

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Vanja Schwarzmann

Small talk v vsakdanjem življenju

Diplomsko delo

Ljubljana, 2009

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Vanja Schwarzmann

Mentorica: doc. dr. Metka Kuhar

Small talk v vsakdanjem življenju

Diplomsko delo

Ljubljana, 2009

SMALL TALK V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU

V nalogi proučujem uporabo small talka, ki je eden od načinov komuniciranja in oblika vsakdanje komunikacije, ki se uporablja za vzdrževanje medsebojnih odnosov. Ker so medsebojni odnosi pomemben del našega življenja, sem opazovala spremembe med stanjema, ko se small talk uporablja v vsakdanji komunikaciji in ko se mu namensko izognemo. Uporabljam angleški zapis besedne zveze small talk, ki ima v slovenščini najbližjo sopomenko v besedi kramljanje oz. v pogovoru o nepomembnih stvareh. Komunikacija je zelo širok in kompleksen pojem, zato je prvi del teoretičnega dela naloge namenjen prav obdelavi in razčlenitvi tega pojma. Komunikacija je teoretični okvir, ki me vodi preko definicij small talka kot ene od vej komuniciranja do empiričnega dela naloge, ki ga zastavim z eksperimentom. S teoretičnega vidika je small talk najboljše orodje za odpiranje relativno nepomembnih tem v komunikaciji z neintimnimi sogovorniki ali za ohranjanje pozitivnih medsebojnih odnosov z bližnjimi. V empiričnem delu naloge z izvedenim poskusom ugotovim, da se z izogibanjem small talku v vsakdanji komunikaciji poslabšajo medsebojni družinski odnosi.

Ključne besede: komunikacija, small talk, medsebojni odnosi.

SMALL TALK IN EVERYDAY LIFE

In the Thesis I study the use of small talk, which is one of the types of communication. It is an ordinary form of communication, used for maintaining mutual relations. Because mutual relations are a key factor for a successful lifestyle, I observed changes in relations, when small talk is used in everyday communication and when we avoid it on purpose. I use the English term of the phrase small talk, which in the Slovenian language means »to chat« or talk about unimportant things. The term communication is very wide and complex, which is why the first part of the theoretical part of the Thesis is devoted to the explanation and analysis of this term. Communication is the theoretical frame, which leads me across definitions of small talk as one of the forms of communication, to the empirical part of the Thesis, which is based on an experiment. From a theoretical point of view small talk represents the best instrument to start relatively unimportant topics in communications with non-intimate chat partners or for maintaining positive relations with close relatives. With the performed experiment, presented in the empirical part of the Thesis I acknowledge that avoiding small talk in everyday communications impairs mutual relations with our relatives.

Keywords: communication, small talk, mutual relations.

KAZALO

1 UVOD.....	6
2 KAJ JE KOMUNIKACIJA	8
3 KARAKTERISTIKE KOMUNIKACIJE PO SARAH TRENHOLM.....	10
3.1 Komunikacija kot proces	10
3.2 Komunikacija kot edinstven človek	10
3.3 Komunikacija kot kolektivno delovanje.....	11
3.4 Komunikacija kot kreativnost.....	11
3.5 Komunikacija kot regulator	12
4 MEDOSEBNO KOMUNICIRANJE	13
5 VLOGA JEZIKA V KOMUNIKACIJI.....	14
5.1 Z jezikom pogosto premagamo tišino ali osvojimo neznano	15
5.2 Jezik nam omogoča izražanje in nadziranje čustev	15
5.3 Jezik lahko razkrije ali prikrije naše misli in motive.....	15
5.4 Jezik nam dovoljuje, da vzpostavimo stik ali pa se mu izognemo	15
5.5 Jezik lahko od nas zahteva osebno ali družbeno identiteto	16
5.6 Jezik je uporabljen za morebitno iskanje ali dajanje informacij	16
5.7 Jezik nam omogoča nadzor nad svetom in tudi obratno	16
5.8 Jezik lahko kontrolira proces komunikacije.....	16
6 KOMUNIKACIJA V MEDOSEBNIH ODNOSIH	16
6.1 Karakteristike medosebnega odnosa	17
6.1.1 Medosebni odnos se prične zavestno.....	17
6.1.2 Medosebni odnos se razvije skozi skladno interakcijo.....	17
6.1.3 Ko se odnos razvije, ga pričnemo analizirati in vrednotiti	17
6.1.4 Na naše odnose vplivajo zunanji vplivi.....	18
6.1.5 Odnos nas lahko nadzira toliko, kolikor mi nadziramo njega	18
6.1.6 Komunikacija sestavlja in vzdržuje odnose	18
7 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA V SMALL TALKU	19
8 SMALL TALK KOT ORODJE ZA KAKOVOSTEN POGOVOR?.....	21
9 STRATEGIJE SAMOPREDSTAVLJANJA	22
10 KAJ JE SMALL TALK?.....	24
10.1 Družbena naloga small talka	25
11 PATIČNA KOMUNIKACIJA IN SMALL TALK.....	25

12 KOMUNIKACIJA V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU	27
13 DRUŽBENA PRAVILA IN DRUŽBENE VLOGE	29
14 MOLK V KOMUNIKACIJI	30
15 KDAJ, KAKO IN ZAKAJ SE UPORABLJA SMALL TALK?.....	32
16 PRIMER POGOVORA O VREMENU	35
17 RAZISKOVALNI DEL.....	37
18 POSKUS.....	37
19 ZAKLJUČEK	49
20 LITERATURA	51
21 PRILOGE	54
PRILOGA A:pogovor 1	54
PRILOGA B:pogovor 2	55
PRILOGA C:pogovor 3	56

1 UVOD

Razvoj sodobne človeške družbe in civilizacije sloni na tisočletjih sodelovanja med ljudmi. Človek je socialno bitje. Obstoje človeka že dolgo ni več odvisen samo od posameznika (Florjančič in Ferjan 2000, 12). Veliko svojega časa namreč preživi v odnosu z drugimi ljudmi, se z njimi pogovarja, jih posluša in gradi nove, boljše medsebojne odnose. Vse to bi lahko označili z besedo komuniciranje. Komuniciranje je zelo širok pojem, zato komunikaciji v prvem delu svoje diplomske naloge dajem velik pomen ter jo natančno definiram in razčlenim na osnove, ki so pomemben temelj za empirični del naloge. Small talk, ki ga uporabljamo v našem vsakdanjem življenju, je veča oziroma način komunikacije, ki se uporablja nevede in v velikih količinah tekom dneva, ki ga preživimo z ljudmi okoli nas, ne glede na to, v kakšnem medsebojnem odnosu smo z njimi. Komunikacija in pravzaprav tudi small talk imata v življenju posameznika pomembno vlogo, saj mu omogočata stik z drugimi ljudmi. Skozi celotno nalogo uporabljam angleški zapis besedne zveze small talk, ki ima v slovenščini najbližjo sopomenko v besedi kramljanje oz. v pogovoru o nepomembnih stvareh. Neposreden prevod besedne zveze je »majhen govor«, vendar to pomensko ne zadostuje temi moje diplomske naloge, zato sem se odločila, da ohranim prvoten zapis, brez prevajanja.

Komuniciranje na splošno in prav tako tudi small talk v komunikaciji odpirata veliko paleto zanimivih vprašanj. Ali brez uporabe small talka v komunikaciji ne sledimo družbenim normam? Ali pomeni, da nismo olikani, če ne uporabimo small talka v komunikaciji? Ali je res bolje govoriti nepomembne reči, kot ostati v tišini in se počutiti skrajno nelagodno? Kako z uporabo small talka gradimo prijateljske vezi in ali nas drugi dojemajo kot bolj prijazne od tistih, ki ne uporabljajo small talka v vsakdanjem življenju? Ali je small talk naš vsakdan ali obveznost?

V svoji diplomski nalogi raziskujem uporabo small talka v medosebni komunikaciji. Skušam dokazati, da uporaba small talka v vsakdanjem življenju izboljša medsebojne odnose. To pomeni, da večja, kot je količina small talka v pogovoru, boljši je medsebojni odnos do sogovorca, pa naj bo to v družini ali na delovnem mestu. Obratno to pomeni, da če se v vsakdanjem življenju izogibamo uporabi small talka, bomo sčasoma imeli slabše medsebojne odnose ali pa bomo že obstoječe odnose zelo

poslabšali. Tezo dokazujem s poskusom, ki sem ga izvedla v svojem domu s pomočjo treh družinskih članov – mame in očeta, ki sta starejši osebi in živita v svojem gospodinjstvu, ter moža, s katerim sva v intimnem odnosu. Izbrala sem določen trenutek v našem skupnem vsakdanu in poskus izpeljala tako, da v naši vsakdanji komunikaciji namenoma nisem uporabljala small talka. Poskus v empiričnem delu diplomskega dela analiziram na podlagi teorije, ki je zapisana v prvem, teoretičnem delu moje diplomske naloge.

Delo je sestavljeno iz več poglavij. Najprej natančno razdelam pojem komuniciranja in njegove karakteristike. Nato se osredotočim na medosebno komunikacijo in odnos v taki komunikaciji. Dober odnos do soljudi je danes močno povezan z uspešno komunikacijo. O uspešni komunikaciji in o kakovostnem pogovoru z ljudmi pišem v desetem poglavju diplomske naloge. Omenim tudi značilnosti medosebnega odnosa, ki jih omenja avtorica Sarah Trenholm v knjigi *Interpersonal Communication*. Po ugotovitvah omenjene avtorice v nadaljevanju natančneje opišem tudi vseh osem funkcij jezika. Nekaj besed v nadaljevanju namenim tudi Goffmanovi teoriji samopredstavljanja, kjer me zanima small talk kot ritualno komuniciranje. Nato preidem na vejo komunikacije, ki je del moje raziskave v diplomski nalogi. Small talk najprej natančno definiram, nato pa opišem njegove funkcije oziroma naloge v vsakdanjem življenju.

Poskus, ki je s presledki trajal približno en mesec, mi je pomagal pri ugotovitvi, da neuporaba small talka v vsakdanjem življenju znotraj družine poslabša medsebojne odnose. V empiričnem delu analiziram opazne spremembe v odnosu do drugih treh članov družine v primerih, ko sem se izogibala small talku oziroma ga namenoma nisem uporabljala. V zadnjem poglavju pa predstavim ugotovitve poskusa.

2 KAJ JE KOMUNIKACIJA

Komunicirati pomeni sporazumevati se, posredovati misli in informacije, komunikacija pa je sredstvo, ki omogoča izmenjavo informacij. Pojem komuniciranje izhaja iz latinske besede *communicare* in pomeni posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet. To pomeni, da udeleženci s komuniciranjem izmenjujejo informacije, znanje in izkušnje (Možina in drugi 2004, 20). Razlaga izvora besede komunikacija nas usmerja v nekaj, kar je aktivno, nosi določeno sporočilno vrednost, vključuje dinamiko in se udejanja v medsebojnih zvezah. Komunikacija je tudi prenos informacije od posameznika do posameznika, človeška zmožnost za vzpostavljanje neposrednega stika s sočlovekom in vplivanja nanj. Mehanizem komunikacije vključuje prevajanje informacij v razumljive simbole, vedenje, ki pomeni prenos informacije, zaznavni sprejem simbolov in njihovo prepoznavanje. Na psihološke procese sprejemanja in oddajanja informacij vplivajo motivi, stališča in izkušnje posameznika.

Komuniciranje predstavlja dvostranski recipročni proces, medsebojno izmenjavanje sporočil s komunikacijskim partnerjem. Pri sporazumevanju se povezujemo s svetom okoli nas, izražamo svoje namere, občutja in želje. Pri tem ves čas vrednotimo, ugotavljamo, ali so naše trditve resnične, se ujemajo z zunanjim svetom, s socialnim življenjem. Hkrati pa so to tudi priložnosti za učenje (Habermas 1984). Treba je tudi vedeti, da vsaka oblika komunikacije postaja trgovsko blago in se podreja diktaturi trga. Komercializacija komuniciranja je rezultat razvitega kapitalizma (Novak 1986).

Govorimo predvsem s telesom, z glasom in besedami, z gibi, mimiko, s pogledom, z držo telesa ter višino in barvo glasu pa dajemo pomen tistemu, kar smo izrekli. Odnosi med ljudmi so danes, v sodobnem svetu in ob hitrem tempu življenja vse bolj zapleteni in raznoliki, polni konfliktnih situacij. In prav komunikaciji se pri razvijanju, vzdrževanju in ohranjanju uspešnih medosebnih odnosov pripisuje vse večji pomen. Komunikacija predstavlja integralni del posameznika in v vsakdanjem življenju se te sposobnosti poslužujemo tako samoumevno, da se sploh ne zavedamo njenega ogromnega pomena na emocionalnem, socialnem in storilnostnem polju oziroma se tega zavedamo šele takrat, ko te sposobnosti izgubimo ali pa postanejo zelo omejene.

Spretnosti komuniciranja prav gotovo ne obvladamo vsi enako dobro in je v življenju tudi vsi ne potrebujemo v enaki meri. Obvladanje spretnosti komuniciranja je najbolj pomembno za tiste posameznike, ki delajo z ljudmi, starši (Vreg v Jelenc 1998, 6). Z razvojem tehnik jezika in širjenja komunikacije je postalo dvomljivo, katere komunikacije so sploh lahko uspešne, to pomeni, da lahko motivirajo k sprejemanju. Vse do današnjega časa se je človek na vse višjo neverjetnost komunikacijskega uspeha odzival z intenzivnim preizkušanjem novih mehanizmov (Škerlep 1997).

Do sedaj sem pojem komunikacije opredelila na splošno, v nadaljevanju pa se nekoliko bolj osredotočam na nekaj konkretnih definicij komunikacije, na njeno sestavo in obliko. Opiram se na knjigo *Interpersonal communication* (2004) avtorice Sarah Trenholm. Avtorica v njej navede pet osnovnih definicij komunikacije (Trenholm 2004, 4):

1. Prva definicija je zelo obširna. Vsak odziv katerega koli živega bitja že šteje za komunikacijo. Ta definicija je bolj osredotočena na vlogo sprejemnika kot na vlogo pošiljatelja, ki mu ne daje skoraj nobene pozornosti.
2. Sledeča definicija je nekoliko ožja in pozornost usmerja predvsem na komunikacijo človeka ter poudarja vzroke za komunikacijo.
3. Tretja definicija doda še en koncept, koncept sodelovanja. Glede na to definicijo je komunikacija precej več kot le predelovanje informacij. Obenem je tudi prenos teh informacij drugim.
4. Tudi ta definicija ostaja pri ideji prenosa, vendar dodaja še omejitev: sporočila, ki jih ustvari človek, so narejena iz simbolov.
5. Zadnja definicija se osredotoči na pomen komunikacije, s katerim prenos sporočila zasede svoje mesto in predstavi idejo sporočevalca kot začetnika komunikacije.

Vsaka definicija zase nam pove nekaj o procesu komunikacije in nas pripravi do raziskovanja različnih pogledov na procese. Neka definicija nam je lahko bližja od drugih, vendar nobene ne moremo popolnoma izključiti, saj ne moremo reči, da je ena

pravilnejša od druge oziroma da so druge napačne. Vsaka zase je pravilna in uporabna v določenih situacijah in za določene namene (Trenholm 2004, 4).

V nadaljevanju komunikacijo predstavim še z družbene perspektive, ki predstavlja ustvarjanje medsebojne povezanosti in nam pomaga razumeti komunikacijo v medosebnem kontekstu.

3 KARAKTERISTIKE KOMUNIKACIJE PO SARAH TRENHOLM

Komunikacija je proces, s katerim človek ustvarja in regulira družbeno realnost (Trenholm 2004, 5).

