš.

Ajda: Ljudje vedno zavidamo tistim, ki jim gre dobro.

Ali je v računalniško posredovani komuinikaciji sploh možno izražati nezavedna čustva? Pri Simonu sem opazila, kako že pet minut trese z nogo, Vesna se igra z lasmi.

Vsi. Smeh.

Simon: Pa res. Nisem niti opazil. Smeh.

Sanja: Mislim, da takšnih stvari ni mogoče prikazati, ker je vsaka stvar, ki jo prek računalnika sporočimo, nekako zavedna, saj jo moramo natipkati. Ne boš pa šel tipkat nečesa, česar se ne zavedaš. Na tipkovnici imaš vedno čas za popravek.

Ajda: Lahko prikažeš na primer, da so ti zardela lička od sramu. Ta *emotikon* z rdečimi lički še kar pogosto uporabljamo. Potemtakem se zardevanja zavedaš in to ni to. Vsi naši tiki, ali kako se že temu reče, so stvar nezavedanja. Tega se ne da natipkat. Če bi natipkal, potem se že zavedaš.

Kako se neverbalno samopredstavljaš (kakšni ste kot oseba, kakšen je vaš izgled, kakšne gibe, glas, obrazne izraze ponavadi uporabljate v določenih komunikacijskih situacijah)? Kako prek računačniškega posrednika neverbalno izražate svojo identiteto?

Ajda: Na internetu lahko skrivaš svojo identiteto, zato pa tudi pravijo, da ima danes človek dve identiteti; *face to face* identiteto in *online* identiteto. Prek interneta, si lahko, kar koli hočeš biti.

Simon: Nekateri upobaljšajo veliko slenga in tujk, spet drugi pišejo pravilno slovensko. To pomoje malo kaže na to, kakšen si. Ali pa tudi na to, kakšen bi rad bil.

Vesna: Tudi s prikaznimi slikami se lahko samopredstavljaš. Lahko so prave slike tebe, lahko pa je prikazana slika čista kontra od tistega, kar v bistvu si, kako se počutiš. Lahko izmenjuješ tudi več različnih identitet, z vsakim sogovornikom se predstavljaš drugače.

Vendar celotna online identiteta lahko temelji na popolnoma napačnih informacijah. Kot je rekla Ajda, za računalnikom si kakor za bojno masko – nobeden ne more videti tvojega pravega jaza.

Katja: No, če komuniciraš s prijatelji, ki te poznajo že od malih nog, ali z mamo, potem boš vseeno tisto, kar si. Bilo bi popolnoma nerazumljivo, če bi poširkan sin pred svojo mamo, ki mu doma lika hlače na rob, po chatu njej pisal *Yo yo kva je zej mama bulana*, dal gor prikazno sliko nage ženske in v statusu napisal *Dons se grem pa ulit ko kanta, k me je una k*** čist zjebala*.

Vsi: Smeh.

Simon: Veliko informacij o osebi najdemo na uporabnikovem profilu. Veliko tega je sicer napisanega verbalno. Recimo Facebook je poln nekih informacij, kjer izpolniš datum rojstva, kraj bivanja, verske poglede, zakonski stan itd. Tudi na Messengerju si lahko kreiraš MSN profil (mislim, da se temu reče Windows live ID), kjer sogovornikom ponujaš slike in informacije o sebi.

Sanja: Tudi glede na to, kako hitro neka oseba posodablja določene informacije (recimo informacije o sebi, svoje fotografije, misli, sporočila) zaznamo njeno ažurnost, in angažiranost.

Ajda: Že samo naslovno ime lahko pove nekaj o človeku. Nekateri si dodelijo *nickname*, spet drugi uporabljajo svoje pravo ime. Jaz osebno imam najrajši, če se predstavljam kar s svojim imenom, me pa ne moti, če si nekdo dodeli nek smislen *nickname*. Nekateri *nicknamei* so čisto butasti in nimajo nobene zveze s tem človekom. Potem si je veliko težje predstavljat s kom se pogovarjaš.

Katja: Meni pove tudi nekaj o sami osebi to, s kom se družijo. A veste tisti pregovor *Povej mi kdo so tvoji prijatelji, pa ti povem, kdo si?* Na chatih imamo skoraj vedno vpogled v seznam prijateljev, tako imenovan *buddy list*. Potem vidiš, s kom se tvoj sogovornik družijo, kako veliko mrežo prijateljev ima. Iz tega lahko sklepaš kaj o njemu.

Simon: Še nekaj sem se spomnil. Obstajajo tudi *emotikoni*, katere si lahko personaliziraš in nastopajo v obliki npr. črnca, muslimana, dedka. So zabavni, ampak mislim da jih noben ne uporablja res ažurno. Mogoče samo kdaj pa kdaj za kako foro.

Simon na brskalniku www.google.com poišče nekaj rasno, spolno in starostno specifičnih emotikonov, da nam pokaže, o čem govori:



Ste zadovoljni z (z)možnostmi komunikacije, ki vam jih nudi računalniški posredovano okolje? Ali čutite, da ste z izgubo fizične bližine v neverbalni in čustveni komunikaciji kako omejeni?

Vesna: Vsekakor ima komunikacija iz oči v oči svoj čar. Ampak za prvo silo je računalniška čisto v redu. Lahko rečem, da je to dobra komunikacija za ohranitev stikov sploh z ljudmi, ki so daleč stran ali pa jih nisi videl že dolgo časa. Tudi med prijatelji, ki se že dobro poznajo, je to koristna stvar, tako malo za vmes, za dopolnitev komunikacije iz oči v oči.

Ajda: Mislim, da ta komunikacija prek interneta nikoli ne bo mogla nadomestiti *face to face* interakcijo.

Vesna: Če bi mi rekli, lahko živiš samo iz tega, kar maš zdaj dano in ne smeš met stika iz oči v oči, mi računalniška komunikacija ne bi bila dovolj. Kot dodatek pa je super in me čisto nič ne moti, da kakšna stvar fali, da se kdaj tudi malo nerodno razumemo. Če pa bi bila to glavna in edina komunikacija, potem pa bi že lahko prihajalo do večjih težav.

Kaj so plusi?

Sanja: Ne rabiš pisat vse možne besede in tipkat v nedogled, ampak imaš vseeno možnost, da na krajši in bolj primeren način poveš določeno stvar ali izpoveš neko čustvo.

Ajda: Meni je plus to, da lahko prek interneta prikrijem svoje prave emocije, da ne rabim bit vedno izpostavljena temu, da ljudje točno vejo, kaj me teži. Če pač nočem povedat ali se mi v tistem trenutku ne zdi to potrebno deliti, lahko zelo enostavno skrijem vse, kar bi mi v komunikaciji iz oči v oči pisalo na obrazu.

Simon: Lahko si v pižami, grd, brez make upa!

Ajda: Oooo, hvala bogu za online chat! Smeh.

Simon: To, da se med seboj ne vidimo, je lahko plus, ker ko gremo v družbo, se vedno oblečemo, zrihtamo, vsaj minimalno. In potem gremo nekam, da se s sogovornikom dobimo, seveda ponavadi vedno ob neki normalni uri. Meni pa se kdaj pogovarja tudi ob dveh ponoči. Pa se ne rabim niti oblačit, niti nikamor iti. In potem sem to res jaz.

Katja: Lahko delaš še druge stvari vmes, ne rabiš si izključno vzeti ves čas samo za pogovor, ampak še kaj drugega vmes opraviš. In s tem nobenega ne užališ.

Ajda: Zelo hitro lahko odsloviš človeka in to brez slabe vesti. Rečeš pač, da moraš iti nekaj delati, v bistvu se ti pa ljubi samo en film pogledat. Zraven prilimaš enega smajlija, ki maha in pošilja poljubčke, kar v bistvu zgleda zelo *cute*. S tem dosežeš, da je vse kul in da ne bežiš od pogovora, tako da ti sogovornik nima kaj zamerit, da si ti prekinil pogovor.

