Znakovne zamene za neverbalno komuniciranje u pisanoj virtuelnoj komunikaciji

Bojana Lazić¹

Fakultet političkih nauka, Univerzitet u Beogradu

doi:10.5937/comman1431023L

Rezime: *Novi uslovi komuniciranja unose mnoge promene u ljudske kontakte i komunikaciju, jedna od njih jeste i fizičko odsustvo sagovornika u virtuelnom, elektronskom prostoru, što u slučajevima kada se komunikacija svodi samo na svoj pisani vid povlači i nemogućnost „čitanja“ neverbalnih znakova učesnika u komunikaciji. Ti znakovi se u virtuelnom komuniciranju imaju svoje zamene, kao što su emotikoni, grafičko naglašavanje, akronimi i sl. Predmet ovog rada je njihovo opisivanje i promišljanje o tome kako oni i u kolikoj meri vrše funkcije neverbalne komunikacije. Videćemo kako ovi znakovi, mada donekle zaista omogućavaju ispoljavanje emocija, stavova, odnosa među učesnicima u komunikaciji, ne mogu da prenesu sve nijanse neverbalnih znakova, a nimalo ne zamenjuju onaj spontani, nekontrolisani element neverbalne komunikacije. Oni takođe ukazuju i na veći stepen slobode u virtuelnom, posredovanom svet, ali se, s druge strane, mogu koristiti i kao izraz nasilja u elektronskoj komunikaciji.*

Ključne reči: *neverbalno komuniciranje, virtuelna komunikacija, znakovi neverbalne komunikacije, emotikoni*

Uvod

Komunikacija obuhvata ne samo ono šta kažemo, već i način na koji to kažemo, a i ono što ne kažemo. Kako bismo u potpunosti preneli poruku, moramo stopiti verbalno (reči koje izgovorimo) sa neverbalnim (ono kako nešto kažemo ili ono što ne izgovorimo). U komunikaciji licem u lice, koja se odvija u realnom vremenu i prostoru, ovo stapanje se lako odvija. Govornik iskazuje neku poruku dok istovremeno ispoljava svoje emocije o tome što govori ili o

¹ Kontakt sa autorkom: bojana.lazic87@gmail.com.

sagovorniku koristeći svoj glas i govor tela, zatim dopunjuje verbalnu poruku ili prenosi drugu, možda čak i kontradiktornu informaciju.

Nastanak računara, a zatim i njihovo povezivanje tj. stvaranje mreža (lokalnih, globalnih) dovelo je do posve novog načina komunikacije između ljudi, koje se s pravom može izdvojiti kao virtualno komuniciranje. Nazivaju ga i interaktivno, univerzalno, totalno, digitalno, kompjutersko, mrežno (Radojković i Miletić, 2008: 161). Ovakvo komuniciranje uvelo je mnoge novine u tradicionalne forme međuljudskog opštenja, naročito u interpersonalno i grupno komuniciranje. Naime, ne samo da se javlja mogućnost komunikacije prostorno razdvojenih ljudi u realnom vremenu, već i mogućnost komunikacije mnogih sa mnogima, direktne povratne informacije (feedback), kakva nije bila moguća korišćenjem tradicionalnih medija. Dakle, korisnici moraju koristiti prednosti koje im taj medij pruža, ali takođe moraju prevladati njegove nedostatke, tj. prenebregnuti i određena ograničenja u komunikaciji koja je ovaj novi medij postavio. „Za svaku tehnologiju koju razvijamo u pokušaju da unapredimo uslove života, verujemo da ćemo isto otkriti da je ona unekoliko osiromašila naše živote“ (Džouns, 2001:7). Konkretno, neverbalno komuniciranje, taj urođeni vid izražavanja, mora da se izbori sa uvek posredovanom komunikacijom. Elektronska komunikacija je jednostavna i direktna. U njoj možemo prepoznati mnoge elemente koji karakterišu i komunikaciju licem u lice: više ljudi govori u isto vreme, preklapanja, preuzimanje reči, skretanje sa teme, korišćenje žargona, elizije i elipse, ali se ona i razlikuje od nje po isključivo tekstualnom karakteru. Mogućnost video-poziva, komuniciranja putem Skajpa rešavaju taj problem, ali šta je s prvim, a verovatno i dalje najčešćim načinom komuniciranja posredstvom interneta – pisanom komunikacijom? Berdvisel smatra da 60-65% komunikacije čini njen neverbalni aspekt (Parker & Harada, 2003). Fizičko odsustvo sagovornika i nepostojanje situacije kao fizičkog okvira komunikacije osiromašuje opštenje za veliki broj informacija koje se prenose ekstralingvističkim i paralingvističkim sredstvima.