3.1 Komunikacija kot proces

Vsako dejavnost lahko vidimo kot stvar ali kot proces. Proces je gibljiv, nima ne začetka ne konca in se neprestano spreminja, stvar pa je statična, omejena v času in nespremenljiva. Komunikacija je torej proces in ne stvar. Avtorica zgoraj omenjene knjige, Sarah Trenholm, proces komunikacije primerja z reko. Pravi, da je komunikacija vedno aktivna, se nadaljuje, gladko teče in nikoli ni enaka, saj se iz minute v minuto spreminja. Če bi reki odvzeli le vedro vode, na podlagi tega ne bi morali razumeti celotne reke in prav tako je s komunikacijo. Posamezni stavki, besede in geste dobijo pravi smisel šele, ko jih vidimo kot del v toku dogodkov. Pomembno je tudi, kako kaj rečemo ali naredimo, in je seveda povezano s tem, kako to naredijo drugi.

3.2 Komunikacija kot edinstven človek

Komunikacija pri človeku je edinstvena, saj s tem razlikujemo komunikacijo, ki jo uporabljajo živali. Ljudje uporabljamo komunikacijo spontano in naravno, daje nam sproščenost in ustvarjalnost, česar ni moč trditi za ostala živa bitja. Vendar to ni vedno naša prednost, pravi raziskovalec Aldous Huxley.

Besede nas naredijo ljudi, kakršni pač smo. Če bi nam bil jezik odvzet, bi bili prav enaki psom ali opicam. Zaradi znanja jezika smo možje in žene sposobni

zdržati v kriminalu ali v junaški kreposti, lahko tudi ustvarjamo intelektualne dosežke in uspehe, kar ni v obsegu živali. Istočasno pa smo sposobni sistematične neumnosti in norosti, ki jih ni sposobna niti sanjati nobena najbolj neumna zver (Huxley v Trenholm 2004, 5).

3.3 Komunikacija kot kolektivno delovanje

Komunikacija je kolektivna, saj človek s komunikacijskim procesom regulira družbeno realnost. Odnos med človeško družbo in komunikacijo človeka kroži, je krožen, saj prvi ne more obstajati brez druge in obratno. Kar družbo drži skupaj, je zmožnost obstoja njenih članov v neki usklajeni celoti, ki je nemogoča brez komunikacije. Komunikacija lahko že vnaprej sklene družbeno sodelovanje, vendar se medosebna komunikacija lahko zgodi le, če vsaj dve osebi vzajemno jamčita ustvarjanje pomena komunikacije. Joost Meerloo pravi, da beseda komunikacija prihaja iz besede munia, ki pomeni posel in hkrati vsebuje vzajemno pomoč, izmenjavo in interakcijo tistih, ki pripadajo isti skupnosti. Kjer koli koncept komunikacije preide v delovanje, je poudarek na skupni porazdelitvi materialnih in ideoloških dobrin v družbenem stiku, vzajemni izmenjavi ter v dajanju občutkov in misli eden drugemu (Meerloo v Trenholm 2004, 7).

3.4 Komunikacija kot kreativnost

Ko nas zanima nekaj, kar nekdo govori, sprožimo pogovor oziroma ga ustvarimo. Rezultat komunikacije človeka je prav človeška kreativnost. Na primer knjige in telefoni obstajajo v psihološkem svetu, resnica in pravica pa obstajata le skozi svet našega jezika (Trenholm 2004). To pa še ne pomeni, da simbolične stvari nimajo nobenega učinka na nas. Veliko ljudstev po svetu je podrejenih simboličnem svetu, v njega verjamejo in z njim živijo. Primer je ljudstvo na Baliju, ki verjame v demone in jim laska le zato, ker verjame v to, da demoni lahko prinesejo bolezni, pogin živali, lakoto, izbruh vulkana itd. Za njih je torej simbolizem velikega pomena, vendar to še ne pomeni, da smo mi kaj drugačni oziroma boljši ali superiornejši od njih. Sicer mislimo, da je naš svet manj simboličen in veliko bolj realističen od njihovega, če dobro premislimo, pa lahko ugotovimo, da tudi v našem svetu verjamemo v stvari, ki so prišle le s pripovedjo in ni bilo neposrednega izkustva. Presenečeni smo lahko, saj je velik del naše realnosti ustvarjen le preko komunikacije.

3.5 Komunikacija kot regulator

S komunikacijo reguliramo zunanji in naš osebni svet. Torej je komunikacija regulator dogodkov. Moč in komunikacija sta tesno povezani, saj si ne moremo predstavljati, kako nemočni bi bili, če nam bi nekdo odvzel možnost govora. S komunikacijo lahko vplivamo na druge, jih jezimo, prizadenemo, zabavamo, se jim dobrikamo ali jih dolgočasimo in obratno. Nadzorujemo pa tudi sami sebe, saj se tolažimo, kadar nas je strah, ali se prepričujemo v dober konec, ko smo pesimistični itd. Lahko rečemo, da je komunikacija zelo vpliven regulator delovanja in obvladovanja našega sveta.

S komunikacijo si lahko vsakdo ustvari svojo realnost. Vsak vidi svet drugače, tako tudi vsak komunikacijo uporablja drugače. Presenečeni bi bili, če bi lahko svet gledali iz perspektive drugega in opazili, da nam njegova percepcija sveta in izkušnja komunikacije ponujata popolnoma druge možnosti (Trenholm 2004).

Menim, da ljudje prevečkrat dovolimo, da nas zahtevnost realnosti obvladuje. Da bomo dosegli uspehe, da bomo ugledni in popolni, to so naša umetno ustvarjena pričakovanja, katerim dovolimo, da nadzirajo naša življenja in naše odnose. Vsekakor pa si posamezniki ne moremo ustvariti prav take realnosti, kot bi jo želeli imeti, saj smo odvisni od okolja in družbe, v kateri živimo. Komunikacija mora biti primerna kulturnemu kontekstu. Nismo pa odvisni le od kulture, ampak tudi od osebe, s katero komuniciramo. Pri medosebni komunikaciji je zato zelo pomembno, kaj ljudje počnejo, ko so skupaj, in ne takrat, ko so narazen. Bolj pomemben je odnos v komunikaciji in ne tako posameznik, saj je za medosebno komunikacijo vedno pomemben trud obeh oseb, torej odnos med njima.

Komunikolog P. Watzlavick (po Groše Muhič 1999) v svoji teoriji komunikacije podaja nekatere ugotovitve, ki pomagajo, da bolje spoznavamo nekatere zakonitosti komunikacije in odnosov med ljudmi:

- vedenje slehernega posameznika pogojuje vedenje drugih okrog njega in prav tako je njegovo vedenje pogojeno z vedenjem drugih;
- človek ne more nekomunicirati. Takoj, ko se znajdemo v medosebni situaciji, se znajdemo v komunikaciji;
- vsaka komunikacija ima vsebinski in odnosni vidik;

- vsaka komunikacija ima komplementaren ali dopolnjujoč in simetričen odnos, kar pomeni komuniciranje na enaki ravni.

4 MEDOSEBNO KOMUNICIRANJE

Medosebno komuniciranje je dogajanje, za katerega so značilni navzočnost ekspresivnih dejanj pri eni ali več osebah, zavestna ali nezavedna zaznava takšnih dejanj pri drugih ljudeh in povratno opazovanje, da takšno ekspresivno dejanje zaznavajo drugi. Zaznavanje tega, da so drugi zaznali ekspresivna dejanja, globoko vpliva na človekovo vedenje in delovanje (Ule 2005, 23).

Interpersonalna oziroma medosebna komunikacija je oblikovanje vzajemnih odnosov, ki trajajo dalj časa, so poglobljeni in z daljšo ciljno usmeritvijo (Kristančič 1999, 45):

- skozi medosebne odnose pridobivamo povratne informacije o sebi in drugih osebah;
- utrjujemo in gradimo vzajemne odnose;
- rešujemo probleme in medosebne konflikte;
- osebno rastemo in se razvijamo;
- pomagamo drugim, da osebno rastejo in se razvijajo;
- oblikujemo skupne cilje.

Skupaj z medosebno komunikacijo pa na tem mestu omenim še komunikacijo kompetence. Komunikacijska kompetentnost je namreč zmožnost komunicirati v osebno učinkoviti in družbeno pravilni navadi (Trenholm 2004, 18).

Za kompetentno komuniciranje je pomembno, da najbolj obvladamo pragmatsko dimenzijo govora in jezika. Ta igra ključno vlogo v medosebnem komuniciranju. Jezik postane pomemben, ko ga uporabljamo zato, da vzpostavimo stike z drugimi. Najpogosteje pa jih vzpostavljamo ravno v vsakdanjem pogovoru (Ule 2005, 139).

Komunikacija ne teče vedno brez zapletov, lahko pride trenutek, ko ne najdemo pravih besed in ne vemo, kaj reči, ali še huje, rečemo nekaj čisto neprimerne. V izogib takim trenutkom je zelo pomembno, da smo zmožni komunicirati pravilno, torej da je naša

komunikacijska kompetentnost visoka. Small talk je največkrat pravo orodje za nagovor naših sogovornikov ali za pritegnitev druge osebe v pogovor.

Komunikacijska kompetentnost vključuje dva različna nivoja. Prvi nivo je nekoliko bolj površinski in je sestavljen iz zmožnosti, ki so lahko vidne – vsakodnevni učinki obnašanja. Drugi nivo pa je globlji in je sestavljen iz vsega, kar vemo, da lahko ustrezno izvršimo komunikacijo (Trenholm 2004, 18).

Kaj mora vsaka oseba vedeti in znati narediti, da lahko komunicira na osebno učinkovit in družbeno primeren način? Avtorica Sarah Trenholm v svoji knjigi navede pet stvari, ki jih mora oseba dobro znati, da lahko kompetentno komunicira. Pravi, da mora vsaka oseba najprej dojeti bistvo sveta, v katerem živi, nato mora preiščeno in strateško postaviti cilje. Kot tretje navaja prevzem primernih družbenih vlog, kasneje še prevzem vlog samih sebe v svetu, za konec pa navaja še, da mora vsakdo znati proizvesti razumljivo in jasno sporočilo. Znanje, ki ga navajam, je bolj implicitno kot eksplicitno narave. Implicitno znanje je znanje, ki ga nikoli ne pozabimo in ga uporabljamo podzavestno, je kot vodič našega obnašanja. Kot primer lahko navedem slovnico govorjenja, ki se je naučimo že v ranem otroštvu, vendar je za slovnico, ki se je učimo v šoli in je nadgradnja implicitnega znanja, potrebno eksplicitno znanje.

Torej je za medosebno komunikacijo na vsak način pomembno neko znanje. Omembe vredna je zmožnost, da si znamo svet predstavljati pravilno, saj tako utrdimo medosebno interakcijo. Za učinkovito komuniciranje moramo razumeti situacijo, v kateri se nahajamo sami, in situacijo oseb, s katerimi imamo opravka. Poleg spretnosti za uporabo jezika pa potrebujemo tudi spretnost za sprejemanje jezika, torej za poslušanje.

5 VLOGA JEZIKA V KOMUNIKACIJI

Komuniciranje in jezik sta tesno povezana s človekovim odnosom do sveta. Jezik pogosto uporabljamo zato, da premagamo tišino in da se obvarujemo pred neznanim. Z jezikom lahko vzpostavimo stike in odnose. Jezik nas povezuje z drugimi, tako nas z drugimi povezuje in ohranja stike tudi small talk v vsakdanjem življenju.

Ker jezik ni le kolo, ki išče informacije, ampak ima tudi vloge, katerih se posamezniki niti ne zavedamo, kadar jih uporabljamo, v nadaljevanju opisujem funkcije jezika po Trenholmovi, avtorici knjige *Interpersonal communication*.

5.1 Z jezikom pogosto premagamo tišino ali osvojimo neznano

Vsi čutimo potrebo po izogibanju tišine. Kadar smo v tišini, nam je nelagodno in uporabljamo hrup zato, da se počutimo bolje. Če govorimo, preženemo strah in dajemo občutek, da nekaj vemo. O molku in tišini več pišem v enem od naslednjih poglavij.

5.2 Jezik nam omogoča izražanje in nadziranje čustev

Govor naj bi poskušal zmanjšati notranjo napetost. Nekateri psihologi so mnenja, da imamo posamezniki potrebo po oddajanju oziroma odvajanju čustev. Lahko rečemo, da je govor rezultat našega počutja, vpijemo, ko smo veseli, in preklinjamo v jezi. Lahko pa se s pomočjo jezika tudi prepričamo, da obmolknemo, kadar se nam zdi to bolj primerno, in s tem emocije zadržujemo v sebi.

5.3 Jezik lahko razkrije ali prikrije naše misli in motive

Kar se dogaja znotraj nas samih, ostane skrito, razen če se odločimo to pokazati še drugim. Notranja občutja lahko izrazimo neposredno in ostro ali pa nekoliko bolj nežno in iznajdljivo. Z lažmi javnega značaja, izmikanjem in polresnicami lahko največkrat prikrijemo naše resnične misli.

5.4 Jezik nam dovoljuje, da vzpostavimo stik ali pa se mu izognemo

Jezik nas povezuje z drugimi. Lahko tudi preko telefona, kadar nekoga pokličemo le, da ohranimo stik z njim ali da slišimo njegov glas. Lahko pa govorimo tudi vsiljivo in se s tem izognemo stikom. Torej je jezik na vsak način lahko most, ki poveže stike med ljudmi, lahko pa je tudi zid, ki jih prepreči.

5.5 Jezik lahko od nas zahteva osebno ali družbeno identiteto

Govor nas predstavi tako, kot hočemo biti predstavljeni. Z uporabo različnih skupin jezika pripadamo različnim skupinam ljudi.

5.6 Jezik je uporabljen za morebitno iskanje ali dajanje informacij

Jezik je zelo pomemben medij za izmenjavo informacij. Lahko ga uporabimo za zbiranje informacij od drugih. Celo navidezno vsakodneven small talk ali morda brezčutno, banalno komuniciranje lahko služi za družbeno poizvedovanje.

5.7 Jezik nam omogoča nadzor nad svetom in tudi obratno

Jezik je moč. S pomočjo jezika lahko vplivamo, reguliramo in vladamo. Za ustvarjanje dobrega vtisa lahko uporabimo jezik za nadzor našega sveta. Seveda tudi jezik nadzira nas same in nam narekuje pogled na svet. Kakor koli že, v mnogih pogledih smo na koncu mi sami ujetniki jezika.

5.8 Jezik lahko kontrolira proces komunikacije

Jezik je samo refleksiven in dovoljuje metakomunikacijo, to je komuniciranje o poteku komunikacije. Kadar povedano argumentiramo, takrat metakomuniciramo. Metakomunikacija se največkrat pojavi, kadar jezik uporabimo za preverjanje komunikacijskih kanalov.

6 KOMUNIKACIJA V MEDOSEBNIH ODNOSIH

Interpersonalna oziroma medosebna komunikacija nam omogoča oblikovanje različnih odnosov, tako bližnjih intimnih kot tudi drugih profilov odnosov, ki jih srečamo v družbi. Lahko imamo intimni pogovor s prijateljem ali pogovor s sodelavci o razvijanju skupnega projekta, v vsakem primeru je prisotna medosebna komunikacija.