Katja: V glavnem, če ne bi imeli vseh teh *emotikonov* in ostalih načinov neverbalnega izražanja, bi ta *online* komunikacija delovala zelo hladno. Tako pa je vse skupaj bolj živo in zabavno, v bistvu velikokrat zelo podobno komunikaciji iz oči v oči. Jaz ko chatam se kdaj pa kdaj tako na glas smejem v ekran, da me vsi sosedje slišijo. In si tudi predstavljam, kako se moja prijateljica smeje. Točno vem, na kak način se smeje ob določeni fori.

Simon: Dostikrat bi se lahko tudi užalili ali napačno razumeli.

Kaj pa minusi?

Ajda: Ni mi všeč, da je že tako velika izbira teh smajlijev, da jih izbiraš predolgo, namesto da bi že zdavnaj nekaj povedal.

Vesna: Kakorkoli se to sliši kot prednost, da imamo danes več izbire, da imamo že čisto specifične *emotikone*, ki delajo točno neko stvar (se vrtijo, zavijajo z oči in ne vem kaj še vse), se mi zdi, da je iskanje najbolj primernega preveč zamudno. Preden jaz to najdem, mi sogovornik že tri krat lahko reče adijo. In potem jaz izpadem arogantna, ker niti adijo nisem rekla, jaz pa sem samo iskala tisto pandico, ki pošilja ljubčke in se kotali. Smeh.

Sanja: Meni so bolj simpatični tisti simpl smajliji, samo dve pikici in oklepaj, ker potem vsaj vem točno, kaj hočeš z njimi povedati. Ti novi so že preveč komplicirani in če jih je preveč, potem pozabim, o čem se sploh pogovarjamo. Tudi z dvema pikicama si točno predstavljam da gre za človeški obraz, za to ni niso potrebni neki foto realistični in premikajoče se smajliji.

Vsi: Enako. Ne glede na ponudbo večinoma uporabljamo samo tistih par osnovnih *emotikonov*.

Simon: Sploh v poslovni komunikaciji bi vsi tile ekstra zabavni, pisani in premikajoči se smajliji zgledali zelo neresno.

Vesna: Če gre za bolj kompleksne emocije, jih raje izrazim s samimi besedami kot da bi sto nekih sličic nametala v pogovor, ker potem naredim celo zmedo. Bolje se mi zdi uporabljati več besed in te simbole dodati samo za razjasnitev ali poudarek nečesa. Isti značek ima lahko sto različnih pomenov, odvisno v kakšnem stavku ga uporabiš.

Ajda: Tisti *emotikoni*, ki se gibajo, res malce lepše zgledajo, ampak se mi ne zdi, da zelo poudarijo neko čustvo, ali da naredijo neko emocijo bolj podobno komunikaciji iz oči v oči.

Sanja: Potem že rajši narediš tako, da daš tri tiste znake, da si žalosten skupaj, še kak klicaj zraven, pa dosežeš bolj poudarjeno čustvo. Raje dam tri krat čisto navaden *sad face* kot pa en un značek da nekdo umira na pojestli. Ali pa ponoviš kako črko večkrat, če si vesel ali jezen, da dosežeš efekt močnega čustva.

Simon: Kot smo rekli že prej; nekaterih stvari se prek računalnika ne da prikazati.

Nezavednih gest, tikov. Vse, kar odtipkamo, je zavestno vnešeno. Tudi tišina dobi čisto drugačen pomen v računalniško posredovani komunikaciji kot pa med dvema človekoma.

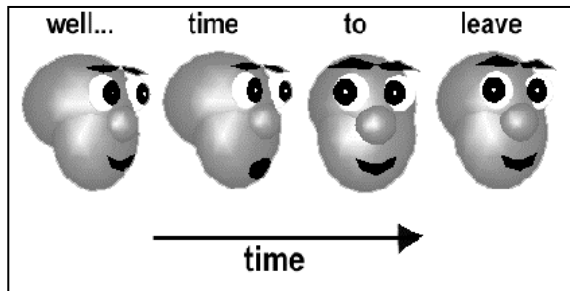
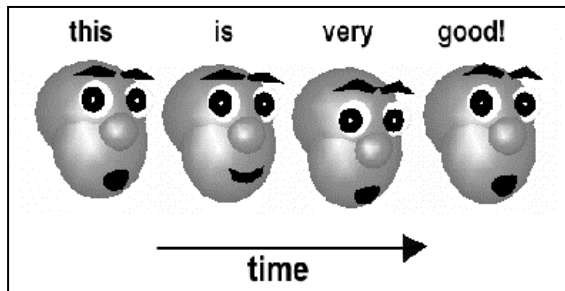
Katja: Komunikacija je dinamičen proces. Vse emocije, ki jih izražamo v živo, potekajo simultano, ne ena po ena. Včasih naenkrat kažemo več gest, zvišamo ton glasu, ob tem pa še naš obraz kaže nek poseben izraz. Vse to v paketu je težko izraziti prek računalnika.

Vsi: Se strinjamo.

Obstajajo tudi animirani emotikoni, vendar kot ste dejali se težava pojavlja v njihovi umetni animaciji, ki se sekvenčno ponavlja v nedogled. Obstaja tudi sistem, imenovan Bodychat (glej sliko spodaj), ki gre korak dlje in tem strogo sekvenčno-ponavljajočim se emotikonom doda določeno mero avtonomnosti. Ta sistem uporabnikom omogoča tekstualno komunikacijo, medtem ko preproste sličice njihovega obraza, ki so si jih predhodno dodelili, avtomatično animirajo pozornost, pozdrave, vrstni red v pogovoru, odzive, obrazne ekspresije, pa tudi enostavne telesne gibe kot so mahanje z roko ali mežikanje (Cassell in Vilhjálmsson 1999). Gre za predhodno vnešene neverbalne gibe in obrazne izraze, ki spremljajo določene besede (npr. pozdrave, tipično pozitivne ali tipično negativne besede in trditve, čestitke, pavze) ali znake (npr. klicaj, vprašaj, velike tiskane črke). Na primer:

- Znak za vprašaj (?) - dvignjene obrvi, širok pogled, mežikanje
- Znak za klicaj (!) – dvignjene obrvi
- Beseda »zelo« (very ang.) - kimanje glave, rahlo odprta usta

- *Beseda »živjo« (hello ang.) – nasmeh, mežikanje*
- *Beseda »no« (well, ang.) – premik glave vstran, prelet z očmi*
- *Velike tiskane črke – dvignjene obrvi, širok pogled*



Kljub svojemu imenu, ki v prevodu pomeni »telesno klepetanje«, se Bodychat osredotoča na obraz, saj se ta ob vnašanju teksta spreminja. Ustvarjalci sistema so hoteli pokazati, kako daleč gremo lahko v avtonomni obrazni ekspresiji, ki se naslanja na tipkano besedilo, s čimer bi uporabnikom računalniško posredovano komunikacijo približali tisti iz oči v oči. Kakšen se vam zdi Bodychat? Bi ga uporabljali?

Vesna: Meni ni všeč, rajši imam enostavne simbolčke, ker pri njih vsaj vem za ziher, kaj pomenijo. Pri tej avtomatski animaciji se lahko zgodi, da se kontekst povedanega sploh ne upošteva in potem se tisti smajli giblje čisto narobe. V Grčiji in Bolgariji ko rečejo *da*, potem odkimajo in ne pokimajo. Če hočem bit ironična, to ne bo prišlo do izraza, če je že vse vnaprej sprogramirano.

Ajda: Mislim, da je to bolj za osnovnošolce in najstnike, ker je bolj igrivo, zabavno. Jaz to ne bi uporabljala.

Simon: Mislim, da bo šla prihodnost pogovorov prek računalnika vse v *live 3D*. Ko bo tehnologija že tako dobra, da boš imel pred sabo prijatelja, ki bo sicer na drugem kontinentu, ampak bo kar tu ob tebi. Sicer hologramsko kot neka teleprezenca, ampak vseeno mislim, da bi se s tem izniči manjko fizične bližine. Edino dotikat se ne boš mogel.