Komunikacija putem mreže može biti sinhrona ili asinhrona. Najbolji primer asinhrona je elektronska pošta (imejl), ali to može biti i blog, pitanje/odgovor putem sajta neke organizacije i sl., a sinhrona je elektronsko ćaskanje u pričaonicama/ćaskaonicama (chat rooms), na društvenim mrežama i sl. (Radić Bojanić, 2007: 10). Ono što sinhronu elektronsku komunikaciju čini pogodnijom za uopšte razmišljanje o zamenama za neverbalne signale u kompjuterski posredovanoj komunikaciji, a naročito za njihovo proučavanje, jeste činjenica da je ona mnogo interaktivnija od odložene, više planirane i formalne asinhrona

komunikacije. Štaviše, pojedini istraživači ovaj, relativno novi vid komunikacije posmatraju upravo kroz odnos pisanog i govorenog jezika, svrstavajući ga negde između (Radić Bojanić, 2007: 13). Ali bilo da je posredi imejl poruka, dopisivanje u pričaonicama, na društvenim mrežama, napisi u blogovima, proces prenosa poruka u virtuelnom komuniciranju je sveden isključivo na pisanu reč, koja sada mora da nadomesti neverbalnu komunikaciju vršeći one funkcije koje u licem u lice komuniciranju ona obavlja. Koje su to funkcije? Prema Nikoli Rotu (Rot, 2010: 110-115), radi se sledećim:

- 1) Izražavanje emocija – ova funkcija se najčešće ostvaruje izrazom lica, pokretima ruku, ramena, trupa, varijacijama u glasu, držanjem, proksemičkim znacima.
- 2) Izražavanje uzajamnih stavova osoba u interakciji – ova funkcija može u sebe uključivati pomenutu, ali i ne mora ako se uzme u obzir da se emocije ne moraju biri usmerene ka osobi sa kojom je pojedinac u neposrednoj interakciji. Takođe, emocije ne moraju biti dovoljno jake da bi postale bitan faktor u interpretaciji stavova sagovornika. Govoreći o ovoj funkciji, bitno je napomenuti dve osnovne dimenzije u kojima se ona ostvaruje – prijateljstvo:neprijateljstvo i dominantnost:submisivnost.
- 3) Prezentovanje vlastitih osobina – ova funkcija se ostvaruje sledećim sredstvima: odevanje i podešavanje spoljnog izgleda, opšte držanje, način izgovaranja reči. Kad je posredi ova funkcija neverbalne komunikacije, postavlja se pitanje da li se ovim znacima izražavaju stvarne osobine pojedinca, ili je ono što se može percipirati samo slika koji on o sebi ima i onaj utisak kakav on želi da ostavi na sabesednika.
- 4) Praćenje, podrška i dopuna verbalne komunikacije – u okviru ove se izdvaja nekoliko specifičnih funkcija: oblikovanje verbalnog saopštenja, davanje nameravanog smisla verbalnim iskazima, signalizacija onome koji govori da li ga slušaju ili prate sa pažnjom, uzajamno povratno reagovanje sabesednika, slaganje/neslaganje, sinhronizacija konverzacije – davanja/preuzimanje reči, dopuna i preciziranje sadržaja neverbalne komunikacija i menjanje značenja verbalnog saopštenja.
- 5) Zamena za verbalno komunikaciju – koja može biti delimična ili potpuna.
- 6) Konvencionalno izražavanje raznih vrsta socijalnih aktivnosti.