Medosebna komunikacija je torej navzoča, kadar koli si dva posameznika delita vlogi pošiljatelja in prejemnika ter s tem vzpodbudita vzajemno delovanje pomena komunikacije (Trenholm 2004). Kadar se to zgodi, lahko posameznik že postavi vez, ki je lahko le trenutna, lahko pa je tudi začetni korak v ustvarjanje daljšega medosebnega odnosa. Medosebni odnos nam da vedeti, kako nas naše okolje zaznava, preko česar se naučimo na podoben način zaznavati samega sebe. Torej, če nas drugi zaznavajo kot vredne, se bomo kot take zaznavali tudi sami, lastnosti, ki jih občudujemo pri drugih, pa bomo poskušali razviti pri sebi. V medosebnih odnosih se naučimo prevzemati različne družbene vloge, ki jih vključimo v svojo predstavo o sebi. Medosebne odnose vzpostavljamo v vseh obdobjih življenja. Učiti se jih pričnemo praktično takoj po rojstvu, naučimo pa se jih lahko le na osnovi izkušenj.

Ker je pojem odnosa zelo pomemben tudi v drugem, empiričnem delu moje diplomske naloge, sem se odločila, da ga nekoliko bolj razčlenim že v teoriji.

6.1 Karakteristike medosebnega odnosa

6.1.1 Medosebni odnos se prične zavestno

Po besedah Williama Wilmota se medosebni odnos začne takoj, ko se posameznik zave, da se ostali zavedajo njega (Wilmot v Trenholm 2004, 23). Če poenostavim, lahko rečem, da se v trenutku, ko oseba vidi, da jo druga oseba opazuje, vzpostavi medosebni odnos. Potem pa je odvisno od posameznika samega, ali bo odnos nadaljeval ali pa ga bo prekinil, na primer z odhodom.

6.1.2 Medosebni odnos se razvije skozi skladno interakcijo

Odnos je interakcija, interakcija pa je odvisna od dveh posameznikov. Je kakor igra, kjer sta nujno prisotna dva igralca, lahko sodelujeta ali tekmujeta, vendar ko eden odide, je interakcija prekinjena in prav tako tudi osebni odnos. V tej igri medosebnih odnosov ni zmagovalca ali poraženca, so le sodelujoči, ki vzpostavijo skladno, vzporedno in vzajemno interakcijo, ki pripelje v medosebni odnos.

6.1.3 Ko se odnos razvije, ga pričnemo analizirati in vrednotiti

Ljudje na splošno veliko razmišljamo o odnosih in družbenem svetu. Ko se nek odnos ali neka vez razvije, začnemo intenzivno razmišljati o tej razvijajoči se interakciji in

prav to miselno predstavljanje vsega nam pomaga določiti odnos, v katerem smo oziroma del katerega smo. To, na kakšen način sestavimo vzorec našega odnosa, v veliki meri vpliva na to, ali bo odnos uspešen ali ne. Tudi s pomočjo spomina se ljudje v medosebnem odnosu lažje orientiramo. Ustvarimo si spomine in razmišljamo o našem odnosu ter primerjamo naše individualne spomine z idealnimi prototipi odnosov, kakršni bi morali biti po splošnih standardih. Naša pričakovanja pa ne smejo biti previsoka, saj tako nikoli ne dosežemo ideala.

6.1.4 Na naše odnose vplivajo zunanji vplivi

Zunanji vplivi imajo velik vpliv na to, kaj pričakujemo od medosebnih odnosov in kako jih bomo pričeli ustvarjati. Odnos je videti popolnoma edinstven in oseben pojem, vendar moramo vedeti, da nanj vpliva mnogo dejavnikov družbenega sveta, kot so kulturne norme, mediji, prijatelji in družina ter ekonomske in okoliške razmere.

6.1.5 Odnos nas lahko nadzira toliko, kolikor mi nadziramo njega

6.1.6 Komunikacija sestavlja in vzdržuje odnose

Komunikacija je pomembna pri vsaki točki razvijanja odnosa. Prične se, ko dve osebi komunicirata o medsebojnih interesih, se nadaljuje, ko govorita o njunih željah in potrebah ter izpelje njun interakcijski model. Odnosa ne ustvarimo samo enkrat in smo s tem zadovoljni, odnos preko komunikacije vedno znova nadgrajujemo, ga osvežujemo ali izboljšujemo (Trenholm 2004, 23).

Seveda odnos ni lastnina enega samega človeka, pripada obema stranema in obe strani morata biti pristojni, da odnos lahko steče. Volja do odnosa mora torej biti vzajemna, medsebojna oziroma skupna. Pogosto se namreč zgodi, da imata dve osebi različne ideje o naravi njunega odnosa, zato je pomembno, da si delita vizijo in pričakovanja njunega odnosa in da je obema jasno, kam odnos pelje. Za dober in zdrav odnos je treba veliko delati in vanj vlagati, še posebej v odnosu prijateljstva je potreben sproten trud, da je odnos lahko dober in vzpodbuden. Seveda pa je pomembna tudi komunikacija oziroma bolj natančno, metakomunikacija, torej komunikacija o komunikaciji. Velikokrat pogovor o odnosu samem pomaga obdržati odnos na ravni, kot si ga osebi želita (Trenholm 2004, 23).

Odnos, ki ga ustvarjamo, ima lahko več oblik. Odnos je lahko dolgotrajen in intimen, tukaj sta prisotna zaupanje in ljubezen. Lahko pa je distanciran, kjer smo vljudni in nevtralni. Torej odnos lahko ločimo na osebni ali javni. Pri osebnem odnosu so vezi močnejše in vse bolj postajajo edinstvene. Odnos javnega značaja pa se navadno ne spreminja veliko in je nadomestljiv.

7 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA V SMALL TALKU

Brez uporabe neverbalne komunikacije bi bilo sporazumevanje med ljudmi prav gotovo mnogo bolj revno, verbalni izraz bi bil enoličen skupek zlogov in besed, ki bi ga bilo težko razumeti. Neverbalni komunikacijski znaki so bistveni del človekovega odzivanja. Ob pomoči neverbalnih znakov lažje izrazimo neke pojave. Pogosto je neverbalna komunikacija močnejše sredstvo sporočanja, jasneje in ostreje izpostavi določene pojave in značilnosti, deluje bolj neposredno in tudi izzove bolj neposreden odziv. Neverbalni znaki so manj kontrolirani in tako pogosto bolj odprto govorijo o sebi in pojavih, ki jih želimo izraziti.

Z neverbalno komunikacijo lahko tudi spretno »omehčamo« človeka. Pri mehčanju z govorico telesa gre za uporabo takšnih neverbalnih gest, zaradi katerih smo ljudje videti bolj dostopni in odzivni (Gabon 2006, 20).

Nebesedna komunikacija je vse komuniciranje brez besed, kjer pomene izmenjujemo s pomočjo simbolov. Je bistveni del človekovega komuniciranja z besednim jazom. Telesni jezik zavzema vsa gibanja in izraze, s katerimi telo ustvarja simbole in pomene. Nebesedne teorije so do zdaj poudarjale cilj, da drug drugega razumemo in si ga tolmačimo v okviru našega lastnega razumevanja in pojmovanja. Nebesedni telesni govor je najboljše pomožno sredstvo jezika. Pomaga k boljšemu razumevanju sogovornika. Nebesedni jezik telesa je pomemben, pri čemer lahko gesta pomeni tudi simbol (Rutten-Saris 1992).

V medsebojnem komuniciranju ima neverbalna komunikacija vrsto pomembnih funkcij. Na vsebinski ravni neverbalna sporočila spreminjajo, potrjujejo, dopolnjujejo in širijo tehtnost izgovorjene vsebine in usmerjajo k delu z vsebino. Na osebni ravni z

neverbalnimi sporočili izražamo svoja čustvena stanja, namere in pričakovanja ter sebe odpiramo drugim. Na odnosni ravni z neverbalno komunikacijo izražamo svoja stališča do izgovorjenih stališč, opredeljujemo stališča in odnose, vzdržujemo in usmerjamo strukture moči in družbenega reda ter naša splošna duhovna stališča. Na vplivni ravni predstavljajo neverbalna sporočila močno sredstvo ozaveščanja in vplivanja naših sporočil, pospešujejo ali upočasnjujejo komunikacijski feedback in dialog (Brajša 1993, 33).

Človek, ki sodeluje v pogovorih in razpravah, daje na ogled svojo osebnost. Ko govori, ne ponuja samo svoje strokovne lupine, pač pa posredno izdaja tudi videnje samega sebe in ljudi v svoji okolici. Prav zato je pri komunikaciji in govornem nastopanju nasploh zelo pomembno biti pozoren tako na besedni jezik kot tudi na nebesedne prvine.

Neverbalna komunikacija ima velik vpliv na small talk v komunikaciji. Small talk ni le verbalna komunikacija, velikokrat ga izvajamo tudi neverbalno, lahko nezavedno ali zavedno. Včasih je že sam pogled, nasmeh ali dotik lahko small talk, saj s temi gestami izražamo oliko, prijaznost in posluš do sočloveka. V zadnjem, empiričnem delu svoje diplomske naloge pozornost prav tako namenim tudi neverbalni komunikaciji. V poskusu, ki sem ga izvedla, sem bila pozorna na neverbalno komunikacijo družinskih članov, ki so bili del mojega raziskovanja. Njihova neverbalna komunikacija mi je sporočala stanje naših medsebojnih odnosov, saj sem iz mimike obraza prepoznala slabovoljnost, začudenost ali jezo, kadar v naši vsakdanji komunikaciji namenoma nisem uporabljala small talka.

Človeku neverbalna komunikacija ni zadoščala, da bi se znašel v zahtevnih razmerah, ki jih je sam postopoma ustvaril, zato se je razvila še verbalna komunikacija. Tako neverbalna komunikacija kot tudi small talk se uporabljata predvsem za izražanje emocij, medosebnih odnosov in osebnostnih značilnosti udeležencev interakcije. Funkcija neverbalne komunikacije je povsem samostojna, medtem ko z verbalno komunikacijo predvsem informiramo o predmetih in zunanjih dogajanjih ter tudi sporočamo najrazličnejše zamisli in ideje.

Poleg neverbalnih znakov v komunikaciji sem se morala pri eksperimentu osredotočiti tudi na glas, njegovo barvo in ton. Moji odgovori v dialogu z družinskimi člani so bili kratki in jedrnat, saj je bil namen izogniti se nepotrebemu govoru, kljub temu pa sem morala ohraniti lepo in prijazno barvo glasu, da izgovorjene besede niso dajale negativnega prizvoka. Glas je pomemben dejavnik vsakdanjega govora. Večkrat je namreč bolj pomembno, kako so besede izgovorjene, kot kakšen pomen nosijo. Kakovost glasu torej vpliva na to, kakšen vtis naredi človek na sočloveka.

8 SMALL TALK KOT ORODJE ZA KAKOVOSTEN POGOVOR?

Kakovostno komunicirati pomeni doseči nek cilj, ki smo si ga zadali pred začetkom komunikacije. Cilji so lahko različni, bolj osnovni ali bolj kompleksni, odvisno od situacije, v kateri komuniciramo. Najbolje je, če se pogovor konča, preden zmanjka teme, vzrok za prenehanje komuniciranja torej ne sme biti pomanjkanje teme. Temo za pogovor je vsekakor najlažje najti v small talku. Večina ljudi ne išče popolnega začetka pogovora, hoče le temo, ki se lahko nadaljuje v prijeten dvosmeren pogovor. Najbolj učinkovite teme za začetek konstruktivnega pogovora so govorjenje o sebi, o drugem ali o situaciji, v kateri se trenutno nahajamo. To so tako imenovane situacijsko ustvarjene teme in so zelo priljubljene.

Spraševanje je ena najlažjih poti do začetka pogovora. Najbolje je potencialnemu sogovorniku postavljati odprta vprašanja, kjer je možnih več odgovor ali pa je odgovor daljši in se lahko razvije v pogovor. Z odprtimi vprašanji spodbudimo svobodo odgovora. Če zastavimo vprašanje zaprtega tipa, je odgovor vprašanega kratek, ponavadi dolg le dve besedi in smo spet na začetku.

Svobodna uporaba informacij skozi uporabo small talka v pogovoru nam pomaga do dobre komunikacije. Dober pogovor se namreč ne konča z enim vprašanjem in z enim odgovorom, temveč vključuje več različnih tem, ki se prepletajo in nadgrajujejo skozi pogovor. Svoboda takih informacij odpira nove možnosti za odkrivanje novih informacij in novih tem, ki zadevajo sogovornika in obratno. Pomembno je, da znamo poslušati in uporabiti vse informacije, ki so izgovorjene med pogovorom.

Zadnja točka kakovostnega pogovora pa je zaključek pogovora. Zaključek mora biti eleganten. Najbolje je, da drugi osebi z različnimi znaki nakažemo, da se pogovor bliža koncu, ta oseba to opazi in pogovor se obojestransko zaključi brez zmede. Lahko tudi pokažemo zanimanje za naslednje snidenje in s tem pokažemo naš odhod. Zadnja od elegantnih možnosti zaključevanja small talka pa je, da naredimo povzetek glavne teme interakcije in se nato dostojno poslovimo. Kakovosten pogovor s pravilno uporabo small talka je vsekakor pomembno znanje na naši življenjski poti; nekateri ga osvojimo prej, drugi kasneje, vsakdo pa ga po svoje oblikuje tako, da mu služi za lažje doseganje ciljev. Tudi v poslovnem svetu je znanje kakovostnega komuniciranja še kako zaželeno, saj tako lažje in hitreje osvojimo želeno.

9 STRATEGIJE SAMOPREDSTAVLJANJA

Kako sogovorniku predstavimo sami sebe, je odvisno od tega, kako komuniciramo. Komunikacija, lahko verbalna, na primer small talk, ali neverbalna, opiše naš značaj in pripiše naš ugled.

Samopredstavljanje ali tudi upravljanje z vtisi o sebi je proces vplivanja na vtise, ki jih imajo drugi ljudje o nas. Ponavadi si želimo pri drugih ljudeh ustvariti čim boljši vtis o sebi, zato je veliko dejavnosti v komunikacijski situaciji posvečenih tovrstnim predstavitvam. Niso pa izključene tudi negativne samopredstavitve, na primer tedaj, ko nekdo hoče, da bi drugim vlival strah, ko hoče na vsak način uveljaviti svojo premoč ali ko hoče pri drugih vzbuditi usmiljenje. Samopredstavljanje je neizogibna sestavina medosebnega komuniciranja in vsakdanjih interakcij (Ule 2005, 282).

Ritualno komuniciranje pa je zanimiva Goffmanova teorija samopredstavljanja, ki govori o ritualih, kot so pozdravi, odzdravi in komplimenti. »Rituali v komuniciranju nam zmeraj znova povedo, v kakšnem odnosu so udeleženci v interakciji: nakazujejo stopnjo intimnosti, iskrenosti, spoštovanja med prisotnimi« (Ule 2005, 285). Tudi small talk po mojem mnenju lahko uvrstimo med enega od načinov ritualnega komuniciranja, saj vsebuje vse funkcije, ki sem jih omenila zgoraj. Prav tako pa lahko s pomočjo uporabe small talka v medosebnem komuniciranju ugotovimo vrsto odnosa udeležencev

v pogovoru kot tudi stopnjo intimnosti tistih, ki komunicirajo. Včasih razkrije celo počutje posameznika.

Edvard Jones in Thane Pittman sta opisala pet metod oziroma strategij samopredstavljanja, ki so uporabljene v različnih medsebojnih situacijah (Jones in Pittman v Trenholm 2004, 236):

Priliznjenost

Prva strategija govori o tem, da lahko na druge vplivamo tako, da so nam všeč oziroma da jim pokažemo, da so nam všeč. Uspešni smo, če smo prijazni in pozorni do drugega. Paziti pa moramo, da nismo preveč prijazni, saj lahko postanemo sumljivi. Tisti, ki uporabijo to strategijo samopredstavljanja, morajo torej uporabiti veliko šarma, uslužnosti, laskanja in dobrikanja, da lahko kontrolirajo drugega.