Simon: Zadnjič sem na Facebooku zasledil posnetek nekega koncerta na Japonskem, kjer je pevka hologramsko narejena, na koncertu pa ene dva tisoč Japoncev nori in uživa v njenem nastopu. Ona sploh ni pravi človek, na odru pravzaprav ni bilo ničesar! *(Nam vsem pokaže ta posnetek na Youtubeu: <http://www.youtube.com/watch?v=pEaBqiLeCu0&feature=related>)*

Vsi: Začudenje, presenečenje, smeh.

Vesna: To bo potem podobno kot pri *web camu*, kjer si prisiljen na to, da se posvetiš samo temu pogovoru, ne boš mogel več *multitaskat*. To ni nujno dobra stvar, če je vse spet čisto isto kot iz oči v oči. Meni je ljubše, da imamo oboje. In neposredno komunikacijo in tudi računalniško, takšno kot je zdaj. Vsaka služi svojemu namenu.

Ajda: Mislim, da bi bil ta 3D super stvar. Saj ne vedno, občasno pa. Če grem na potovanje ali živeti na drug konec sveta, si bom zagotovo zaželela občutka neke fizične prisotnosti in bližine. Meni bi bilo neprecenljivo, če bi lahko s prijateljico vsaj navidezno sedeli za isto mizo in pili kavo, tudi če bi bila ona samo projekcija. Tako kot je rekel Dalí *Everything you can imagine is real*. Smeh.

Sanja: To bi bilo super! Sicer ne vedno, ker se ti pomoje to vedno ne bi dalo, mogoče bi človek kdaj raje tipkal. Včasih imaš slab dan ali se ti enostavno ne da. Bilo bi odlično imeti to opcijo. Več opcij kot imamo, boljše je!

Katja: Me prav zanima, kam bo šla komunikacijska tehnologija v prihodnosti. Pomoje si bomo lahko brali misli. Nam bojo vgradili v glavo kakšen čip, pa ne bomo rabili več nič pokazat niti napisat, samo pomislili bomo na nekaj, pa se bo to preneslo prijatelju na drugi konec sveta. Nas bo lahko točno slišal, kako se smejimo, začutil bo, kako dišimo, vse.

Ajda: Moj kolega ravno dela magisterij. Pravi, da razvijajo neko zadevo, kjer si priključen z šestnajstimi kabli na glavi in pošiljaš misli, ki jih računalnik izpisuje. Njemu je že uspelo narediti to, da eno besedo ta računalnik zapiše v tridesetih sekundah.

Vesna: In bo tvoj kolega videl vse tvoje črne misli. Groza. Po moje se bomo samo kregali.

Simon: Takšnih inovacij je že cel kup.

To so že vizionarske rešitve za daljno prihodnost. Kaj pa mislite, ali se da kaj spremeniti na boljše v bližnji prihodnosti? Katerih izboljšav si želite?

Vesna: Pomembna je mimika, gestika, in oči. Sploh oči, da vidiš, da je sogovornik pri stvari, da debatira s tabo. Sovražim, če nekdo bere časopis, gleda vstran ali na mobilni telefon, če gremo na kavo. To mi grejo kar kocene po konci. Če si že prišel tam, potem se posveti pogovoru, ker potem šele zaznam čustva oz. človeka zaznam šele, ko se gledava. Meni bi bilo všeč, če bi si lahko med chatom gledali v oči, samo to ni možno. Kot prvo, itak večino časa gledamo v tipkovnico, kot drugo pa nimamo v koga gledat. Ni isto, če gledamo v ekran ali dejansko v nek obraz, v sogovornikove oči.

Ajda: Meni pa blazno veliko pomeni to, če ma nekdo prekrižane roke, to pomeni, da je zaprt, če ima kolena in telo obrnjeno proti sogovorniku, potem da ga ta zanima.

Vesna: Saj jaz imam tudi zdaj prekrižane roke, pa nisem zaprta. Smeh.

Ajda: No, jaz veliko opazim gestikulacijo in položaje telesa in bi mi bilo všeč, če bi obstajal kak način, da bi lahko prek chata tudi to spremljala.

Simon: Samo tega se pa res ne da izraziti prek računalnika. Edino mogoče, mahanje v pozdrav. Obraz se še da prikazati, ostalo pa ne. No, ko smo bili še manjši se spomnim klepetalnice IRC. Tam pa si napisal poševnico (/) in besedo *me*, ki je pomenila jaz in potem neko dejanje. Recimo: */me ploska, tepta z nogami, se vrti okoli svoje osi in se zvija od krohota*. To bi se potem izpisalo v nekem posebnem fontu in v drugi barvi kot tisto, kar si drugače pisal: **Simon ploska, tepta z nogami, se vrti okoli svoje osi in se zvija od krohota*.

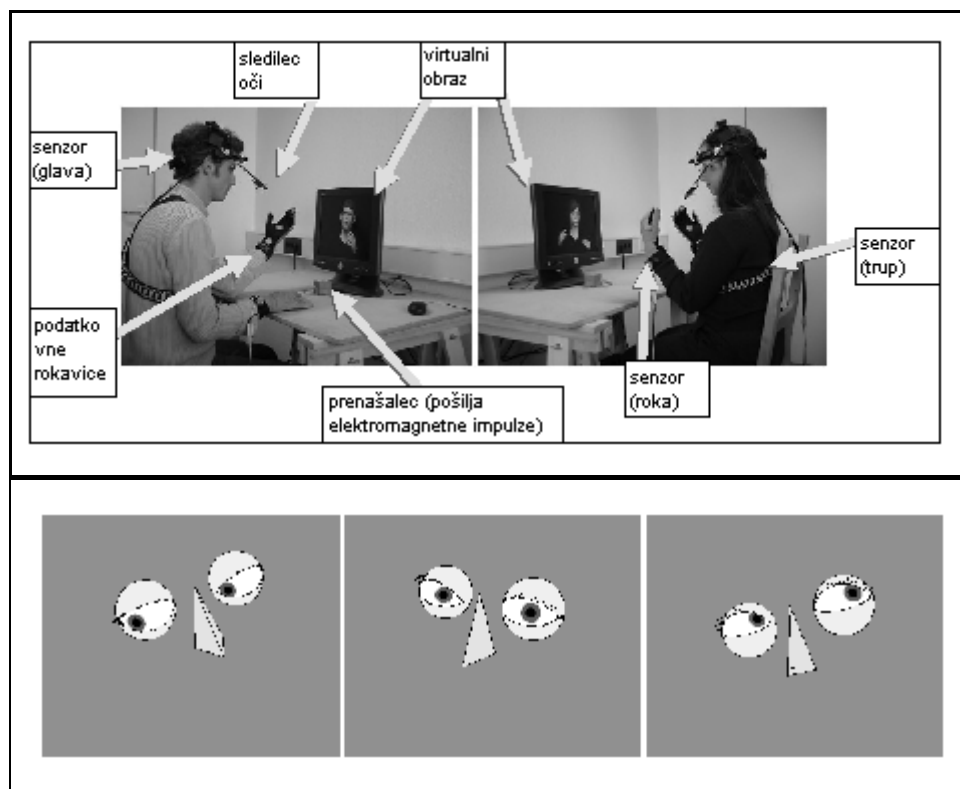
Ajda: Sogovornikovo telo lahko spremljamo edino s pomočjo web kamere.

Uporabljate spletno kamero med pogovorom? Kaj menite o njih?

Sanja: Kljub temu, da delam druge stvari, imam včasih kamero vklopljeno.

Vesna: Jaz se pa ful razjezim. Meni se je zgodilo, da sem se pogovarjala z bivšim fantom in je imel vklopljeno kamero, sem ga vidla, da je delal nekaj čisto drugega, vmes je še televizijo pogledal, med tem ko sem jaz čakala, da mi odpiše. Ma, pogovarjaj se z mano, sem tu, čakam, osredotoči se name. Ful zgubim živce s takšnimi stvarmi.