Dakle, kao i kad je reč o verbalnoj komunikaciji, tako i neverbalna služi tome da sagovornici dobiju informacije o određenim pojavama i jedan o dru-

gom. Pritom, za razliku od znakova verbalne komunikacije, koji su nosioci značenja, znakovi neverbalne komunikacije su pretežno signali, neposredni i moćni znakovi koje karakteriše univerzalnost (mada se ta univerzalnost ne odnosi na sve znake neverbalne komunikacije: da i ne iskazano pokretima glave to najbolje ilustruje). Ono što se ne sme zanemariti jeste da značenje saopštenja koje se prenosi verbalnom komunikacijom u mnogo slučajeva zavisi od neverbalnih znakova koji su pratioci verbalnih. Još jedna stvar u vezi sa neverbalnom komunikacijom na koju treba obratiti pažnju jeste to da je za dekodiranje neverbalne poruke potrebno poznavati ne samo izvor komunikacije, već i okolnosti i situacioni kontekst, pošto su oni prezentativni kodovi koji se ne mogu odvojiti sami za sebe (Janićijević, 2007: 292).

Sagovornici u virtualnom prostoru moraju, dakle, pronaći neki drugi način da iskažu ono što bi, inače, u direktnoj komunikaciji licem u lice iskazali neverbalnim znacima. „Telo mora naći svoje izraz u mreži da bi komunikacija bila potpuna, precizna, da bi zadovoljila želje i potrebe pojedinaca koji opšte, pošto pisanje, zbog vremenskog razmaka, ali izbog suženosti i uzjezičkih i nejezičkih kanala, smanjuje prirodnost i onemogućavaju ‘neverbalno curenje’“ (Ivas i Žaja, 2003: 3). Pošto je sada sagovornicima na raspolaganju jedino tastatura i znaci koji mogu pomoću nje da se ispišu na ekranu, logično je da će sada oni preuzeti ulogu tela, tj. da će se onim simbolima za koje imamo tipku na tastaturi ili koje eventualno možemo pronaći u registru programa koji koristimo iskazivati kompleksan splet telesno-situacionog koji je u fizičkom svetu prisutan u svakoj komunikaciji.

Kako kažu Ivas i Žaja, „govorna obeležja se u kompjuterski posredovanom komuniciranju mogu naći u sadržaju (izražavanje emocija i stavova, vrednovanje tuđeg i vlastita ponašanja, savetovanje, odmeravanje moći) i ozračju ili tonu (preteže jaka emocionalnost, izražena raznim vrstama jezičkih otklona: kolokvijalni i žargonski izraz, vulgarizmi, duhovito poigravanje kodom, slikovitost)“ (Ivas i Žaja, 2003: 4). Pored toga, verbalna poruka, kakva je jedino moguća u tipu komunikacije o kojem mi govorimo, često se obogaćuje grafičkim simbolima koji u pisanje unose elemente govorne interakcije. Pojedini znaci su se koristili i ranije, npr. u stripovima ili u SMS dopisivanju, a neki su nastali usled novih komunikacionih uslova koje nameće internet.

Neverbalni znakovi u virtualnom komuniciranju

Koji su to sve znakovi koje učesnici u kompjuterski posredovanoj komunikaciji koriste da bi nadomestili telesnu neprisutnost u mreži?

A) Pođimo od Burgunovih sedam tipova neverbalnih signala, kako ih prenosi Derek: kinetičkih, vokalskih ili paralingvističkih signala, fizičkog izgleda, haptičkih (taktilnih), proksemičkih, hronemijskih signala i artefakta (Derek, 2003: 2). Većina ovih znakova je karakteristična samo za komunikaciju licem u lice. Međutim, primećujemo da se jedna od ovih kategorija s lakoćom uočava i u kompjuterski posredovanoj komunikaciji. Reč je o hronemiji, koju Jasna Janićijević pominje kao jedan od kodova neverbalne komunikacije, nazivajući je semiotikom vremena koja „se bavi vremenskom dimenzijom ljudskog ponašanja“ (Janićijević, 2007: 299). Valter i Tidvel je definišu kao „upotrebu vremena u sistemu poruka, uključujući i takve kodovne elemente kao što su tačnost, vreme čekanja, vreme isporuke, i dužina vremena koju provedemo s nekim“ (prema Derek, 2003: 2). Dakle, ako naša percepcija, strukturiranje vremena i reagovanja na njega utiču na tumačenje poruka koje primamo, to će važiti ne samo u slučaju kada su sagovornici fizički u istom prostoru, već i u virtuelnoj komunikaciji.