Zastraševanje

Z drugo strategijo, strategijo zastraševanja, se predstavljamo kot nevarne osebe. Drugemu lahko celo grozimo in niti najmanj se ne pojavimo kot prijazne osebe, pripravljene na pomoč drugemu in tako naprej.

Samopromocija

Tisti, ki uporabijo strategijo samopromoviranja, se radi predstavijo kot sposobne, zmogljive in kompetentne. Uporabijo moč izkustva in spretnosti in tako naredijo velik vtis na druge, ki se jim podredijo.

Ponazoritev

Naslednja možnost vplivanja je skozi ponazoritev – ponazarjanje stvari, za katere veš, da jih drugi občudujejo, in jih tako obvladuješ. Jones in Pittman sta naštel nekaj primerov. Že otrok uporablja to strategijo, ko se lepo igra, kadar ve, da ga starši gledajo, in jih tako navduši. Na fakulteti lahko študent prosi profesorja za dodatno nalogo in se tako predstavi kot bolj zainteresiran za študij predmeta, ki ga profesor predava. Na delovnem mestu lahko uslužbenec na primer ostane do zadnjega in pomaga šefu, tako se prikaže kot dobra in delovna oseba. S ponazoritvijo svojih dejanj torej lahko vplivamo na druge.

Prošnja

Zadnja strategija, ki jo navajata Jones in Pittman, je prošnja. Tukaj se za prezentacijo uporabi pomoč. Tisti, ki izvaja to metodo, se predstavi tako šibkega in brez moči, da se drugi čutijo dolžni, da ga zaščitijo. Obstaja pa možnost, da z zelo močno predstavitvijo sebe kot osebe brez moči in nebogljenega lahko ta, ki želi vplivati, res postane nemočen in je lahko to tudi za njega samega uničujoče, če začne v to verjeti (Jones in Pittman v Trenholm 2004, 236).

Uporablja se veliko strategij in verjetno tako tudi vsi od nas v nekoliko prilagojeni oziroma omejeni obliki uporabljamo prav vse omenjene strategije, ko pridemo do določene medsebojne situacije, kjer želimo vplivati na druge na najbolj navaden način.

10 KAJ JE SMALL TALK?

Na vseh koncih sveta je uporaba small talka v določenih situacijah nekaj čisto običajnega. Small talk je vsakdanja oblika komuniciranja, ki »prelomi led« ali pa zapolni neprijetno tišino med pogovorom, saj se mnogokrat predstavimo kot nesramne, če ne rečemo ničesar. Tako lahko vedno določimo trenutke, kdaj je uporaba small talka potrebna, in prav tako so poznane tudi določene teme, ki se uporabljajo v teh trenutkih.

Kako začeti pogovor? Prav small talk je ena od oblik začetka komuniciranja, še posebej med ljudmi, ki se srečajo prvič. Ni pa nujno, da je ta oblika ena najbolj primernih za dobro oziroma kakovostno komunikacijo. V vsakem primeru pa bomo z uporabo small talka v družbenih situacijah videti in slišati kot veliko bolj prijazna oseba kot oseba, ki se ga bo vzdržala. Pomembno pa je tudi, da ne pretiravamo, saj nas potem lahko ocenijo kot nadležne in preveč opravljive.

Avtorica knjige *Small talk*, Justine Coupland, na small talk gleda tudi s področja sociolingvistične perspektive. Pravi, da so meje različnih tipov komuniciranja še vedno zabrisane. Kljub temu pa ima small talk prepoznavno veljavo v različnih izročilih sociolingvistike, kot so semantične in komunikacijske študije in seveda v splošno razširjenih družbenih percepcijah. Small talk je bil v širokem krogu izvzet iz akademske teoretične in družbene perspektive s tem namenom, da bi postal konvencionalna in

periferna oblika komuniciranja. Vključuje in zajema klepetanje, čenče, opravljanje, pomenek in pogovor za odmor («time-out talk») (Coupland 2000, 1).

Oznaka za small talk je vrsta domnevno manj pomembnih, neformalnih, obstranskih in neresnih načinov pogovorov, povezanih s splošno komunikacijsko funkcijo, včasih pa je small talk karakteriziran tudi kot pogovor za izogib ostalim problemom (Robinson v Coupland 2000, 1).

10.1 Družbena naloga small talka

Small talk je navadno vljuden govor ali kratka razlaga nečesa, poleg tega pa udeleženci v pogovoru vzdržujejo družbeno distanco do sogovornikov, kar je vzajemno oziroma medsebojno nenapisano pravilo. Družbeno distanco lahko vzdržujemo z našo uglajenostjo in s prijaznim ter vljudnostnim pristopom, nikakor pa ne s tem, da silimo v nasprotovanje teme pogovora, ki jo je načel sogovornik. Po mojem mnenju je najbolje, da smo nasmejani in da delujemo sproščeno. Taka drža nas samih nam bo v veliko pomoč pri izvajanju small talka, saj moramo vedeti, da namen small talka ni dokazovanje znanja o govorjenih temah, pač pa zgladitev in ustvarjanje medsebojnega delovanja med sogovorniki. Poleg tega pa velikokrat pomaga tudi pri izogibanju neprijetni tišini med pogovorom. Družbena naloga small talka je torej sodelovanje in ne tekmovanje.

11 PATIČNA KOMUNIKACIJA IN SMALL TALK

Patična komunikacija je koncept komuniciranja, ki ga je predstavil Malinowski leta 1923 in ga štejemo kot enega prvih formulacij small talka kot načina komuniciranja. Malinowski je patično zvezo označil kot ritualizirano in navidezno brezpomensko karakteristiko. Jezik v tej zvezi je opisal kot svobodno uporabljen in nenačrten (Malinowski v Coupland 2000, 2). Tudi Roman Jakobson je opisoval funkcije jezika, ki jih je povezal s konstitutivnimi dejavniki v vsakem govornem dogodku oziroma v vsakem dejanju govorne komunikacije. Opisal je šest funkcij jezika: semantično, emotivno, konativno, magično, fatično in metajezikovno funkcijo (Jakobson 1989).

Patično komuniciranje je ustvarjanje vezi zgolj s splošno izmenjavo besed v brezciljnem klepetanju, katerega funkcija je nesmiselno izražanje preference ali pa nenaklonjenosti in odpora ob razlaganju nepomembnih dogodkov in pojasnjevanju nečesa, kar je že popolnoma jasno (Malinowski v Coupland 2000, 2).

Small talk je vsekakor pomemben mehanizem za upravljanje komunikacijskih kanalov in medsebojne distance med udeleženci v pogovoru. Kadar želimo sodelovati oziroma uporabiti small talk, moramo vedeti, kako začeti pogovor, kasnejša naloga ali naš cilj je velikokrat prehod small talka v smiseln pogovor. Poleg tega pa se moramo zavedati tudi našega obnašanja med samim pogovorom. Tako je small talk največkrat uporabljen pri družbenem soočenju posameznikov, ki se prej še nikoli niso srečali. Teme pogovorov v takih situacijah pa so navadno splošnega interesa (npr. vreme ali aktualni dogodki) ali pa teme, o katerih ima govorec osebne izkušnje. Tudi v poslovnem svetu, na sestankih, se srečanje prične s small talkom, potem pa se lotijo resnejših tem. Tako pridobijo zaupanje in tudi oblikovanje sporočil je z uporabo small talka lažje in razumnejše. Menim, da je namen small talka predvsem vzpostavitev in združevanje socialnih vezi do sogovornikov, ni pa njegov namen prenos informacij.

Schneider je ustvaril prvo obsežnejšo študijo small talka, v kateri je omenjal dve funkciji tega govora. Ena obravnava pozitiven, druga pa negativen obraz potreb, na primer, ko se želimo izogniti zadregi ali nevarnosti tišine med pogovorom z neznancem (Bickmore 1999). Small talk je eden od načinov, s katerim si pridobimo medsebojne odnose, ključna funkcija je govor, ki vpliva na nadaljnjo interakcijo s sogovornikom. Patična komunikacija in small talk sta dva različna, čeprav zelo povezana pojma. Small talk na primer odraža precej širši pomen socializacije, saj zajema različne vrste pogovorov, vključno s patičnim. Torej je patični govor eden od komponent oziroma ena izmed lastnosti small talka. Za oba pa velja princip vljudnosti (Urbanova 1983, 36–37).

Kljub temu da small talk nima močno koristnega namena, je v veliko pomoč pri opredelitvi odnosov med prijatelji, sodelavci ali med novimi znanci. Potreba ljudi, da ohranijo dober obraz, in potreba po tem, da tisti, ki te poslušajo, mislijo dobro o tebi, je zelo povezana z uporabo small talka. Če že obstaja razmerje med dvema sogovornicema oziroma si udeleženca pogovora nista več neznana, njun small talk služi kot nežen uvod, preden preideta na bolj funkcionalne teme pogovora. Na poslovnih srečanjih small talk omogoča, da udeleženci vzpostavijo medsebojen ugled in pokažejo svojo raven

strokovnega znanja. Navadno pa z uporabo small talka v vseh danih situacijah pokažemo dobro namero in željo po pozitivnih interakcijah. Tudi za zaključek pogovora se uporaba small talka odrazi kot zelo dobrodošla, saj ublaži možno zavrnitev sogovorca in še potrdi ustvarjen odnos. Poleg vsega pa small talk lahko deluje tudi kot nekakšno mašilo ali zapolnitev prostora med besedami, dokler se ne pojavi boljša tema za pogovor. Tišina je nemalokrat nelagodna, vendar se razlikuje glede na stopnjo razmerja, v katerem sta udeleženca v pogovoru. Mislim, da za par, ki je v intimnem odnosu, tišina ne pomeni nelagodja, medtem ko za dva prijatelja, ki se poznata le kratek čas, to predstavlja neprijetnost. Tudi na delovnem mestu lahko pridobimo nadrejenega na svojo stran, če pravilno uporabljamo small talk. Največkrat pa je tudi obratno, ko nadrejeni uporabi small talk zato, da bi se mu delavci še bolj podredili. Teme, ki so pogostejše pri uporabi small talka, so teme, ki so v skupnem interesu in vsebujejo skupno ozadje ali znanje. Small talk v nobenem primeru ne ostane enosmeren pogovor.

Small talk teme se lahko močno razlikujejo glede na kulturo. O vremenu se pogovarjamo v predelih, kjer je vreme spremenljivo in nepredvidljivo, medtem ko so vprašanja o družini nujna tema small talka v nekaterih azijskih in arabskih državah z izjemo moških v islamskih državah, ki se ne sprašujejo o počutju svojih žena. Evropskim državam je skupno, da prebivalci razpravljamo o politiki in gospodarstvu, vendar ne sprašujemo po osebem finančnem stanju in višini mesečnih plač (Wikipedia 2009). Small talk nikakor ni zapravljanje časa, ima svojo funkcijo interakcije in sposobnost zadovoljitve skupnih potreb v poslovnih odnosih.

Za Malinowskega je patična komunikacija malenkostni govor; nesmiseln, uvoden, očiten, nezanimiv in nepomemben govor. Hkrati pa je tudi proces zapolnjevanja naših potreb za družbeno kohezivnost in vzajemnost (Malinowski v Coupland 2000, 3). Treba je omeniti, da omenjena majhnost v small talku ni vedno banalna, tako da pomen small talka nikakor ni majhen (Coupland 2000, 3).

12 KOMUNIKACIJA V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU

Kaj je bistvo in kaj je postranskega pomena v komunikaciji, je predmet perspektive. Domnevanje, da je small talk marginalen način pogovora, je vsekakor nasproti večini

dominantnih smeri, ki zadevajo jezikovne ali humanistične študije. Priložnosten govor, bežen in nepovezan govor ter vsakodnevni govor, to so izrazi, ki definirajo bistvo sociolingvistike kot celote. Različni pogledi pravijo, da je za sociolingvistiko pomembno le tisto, kar je vsakodnevno, navadno in banalno (Coupland 2000, 4). Razlikovanje small talka od zakonskega oziroma predpisanega slovničnega govora je lahko vidno le skozi eksplicitna in implicitna nasprotja norm vsakdanjega govora (Drew in Heritage v Coupland 2000, 4). Če small talk enačimo z vsakdanjim govorom, se to zdi preveč omejeno, kajti small talk ima specifične funkcije znotraj predpisanih okvirjev. Small talk je z vidika sociolingvistike bolj zanimiv in drugačen ter raznolik in ne tako splošen (Coupland 2000).

Komercialni in profesionalni svet govorništva na delovnem mestu je vzajemno določen tudi na temelju družbenega govora. Bolj natančno lahko rečemo, da predpisan govor navadno vpleta dialektiko med predpisanim (zdravstvenim, pravnim, pedagoškim ali komercialnim) okvirjem in družbenim govorom. Vzpostavitev norm small talka z zdravniškim vplivanjem, ki vključuje niz diagnosticiranj in predpisov, vzame družbeno vrednost oziroma korist iz okvirja, ki ga sproži. V tem pogledu je torej small talk označen kot odklonilna oblika in ni neoznačen ali normativen. Veliko govorno analitičnih študij se je ukvarjalo z medsebojnim delovanjem in vplivanjem oziroma vzajemno igro družbenih in izvršnih ciljev, ki so odsev strukturiranja govora na delovnem mestu (Coupland 2000, 6).

Veliko sestavnih, referenčnih in stilističnih značilnosti small talka je rutinskih, na primer navadni in običajni začetki in zaključki pogovorov, govorjenje o vremenu ali obnavljanje bližnjih osebnih dogodkov in izkušenj. Ni pa nujno, da so te značilnosti kulturne značilnosti rituala. Nekateri primeri small talka lahko dosežejo stopnjo prepoznanja in so tudi kulturno identificirani, kot na primer klepetanje, kjer je udeleženec zelo pomemben in družbeno-kulturno aktiven ter dosega vzajemnost in moralo (Schneider v Coupland 2000). Doseči moralo pomeni biti tesno povezan z medosebним komuniciranjem in vključuje vedenja, kot so biti previden, ljubeč in pošten do drugih. Tudi stigmatizirani primeri small talka so prikazani kot pomen kulturnega izvajanja. Presoje o tem, kaj je prav in kaj narobe, kaj je sprejemljivo in kaj ne, temeljijo na kulturnih vrednotah vsakdana.

Small talk je pomemben mehanizem za vodenje komunikacijskega kanala in medosebne distance med uporabnikom in posredovalcem. Small talk lahko označimo tudi kot del načrtovanega komunikacijskega obnašanja za doseganje cilja uporabnika ali pa kot priložnost, da uporabnik small talka navidezno pokaže svojo razvito inteligenco skozi raznolik začetni pogovor, kjer se prepleta velika mreža različnih tematik.

Predvsem pa lahko rečemo, da se small talk uporablja v pogovoru s tujcem oziroma z osebo, ki je ne poznamo dovolj dobro ali sploh ne. Z uporabo small talka lažje navežemo stike ali spoznamo popolnega tujca, si krajšamo čas in prekinemo nelagodno tišino. Z eno besedo lahko rečemo, da small talk nekako zapolni družbeno funkcijo ljudi.

13 DRUŽBENA PRAVILA IN DRUŽBENE VLOGE

Vsi smo del skupine oziroma družbe, v kateri živimo in se ji prilagajamo. Živeti civilizirano življenje pomeni živeti po pričakovanjih drugih. Tudi uporaba small talka je družbeno pravilo. Primeren in sposoben komunikator je tisti, ki upošteva družbena pravila, ta pa nam včasih komunikacijo tudi ovirajo.