Pokažem jim inovacijski sistem sledenih oči (eye tracking system, ang.). Gre za Eschenburgov sistem avtonomnega sledenja oči, ki dejanski pogled vključi v sam emotikon. S posebno infrardečo kamero pričvrščeno na s čelo uporabnika, ki deluje po principu prozornega infrardečega stekelca pod kotom 45° od desnega očesa, kamera snema odsev očesa s posebnim softwearom, ki detektira zenico, njeno lokacijo in mežike oči (Eschenburg in drugi 2007). Integracija tovrstnih sledilnih sistemov v emotikone po njihovem mnenju prispeva k realnosti, dinamiki in boljši učinkovitosti teh računalniško posredovanih obraznih izrazov:



Sanja: To je pa zanimivo.

Vesna: Jaz bi probala, ampak ne vem, če bi potem to vedno uporabljala.

Sanja: Dejansko se mi oči zdijo zelo pomembne v pogovoru, ampak se mi zdi, da smo skoraj prestari, da bi uvajali neke spremembe. Mi smo se že vsi navadili na način chata kot ga imamo zdaj.

Katja: Ah, to bi bilo ziher ful drago. Pa še okorno zgleda.

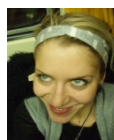
Ajda: Tut *multitaskat* ne bi več mogli, ker bi te oči čisto drugam gledale.

Simon: Mene fascinirajo te inovacije, ampak nimam potrebe, da bi jih dejansko uvedel v svoj način komunikacije. Večinoma se itak pogovarjam z znanci in dobrimi prijatelji. Mi smo se že med sabo navadili vseh plusov in minusov tovrstne komunikacije in nimamo nekih posebnih težav. Dokler je chat le dodatek komunikaciji iz oči v oči, ne bomo imeli težav. Če pa bo ta komunikacija postala prevladujoča (upam da ne), bodo velike inovacije nuja.

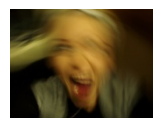
Ajda: Katja, a maš še kakšno raziskavo o izboljšavah? Smeh.

Pokažem jim inovacijski model Emotivne plošče (Emotion tamplate, angl.). Gre za sistem, ki vključuje grafičen izbor možnih razpoloženj na x in y osi. Pri tem os x predstavlja visoko oz. nizko vznurjenje, os y pa prijetnost oz. neprijetnost občutja. Udeleženec klepetalnice instantnega sporočanja predhodno ali med samo komunikacijo na vmesnem prostoru izbere točko, ki najbolj ustreza njegovemu razpoloženju. Selekcija na emotivni plošči je tako primarno povezana z emocijo, ki odgovarja reprezentaciji v grafični podobi (fotografiji ali sličici obraznega izraza), sekundarno pa še z vnaprej določeno emotivno odgovarjajočo vrsto pisave, njeno velikostjo, barvo ter animacijo:

Primer 1: Juhuhu, kako zelo sem vesela!

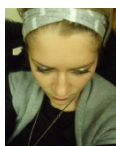


Primer 2: Jezna sem, Zares sem JEZNA!!!



Primer 3: Žalostna sem, kar na jok

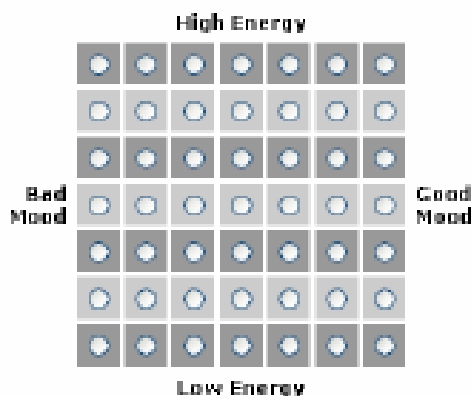
mi
gre...



Gre torej za način uvajanja dlje trajajočih stanj, ki se povežejo z izborom primernih emotikonov, načinom pisave, njeno barvo in velikostjo in aktivno spremljajo tekst. Pri tem velika pisava privablja pozornost, njene ostre linije izražajo oster odnos, medtem ko manjša pisava aplicira tišji, introvertiran način komuniciranja, mehke linije pisave pa kažejo na prijaznost odnosa. Rdeča barva poudarja razdražljivost in močna čustva, medtem ko je zelena pomirjujoča in sproščujoča, oranžna živahna in poživljajoča, modra umirjena in melanholična ipd. (Sánchez in drugi 2005).

Lee in drugi (2006) nadgradijo idejo emotivne plošče in podajo idejo o kinetični tipografiji, torej gibajočem tipografskem oblikovanju, ki emotikone spremlja in se z njimi skladno spreminja glede na velikost, stil ter animacijsko pozicijo na ekranu. Podobno kot na prej omenjeni emotivni plošči, je potrebno na razpoložensko-energijski skali, kot jo avtorji poimenujejo, izbrati točko, ki predstavlja trenutno razpoloženje na to se ta poveže z vnaprej določenimi kinetično tipografskimi efekti pisave (glej sliki spodaj).

Pisava je, tako kot govorica telesa, odraz psihofizičnega stanja vsakega posameznika, ki se kaže v nihanju energije ali razpoloženja. Izjema so le t.i. »fasadne pisave«, ko človek ne izdaja svojega razpoloženja. Zato avtorji menijo, da se z načinom podajanja teksta pomeni emotikonov obogatijo, saj tako pridobimo dragocene informacije širšega razpoloženskega spektra.



Happy				
Joyous				
Angry				
Sad				

Ajda: Kak fajn!

Vsi: Z barvami in fontom se sigurno da pričarati kaj več kot samo besede.

Ajda: Jaz mislim, da bi zagotovo to uporabljala. Kako je fajn tale animacija, dobiš občutek kot da s tonom glasu podajaš besedilo.

Sanja: Jaz ne bi to uporabljala, ker celoten sistem zahteva veliko stopnjo angažiranosti. Kje pa maš ti čas vsakič pred pogovorom odključati, kakšno je tvoje razpoloženje. Kaj pa, če se mi razpoloženje v treh urah, ko sem na Messengerju popolnoma spremeni?

Simon: Lahko zveš slabo novico, ali pa kaj dobrega, lahko se ti dan sam od sebe polepša. To je samó eno dodatno delo in jaz tega ne bi tako ažurno uporabljal. Pa tudi zgubiš koncentracijo na pogovor.

Vesna: Včasih pa ti je neka barva sama po sebi všeč, recimo modra in jo porabljaš, ker ti je kul. Ostali bi lahko mislili, da si na primer ful žalosten, če bi jo skombiniral še s kakšnim manjšim fontom.

Katja: Razen če bi nam vgradili kak pameten čip, ki bi sam zaznaval razpoloženje in ga avtomatsko vnašal med tekst. Smeh.

Kako vidite prihodnost chata? V katero smer mislite, da bodo šle inovacije pogovorov prek računalniškega posrednika?

Vesna: Jaz mislim, da bo čedalje več komunikacije prek tehnologije, ker te pač način življenja v to sili. Tudi v službi te silijo v nove tehnologije, enostavno če hočeš obdržati nekatere stike, se moraš posluževati novih tehnologij. Tudi moji starši so se naučili uporabljati internet, ker jaz več potujem, ker je takšna komunikacija cenejša. Če ne bi imeli mobitela in interneta, se pred letom dni v času mojega študija v tujini sploh ne bi mogli sporazumevati.

Ajda: Jaz tudi mislim, da se bo tovrstna komunikacija samo še stopnjevala. Saj tudi že partnerje iščemo prek interneta, pa je ljubezensko razmerje vedno veljalo za najbolj intimno obliko pogovora, kjer brez fizične bližine človeka nikakor ne moreš začutiti in se vanj zaljubiti.

Sanja: Nam, ki smo navajeni komunikacije iz oči v oči kot primarne komunikacijske dejavnosti, bi zagotovo manjkalo, če bi se nekega dne vse preneslo samo na komunikacijo prek tehnologije. Pa moram človeka videti, no! Mogoče otroci, ki se rojevajo zdaj in so v zibelko položeni z mobitelom in lan kablom, sploh ne bojo imeli potrebo po osebnem stiku. Mogoče jim bo to nekaj čisto čudnega. *Uh, človek, dotik, bližina, vonj, fuj!!* Smeh.