B) Grafičko isticanje tekstualne poruke – podvlačenje, velika slova, podebljavanja, upotreba interpunkcijskih znakova. Ovde nije slučaj da verbalni kod zamenjuje neverbalni, već se dodatno značenje unosi upotrebom pomoćnih, formalnih sredstava pisane komunikacije. Znaci interpunkcije, čija osnovna uloga i jeste da u pisanom tekstu ukažu na senzibilitet rečenice, da li je ona usklična, zapovedna ili obaveštajna, ovde dobijaju ulogu svojevrsnih pojačivača, koji akcenat stavljaju upravo na taj, paralingvistički aspekt neverbalnog komuniciranja. Tako se stepen začuđenosti/iznenađenosti/uzbuđenja može sugerisati ponavljanjem grafičkim simbola – znakova uzvika, pitanja, ali i, na primer, podvučenim i zatamnjenim slovima.

Slično, podebljavanja slova ili pisanje verzalom, koji se koriste sa specijalizovanim funkcijama naglašavanja naslova ili reči na kojoj je rečnični akcenat, u slučaju kompjuterski posredovanje komunikacije opet se koriste radi isticanja nečega što je onome ko kuca poruku bitno, iznenađujuće ili smešno. Verzalni tekst takođe može označavati govor u višem registru, tj. vikanje. Međutim, ovakva upotreba verzala može dovesti do pogrešnog tumačenja poruke. Naime, možda je osoba koja piše tj. kuca poruku slučajno uključila opciju caps lock (što nije redak slučaj) i nema nameru da podiže ton na sagovornika. Ali pošto se ton kojim se saopštava iskaz samo po napisanom može naslutiti, sagovornik se može uvrediti, naljutiti, eventualno i prekinuti komunikaciju.

C) Radnje, tj. grafički prikaz nekih radnji koje bi govornik u slučaju fizičke prisutnosti sagovornika taktilno preneo, npr. zagrljaj, poljubac. Često se pišu izdvojene zvezdicama, npr. *zevanje*. Ovo bi trebalo da doprinese komunikaciji, u smislu dočaravanja tj. nadomeštanja situacije, komunikacionog okvira. Međutim, u linearnoj pisanoj komunikaciji, ovakve poruke predstavljaju svojevrsan prekid toka komunikacije. Pošto one ne mogu biti simultane sa komuniciranjem, i sintaksički nisu deo rečenice, one donekle narušavaju situacioni kontekst koji postoji u virtuelnom dopisivanju – princip fluentnih naizmeničnih porukica.

D) Emotikoni – ovaj termin je skovan od reči *emotion* i *ikon*, pa bismo ih mogli slobodno prevesti kao slika emocije. Nazivaju se još i smajlijima, emotogramima... To su, u stvari, kombinacije znakova interpunkcije, nekih karakterističnih znakova sa tastature i pojedinih slova kojima su se, uz veliko prisustvo mašte, još u SMS porukama pokušavale dočarati emocije koje obično „čitamo“ na licu sagovornika. Grafički, ovi skupovi znakova podsećaju na lice čoveka na isti način kako slika svima nam poznatog Čiča Gliše podseća na čovekovo telo. Dakle, uprošćeni prikaz složene fizičke prikaznosti, sveden samo na neke karakteristike fizičke realnosti koje su bitne u datoj situaciji. Kako se emocije govorom tela uglavnom očitavaju na licu, na kome su glave, da kažemo, tačke, usta, nos i oci, tako emotikoni ili smajliji (mada bi smajlijima trebalo zvati samo one koji asociraju na smeh i sreću, *smyle* - osmeh) uglavnom sadrže samo ova tri elementa, tj. njihove grafičke zamene. Usled raznolikosti emocija i stanja koja je bilo potrebno preneti sagovorniku u posredovanoj komunikaciji, razvila se čitava lepeza ovih kombinacija, čak se može reći da je došlo i pojave homoemotikonije (kada jedan znak, tj. emotikon, može imati više značenja, tj. može odlikovati više emocija/stanja) (Ivas i Žaja, 2003: 12), pa i do svojevrsne sinonimije, tj. slučajeva da postoji više znakovnih kombinacija za iskazivanje neke emocije. Sve ovo samo potvrđuje važnost konteksta za pravilno razumevanje ovakvih „neverbalnih“ poruka, i važnost presupozicija, tj. „znanja koje je zajedničko učesnicima u komunikaciji“ (Radić Bojanić, 2007: 76). Njihovo čitanje zavisi i od toga da li je nama poznato šta konkretan skup simbola sa tastature i slova/brojeva označava, tj. da li smo nekada ranije videli/koristili taj emotikon. Tome se dodaje i činjenica da pojedinac u kompjuterski posredovanoj komunikaciji može samo putem, smajlija dobiti informaciju o emotivnoj rekciiji/stanju svog sagovornika, koja je odložena, dakle nije impulsivna i nekontrolisana, i drugo, ona ne mora biti istinita, neko može slati smajlije i poljupce, a biti tužan i ni-