Vsak dan se soočamo z novimi situacijami in v vsaki se moramo primerno znajti. Torej igramo naše družbene vloge v okviru družbene kontrole oziroma družbenih pravil. Da razumemo funkcijo družbene vloge, moramo najprej razumeti koncept družbenega položaja. Ta položaj je namreč oznaka, ki nam pove, kdo smo, kakšne so naše dolžnosti in pravice in kakšni smo v primerjavi z drugimi (Trenholm 2004, 176). Vsak družbeni položaj pa vsebuje skupino različnih družbenih vlog, ki se jih naučimo, saj jih ob rojstvu še ne poznamo. Naučimo se družbenih pričakovanj, naučimo se vedeti, kaj je primerno in družbeno sprejemljivo, tako da opazujemo družbo okoli nas. Z igranjem različnih družbenih vlog lahko nastopamo sprejemljivo v različnih danih situacijah življenja in tako lažje dosegamo cilje. Sčasoma pa se na določene vloge navadimo in o njih ne razmišljamo več, saj jih uporabljamo vsak dan spontano in postanejo del nas samih. Postanejo naša identiteta. Vloge, kot so biti žena, mož, prijatelj, sosed ali občan, so naše življenje in jih igramo nezavedno. Tudi komunikacija je fleksibilnejša, če imamo velik obseg družbenih vlog. Torej lahko rečemo, da družbene vloge vplivajo tudi

na komunikacijo, saj so vloge inštruktor, ki povedo, kako in kaj govoriti v določeni situaciji.

S pomočjo socioloških teorij, ki razlagajo človeško družbo, lahko spoznavamo in razumemo omenjene družbene pojave. Na primer teorija simboličnega interakcionizma je teorija, ki pove, da družba nastane med posamezniki na podlagi interakcij. Interakcija je medsebojni vpliv, ki poteka preko simbolov, tudi komunikacija. Simbolični interakcionizem proučuje odnose moči v zvezi s totalno ustanovo (kjer je vse določeno s pravili) in procesi (Haralambos 1995).

14 MOLK V KOMUNIKACIJI

»Čuden in nelagoden pritisk občutimo, kadar se seznanimo z molkom v komunikaciji« (Malinowski v Coupland 2000, 110).

Za Malinowskega je bilo izogibanje tišini eden najpomembnejših ciljev udeležencev, ki so bili vključeni v patični govor. Če se nelagodnim periodam molka v komunikaciji ne izognemo, lahko komunikacijo pripeljemo do totalnega poloma (Jaworski 1993).

Molk je konstitutivnega pomena za komunikacijo, je eno najbolj »zgovornih« vzgojnih sredstev (Tomori v Trček 1998).

Človek živi dialektično med govorom in molkom. Podlaga zgovornosti bi morala biti meditativnost, kar nas uči modrost vzhoda. Če torej nekdo ne govori, ne pomeni, da ne sporoča, nasprotno, lahko je zelo zgovoren. Vedno je treba poslušati tudi neizrečeno, kajti vsaka komunikacija se dopolnjuje z molkom (Trček 1998, 115).

Pogosto pa ugotovimo, da tišina ljudi nekako straši, zato na tem mestu za razbitje te nelagodne tišine uporabimo small talk, ki je pripraven komunikacijski mehanizem, ki nas večkrat reši iz zadrege. Strah pred tišino po mnenju Lewisa izhaja iz posameznikovega otroštva, saj otrok doživlja tišino takrat, kadar sta starša sprta in je zato prisotno tudi nelagodje. Večina ljudi tišino razume v negativnem pomenu kot neskladje, odpor, sovraštvo in podobno. Temeljno ima tišina v naši kulturi dva

diametralna pomena, in sicer identifikacijo ter odklanjanje, odpor, čeprav prevladuje drugo. Tišina je čustveno povezana tudi s koncem življenja, s smrtjo, zato jo pogosto sprejemamo kot hladno, resno in uporno. V odvisnosti do vseh drugih konstitutivnih vsebin komunikacije pa lahko pomeni tudi strinjanje, podporo, toplino, vdanost, opravičilo, pristanek, potrditev itn. Tišino pogosto razumemo tudi kot resnost, hladnost, upornost ali odklanjanje in podcenjevanje ter celo kot zaničevanje. Molk se nadalje lahko razume kot podrejenost, prestrašenost, poslušnost in na drugi strani kot ošabnost ali vzvišenost, skratka, molk je izjemno mnogovrstna komunikacija. Molk je v komunikaciji kot ničla pri matematiki, poudarjajo nekateri komunikologi. Sama zase nima sporočilne vrednosti, toda v povezavi z drugimi sporočili lahko komunikacijo podeseteri, kot ničla, postavljena za katero koli številko, podeseteri vrednosti števila v matematiki (Trček 1998, 115). Z molkom lahko tudi pokažemo odnos do drugega. V več primerih je zelo težko biti tiho in je treba v to vložiti precej truda. Veliko truda sem morala vložiti tudi sama pri poskusu v praktičnem delu diplomske naloge, kjer sem hotela dokazati razliko v medsebojnem odnosu, ko se uporablja small talk in ko se ne in je prisotne veliko več tišine. Menim, da se je za uspešno komunikacijo treba naučiti tudi molčati in ne obratno.

V small talku pa je prav tako pomembna t. i. kontaktna kultura, ki se izraža s pozornostjo do sogovornika. Tudi nasmeh je small talk v medosebni komunikaciji, saj s tem izrazimo dokaz dobrodošlosti sogovornika, tujca, soseda, sodelavca ali mimoidočega na ulici. Dati nekomu priznanje, ga pohvaliti ali mu izreči kompliment, postaja vedno bolj del small talka, s katerim dosežemo dobro počutje, vplivamo na razpoloženje in ohranjamo duševno zdravje (Trček 1998). Človek torej v vsaki socialni sredini išče svoje mesto ali svoj status v odnosih z drugimi, to je status, ki si ga želi in ki ga je vaju. To počne s svojim komuniciranjem tako, da se trudi prikazati svoje kakovosti skozi uporabo small talka. Najbolj iskreni ali najmanj potvorjeni smo v družini, kjer je največ povezanosti, pripadnosti, solidarnosti, varnosti in zato najmanj igre, čeprav absolutne odprtosti tudi v družini ne more biti, kar je razvidno iz primerov v praktičnem delu diplomske naloge.

15 KDAJ, KAKO IN ZAKAJ SE UPORABLJA SMALL TALK?

Small talk je lahko velik izziv; z malo priprave in zaupanja vase se kaj hitro doseže osnovni pomen small talka. V pogovor, kjer uporabimo največ small talka, se lahko najpogosteje zapletemo pri blagajničarki v trgovini, z natakarjem, s sosedom, s sodelavci ali z otroki. To so situacije, kjer uporaba small talka v komunikaciji ne uide. Vse, kar tisti trenutek vidimo okrog sebe, je lahko vir small talk komunikacije. To so navadno najpogostejše teme za spontan pogovor poleg aktualnih dogodkov na televiziji, glasbe, športa, zdravja, vremena itd. V poslovnem svetu pa ima small talk še dodaten pomen. Največkrat je uporabljen zato, da si pridobimo naklonjenost šefa, da izpostavimo svoje kakovosti in vsak dan prikažemo prijazen in pošten obraz. Prav tako pa small talk prebije led pred začetkom pomembnih sestankov ali drugih dogodkov. Poudariti želim, da je za uporabo small talka včasih potrebno tudi veliko truda in znanja, predvsem širokega besedišča. Zaradi pomanjkanja besedišča lahko pogovor privede do blokade, ki upočasnijo pogovor ali pa lahko zaradi pomanjkanja samozavesti celo povsem ustavi komunikacijo. Poslovneži večkrat celo vadijo spretnosti uporabe small talka, predvsem v Ameriki je to stalna praksa, saj je small talk v poslovnem svetu, kot sem že omenila, več kot dobrodošel za uspešno poslovanje med poslovneži. Največkrat je cilj small talka najti skupne interese tistih, ki komunicirajo. Zgoraj sem že pisala o temah, ki so največkrat teme small talka, v nadaljevanju pa omenim še nekaj tem, ki niso primerne za small talk komunikacijo, še posebej ne s tujci ali z ljudmi, s katerimi nismo v intimnem odnosu. Stvar, ki se nas ne tiče in ni tema za začetek pogovora, je vsekakor plača na trenutnem delovnem mestu. Tudi politika je delikatna tema za razpravo, če osebe, s katero komuniciramo, ne poznamo dovolj dobro, saj lahko pogovor pripeljemo v konflikt, kar pa je daleč od zelenega cilja. Enako velja za religijo. O intimnih odnosih se lahko pogovarjamo s partnerjem ali morda z najboljšim prijateljem, ko pa kramljamo s tujo osebo, to ni tema pogovora (povzeto po Beare 2009).

Zelo razširjena pa je tudi uporaba small talka preko telefona oziroma ko nekoga pokličemo le zato, da ne izgubimo popolnoma stika z njim, čeprav mu nimamo kaj povedati. Najpogosteje to uporabljamo pri odnosu s prijatelji, saj želimo obdržati nek določen odnos, kljub temu da jih ne vidimo prav pogosto. Tema takega small talka prek telefona je puhle narave in govori le o vsakodnevnih dogodkih obeh udeležencev

pogovora. Moja osebna izkušnja small talka prek telefona je npr., kadar me kliče mama in mi že v uvodu pove, da me kliče le zato, da sliši moj glas in da me vpraša, ali sem v redu.

Pogosto pa srečamo tudi posameznike, ki ne uporabljajo small talka, pa ne zato, da bi skušali poslabšati medosebne odnose, tako kot sem to storila sama s svojim poskusom, temveč zato, ker se bojijo zapletati v pogovor z ljudmi, ki jih ne poznajo, ali pa zato, ker menijo, da nimajo ničesar zanimivega povedati.

Small talk v pogovoru služi kot točka topline do drugega in za medsebojno spoznavanje. Z uporabo small talka naredimo to, da se druga oseba počuti udobno. To lahko storimo že s preprostim pozdravom. Nadaljujemo z iskanjem skupnega interesa, s tem se popolnoma predamo uporabi small talka in nadaljujemo začetek pogovora. Z mislimi smo pri stvareh, ki jih želimo deliti z novo osebo, s katero pravkar govorimo, in pri stvareh, ki nas zanimajo o tej osebi. Govorimo o delu, družini, kje živi, o hobijih in o interesnih dejavnostih, s katerimi se oseba ukvarja. To so najpogostejše splošne točke za začetno razpravo. Če želimo pogovor small talka nadaljevati in pokazati, da nas res zanima, kaj ima sogovornik povedati, lahko uporabljamo nadaljnja vprašanja, ki se največkrat dotikajo tem o najljubših restavracijah, filmih, glasbi, o aktualnih novicah, o vremenu, o počitnicah ... (povzeto po Murphy 2007).

Small talk dobi pravilno obliko, ko je kratek, prijeten in priložnosten. Ne sme biti predolg in dolgočasen, saj se lahko obrne celo v neprijetno izkušnjo. Treba je skrbno poslušati in postavljati vprašanja in ne ostajati na svoji poti, temveč se prepustiti tudi interesom sogovorca. Tako se le-ta počuti prijetneje.

Obstaja tudi nekaj priročnikov za vodenje small talka, kar pomeni strateškost v odnosih z določenimi instrumentalnimi nameni. Dostopni so v velikem številu na spletnih straneh, primer enega izmed njih predstavljam v nadaljevanju.

Debra Fine (2007) navaja dvanajst pravil, ki jih moramo upoštevati, ko uporabljamo small talk:

- pripravite vprašanja, ki sogovorniku omogočijo takojšen odgovor. Če sogovornika poznate od prej, sprašujte o stvareh, ki se jih spomnite, da so značilne zanj;
- bodimo prvi, ki pozdravimo, oziroma prvi, ki ogovorimo osebo, s katero bomo začeli small talk. Če niste prepričani, ali vas nagovorjena oseba pozna, v svojem pozdravu povejte svoje ime, da se izognete nelagodju in ublažite pritisk drugi osebi. Nasmeh mora biti vedno prisoten, prav tako pa tudi stisk roke ob pozdravu;
- vzemite si čas in med pogovorom večkrat ponovite tako njegovo kot svoje ime, tako se ljudem imena zasidrajo, da si jih za vedno zapomnimo;
- pripeljite pogovor do te točke, da v pogovoru o temi, ki ste jo začeli vi, sogovornik prevzame vodilno vlogo. Vi le zastavljajte s temo povezana in odprta vprašanja;
- ostanite osredotočeni na povratne informacije, ki vam jih daje sogovornik. Aktivno poslušajte in ohranite kontakt z očmi. Nikoli ne pogledujte po okolici, ko se pogovarjate;
- več poslušajte kot govorite;
- slediti morate aktualnim dogodkom in kulturnim novicam, tako lahko sogovorca vprašate za mnenje o najnovejšem dogodku. Izogibajte se negativnim in kontroverznim temam, ki lahko privedejo do dolgih zgodb, ki so preveč podrobne za small talk;
- če obstaja oseba, ki bi jo neznansko radi spoznali oziroma bi radi, da ta oseba spozna vas, prosite nekoga, ki je od te osebe spoštovan, da vas predstavi;
- če vam nekdo da v roke vizitko, sprejmite to kot darilo. Vzemite si nekaj trenutkov, da preberete, kar na njej piše, držite jo z obema rokama, nato pa jo pospravite v žep na srajci, v denarnico ali v torbico, da pokažete njeno vrednost;
- pazite na govorico telesa. Če ste videti pod pritiskom, bo to na sogovorca delovalo nelagodno, poskušajte torej izražati udobje in samozavest, pa čeprav v tistem trenutku ne čutite tako;
- preden zapadete v pogovor, ki je že v teku, najprej pozorno opazujte in poslušajte, saj ne želite pokvariti dinamičnosti komunikacije z neprimerno opazko;
- imejte pripravljenih nekaj stavkov za zaključek pogovora, tako da se oba lahko razideta brez nelagodnega in predolgega poslavljanja.

V poslovnem svetu je uporaba small talka še kako pomembna, saj s pravim pristopom lahko pridobimo višji položaj v službi ali vsaj priljubljenost in dobre reference pri nadrejenih. Pomembno pri uporabi small talka v pogovoru je torej, da pokažemo, da smo razgledani, da smo s predstavitvijo kratki in da znamo oditi, ko je to potrebno. Prav tako ljudje, ki so večji uporabe small talka, potrebujejo naklonjenost drugih ljudi, pa čeprav so to tujci na ulici, na postaji, pri zdravniku, sosedi ali znanci. Rečem lahko, da je small talk nekakšno orodje za pridobivanje stikov s tujci, znanci in poslovnimi kolegi. Prav tako pa se v nadaljevanju diplomske naloge pokaže, kako pomemben je small talk za ohranjanje stikov z družino in z ljudmi, s katerimi smo v intimnem odnosu.

16 PRIMER POGOVORA O VREMENU

Small talk o vremenu je za udeležence v komunikaciji najlažje obvladljiva tema za začetek komunikacije in najhitrejši način za navezovanje stikov oziroma medsebojnih odnosov. Vreme je popolnoma nevtralna tema, ki je dosegljiva vsakomur in vsakdo se lahko brez zadržkov pogovarja o vremenu ne glede na probleme, ki jih ima sicer v življenju. S pogovorom o vremenu se lahko celo izognemo komunikaciji o temi, ki nam ni preveč ljuba, npr. zdravstvenim, družinskim ali poslovnim težavam (Robinson v Coupland 2000, 157).