Ajda: Človek se vsega navadi. Res se bojim, da bodo naši otroci socialno in komunikacijsko čisto drugačni kot mi.

Vesna: Čez čas bi se potem tudi odvadili dajat ljupčke in se objemat.

Simon: Tehnologija vleče človeka ven iz narave. Nam je prirojeno, da smo v naravi, da medsebojno komuniciramo, zato pa tudi imamo čutila, zato čutimo. Ko je človek čisto cyber, postane zagrenjen, živčen, hitro spreminja čustva in je nestabilen. In še sam ostane na koncu.

Sanja: Ima pa človek, ki je *cyber*, kontrolo nad vsem kar počne; če se mu da pogovarjat, se pogovarja, če ne, se ne. Če hoče bit prijazen, je lahko, če ne pa je lahko najbolj nesramen na svetu. Tehnologija mu dopušča več možnosti, mogoče se ravno tam počuti najboljše in je manj zafrustriran kot v realnem življenju, kjer se mora venomer nekaj prilagajati in paziti, kako se obnaša, kaj govori, kako pomežikne, kakšno grimaso narediš, da ne bo kakšne zadrege. Na netu pa lahko izražaš čustva, lahko ne, lahko jih prikrivaš, spreminjaš, prilagajaš. Vse se da in nekaterim je to blazno všeč.

Ajda: Tehnološki napredek vodi v individualizacijo. Potem se človek ne zna več tako prilagajati, vse dela bolj po svoje, se odtuji, postane bolj sebičen. Včasih smo imeli manj prijateljev, ampak smo v njih vlagali veliko energije in časa. Danes jih imamo malo, ogromno odnosov z njimi pa je zelo površinskih.

Simon: Včasih smo bili klapa, držali smo skupaj. Prijatelja sem samo pogledal in sem točno vedel, o čem razmišlja. Ni bilo treba besed. Razbrati sem znal vsako gesto, vsak ton glasu. Bili smo veliko bolj povezani. Mislim, da zato tudi v komunikaciji prek računalnika niti ne potrebujemo ne vem kakšne neverbalne komunikacije, ker za to ni potrebe. Vse je tako zastavljeno, da neverbalna komunikacija postane drugotna stvar. Nismo si niti tako blizu. Če si si blizu, se dobiš na kavi. Če se pogovarjaš izključno po chatu, pa ti to pove, da si sploh nisi več blizu, da nimaš potrebe svoj čas odvojiti za nek pogovor v živo s to osebo. Oddaljili smo se, naši odnosi so površinski, zato na chatu sploh ni neke potrebe za pretirano izboljševanje neverbalne komunikacije.

PRILOGA C: Primeri²⁴ transkribiranih pogovorov iz sinhronih klepetalnic takojšnjega sporočanja

Pogovor 1:

[illegible]

²⁴ Zaradi prenosa iz različnih klepetalnic v unificirano pisno obliko za potrebe diplomskega dela, se podani primeri po videzu razlikujejo od dejanskega pogovora, kot so ga sogovorniki videli na ekranu. S prenosom so se izgubili elementi naprednih *emotikonov* in ostalih vizualnih informacij, vendar so ti v samo analizo kljub temu vključeni.

Pogovor 2:

28.1.2010 23:42:12 Boricua	Karmen NEW YORK??????????????
28.1.2011 23:42:14 Karmen	Boricua hellooo
28.1.2011 23:42:14 Boricua	Karmen OLAAAAAA :)
28.1.2011 23:42:22 Boricua	Karmen hey mačke, !!!kje ste ve??!!!
28.1.2011 23:42:26 Karmen	Boricua kak je???
28.1.2011 23:42:29 Karmen	Boricua tu je super!
28.1.2011 23:42:33 Karmen	Boricua pozdrav iz velikega mesta
28.1.2011 23:42:40 Karmen	Boricua mrzlo full full
28.1.2011 23:42:49 Boricua	Karmen res???
28.1.2011 23:42:51 Karmen	Boricua drgac se pa kr najdemo
28.1.2011 23:42:58 Karmen	Boricua ja, vse smo ze pregledle
28.1.2011 23:43:01 Boricua	Karmen uf, matr...je busy a? velik ljudi in akcija skoz?
28.1.2011 23:43:04 Boricua	Karmen suuuuperca
28.1.2011 23:43:10 Karmen	Boricua ja full vsega
28.1.2011 23:43:14 Karmen	Boricua sej boste vidle
28.1.2011 23:43:21 Karmen	Boricua kje mate hostel?
28.1.2011 23:43:28 Karmen	Boricua me mamo full sreco, da smo cist v centru
28.1.2011 23:43:38 Karmen	Boricua in vse skor prehodimo
28.1.2011 23:43:53 Boricua	Karmen jp....amsterdam ave.
28.1.2011 23:44:06 Boricua	Karmen dol od central parka
28.1.2011 23:44:12 Boricua	Karmen na levo
28.1.2011 23:44:18 Boricua	Karmen kdaj pa miami letite?
28.1.2011 23:44:21 Karmen	Boricua aha vem kkje ja
28.1.2011 23:44:25 Karmen	Boricua sej je blizu tut
28.1.2011 23:44:31 Karmen	Boricua vse se da prehodit
28.1.2011 23:44:36 Karmen	Boricua ni tako velikih razdalj
28.1.2011 23:44:39 Karmen	Boricua sm mislad
28.1.2011 23:44:44 Karmen	Boricua da je fll bolj huge
28.1.2011 23:45:05 Boricua	Karmen ja, sej manhattan je sm en del NY:)
28.1.2011 23:45:06 Boricua	Karmen haha
28.1.2011 23:45:08 Karmen	Boricua gremo v torek v miami
28.1.2011 23:45:12 Boricua	Karmen ny pa je big as a madafaka
28.1.2011 23:45:13 Boricua	Karmen :)
28.1.2011 23:45:15 Boricua	Karmen superca
28.1.2011 23:45:30 Karmen	Boricua ja veliko je , sam me ne bomo sle v bronx ...
28.1.2011 23:45:39 Karmen	Boricua dans smo ble na statue of liberty:)
28.1.2011 23:45:42 Karmen	Boricua Hugeeeee UUUUU
28.1.2011 23:45:48 Karmen	Boricua pa shopping!!!
28.1.2011 23:45:50 Karmen	Boricua Yeeeeeee☺)))))))))
28.1.2011 23:45:53 Boricua	Karmen opala!! je drago?
28.1.2011 23:46:01 Karmen	Boricua ne, priblizno isto
28.1.2011 23:46:05 Karmen	Boricua al pa ceneje
28.1.2011 23:46:10 Boricua	Karmen kul.?!'
28.1.2011 23:46:17 Karmen	Boricua obleces se lahk ze za 3dolarje
28.1.2011 23:46:21 Karmen	Boricua suhi, majce
28.1.2011 23:46:23 Karmen	Boricua ...
28.1.2011 23:46:31 Karmen	Boricua billabong, huge hard rock
28.1.2011 23:46:37 Karmen	Boricua vse poceni
28.1.2011 23:47:07 Boricua	Karmen kaj res??
28.1.2011 23:47:09 Boricua	Karmen norooooo
28.1.2011 23:47:22 Karmen	Boricua ja tak da ne zapravljaj v slo
28.1.2011 23:47:26 Boricua	Karmen komi že čakam!
28.1.2011 23:47:27 Karmen	Boricua ti bo zal pol:)
28.1.2011 23:47:35 Boricua	Karmen itak da ne...ma mi ne bomo shoppingirali....
28.1.2011 23:47:35 Karmen	Boricua ta zenska ko smo pr njej pa je super
28.1.2011 23:47:40 Boricua	Karmen usaj v ameriškem delu ne
28.1.2011 23:47:45 Boricua	Karmen superca...kaj pa hčerka?
28.1.2011 23:47:47 Karmen	Boricua streze nam od spreadaj in zadaj
28.1.2011 23:47:56 Karmen	Boricua hcerka je tut full fajm