malo raspoložen za šalu. S druge strane, naizgled uvredljiva poruka „obogaćena“ određenim emotikonom dobija šaljivu notu, te ovde emotikoni služe kao dopuna pisanoj komunikaciji radi adekvatnog dešifrovanja poruke.

S daljim razvitkom tehnologija, softvera, ove kombinacije su pretvorene u sličice. Tačnije, ukucavanjem grafičkih simbola kojima se „pravi“ određeni emotikon, npr. dve tačke – crtica – zatvorena zagrada, na ekranu se dobija gotova sličica nasmejanog lica. Štaviše, sada se čak ne moraju upisivati ti znaci na tastaturi, već se traženi emotikon može naći u registru, koji se najčešće nalazi odmah pored prostora za kucanje poruke.

: -)	= srećan
; -)	= namigivanje
: - (	= tužan
: - *	= poljubac
: - /	= zbunjen
B -)	= lice s naočarima, „kul faca“

Sve je više istraživanja koja se bave neverbalnim aspektom kompjuterski posredovane komunikacije, naročito emotikonima. Tako je Huang došao do zaključka, koji O'Neil prenosi, da upotreba emotikona korespondira sa uživanjem i stepenom lične interakcije učesnika. Preciznije, kada sagovornici koriste emotikone, oni se osećaju više povezanim sa sagovornikom i, možda kao posledica toga, oni više uživaju u toj interakciji. Huang ovo tumači kao potvrdu teze da su emotikoni analogni facijalnoj ekspresiji u komunikaciji licem u lice s obzirom na to da se ljudi više smeju i iskazuju emocije onda kada uživaju u interakciji sa sagovornikom (O'Neill, 2010).

Drugo istraživanje, koje su sprovedi Derk, Fišer i Ros, ukazuje na to da učesnici u kompjuterski posredovanoj komunikaciji koriste emotikone da bi pojasnili i osnažili poruke koje šalju, isto kao što koriste znakove neverbalne komunikacije u komunikaciji licem u lice, čime se emotikonima pripisuje bitna uloga u postizanju jasnoće i dubine u komunikativnom procesu (O'Neill,

2010). Dakle, po njima, upotrebom emotikona učesnici u komunikaciji razvijaju intimnost i emocionalnu vezu u onolikoj, ako ne i u većoj meri u kojoj to čine učesnici u komuniciranju licem u lice.

Kada je o emotikonima reč, Valter i D'Adario smatraju da je bitno razmisliti i o tome kako se ti stimulusi interpretiraju od strane „slušaoca“. Tako su oni došli do zaključka da emotikoni ne mogu da „promene pozitivnu ili negativnu boju poruke u očima recipijenta“ (O'Neill, 2010), što opovrgava ideju da su emotikoni analogni neverbalnim znakovima u komunikaciji licem u lice. Istraživanje Derksa, Bosa i Grumkova je pokazalo da emotikoni mogu povećati ambivalentnost i sarkazam u poruci u slučajevima kada su suprotstavljeni vrednosti poruke (pozitivnoj ili negativnoj). Takođe, oni potvrđuju da smajlići uvećavaju pozitivni naboj poruke koju prate, dok negativni emotikoni uvećavaju negativnost ako prate pozitivnu ili neutralnu poruku, dok na negativnu nemaju uticaja (O'Neill, 2010). Ovaj složeni odnos, smatraju oni, poput fizičkog ispoljavanja emocija, podupire tezu da emotikoni u stvari pomažu da se interpretira preneti poruka.