Tudi Malinowski se strinja z idejo Petra W. Robinsona, da je vreme tema, s katero najlažje navežemo stik. Doda pa še, da o vremenu spregovorimo vedno takrat, kadar se hočemo izogniti pritisku nelagodne tišine (Malinowski v Coupland 2000, 163).

Vreme je torej stereotipna tema, ki jo lahko uporabimo popolnoma varno, je neosebna tema in o njej lahko govorimo s popolnim tujcem. Pogovor o vremenu nas navzven naredi zelo prijazne, vendar še vedno v mejah normalnega. Tudi v praktičnem delu diplomske naloge sem se srečala s pogovorom o vremenu, ki se je izkazal za prav takšnega, kot ga opisujem zgoraj, le da se je izvajal v krogu družine. Pogovor o vremenu ima več značilnosti small talka naenkrat, saj govorimo o neki stvari, ki jo vidimo v trenutku pogovora, in hkrati povemo, da smo ažurni, saj spremljamo medije. Pogovor o vremenu se lahko spremeni v obsežnejšo obliko in s tem lahko nakažemo tudi našo razgledanost v tej smeri. Tudi v poslovnem svetu je vreme tema, ki omili

napetost med sodelavci. Službeni kolegi prihajajo na delovno mesto z različnih koncev države in zato je razprava o vremenu pred jutranjim sestankom še kako dobrodošla. Ko govorimo o vremenu, smo vsi bolj ali manj enako močni, torej je pogovor o vremenu v družbeno korist.

Small talk, ki zadeva vreme, doseže stopnjo solidarnosti s poudarkom na porazdelitvi občutkov in na pozitivni olikanosti. Prav tako funkcijo pa ima tudi vremenska napoved na televiziji (Coupland 2000, 170).

17 RAZISKOVALNI DEL

V empiričnem delu diplomske naloge skušam s pomočjo poskusa dokazati že omenjeno zastavljeno hipotezo, ki pravi, da izogibanje small talku v vsakdanji komunikaciji poslabša medsebojne odnose. Poskus sem izvedla s pomočjo ožjih družinskih članov, in sicer očeta, mame in moža. Potekal je slab mesec dni, vendar ga nisem izvajala vsak dan, ampak le ob določenih trenutkih, ki so se mi zdeli primerni za izvedbo. Poleg tega sem poskus izvajala s časovnimi presledki, saj nisem hotela, da odnosi v družini postanejo zares slabši kot pred pričetkom, zato sem morala biti pri uporabi komunikacije z družino izredno previdna. Uporabila sem deskriptivno metodo zapisovanja poskusa na podlagi teorije, predstavljene v teoretičnem delu diplomske naloge. V nadaljevanju navajam tri najbolj zanimive primere izvedenega poskusa, ki potrjujejo zastavljeno hipotezo. Vsak primer je natančno zapisan v obliki dialoga, ki je hkrati tudi analiziran in na koncu argumentiran za lažje razumevanje načina izvedbe in doseženega cilja.

Med pogovorom, kjer sem se namenoma izogibala uporabi small talka, sem opazovala odziv družinskih članov na mojo komunikacijo. Pozorna sem bila na poglede, obrazno mimiko, ton glasu in način komunikacije na začetku in na koncu pogovora z menoj. Seveda pa sem prav tako pozorno spremljala pomen besed, ki so bile izrečene s strani družinskih članov. Torej besed, ki so nakazale, da so ugotovili, da sem drugačna in s tem povzročam negativen pritisk na naš medsebojen odnos. Kljub temu da se small talk navadno uporablja predvsem na ulici z neznanci ali pa ga v svojo korist uporabljajo v poslovnem svetu, sem se odločila, da ga preučim v družinskem krogu, kjer so odnosi bolj intimne narave in small talk ne bi smel biti prisoten v tako veliki meri, pa vendar je obenem še kako pomemben za blagodejnost medsebojnih družinskih odnosov.

18 POSKUS

V prvem primeru poskusa sodelujemo vsi člani družine – oče, mama, mož in jaz. Izbrala sem trenutek, ko skupaj pijemo jutranjo kavo, saj ta navada že sama po sebi daje moč za ohranjanje dobrih medsebojnih odnosov, vendar se je izkazalo, da kljub tej navadi lahko izogibanje small talku z moje strani poslabša družinske odnose. Opozoriti moram na to,

da sem morala biti zelo previdna pri izbiri svojih besed, saj niso smele biti izgovorjene v negativnem tonu, morale so biti le kratke in jedrnatе brez navajanja in opisovanja že očitnih stvari, ki so kot small talk izkaz prijaznosti. Skušala sem biti prijazna brez uporabe small talka. Naloga ni bila lahka.

- Opis subjektov poskusa:

	Subjekt	Starost	Izobrazba	Lokacija
1	Oče	56 let	Upokojenec	Rovte nad Logatcem/domača hiša
2	Mama	54 let	Ekonomistka	Rovte nad Logatcem/domača hiša
3	Mož	28 let	Organizator v turizmu	Rovte nad Logatcem/domača hiša
4	Jaz	26 let	Študentka	Rovte nad Logatcem/domača hiša

PRVI PRIMER

Sobota zjutraj, ko z možem prideva v stanovanje mojih staršev. Prvi dan mojega poskusa, ko je moje izogibanje small talku najbolj izrazito.

Oče in mama: »Dobro jutro.«

Mož in jaz (odvrneva): »Dobro jutro.«

Mama: »Bi kdo kavico? Ravno jo kuham.«

Mož: »Seveda z veseljem, kot da bi vedeli, da sva prišla na kavo.«

Oče: »Tudi jaz jo bom.«

Mama: »Kaj pa ti, Vanja, boš kavico?«

Jaz: »Ja.«

Mama (malce čudno pogleda): »No, pa jo bomo vsi skupaj, super.«

Medtem ko se kuha kava, prebiram časopis, mož boža mačko, oče pa pripravlja mizo na vrtu, kjer bomo pili kavo.

Oče: »Danes je pa tako sveže jutro, bi pili kavo raje notri?« (Pogled usmeri vame.)

Jaz: »Zaradi mene smo lahko zunaj.«

Oče: »Sprašujem zato, ker je zelo sveže in je mogoče premrzlo za piti kavo zunaj.«
(Spet gleda mene.)

Jaz: »Saj sem rekla, zaradi mene smo lahko zunaj.« (Ton mojega glasu je bil prijazen, nič osoren ali podobno.)

Oče (grdo pogleda proti meni): »Saj samo vprašam, da vas ne bo zeblo, mene ne bo.«

Mama: »Kavica je kuhana, kje bomo potem pili kavo?«

Mož: »Lahko jo pijemo zunaj, saj ni premrzlo, čeprav je jutro sveže.«

Končno se usedemo za mizo in si postrežemo s kavo. Jaz sem časopis namenoma pustila v kuhinji, tako da smo bili na vrtu prepuščeni le samim sebi.

Prične se tišina in srkanje prvega požirka kave. Na obrazu staršev sem opazila, da zelo močno razmišljata, kaj bi rekla ali vprašala, da razbijeta nelagodno tišino, čeprav je trajala komaj eno minuto. Mož je čutil enako, zato se je odločil, da jo prekine.

Mož: »Mmmm ... dobra kavica je.«

Mama: »O, hvala, res je okusna ... no, zame je OK, lahko si jo še malo dosladkaš, Vanja, ker imaš raje bolj sladko.«

Jaz: »Ja, vem, ja, hvala, v redu je.«

Mama: »Tako lušno je zjutraj, ko še ni vroče, potem popoldne bo pa spet tako soparno, da ne moremo več sedeti na vrtu.«

Mož: »Ja, prav imate.«

Oče: »Vroč je vroče, pa še plohe in nevihte obetajo za cel teden ...«

Mama: »Spet ... pa saj imamo že pravo tropsko podnebje ... vsako popoldne so nevihte.«

Mož: »V Sloveniji smo lahko kar veseli glede na to, kakšne tragedije se dogajajo drugje na svetu.«

Mama: »Ja, ali sta včeraj gledala dnevna poročila?« (Pogled je usmerjen vame.)

Jaz: »Sva, ja. Zakaj?« (Vprašam prijazno.)

Mama: »Ja, samo vprašam, ker se pogovarjamo o tragedijah ... ali si vstala z levo nogo danes?«

Jaz: »Ne.«

Mož: »Ja, gledala sva in videla, da ...«

Pogovor nas potem zanese v svetovne vode in začnemo se pogovarjati o svetovni problematiki, politiki in geografskih temah, ki so bile produktivne, poučne in so imele

svoj smisel. Tako sem se tudi jaz vključila v pogovor in debatirali smo prijetno in daljši čas brez small talka. Tudi mama je zato pozabila na moje drugačno obnašanje takoj zjutraj, ko sem se izogibala nepotrebnim izjavam, in jutranjo kavo smo zaključili brez večjih konfliktov.

Zakaj sem izbrala ravno ta primer? Ta primer je zanimiv, ker se prvič vidi, kako hitro lahko pride do poslabšanja medsebojnih odnosov v družini, če se izogneš small talku v vsakdanji komunikaciji. Moj namen ni bil kakor koli komur koli škodovati, namen je bil le izogniti se nepotrebnim besedam in se počutiti lagodno tudi, kadar nihče ničesar ne reče.

Že pri prvih stavih sem zaznala mamin pogled, ko sem na vprašanje, ali bom tudi sama kavico, odgovorila zgolj s kratkim odgovorom »Ja«. Več se mi ni zdelo potrebno, saj je mož tik pred tem povedal, da sva oba prišla na kavico in da je kot naročena. Zato se mi ni zdelo potrebno govoriti še kaj več. Ker pa smo ljudje navajeni govoriti tja v en dan že očitne stvari, je mama seveda pričakovala približno takle odgovor: »Ja seveda jo bom, prav zato sva prišla, kako super, ali ti kaj pomagam?« In ona bi odgovorila: »Ne, ni treba, saj je že skoraj kuhana itd.« Namesto tega pa je dobila le odgovor »Ja« in s tem vsekakor ni bila zadovoljna. Tu se je moj poskus prvič izkazal za uspešnega, saj mi je mamin pogled govoril: ali je s tabo vse v redu ali sem kaj narobe rekla. Ker ni bila prepričana, če me pravilno dojema, je poskušala še s pogovorom o sladkorju v kavi, kar je bilo tudi čisto nepotrebno, a sem vseeno odgovorila, vendar že drugič prekratko in takrat je že vedela, da je verjetno nekaj narobe z mano ali da sem, če ne hujšega, le slabe volje. Ogledevala si je tudi mojega moža in po vsej verjetnosti si je mislila, da sva na bojni nogi. Tudi oče je začutil drugačnost, saj se mu je moj odgovor kljub lepemu tonu zdel osoren, saj se nisem hotela z njim spustiti v debato o vremenu, ampak sem mu le odgovorila na vprašanje. Oče je bil nekoliko užaljen, saj se je čutil izdanega, ker po njegovem nisem razumela njegove prijaznosti. Razumela bi jo namreč le tako, če bi odgovorila naslednje: »Ja, pa je res malenkost bolj sveže kot včeraj (čeprav ne vem, ali je res bolj sveže), vendar vseeno mislim, da smo lahko zunaj, je bolj prijetno, se ti ne zdi?« Tako se bi razvil small talk o vremenu in o tem, ali je bilo včeraj manj ali bolj sveže kot danes.

V tem primeru smo razvili tudi neprijetno tišino, kar je največkrat povod za uporabo small talka in tako se je zgodilo tudi v primeru št. 1. Tišino je razbil moj mož, ker je videl, da se moja starša počutita zelo nelagodno in da si razbijata glavo s tem, kaj bi vprašala ali povedala. Sploh pa sta bila bolj v dvomih, kaj vprašati ali reči, ker sem na nekaj prejšnjih vprašanj odgovorila na kratko, brez small talka. Zbala sta se še več takih odzivov z moje strani, zato je bila tišina še bolj mučna.

Ko sem dosegla točko, kjer me je mama vprašala, ali sem vstala z levo nogo, sem dosegla svoj cilj. V manj kot pol ure sem torej dosegla, da so moji najbližji občutili razliko, ki sem jo umetno vnesla v našo vsakdanjo komunikacijo in s tem za določen trenutek skrhalo naše medosebne odnose. Že pri prvem primeru sem ugotovila, da moja teza drži – izogibanje small talku v vsakdanjem življenju poslabša medsebojne odnose. Naredila sem nekaj dni premora in se obnašala normalno, uporabljala sem nujen small talk, da so odnosi ostali prijazni. Po nekaj dneh sem si spet izbrala trenutek (drugi primer), kjer sem znova ugotovila, kako hitro tudi intimen odnos postane slabši, če se izogibam small talku v vsakdanji komunikaciji s svojim možem.

DRUGI PRIMER

Bil je petek zvečer in z možem sva v dnevni sobi posedala na kavču in gledala televizijo. Poskušala sem se izogniti small talku v najini komunikaciji, da dokažem, kako se lahko v takem primeru poslabšajo medsebojni odnosi tudi na intimni ravni.

Mož: »Uf, kako paše ležati pred televizijo po tako napornem delovnem tednu.«

Jaz: »Ja, tudi meni je prijetno.«

Mož: »Ti si že v pižami?«

Jaz: »Ja.«

Mož: »Joj, meni se še ni uspelo prikobacati do kopalnice.« (Me gleda, vendar sem tiho.)

Po nekaj trenutkih mož vstane in se odpravi v kopalnico. Jaz si medtem vzamem nekaj za prigrizek in nadaljujem z gledanjem televizije. Ko se mož vrne ...

Mož: »Ooo ... si si vzela nekaj za jesti?«

Jaz: »Ja.«

Mož (nekoliko nezadovoljen z mojim odgovorom prisede k meni): »Gledaš poročila?«

Jaz: »Ja.«

Mož: »Vanja, ali je vse v redu? Ali si kaj jezna name ali na kaj drugega?«

Jaz: »Ne, zakaj?«

Mož: »Ne vem, nekoliko odsotna se mi zdiš.« (Me gleda in pričakuje nadaljnji pogovor, vendar sem jaz tiho, malenkost se mu nasmehnem.)

Mož: »Prav.« (Se uleže in nadaljuje z gledanjem poročil.)

V zraku se čuti napetost. Čutim moža, kako ga bremeni misel, da je z mano nekaj narobe oziroma da sem na nekaj jezna in njemu se niti sanja ne, zakaj. Čutim, kako premišljuje in z mislimi potuje skozi dan in hoče odkriti vzrok za moje neobičajno obnašanje. Po nekaj trenutkih poskuša znova.

Mož: »Uf ... poglej, kako bo vroč vikend.«

Jaz: »Ja, pa res.«

Mož: »Bi šla na kakšen izlet? Lahko bi šla na morje, vendar so kolone.«

Jaz: »Lahko greva, ja.«

Mož: »Uuuuu ... poglej, poglej na obali bo 36 stopinj C, kdaj je bilo nazadnje toliko?«

Jaz: »Vidim, vidim, bilo je že letos v mesecu maju.«

Mož me malo postrani pogleda in neha s small talk stavki, ker vidi, da nima smisla in da se še vedno obnašam neobičajno. S pomočjo uporabe small talka se mi je poskušal približati in zgladiti najin medsebojni odnos, čeprav ni točno vedel, kaj je z najinim odnosom narobe in ali sploh je kaj.

Po nekaj minutah sem začela pogovor.