28.1.2011 23:48:07	Karmen	Boricua	tina, vse nam kaze in priporoca
28.1.2011 23:48:15	Karmen	Boricua	zdaj pa gremo v comedy club
28.1.2011 23:48:23	Boricua	Karmen	jaja, to je NUJNO za videt!
28.1.2011 23:48:24	Boricua	Karmen	:)
28.1.2011 23:48:45	Boricua	Karmen	kaj pa kej petja in tina? pozdravček tut njima
28.1.2011 23:48:59	Karmen	Boricua	tako zdaj pa gremo, mamu neke sladke tortice nam je prinesla...super res
28.1.2011 23:49:10	Karmen	Boricua	bom pozdravla ja, one2 te tut
28.1.2011 23:49:21	Boricua	Karmen	ijo, se crklate ej!!1
28.1.2011 23:49:27	Boricua	Karmen	ajde mačke, uživajte se naprej
28.1.2011 23:49:28	Boricua	Karmen	papapap
28.1.2011 23:49:28	Karmen	Boricua	ja:)
28.1.2011 23:49:32	Karmen	Boricua	lepo bodi
28.1.2011 23:49:38	Karmen	Boricua	ej kolk si ND dobla??
28.1.2011 23:49:46	Boricua	Karmen	DESETKO SEM DOBILA!!!!
28.1.2011 23:49:48	Boricua	Karmen	ve?
28.1.2011 23:49:54	Karmen	Boricua	jaz 9, petja 8 ..tina pa ni nardila, kr nekaj
28.1.2011 23:50:00	Boricua	Karmen	kaj no nardila?
28.1.2011 23:50:01	Boricua	Karmen	ajouuu
28.1.2011 23:50:06	Karmen	Boricua	ni, manca je??
28.1.2011 23:50:35	Boricua	Karmen	sploh ne vem
28.1.2011 23:50:40	Boricua	Karmen	nismo se slišale ta vikend
28.1.2011 23:50:42	Karmen	Boricua	full bedno, kr so ble slabe ocene full
28.1.2011 23:50:48	Boricua	Karmen	jaja, vem!! js sm happy:)
28.1.2011 23:50:51	Karmen	Boricua	krnekaj
28.1.2011 23:50:55	Boricua	Karmen	hihi, končno...zdej mam tri desetke!
28.1.2011 23:50:59	Boricua	Karmen	:)
28.1.2011 23:51:00	Karmen	Boricua	ja cestitam
28.1.2011 23:51:14	Boricua	Karmen	tnktolk da mirne vesti lahk manjkam dolgo časa
28.1.2011 23:51:16	Boricua	Karmen	hihi
28.1.2011 23:51:21	Karmen	Boricua	ja itak
28.1.2011 23:51:23	Karmen	Boricua	lepo bodi
28.1.2011 23:51:26	Karmen	Boricua	papa:***
28.1.2011 23:51:35	Karmen	Boricua	kaj pa tina celigoj je nardila?
28.1.2011 23:51:38	Karmen	Boricua	to nas se zanima
28.1.2011 23:51:39	Karmen	Boricua	hehe
28.1.2011 23:51:47	Karmen	Boricua	kr si mogu bit kr napiflan
28.1.2011 23:52:09	Boricua	Karmen	tina je z 9!!
28.1.2011 23:52:13	Boricua	Karmen	ji je kr šlo ja
28.1.2011 23:52:17	Karmen	Boricua	ok, lepo spi pol
28.1.2011 23:52:18	Karmen	Boricua	papa
28.1.2011 23:52:32	Boricua	Karmen	ma men je blo tkooo u easy izpit..ka pa vem...sm ona je mogoče čudno ocenjevala
28.1.2011 23:52:41	Boricua	Karmen	ajde mačke, lepo se mejte, pazte nase
28.1.2011 23:52:42	Boricua	Karmen	papapapap
28.1.2011 23:52:45	Boricua	Karmen	(L)
28.1.2011 23:52:48	Boricua	Karmen	(L)
28.1.2011 23:52:49	Boricua	Karmen	(L)
28.1.2011 23:52:51	Karmen	Boricua	ok, vi tut fajn potujte
28.1.2011 23:52:51	Boricua	Karmen	za vsako enga
28.1.2011 23:53:05	Karmen	Boricua	aja american airlines je proti air france pravi shit
28.1.2011 23:53:23	Karmen	Boricua	je pa blo super, ker je bil prazn in smo mele vsaka 2 stola
28.1.2011 23:53:26	Karmen	Boricua	ok, papapapa

Pogovor 3:

9.2.2010 13:42:32	jenna	MrS.SunshineDay	hehehehe
9.2.2010 13:42:34	jenna	MrS.SunshineDay	evo mene:))
9.2.2010 13:42:34	MrS.SunshineDay	jenna	ooooo sistaaaaa 10 min te čakam!!!!!!
9.2.2010 13:42:39	jenna	MrS.SunshineDay	kaj bi mi brez neta:)===
9.2.2010 13:42:43	MrS.SunshineDay	jenna	tocno to!!:)
9.2.2010 13:42:47	jenna	MrS.SunshineDay	AJDE..
9.2.2010 13:42:49	jenna	MrS.SunshineDay	POČNI!!!
9.2.2010 13:42:56	jenna	MrS.SunshineDay	pričat
9.2.2010 13:42:57	MrS.SunshineDay	jenna	haha, kje naj zacnem...?:) uff
9.2.2010 13:47:30	MrS.SunshineDay	jenna	okey
9.2.2010 13:47:45	MrS.SunshineDay	jenna	sm...ko smo ze pri srcnih situacijah
9.2.2010 13:47:46	jenna	MrS.SunshineDay	same oči so me:)
9.2.2010 13:47:59	jenna	MrS.SunshineDay	ja..just talk
9.2.2010 13:48:16	MrS.SunshineDay	jenna	zadnic smo sli ven jas pa on pa slavi zvecer, noro se zabaval in use...res, po dolgem cajtu da je blo tko sprosceno ko ucasih...
9.2.2010 13:48:29	jenna	MrS.SunshineDay	kdaj je to blo?
9.2.2010 13:48:39	MrS.SunshineDay	jenna	ampk ne na tak nacin cist kot prej, ko me je ze ta feeling metuljčkov popustil itak vmes
9.2.2010 13:48:39	MrS.SunshineDay	jenna	haha
9.2.2010 13:48:42	MrS.SunshineDay	jenna	pondelk
9.2.2010 13:48:45	jenna	MrS.SunshineDay	ok..
9.2.2010 13:48:52	jenna	MrS.SunshineDay	ja..in...?? in in in ???
9.2.2010 13:48:54	jenna	MrS.SunshineDay	nadaljuj
9.2.2010 13:49:10	jenna	MrS.SunshineDay	what happened? A k Damjanu si šla dans?
9.2.2010 13:49:11	MrS.SunshineDay	jenna	no in pol me pele on domu in jst cela dobre volje povabm h men ga na drink gor...itak, ko se mi je zdelo fajn ker smo se reees lepo meli in se smejali nonstop
9.2.2010 13:49:19	MrS.SunshineDay	jenna	in on da ne da ne da nevmekaj da se pol zavlece... mah
9.2.2010 13:49:30	jenna	MrS.SunshineDay	ja,...??
9.2.2010 13:49:35	MrS.SunshineDay	jenna	jst pa ok, pač pa ne in grem adijo....zaprem vrata od avta, pač normalno
9.2.2010 13:49:42	MrS.SunshineDay	jenna	??
9.2.2010 13:49:53	MrS.SunshineDay	jenna	in on pol men da kaj sem jezna šla
9.2.2010 13:50:10	jenna	MrS.SunshineDay	haha..kr nekej..k da si ti kriva.ja
9.2.2010 13:50:13	jenna	MrS.SunshineDay	in??
9.2.2010 13:50:19	jenna	MrS.SunshineDay	pol..
9.2.2010 13:50:20	jenna	MrS.SunshineDay	?
9.2.2010 13:50:33	MrS.SunshineDay	jenna	pa sm rekla da se mi zdi bedno ce ze lepo povabim, ker kao da je pr men itak baw baw zadne čase in da noče več nič pridet...pa da itak nimam skrivnih namenov!!!ha ha ha :P
9.2.2010 13:50:43	jenna	MrS.SunshineDay	hahahaha
9.2.2010 13:50:51	MrS.SunshineDay	jenna	ja in pol me je klicu in sva se pogovarjala ful in res jen, ej jst sm useeee povedaLA
9.2.2010 13:50:59	jenna	MrS.SunshineDay	ja....
9.2.2010 13:51:05	jenna	MrS.SunshineDay	in kaj sta se zmenila..?
9.2.2010 13:51:34	MrS.SunshineDay	jenna	DA mi je res velik pomenu in da ce bi bla situacija drgacna, da ce bi jst dobila nazaj tisto kar rabm da biblo najleps...ampk js res nocm bit z nobenim ko mi lahk sm na pol neki da in da ce to ni to, pol pa res ni!!!