E) Akronimi ili verzalne skraćenice nastali su sastavljanjem početnih slova višeslovnog naziva ili izraza i pišu se „velikim slovima bez skraćeničkih tačaka i međuslovnih belina“ (Pužurica i sar., 2010: 146). U virtualnoj pisanoj komunikaciji, npr. na društvenim mrežama, akronimi se koriste za iskazivanje nekih reakcija ili stanja učesnika u kompjuterski posredovanoj komunikaciji. Na primer, česti su akronimi poreklom iz engleskog jezika: OMG (engl. O my God – o moj bože) koji izražava čuđenje/zaprepašćenost/iznenađenje, zatim LOL (engl. laughing out loud) – glasan smeh, koji, za razliku od emotikona, koji nadomešćuju izraz lica kao simbol neverbalne komunikacije, zamenjuju neke glasovne forme koje bi u lice u lice komunikaciji pokazale sabesednikovu reakciju. I ovde se oslanjamo na sagovornikovo poznavanje upotrebljene skraćenice, koje će omogućiti i pravilno razumevanje poruke i neometan nastavak komunikacije. Zanimljivo je da se npr. jačina smeha koju je izazvalo ono što je sagovornik napisao ili „okačio“ izražava stvaranjem augmentativa – lolčina. „Preneseno“ u neposredovano komunikaciju – to bi verovatno bio dugotrajan smeh kao reakcija na sabesednikov iskaz.

G) Lejn, govoreći o znakovnim zamenama za neverbalnu komunikaciju u virtualnom opštenju, pominje i leksičke surogate, čija je uloga da nadomeste neverbalno ponašanje koje ukazuje na raspoloženje/psihološko stanje. Konkretno,

no, on misli na tastaturom prenete vokalizacije kao što su hmmmm, ooooooh, namerne greške u kucanju i hiperbolično ponavljanje znakova interpunkcije (Lane, 1994). Ovde spada i verbalizovan smeh –hahahahah.

Diskusija i zaključak

Nakon što smo proučili, pojedinačno, supstitute znakova neverbalne komunikacije u virtuelnom opštenju, šta je prvo što nam upada u oči? Naravno, činjenica da oni, za razliku od „pravih“ neverbalnih znakova u licem u lice komunikaciji, bivaju predloženi sagovorniku posredstvom tastature. To povlači najmanje dve stvari: prvu da ti izrazi nisu spontani, nekontrolisani izliv emocija/stanja/stavova pojedinaca već instant reakcija koja je prošla, možemo reći, kroz filtere, tj. pojedinac je, primivši poruku putem računara verovatno spontano odreagovao, zatim svog sagovorniku kucajući preneo onaj deo te reakcije koji je želeo/mogao/umeo da prenese. Koliko god da smo svi, u sadašnjem vremenu, već uveliko naviknuti na virtuelno komuniciranje, ono predstavlja uobičajeni vid opštenja, ne možemo reći da je naša prilagođenost ovakvom komuniciranju dovela do toga da instiktivno, ne razmišljajući prenosimo svoje emocija na tastaturu pa da kucamo smajli ne promisleći prethodno o tome. Druga stvar koja evidentna i koja se ne može prenebretnuti jeste otklon u vremenu između „stvarne“ reakcije i njenog iskazivanja na ekranu. U tom vremenu se i obavljaju pomenute radnje promišljanja toga šta želimo/možemo preneti sagovorniku od svojih emocija/stavova, ali se u tom vremenu oni mogu i promeniti. Nehotična reakcija na neki nadražaj nakon samo nekoliko sekundi se može promeniti usled prolaska prvobitnog šoka, recimo.

Dakle, bez zadrške možemo zaključiti da znakovi koji u virtualnoj zamenjuju simbole neverbalne komunikacije nisu spontani, neplanirani, instiktivni, već koliko-toliko promišljeni, osmišljeni i tek onda preneti drugim učesnicima u komunikaciji. Naravno, tih namernih znakova ima i u komunikaciji licem u lice, pored onih koji predstavljaju posledicu tzv. neverbalnog curenja, ali za virtualnu komunikaciju je karakteristično što u njoj samo takvi postoje. Ako bismo pošli od stanovišta da „treba razlikovati neverbalnu komunikaciju od neverbalnog ponašanja (poruke koje se ‘daju’ i poruke koje se ‘odaju’), pri čemu bi glavna polazišta za to razlikovanje bila namera i svesnost“ (Lane, 1994:1), onda bismo mogli reći da u virtuelnom komuniciranju ne postoji ono što se ovde smatra neverbalnim ponašanjem, a to su svi primeri onoga što smo mi nazivali neverbalnim curenjem, tj. neintencionalnim znacima neverbalne komunikacije. Ostaje samo neverbalna komunikacija, tj. svesno, osmišljeno ispoljavanje