Jaz: »Mama in oče sta prosila, če bi lahko ta vikend pripeljali nekaj pridelkov z njive. Si pripravljen pomagati, da to čim prej postorimo?«

Mož: »Aha ... ja seveda sem. Kdaj bi to delali? /.../ Aja, ta vikend, ja prav, ni problema, se bomo zmenili. Jaz sem za.«

Jaz: »Super.«

Mož: »Kdaj sta ti pa to rekla oče in mama?« (Imela sem občutek, da ga to v resnici sploh ne zanima, vendar je vprašal, ker je hotel nadaljevati komunikacijo, ki se mu je z moje strani zdela končno normalna.)

Jaz: »Včeraj.«

Mož: »Aha.« (Spet je postal malenkost slabe volje.)

Po nekaj minutah.

Mož: »Si imela naporen dan v službi?«

Jaz: »Nekaj srednjega.«

Ostala sva tiho in pričela gledati film, ki se je pravkar začel po televiziji. Vmes sva se pogovarjala malo o filmu, nekaj pa tudi o najinih prijateljih in tudi jaz sem se odločila, da zaključim s poskusom, in sem se spet prilagodila najini vsakodnevni komunikaciji. Večer se je zaključil normalno, saj sem pravi čas odnehala, tako da se najin odnos ni preveč skrhal in poskus je trajal ravno prav dolgo, da je uspel. Cilj je bil dosežen, mož pa je tudi kmalu pozabil na moje čudno obnašanje, saj je bil vesel, ko je spet začutil, da je vse v redu, zato o tem ni več razmišljal.

Ta primer sem izbrala zato, ker sem hotela pokazati, da se lahko tudi bolj intimni odnosi poslabšajo, če se namenoma izognemo small talku v vsakdanji komunikaciji, kljub temu da so odnosi bolj trdni in da je small talka v komunikaciji z intimnim partnerjem navadno manj.

Zanimivo je bilo, da je mož poskušal z vpeljavo small talka zgladiti najin odnos takoj, ko je začutil, da nekaj ni v redu, čeprav ni vedel, kaj. Začel ga je uporabljati še več kot navadno, saj je bil mnenja, da me bo to razvedrilo, dosegel pa je ravno nasprotno. Najbolj zanimivo je bilo, ko me je spraševal stvari, ki so same po sebi že očitne in ne potrebujejo odgovora, zato so bili moji odgovori navadno »Ja« (Si že v pižami? Gledaš poročila? ...). Vse to so vprašanja brez potrebe. Seveda je videl, da sem v pižami, saj me je gledal. Jaz bi v tem trenutku morala odgovoriti: »Ja, sem že v pižami ... super je ... pojdi se še ti preobleč«. Ali pa: »Ja, gledam poročila, zelo so zanimiva ... « in v nadaljevanju bi najverjetneje morala opisati zadnji prispevek, ki se je predvajal. Vendar, zakaj? Vprašal me je, ali gledam poročila, bilo je očitno, da jih, saj je bil zraven in je videl, kaj delam in kaj je na televiziji, zato sem se odločila le za odgovor »Ja«.

Ko me je vprašal, ali je z mano vse v redu, me je presenetilo, saj sem svoj cilj poskusa dosegla nenavadno hitro. Pred tem sem menila, da bo trajalo dalj časa, vendar sem ugotovila, da lahko z izogibanjem small talku v vsakdanji komunikaciji v intimnem

odnosu odnos poslabšaš bolj hitro kot v družinskem krogu. Ker sem cilj dosegla tako hitro, sem se odločila poskus še malo vleči, da bi se zgodilo še kaj nenavadnega. Najbolj me je presenetilo, kako vesel je bil, ko sem začela pogovor o tem, da je treba iti na njivo po pridelke. Bil je tako vesel, da sem pričela govoriti običajno, da je na moje vprašanje odgovoril popolnoma predolgo in večkrat ponovil isto, le zato, da bi se dlje pogovarjal z mano, vendar sem jaz spet zaključila na kratko. Po tem, ko me je spet vprašal o službi, kar je nekako pomenilo, »kaj za vraga je narobe s tabo«, sem se odločila, da prekinem to napetost v zraku in zaključim s poskusom, saj bi se lahko razvil predaleč v negativno smer. Preostanek večera sva preživela brez posebnosti in najin odnos je bil spet na isti ravni kot pred poskusom, saj je bil small talk spet prisoten v najini komunikaciji.

Tretji, zadnji primer je malenkost drugačen, vendar sem ga kljub temu izbrala, saj je zanimivo, da sem vplivu negativnega odnosa kot posledici moje neuporabe small talka podlegla tudi sama. Prisotna je bila slaba volja vseh prisotnih v poskusu, torej očeta, mame in navsezadnje tudi mene.

TRETJI PRIMER

Na delovni dan popoldne se vrnem iz službe in se ustavim še v stanovanju mame in očeta, da ju pozdravim in sporočim, da sem doma. Postanek je seveda trajal veliko dlje, kot sem načrtovala, saj se je v komunikaciji s strani mame in očeta pojavil small talk, ki sem se mu namenoma želela izogniti, vendar je to pripeljalo do slabe volje med vsemi.

Jaz: »Živjo.«

Mama: »Ooooo ... si prišla domov?«

Jaz nisem odgovorila na mamino vprašanje, kajti zdelo se mi je absolutno nepotrebno, saj me je vendar videla, da sem prišla domov. Odšla sem proti kuhinji, da pozdravim še očeta.

Jaz: »Kje pa je oče?«

Mama: »Ravno prej je bil tu. Najverjetneje je nekje zunaj. Mogoče na vrtu. Joj, veš, Vanja, na vrtu je letos toliko pridelkov, ne vem, kam bomo dali vse. Čeprav je suša in smo mislili, da bo slaba letina, je vsega na pretek. Pa še dež napovedujejo za ta konec

tedna, tako da bo še bolj poganjalo ...« (Mama še naprej govori o temi, ki se je dotaknemo prav vsak dan.)

Jaz: (vidim skozi vrata, da je oče zunaj; stopim ven, da ga pozdravim): »Živjo.«

Oče: »O, živjo, si že iz službe?«

Jaz ponovno ne odgovorim, saj sem iz službe prišla ob čisto običajnem času, nič prej. To vprašanje je bilo zastavljeno zgolj zato, da ni bilo tišine po tem, ko sva se pozdravila.

Oče (me gleda, nekaj časa čaka odgovor, potem pa): »Kako je bilo v službi?«

Jaz: »OK.«

Oče: »Torej je bilo naporno?«

Jaz: »Ne, nisem rekla tega.«

Oče: »Usedi se tukaj, če si utrujena. Zdaj, ko si noseča moraš več počivati.«

Jaz: »Ne, nisem utrujena in vem, da moram počivati.«

Oče: »Te je kdo razjezil?«

Jaz: »Ne, zakaj?«

Oče: »Ja, ne vem, nekam slabe volje se mi zdiš.«

Jaz: »Ne, nikakor nisem slabe volje, samo nočem, da mi vsak dan poveš, da moram počivati, ker to že sama vem.«

Oče (užaljeno): »No, prav, oprost, jaz ti hočem le dobro. Ti ne bom nikoli več nič rekel.«

Oba sva bila tiho. Takrat sem pomislila, da bi prekinila s poskusom in na glas povedala, kaj počnem, vendar sem se zadržala.

Mama (pride na vrt, nekaj časa naju opazuje): »Kaj pa je z vama, sta slabe volje?«

Jaz: »Ne.«

Oče: »Kako da ne, saj si zelo osorna.«

Jaz: »Nisem osorna.«

Mama: »Pravijo, da v nosečnosti ne smeš biti slabe volje, to slabo vpliva na otroka.«

Jaz: »O, mama!«

Oče: »Ne govori ji tega, ker že vse ve.«

Mama: »Pa kaj je danes v zraku.«

Jaz: »Nič ni v zraku, jaz le nočem, da me sprašujeta vedno že očitne stvari in da mi govorita vsak dan iste zgodbe, ki nimajo nobenega pravega pomena.«

Mama: »Oh, deklica, pojdi se odpočit, vidim, da imaš naporen dan za sabo, ko bo kosilo, te pokličem.«

Jaz odidem v svoje stanovanje, zdaj zares slabe volje, kljub temu da mi je poskus uspel. Ugotovila sem, da se lahko vsak trenutek skregam s svojimi najbližjimi, le če odvezamem small talk iz naše komunikacije in to me je res užalostilo. Še posebej v tem primeru, ko sem ugotovila, kako pretirano nam kroji komunikacijo in da brez njega sploh ne znamo funkcionirati.

Tudi oče in mama sta ostala slabe volje in sta se kujala drug na drugega vsaj za nekaj časa. Mama je nato odšla nazaj v kuhinjo in kmalu pozabila na ta dogodek, oče pa je bil še nekaj časa nejevoljen na vrtu.

Jaz pa sem v stanovanju razmišljala, kako naj naše odnose ponovno spravim na normalno raven. Vedela sem, da bom morala uporabiti pretirano veliko small talka, da spet dokažem, da nisem slabe volje, da nisem imela napornega delovnega dne in da nisem utrujena. Druga možnost pa je, da se opravičim in priznam, da sem bila slabe volje, čeprav nisem bila in bi se v bistvu opravičila za to, ker sem se izogibala small talku v komunikaciji s svojima staršema in s tem naredila slabo vzdušje, poslabšala naše odnose in vzpodbudila pri vseh slabo voljo, celo pri sami sebi. Odločila sem se za prvo možnost.

Ko me je mama poklicala na kosilo, sem bila pripravljena, da uporabim čim več možnih načinov small talka.

Mama: »Vanja, kosilo je.«

Jaz: »Oooo, je že kosilo, kako hitro. Zelo diši, kaj si dobrega skuhala? Res sem že pošteno lačna.«

Mama (zelo zadovoljna, da sem spet »normalna«, da je v trenutku pozabila na vso slabo voljo, ki se je prej kuhala v meni in pri njej): »No, vidiš, kako lepo, da si lačna, kar sedi za mizo.«

Jaz: »Vidim, da si danes porabila za kuhanje veliko pridelkov z našega vrta, ker jih imamo res veliko letos, kajne?«

Nalašč sem se dotaknila teme, ki jo uporabljamo vsak dan in deluje kot nekakšno mašilo ali pa je le navaden small talk, ki naredi človeka prijaznega in polnega zanimanja. Ta tema ima v tem poskusu isto vlogo kot tema o vremenu, ki je lahko uporabljena kadar koli, kjer koli in s komer koli.

Mama: »Ja, res je bogat vrt. Letos bomo morali imeti veliko zelenjave na jedilniku.«

Jaz: »Aha. Res je.«

Oče (Pride v jedilnico in molči.)

Jaz: »Oče, poskusi, kako dobro kosilo je skuhala mama in to vse iz pridelkov z našega vrta, ki jih je letos zares veliko.«

Oče (najprej še malo zadržano): »Ja, takoj bom poskusil.«

Jaz: »Mmmmm ... kako je dobro, kajne oče?«

Oče (Molče prikima.)

Oče je še vedno zadržan, ker se mu še vedno kuha slaba volja, saj sem bila po njegovem mnenju prej zelo žaljiva. Vendar, jaz sem se odločila, da popravim naš medsebojni odnos brez opravičila, le z uporabo pretiranega small talka. Pri mami je hitro uspelo.

Jaz: »Oče, si zasledil na televiziji, kako je z našimi tenisačicami? Bomo kaj slavili?«

Ker sem videla, da tema o našem vrtnem pridelku očeta ne premakne čisto nazaj v osnovni položaj, sem poskušala z drugo taktiko. Načela sem temo o aktualnih dogodkih in ker vem, da oče spremlja šport, sem ga skušala napeljati na ta pogovor, kljub temu da so bile novice že znane in sem besede uporabljala zgolj v dobrobit naših odnosov. Torej sem uporabljala small talk.

Oče: »Ja, sem gledal in bral v časopisu, nič ne bo, slabo se je končalo, nič nismo osvojili.«

Jaz: »Škoda, tudi plavanje letos ni uspelo.«

Oče: »Ja, prav zares, letos ne bo tako kot lani, ko smo lahko navijali tudi za poletne športe.«

Oče se je že nekoliko omehčal, vendar sem morala še malo vztrajati. Ker je eden od družinskih članov in poznam njegove hobije, mi je bilo veliko lažje osvojiti pravilen način uporabe small talka, da izboljšam odnos z njim kot če bi to poskušala z nekom, ki ga ne poznam osebno.

Jaz: »Si že šel kaj pogledat za gobe te dni, pravijo, da že rastejo? Ti jih navadno vedno prvi najdeš.«

Oče: »Ne, jutri zjutraj grem na lov in bom spotoma pogledal še za gobe, verjetno bom kaj našel, če ne drugega, pa lisičke.«

Mama: »Super, lisičke so dobre za v juho.«

Jaz: »Ja, res je, upam, da jih kaj nabereš.«

Oče (z nasmehom in ponosom): »Seveda jih bom nabral.«

Tako je bilo spet vse v najlepšem redu. Še naprej smo se pogovarjali o vsakdanjih stvareh. Od tu naprej sem očetu in mami dopustila, da izbirata teme za pogovor in jaz se nisem več trudila, da bi pretirano uporabljala small talk, saj so bili naši odnosi zglajeni. Pogovoru sem se prilagajala le toliko, kolikor je potrebno, da ostanejo medsebojni odnosi pozitivni, torej se nisem namenoma izogibala uporabi small talka, da ne bi znova poslabšala naših družinskih odnosov.

Menim, da sem poskus izpeljala pozitivno in da lahko na podlagi treh izbranih primerov potrdim mojo tezo, da izogibanje small talka v vsakdanji komunikaciji poslabša medsebojne odnose. V mojem primeru to velja za medsebojne odnose med družinskimi člani, upam pa si trditi, da neuporaba small talka prav tako negativno vpliva na odnose tudi v drugih primerih, na primer v službi ali pri vsakodnevnih opravilih, na banki, v trgovini, na avtobusu itd.

19 ZAKLJUČEK

Namen moje diplomske naloge je prikazati, kako pomembna je uporaba small talka v vsakdanji komunikaciji in kako lahko z izogibanjem le-temu poslabšamo medsebojne odnose. Zanimalo me je, kje, kako in zakaj se small talk v vsakdanjem življenju uporablja ter katere teme se najpogosteje pojavljajo v small talku. Prav tako pa sem poskušala ugotoviti, kako izogibanje uporabi small talka v vsakdanji komunikaciji vpliva na medsebojne družinske odnose.

Small talk je del komunikacije. Komunikacija pa je nekaj, kar je aktivno in nas spremlja v vsakdanjem življenju. Komuniciranje torej predstavlja dvostranski recipročni proces, medsebojno izmenjavanje sporočil s komunikacijskim partnerjem. Pri sporazumevanju se povezujemo s svetom okoli nas, izražamo svoje namere, občutja in želje. Pri tem ves čas vrednotimo, ugotavljamo, ali so naše trditve resnične, se ujemajo z zunanjim svetom, s socialnim življenjem. Hkrati pa so to tudi priložnosti za učenje (Habermas 1984). Vsako komuniciranje je predstavitev sebe. V skladu svoje predstave o sebi ocenjujemo druge, sočustvujemo na svoj poseben način, razsojamo o življenjskih situacijah, nastopamo v vlogah, razmišljamo o tem, kako bi bili boljši in se usklajujemo z okoljem. Lahko rečemo, da funkcioniranje našega jaza bistveno vpliva na naše komuniciranje (Trček 1998).