9.2.2010	13:51:48	jenna	MrS.SunshineDay	Ddddddddddddddddddd
9.2.2010	13:51:50	jenna	MrS.SunshineDay	itak
9.2.2010	13:51:53	jenna	MrS.SunshineDay	prov si rekla
9.2.2010	13:52:06	jenna	MrS.SunshineDay	vem kako je to:)
9.2.2010	13:52:11	MrS.SunshineDay	jenna	on pa men da me ze tolk casa pozna in da je edini problem ta, da bi se on res rad spet FUL FUL ZACOPAL vame, ker se mava nekaj rada, ampk ni tisto z metuljcki, sej veš
9.2.2010	13:52:32	jenna	MrS.SunshineDay	stara
9.2.2010	13:52:34	jenna	MrS.SunshineDay	posluš
9.2.2010	13:52:37	jenna	MrS.SunshineDay	!!!!!!
9.2.2010	13:52:45	MrS.SunshineDay	jenna	povej
9.2.2010	13:52:48	jenna	MrS.SunshineDay	jst pa damjan ne hodva več zato, KER NI VEČ METULČKOV!!!!!!
9.2.2010	13:52:53	jenna	MrS.SunshineDay	tako da..
9.2.2010	13:53:04	jenna	MrS.SunshineDay	Metulčki so..pa grejo;) :(
9.2.2010	13:53:15	jenna	MrS.SunshineDay	pr nama so bli zlo dolgo..
9.2.2010	13:53:20	jenna	MrS.SunshineDay	pa so pač odletel.) hahahah, bye bye fijuuuu
9.2.2010	13:53:23	MrS.SunshineDay	jenna	jaaa, sej točno to!!! ej men je odlahnlo!!! ker pr men jih tut ni več oz., tko mi je on naredu da jih ni, ko se zaden case sploh nisva družla , ne menla ne nic!.....!!!!
9.2.2010	13:53:24	jenna	MrS.SunshineDay	WTF...ŠTEKAŠ???!!!
9.2.2010	13:53:27	MrS.SunshineDay	jenna	haha, točno to!!
9.2.2010	13:53:31	MrS.SunshineDay	jenna	jaaa!!!! pr men isto!
9.2.2010	13:53:35	jenna	MrS.SunshineDay	No....
9.2.2010	13:53:38	jenna	MrS.SunshineDay	vidiš kako je to
9.2.2010	13:53:44	jenna	MrS.SunshineDay	zdej pa še neki
9.2.2010	13:53:46	jenna	MrS.SunshineDay	posluš
9.2.2010	13:53:48	jenna	MrS.SunshineDay	nč tipkat!!!
9.2.2010	13:53:53	jenna	MrS.SunshineDay	.
9.2.2010	13:54:55	MrS.SunshineDay	jenna	ok
9.2.2010	13:55:17	jenna	MrS.SunshineDay	js sm damjanu isto povedala, da nč ne čutm več do njega(metulčkov) in da si jih res želim čutt..Ampak..pr njemu jih ne čutm več-enako on pr men--pač ni več tiste kemije,..in sm mu rekla, da bo tko pr vsaki ženski..na začetku bo lepo..pol jih pa ne bo več-..in naj se mal zamisl ja to pa res!!!!!!
9.2.2010	13:55:33	MrS.SunshineDay	jenna	ker to je z vsako osebo isto
9.2.2010	13:55:41	MrS.SunshineDay	jenna	in..lej
9.2.2010	13:55:42	jenna	MrS.SunshineDay	tako je
9.2.2010	13:55:46	jenna	MrS.SunshineDay	posluš
9.2.2010	13:55:47	jenna	MrS.SunshineDay	se prav..da ljudje
9.2.2010	13:55:52	jenna	MrS.SunshineDay	ne morjo bit 4ever tele butterflyi
9.2.2010	13:55:52	MrS.SunshineDay	jenna	nikol ne bomo na samem koncu z nobenim, do katerih bojo metulčki še živi
9.2.2010	13:56:12	jenna	MrS.SunshineDay	ker fak je to stara
9.2.2010	13:56:15	jenna	MrS.SunshineDay	Štekaššš???
9.2.2010	13:56:30	jenna	MrS.SunshineDay	kolk je to škoda!! hehe, razn ce mamovsak mesec novga miškota.) :)
9.2.2010	13:56:33	MrS.SunshineDay	jenna	zakaj mormo pol živet
9.2.2010	13:56:36	jenna	MrS.SunshineDay	pismu, ko bi vsaj 4ever ostal, da mas skoz un lepi feeling...pol se ljudje nikol ne bi razhajali
9.2.2010	13:57:05	MrS.SunshineDay	jenna	jst sm zdej vidla kaj pomen bit 4 leta z nekom k v "zvezi"..pizda..k familija no. Ufff ☺ ☹.
9.2.2010	13:57:10	jenna	MrS.SunshineDay	jaja..
9.2.2010	13:57:18	jenna	MrS.SunshineDay	hehe, almoast married
9.2.2010	13:57:19	MrS.SunshineDay	jenna	Lubca moja...srcke ti posilam...mua, sej bo vse dobro..pejt lepo zdej na eno kosilo in kafu in bo vse super. Bos vidla!!! Se vidva pol zvecer!!!! :*****
9.2.2010	13:57:21	jenna	MrS.SunshineDay	

Pogovor 4:

6.1.2007	22:49:08	Monika Tar	Urosh	Ohoho Živjo Uroš, moj najlubši sosed se je vpisal!!!! Kako si?
6.1.2007	22:49:09	Monika Tar	Urosh	A Si mel lep dan? bambi?: =)
6.1.2007	22:49:32	Urosh	Monika Tar	Čau!!! NORO lep, ista desетка ☺☺☺...haha;)
6.1.2007	22:49:34	Urosh	Monika Tar	ej
6.1.2007	22:49:35	Urosh	Monika Tar	povej
6.1.2007	22:49:42	Urosh	Monika Tar	kaj vidva z Maretom sta skupi zdej? Sem vidu zadnic zuni...
6.1.2007	22:49:49	Urosh	Monika Tar	tko resno in to?
6.1.2007	22:49:58	Monika Tar	Urosh	am....ni resno
6.1.2007	22:50:04	Monika Tar	Urosh	sva si pa všeč zares:PPPPPP ihiihih farbammm
6.1.2007	22:50:05	Monika Tar	Urosh	:)
6.1.2007	22:50:06	Monika Tar	Urosh	haha
6.1.2007	22:50:11	Urosh	Monika Tar	aha
6.1.2007	22:50:14	Urosh	Monika Tar	:)
6.1.2007	22:50:23	Monika Tar	Urosh - rubber	ma model mi je kul, pa ko sva sama se mam super z njim in to mi je zakon...sam kuhat pa res ne zna haha. Že dolg nisem jedla tko dobrega kosila ko dons:P
6.1.2007	22:50:40	Urosh	Monika Tar	a sej vaju vdiim na slikci
6.1.2007	22:50:41	Urosh	Monika Tar	Hahha, a buci buci:P
6.1.2007	22:50:43	Monika Tar	Urosh	sm ni blo še definicij tle:) pa tut paše mi da ni...ampk ja, kao sva skupi:)
6.1.2007	22:50:46	Urosh	Monika Tar	:)
6.1.2007	22:50:56	Urosh	Monika Tar	no sej to je ta boljše
6.1.2007	22:51:02	Urosh	Monika Tar	sej ne rabiš nič definirat dej
6.1.2007	22:51:08	Urosh	Monika Tar	to smao uniči vso romantiko;)
6.1.2007	22:51:09	Monika Tar	Urosh	js tut pravim...al ga komej poznam, tko da...take it easy
6.1.2007	22:51:09	Urosh	Monika Tar	:)
6.1.2007	22:51:13	Monika Tar	Urosh	:)
6.1.2007	22:51:17	Monika Tar	Urosh	tako je!
6.1.2007	22:51:17	Urosh	Monika Tar	točno tako☺
6.1.2007	22:51:21	Urosh	Monika Tar	good plan imaš
6.1.2007	22:51:32	Urosh	Monika Tar	sam nekipa le začni planirat
6.1.2007	22:51:33	Monika Tar	Urosh	ej zadnič sm se mela prou fajn na bowlingu
6.1.2007	22:51:37	Urosh	Monika Tar	drugo leto bo cela žurka
6.1.2007	22:51:38	Monika Tar	Urosh	bomo še kdaj šli
6.1.2007	22:51:39	Urosh	Monika Tar	za novo leto
6.1.2007	22:51:47	Urosh	Monika Tar	prideste vsi k meni v kanado
6.1.2007	22:51:48	Urosh	Monika Tar	:)
6.1.2007	22:51:52	Monika Tar	Urosh	hahaha, komot, js sm tkoj za, sej me poznaš za dobro akcijo
6.1.2007	22:52:01	Monika Tar	Urosh	kaj ti se boš pa kr tja poročil?
6.1.2007	22:52:02	Monika Tar	Urosh	:)
6.1.2007	22:52:16	Urosh	Monika Tar	ja bowling je bil kul, sam luka pa ne bo več igral ... no edino če bo z levo roko metal
6.1.2007	22:52:17	Urosh	Monika Tar	:)
6.1.2007	22:52:19	Urosh	Monika Tar	hecam se
6.1.2007	22:52:30	Urosh	Monika Tar	mah, poročil...ne poročil glih ne
6.1.2007	22:52:37	Urosh	Monika Tar	sam pa mislim neki cajta tam preživet
6.1.2007	22:52:43	Monika Tar	Urosh	OMG hudoooooooo. Odlično!!!!!!
6.1.2007	22:52:43	Urosh	Monika Tar	in če nič drugega bolj resnega
6.1.2007	22:52:51	Monika Tar	Urosh	ej sm js ti taprva na pobisk pridem, če boš res šel
6.1.2007	22:52:53	Urosh	Monika Tar	vsaj enki par let noro sexat in se lepo imet
6.1.2007	22:52:54	Urosh	Monika Tar	:)
6.1.2007	22:52:55	Urosh	Monika Tar	lol
6.1.2007	22:52:55	Monika Tar	Urosh	tako je!!!
6.1.2007	22:53:09	Urosh	Monika Tar	no velja velja, te primem za besedo
6.1.2007	22:53:10	Urosh	Monika Tar	:)
6.1.2007	22:53:34	Monika Tar	Urosh	kr dej....
6.1.2007	22:53:44	Monika Tar	Urosh	prou res bomo šle na kafe v pondelk da se malčk počvekamo
6.1.2007	22:56:11	Urosh	Monika Tar	joj, veš k sem ti pravo od one bejbe od nokie
6.1.2007	22:56:13	Urosh	Monika Tar	...
6.1.2007	22:56:16	Urosh	Monika Tar	bejba je mal prifunknjena

6.1.2007	22:56:25	Urosh	Monika Tar	me je prav mal strah se z njo dobit UFFF
6.1.2007	22:56:41	Monika Tar	Urosh	čaki čaki, kaj je ze blo z nokio?
6.1.2007	22:56:47	Monika Tar	Urosh	da je neka grkinja zastopnica???
6.1.2007	22:56:51	Urosh	Monika Tar	pa vsaki dan mi sms-je pošilja. ma take butaste razum,eš, dve besedi: hello darling, goodmorning beauty
6.1.2007	22:56:52	Urosh	Monika Tar	in take..
6.1.2007	22:56:56	Urosh	Monika Tar	blak pa grda je
6.1.2007	22:57:02	Urosh	Monika Tar	ja
6.1.2007	22:57:14	Monika Tar	Urosh	Ojoojjj hahah
6.1.2007	22:57:14	Urosh	Monika Tar	pa oan je zastopnica od nokia europe se i zdi...no saj tko pravi KAJ PA VEM??!!
6.1.2007	22:57:17	Monika Tar	Urosh	čaki, kje si jo spoznal?
6.1.2007	22:57:33	Urosh	Monika Tar	sam mi jefujjj
6.1.2007	22:57:42	Urosh	Monika Tar	pa zdej ne vem kako nej jo skenslam. KAKOOOOO naj jo FAKIN se rešimmm?
6.1.2007	22:57:47	Monika Tar	Urosh	kje si jo spoznal?
6.1.2007	22:57:53	Monika Tar	Urosh	ma enostavno, ignoriraj
6.1.2007	22:57:54	Urosh	Urosh	sam jst sem anjprej res mislu, da hoče sam na kavo z mano..(budala jaz);DDD
6.1.2007	22:57:57	Monika Tar	Urosh	ga, če ti ni do nj
6.1.2007	22:58:12	Urosh	Monika Tar	pa očitno nemu ni glih kava najbolj pridišala... ima bolj kej drugega v mislih...
6.1.2007	22:58:27	Urosh	Monika Tar	ja sej to je kul taktika
6.1.2007	22:58:34	Urosh	Monika Tar	konec koncev pa itak en ve, kje žvim
6.1.2007	22:58:45	Urosh	Monika Tar	pa je ni dosti v SLo, se bo že naveličaa
6.1.2007	22:59:11	Urosh	Monika Tar	dober nasvet..HVALA. se mi dopade.))
6.1.2007	22:59:28	Monika Tar	Urosh	haha, pri meni zmer pali
6.1.2007	22:59:31	Monika Tar	Urosh	pač, ko da si umrla
6.1.2007	22:59:33	Monika Tar	Urosh	ni teeeee
6.1.2007	22:59:33	Monika Tar	Urosh	:)
6.1.2007	22:59:38	Urosh	Monika Tar	haha
6.1.2007	22:59:46	Urosh	Monika Tar	lahko si dam tudi osmrtnico v časopis
6.1.2007	22:59:57	Urosh	Monika Tar	pa napišem točno za katero obdobje bi bla mrtva
6.1.2007	22:59:58	Urosh	Monika Tar	Hahahahaha LOL lol☺))
6.1.2007	22:59:59	Urosh	Monika Tar	:)
6.1.2007	23:00:16	Monika Tar	Urosh	hahahaha:) in pošlješ na nokio na firmo izvod. Tepen boš;)
6.1.2007	23:00:16	Urosh	Monika Tar	dej, jst se moram zdej ta malo prislit, da grem dokončat seminarsko
6.1.2007	23:00:22	Urosh	Monika Tar	preidem čez pol ure nazaj
6.1.2007	23:00:28	Urosh	Monika Tar	::)
6.1.2007	23:00:28	Monika Tar	Urosh	ajdi...papa
6.1.2007	23:00:33	Urosh	Monika Tar	Bacio bella soseda!!!! xoxo
6.1.2007	23:00:37	Monika Tar	Urosh	Papa (maham)