sadržaja. Ako bismo posmatrali virtualno komuniciranje iz orijentacije recipijenta, kada se smatra da je „sve ponašanje komunikativno i ima komunikativnu funkciju“ (Lane, 1994: 1), tada bismo morali reći da je ono osiromašeno, uskraćeno za onaj deo poruka koje treba iščitati iz nesvesnih izraza. Zato se u njemu ovi znaci koriste isključivo svesno i namerno, kod njihove upotrebe u prvi plan izbija svrha, učesnik u komunikaciji promišljeno koristi određene znake da bi preneo neku poruku, izazvao određenu reakciju kod sagovornika.

Napravimo sada presek onoga što smo rekli o konkretnim supstitutima za neverbalnu komunikaciju u elektronskom dopisivanju i navedenih funkcija neverbalne komunikacije u direktnoj, komunikaciji licem u lice.

Prva funkcija se tiče iskazivanja emocija. Na čisto nominalnom nivou, možemo odmah reći da emotikoni vrše ovu funkciju u virtualnom opštenju. Međutim, to nije samo nominalno tačno već i praktično posmatrano, jer, kako su mnogi istraživači već zaključili, „sama činjenica da se emotikoni koriste implicira da pojedinac bar oseća potrebu da iskaže neke emocije netekstualnim simbolima“ (Derks i sar., 2007: 843). Ovde se moramo vratiti na već toliko puta pomenutu „zamerku“ znakovnim zamenama o kojima je reč – da one nisu impulsivne već isključivo promišljene i s namerom iskazane. Da li to umanjuje njihov značaj kao pokazatelja emocija? Mislimo da ne. To samo znači da učesnici u komunikaciji mogu da ne prenesu one emocije koje ne žele a koje bi u „živom“ razgovoru bile očigledne sagovorniku na osnovu „neverbalnog curenja“. I pored toga, i emotikonima i drugim simbolima se iskazuju emocije, pod, doduše, malo drugačijim pravilima iskazivanja. Naime, reč je o tome da se u virtualnom opštenju emocionalne ekspresije ne smeju posmatrati isključivo kao posledica internih emocija pojedinca, učesnika u komunikaciji, već kao amalgam tih emocija i nečega što Fusel naziva manifestaciona pravila – ona mogu varirati u zavisnosti od uloge, pola, situacije i potkulture (Derks i sar., 2007: 843), a dodali bismo i od ličnih osobina učesnika u komunikaciji. Tako, ako se pođe od toga da su žene sklonije ispoljavaju emocija u licem u lice komunikaciji, očekujemo da je to slučaj i u elektronskom dopisivanju.

Druga pomenuta funkcija – ispoljavanje uzajamnih stavova učesnika u komunikaciji. Opet, nisu emotikoni jedini koji mogu zadovoljiti potrebe učesnika u komuniciranju za ispoljavanje uzajamnih stavova, to su i ono što smo nazvali radnjama, koje takođe služe ispoljavanju prijateljskih afekata. Međutim, bez ustručavanja možemo reći da i grafičko isticanje slova i hronemijski elementi dopisivanja posredno mogu signalizirati obostrani stav učesnika u komunikaciji. Tako, recimo, ako nekome ne odgovaramo na poruke ažurno, već ga ostavlja-

mo da predugo čeka na odgovore, to se može protumačiti kao posledica našeg stava prema toj osobi, tj. našeg nepoštovanja te osobe, nedovoljnog pridavanja značaja njoj i onome što govori i sl.

Spomenuli smo već da svi ovi znakovi mogu doprineti odgovarajućem tumačenju poslate poruke, tako što će pokazati boju s kojom je ona izrečena tj. napisana. Štaviše, oni mogu biti toliko značajni da je poruku bez njih nemoguće protumačiti jer oni mogu ukazivati na kod pomoću kojeg treba poruku dešifrovati. Tako, kao što smo pomenuli prilikom opisa toga kako se koriste emotikoni, neka poruka se može „pročitati“ ili kao uvredljiva ili kao šaljiva, a na to kako da je čitamo nam može ukazati popularni smajli, ili recimo akronim LOL. Verujemo da tu funkciju najčešće vrše, opet, emotikoni, ali da pod određenim uslovima i ostale znakovne zamene, kao upravo pomenuta, mogu imati ulogu da ukazuju na pravi način „čitanja“ poruke.