Odnosi predstavljajo pomemben del v komunikaciji. Medosebni odnos nam da vedeti, kako nas naše okolje zaznava, preko česar se naučimo na podoben način zaznavati samega sebe. Če nas drugi zaznavajo kot vredne, se bomo kot take zaznavali tudi sami, lastnosti, ki jih občudujemo pri drugih, pa bomo poskušali razviti pri sebi. V medosebnih odnosih se naučimo prevzemati različne družbene vloge, ki jih vključimo v svojo predstavo o sebi. Medosebne odnose vzpostavljamo v vseh obdobjih življenja.

Small talk je v veliko pomoč pri opredelitvi odnosov med prijatelji, sodelavci ali med novimi znanci. Potreba ljudi, da ohranijo dober obraz, in potreba po tem, da tisti, ki te poslušajo, mislijo dobro o tebi, je zelo povezana z uporabo small talka. V nobenem primeru small talk ne ostane enosmeren pogovor, kar je razvidno predvsem iz mojih opisov primerov poskusa, ki sem ga izvedla z družinskimi člani. Če sem poskušala omejiti small talk oziroma ga popolnoma zatreti vsaj z moje strani, se je komunikacija

prekinila ali pa so se odnosi nenadoma poslabšali, tako da sem potem prekinila z omejeno uporabo small talka in sem prešla nazaj na vsakdanjo komunikacijo, ki vsebuje small talk. Moj raziskovalni del torej vsebuje tri izbrane primere pogovorov z mojo družino, ki me pripeljejo do ugotovitve, da je moja zavedna omejitev uporabe small talka v vsakdanji komunikaciji poslabšala medsebojne odnose. V teoretičnem delu diplomskega dela sem eno poglavje namenila tudi neverbalni komunikaciji, saj sem skozi poskus veliko opazovala prav ta način komunikacije.

V zaključku svoje diplomske naloge bi rada še enkrat poudarila, kako pomembno je, da sami odkrivamo drugim toliko, kolikor menimo, da je potrebno in koristno. Pri medsebojnih odnosih se je treba potruditi, da spoznamo drugega, obenem pa vsakdo sebe predstavi v taki luči, da doseže potrebno pozornost in tudi zaščito. Dobra komunikacija je pogoj za uspešno sodelovanje, z uspešnim sodelovanjem pa pridobimo moč in samozaupanje. Moje mnenje glede uporabe small talka v vsakdanji komunikaciji se je skozi pisanje diplomske naloge nekoliko spremenilo, saj se šele zdaj zavedam, kako pomembno ga je uporabljati, da lahko živimo v sožitju. Povedano z drugimi besedami, zavedam se, kako malo je potrebno, da zadovoljimo ljudi okoli nas, še posebej najbližje. Če so zadovoljni oni, smo zadovoljni tudi sami. To je recept za uspešno življenje.

20 LITERATURA

1. Beare, Kenneth. 2009. *Making Small Talk*. Dostopno prek: <http://www.esl.about.com/od/speakingenglish/a/smalltalk.htm> (7. avgust 2009).
2. Bickmore, Timothy. 1999. *A Computational Model of Small Talk*. Cambridge: Cambridge University Press.
3. Brajša, Pavao. 1993. *Pedagoška komunikologija*. Ljubljana: GLOTTA Nova.
4. Fine, Debra. 2007. *Fine Art of Small talk*. Dostopno prek: <http://www.careerbuilder.com/Article/CB-482-Getting-Ahead-12-Tips-for-Making-Small-Talk/> (9. avgust 2009).
5. Gabon, Don. 2006. *Kako začeti pogovor in skleniti prijateljstvo*. Ljubljana: Lisac & Lisac.
6. Grad, Anton, Ružena Škerlj in Nada Vitorovič. 1995. *Veliki-angleško slovenski slovar*. Ljubljana: DZS.
7. Groše Muhič, Marija. 1999. *Komunikacija v zdravstveni negi*. Ljubljana: Psihiatrična klinika.
8. Habermas, Jurgen. 1984. *The theory of communicative action*. London: Heinemann.
9. Haralambos, Michael in Martin Holborn. 1995. *Sociologija: Teme in pogledi*. Ljubljana: DZS.

10. Jakobson, Roman. 1989. *Lingvistični in drugi spisi*. Ljubljana: ŠKUC: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
11. Jaworski, Adam. 1993. *The Power of Silence*. Newbury park, CA: Sage.
12. Jelenc, Dora. 1998. *Osnovna vedenja o komunikaciji*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani.
13. Coupland, Justine. 2000. *Small Talk*. Harlow: Pearson Education.
14. Kovačev, Asja Nina. 1997. *Govorica telesa*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
15. Kristančič, Azra. 1999. *Individualna in skupinska komunikacija*. Ljubljana: Združenje svetovalnih delavnic Slovenije.
16. Možina, Stane, Mitja Tavčar in Ana Nuša Knežević. 2004. *Poslovno komuniciranje evropske razsežnosti*. Maribor: Založba Obzorja.
17. Murphy, Peter. 2007. *3 Keys to Better Small Talk Conversation*. Dostopno prek: <http://ezinearticles.com/?3-Keys-to-Better-Small-TalkConversation&id=662372> (9. avgust 2009).
18. Novak, Bogomir. 1986. Komuniciranje in ideologija. *Teorija in praksa* 24 (8–9): 1223–1225.
19. Pedagoška fakulteta Maribor. 2009. *Komuniciranje*. Dostopno prek: <http://iris.pfmb.unimb.si/old/didgradiva/nastopi/didrac2/00/2/komuniciranje.htm> (20. februar 2009).

20. Rutten-Saris, Marijke. 1992. *Porajajoči se jezik telesa*. Assen: Van Gorcum & Comp. B. V.
21. Škerlep, Andrej. 1997. *Komunikacija v družbi, družba v komunikaciji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
22. Trenholm, Sarah. 2004. *Interpersonal communication*. Oxford: Oxford University Press.
23. Trček, Jože. 1998. *Medosebno komuniciranje – kontaktna kultura*. Ljubljana: Korona Plus.
24. Ule, Mirjana. 2005. *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
25. Urbanova, Ljudmila. 1983. *Discourse analysis of the extract from the novel My other life by Paul Theroux*. Dostopno prek: http://www.phil.muni.cz/angl/thepes/thepes_01_03.pdf (6. maj 2009).
26. Wikipedia, the free encyclopedia. 2009. *Small talk (phatic communication)*. Dostopno prek: [http://en.wikipedia.org/wiki/Smalltalk_\(phatic_communication\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Smalltalk_(phatic_communication)) (6. maj 2009).

21 PRILOGE

PRILOGA A: Pogovor 1

Oče in mama: »Dobro jutro.«

Mož in jaz (odvrneva): »Dobro jutro.«

Mama: »Bi kdo kavico? Ravno jo kuham.«

Mož: »Seveda z veseljem, kot da bi vedeli, da sva prišla na kavo.«

Oče: »Tudi jaz jo bom.«

Mama: »Kaj pa ti, Vanja, boš kavico?«

Jaz: »Ja.«

Mama (malce čudno pogleda): »No, pa jo bomo vsi skupaj, super.«

Oče: »Danes je pa tako sveže jutro, bi pili kavo raje notri?« (Pogled usmeri vame.)

Jaz: »Zaradi mene smo lahko zunaj.«

Oče: »Sprašujem zato, ker je zelo sveže in je mogoče premrzlo za piti kavo zunaj.«
(Spet gleda mene.)

Jaz: »Saj sem rekla, zaradi mene smo lahko zunaj.« (Ton mojega glasu je bil prijazen, nič osoren ali podobno.)

Oče (grdo pogleda proti meni): »Saj samo vprašam, da vas ne bo zeblo, mene ne bo.«

Mama: »Kavica je kuhana, kje bomo potem pili kavo?«

Mož: »Lahko jo pijemo zunaj, saj ni premrzlo, čeprav je jutro sveže.«

Mož: »Mmmm ... dobra kavica je.«

Mama: »O, hvala, res je okusna ... no, zame je OK, lahko si jo še malo dosladkaš, Vanja, ker imaš raje bolj sladko.«

Jaz: »Ja, vem, ja, hvala, v redu je.«

Mama: »Tako lušno je zjutraj, ko še ni vroče, potem popoldne bo pa spet tako soparno, da ne moremo več sedeti na vrtu.«

Mož: »Ja, prav imate.«

Oče: »Vroč je vroče, pa še plohe in nevihte obetajo za cel teden ...«

Mama: »Spet ... pa saj imamo že pravo tropsko podnebje ... vsako popoldne so nevihte.«

Mož: »V Sloveniji smo lahko kar veseli glede na to, kakšne tragedije se dogajajo drugje na svetu.«

Mama: »Ja, ali sta včeraj gledala dnevna poročila?« (Pogled je usmerjen vame.)

Jaz: »Sva, ja. Zakaj?« (Vprašam prijazno.)

Mama: »Ja, samo vprašam, ker se pogovarjamo o tragedijah ... ali si vstala z levo nogo danes?«

Jaz: »Ne.«

Mož: »Ja, gledala sva in videla, da ...«

Vir: Poskus, izveden doma z očetom, mamo in možem.

PRILOGA B: Pogovor 2

Mož: »Uf, kako paše ležati pred televizijo po tako napornem delovnem tednu.«

Jaz: »Ja, tudi meni je prijetno.«

Mož: »Ti si že v pižami?«

Jaz: »Ja.«

Mož: »Joj, meni se še ni uspelo prikobacati do kopalnice.« (Me gleda, vendar sem tiho.)

Mož: »Ooo ... si si vzela nekaj za jesti?«

Jaz: »Ja.«

Mož (nekoliko nezadovoljen z mojim odgovorom prisede k meni): »Gledaš poročila?«

Jaz: »Ja.«

Mož: »Vanja, ali je vse v redu? Ali si kaj jezna name ali na kaj drugega?«

Jaz: »Ne, zakaj?«

Mož: »Ne vem, nekoliko odsotna se mi zdiš.« (Me gleda in pričakuje nadaljnji pogovor, vendar sem jaz tiho, malenkost se mu nasmehnem.)

Mož: »Prav.« (Se uleže in nadaljuje z gledanjem poročil.)

Mož: »Uf ... poglej, kako bo vroč vikend.«

Jaz: »Ja, pa res.«

Mož: »Bi šla na kakšen izlet? Lahko bi šla na morje, vendar so kolone.«

Jaz: »Lahko greva, ja.«

Mož: »Uuuuu ... poglej, poglej na obali bo 36 stopinj C, kdaj je bilo nazadnje toliko?«

Jaz: »Vidim, vidim, bilo je že letos v mesecu maju.«

Jaz: »Mama in oče sta prosila, če bi lahko ta vikend pripeljali nekaj pridelkov z njive. Si pripravljen pomagati, da to čim prej postorimo?«

Mož: »Aha ... ja seveda sem. Kdaj bi to delali? /.../ Aja, ta vikend, ja prav, ni problema, se bomo zmenili. Jaz sem za.«

Jaz: »Super.«

Mož: »Kdaj sta ti pa to rekla oče in mama?«

Jaz: »Včeraj.«

Mož: »Aha.« (Spet je postal malenkost slabe volje.)

Mož: »Si imela naporen dan v službi?«

Jaz: »Nekaj srednjega.«

Vir: Poskus, izveden doma z možem.

PRILOGA C: Pogovor 3

Jaz: »Živjo.«

Mama: »Ooooo ... si prišla domov?«

Jaz: »Kje pa je oče?«

Mama: »Ravno prej je bil tu. Najverjetneje je nekje zunaj. Mogoče na vrtu. Joj, veš, Vanja, na vrtu je letos toliko pridelkov, ne vem, kam bomo dali vse. Čeprav je suša in smo mislili, da bo slaba letina, je vsega na pretek. Pa še dež napovedujejo za ta konec tedna, tako da bo še bolj poganjalo ...« (Mama še naprej govori o temi, ki se je dotaknemo prav vsak dan.)

Jaz: (vidim skozi vrata, da je oče zunaj; stopim ven, da ga pozdravim): »Živjo.«

Oče: »O, živjo, si že iz službe?«

Oče (me gleda, nekaj časa čaka odgovor, potem pa): »Kako je bilo v službi?«

Jaz: »OK.«

Oče: »Torej je bilo naporno?«

Jaz: »Ne, nisem rekla tega.«

Oče: »Usedi se tukaj, če si utrujena. Zdaj, ko si noseča moraš več počivati.«

Jaz: »Ne, nisem utrujena in vem, da moram počivati.«

Oče: »Te je kdo razjezil?«

Jaz: »Ne, zakaj?«

Oče: »Ja, ne vem, nekam slabe volje se mi zdiš.«

Jaz: »Ne, nikakor nisem slabe volje, samo nočem, da mi vsak dan poveš, da moram počivati, ker to že sama vem.«

Oče (užaljeno): »No, prav, oprosti, jaz ti hočem le dobro. Ti ne bom nikoli več nič rekel.«

Mama (pride na vrt, nekaj časa naju opazuje): »Kaj pa je z vama, sta slabe volje?«

Jaz: »Ne.«

Oče: »Kako da ne, saj si zelo osorna.«

Jaz: »Nisem osorna.«

Mama: »Pravijo, da v nosečnosti ne smeš biti slabe volje, to slabo vpliva na otroka.«

Jaz: »O, mama!«

Oče: »Ne govori ji tega, ker že vse ve.«

Mama: »Pa kaj je danes v zraku.«

Jaz: »Nič ni v zraku, jaz le nočem, da me sprašujeta vedno že očitne stvari in da mi govorita vsak dan iste zgodbe, ki nimajo nobenega pravega pomena.«

Mama: »Oh, deklica, pojdi se odpočit, vidim, da imaš naporen dan za sabo, ko bo kosilo, te pokličem.«

Mama: »Vanja, kosilo je.«

Jaz: »Oooo, je že kosilo, kako hitro. Zelo diši, kaj si dobrega skuhala? Res sem že pošteno lačna.«

Mama (zelo zadovoljna, da sem spet »normalna«, da je v trenutku pozabila na vso slabo voljo, ki se je prej kuhala v meni in pri njej): »No, vidiš, kako lepo, da si lačna, kar sedi za mizo.«

Jaz: »Vidim, da si danes porabila za kuhanje veliko pridelkov z našega vrta, ker jih imamo res veliko letos, kajne?«

Mama: »Ja, res je bogat vrt. Letos bomo morali imeti veliko zelenjave na jedilniku.«

Jaz: »Aha. Res je.«

Oče (Pride v jedilnico in molči.)

Jaz: »Oče, poskusi, kako dobro kosilo je skuhala mama in to vse iz pridelkov z našega vrta, ki jih je letos zares veliko.«

Oče (najprej še malo zadržano): »Ja, takoj bom poskusil.«

Jaz: »Mmmmm ... kako je dobro, kajne oče?«

Oče (Molče prikima.)

Jaz: »Oče, si zasledil na televiziji, kako je z našimi tenisačicami? Bomo kaj slavili?«

Oče: »Ja, sem gledal in bral v časopisu, nič ne bo, slabo se je končalo, nič nismo osvojili.«

Jaz: »Škoda, tudi plavanje letos ni uspelo.«

Oče: »Ja, prav zares, letos ne bo tako kot lani, ko smo lahko navijali tudi za poletne športe.«

Jaz: »Si že šel kaj pogledat za gobe te dni, pravijo, da že rastejo? Ti jih navadno vedno prvi najdeš.«

Oče: »Ne, jutri zjutraj grem na lov in bom spotoma pogledal še za gobe, verjetno bom kaj našel, če ne drugega, pa lisičke.«

Mama: »Super, lisičke so dobre za v juho.«

Jaz: »Ja, res je, upam, da jih kaj nabereš.«

Oče (z nasmehom in ponosom): »Seveda jih bom nabral.«

Vir: Poskus, izveden doma z očetom in z mamo.