Da li pojedinac može iskazivati svoje osobine u virtuelnoj komunikaciji i na koji način? Ako pođemo od toga da se ova funkcija neverbalne komunikacije, po Rotu, ostvaruje kroz fizički izgled pojedinca, kao i način na koji on govori, jasno nam je da nijedan od znakovnih supstituta o kojima smo mi govorili ne „zamenjuje“ ove segmente neverbalne komunikacije. Eventualno nam broj korišćenih emotikona, akronima, učestalost grafičkog isticanja mogu ponešto otkriti o osobinama pojedinca.

Kada je u pitanju izražavanje raznih vrsta socijalnih aktivnosti, u teoriji bi bilo jednostavno i logično da tu ulogu preuzmu tzv. radnje (koje se pišu između zvezdica), ali nismo sigurni koliko se to u praksi koristi. Verujemo da ove radnje najčešće iskazuju emocije i stavove učesnika u komunikaciji. Kao zamene za verbalnu komunikaciju u potpunosti, kao što je to, recimo, znakovni jezik, ovi znakovi se mogu koristiti samostalno, bez verbalne podrške. Tako, recimo, poruka može biti u potpunosti sastavljena od smajlija, ali to ipak ni blizu ne vrši istu ulogu kao neverbalni sistemi koji u komunikaciji licem u lice zamenjuju jezički sistem.

Dakle, nesumnjivo je da opisani postupci vrše funkcije neverbalne komunikacije u kompjuterskom dopisivanju, ali takođe nam je jasno da je njihov domet u tome daleko manji od onih neverbalnih znakova koji se koriste u komunikaciji licem u lice. Ne samo da, kao što smo već rekli, ovde nedostaju oni spontani, neplanirani izlivi kojima se toliko informacija prenosi u direktnoj komunikaciji, već verujemo da ove zamene i ne mogu da prenesu sve nijanse, sitne razlike koje su i te kako uočljive kada bivaju saopštene tradicionalnim znacima neverbalne komunikacije. Kako bismo, recimo, emotikonima prikazali

razliku između nestašnog osmeha i osmeha kao reakcije na nešto duhovito što je sagovornik napisao. Koliko god da su grafički smajliji unapredili mogućnosti prikazivanja facijalnih ekspresija u virtualnom komuniciranju, ipak je neke od njih nemoguće preneti žutim kružićima sa očima i usnama.

Za kraj, pomenuli bismo još nešto što smatramo bitnim kada je u pitanju iskazivanje emocija i stavova u virtualnom komuniciranju. Specifičnost virtualnog komuniciranja u odnosu na komunikaciju licem u lice, tj. činjenicu da sagovornici nisu fizički u istom prostoru, može za posledicu imati i veću slobodu sagovornika. Naime, može doći do toga da se prilikom opštenja pre iskažu negativne emocije nego u direktnoj komunikaciji, pošto nema straha od recimo fizičke odmazde, preemotivne reakcije, a i dok dođe do fizičkog kontakta, „strasti će se smiriti“ i povratna reakcija neće biti toliko intenzivna kao što bi bila trenutna reakcija u licem u lice komunikaciji. Pomenuta sloboda se može manifestovati i u tome da osobe koje su po prirodi stidljivije pre iskažu neke emocije u ovakvom, distancijom komuniciranju nego u direktnom, pa tako sramežljivi dečko možda pre pošalje devojci smajli koji simbolizuje poljubac nego što joj u direktnom kontaktu pomaže da mu se sviđa, recimo. U ovom kontekstu, ovi supstituti, pored osnovne funkcije – izražavanja emocija/stavova, ukazuju i na povećan stepen slobode u virtualnom svetu. Fizička neprisutnost sagovornika i veća sloboda koju pojedinca može iskusiti na internetu može voditi i ka upotrebi nasilja. Kada je u pitanju neverbalna komunikacija, tj. njene zamene u virtualnom komuniciranju, prvo nam padaju na pamet emotikoni ili slikovne predstave koji ilustruju nasilje (u registrima se može naći smajli koji puca sebi u glavu ili drži snajper), ali nije to jedini način da pojedinac, neverbalnim jezikom, bude nasilan u virtualnom komuniciranju. Ono što se uglavnom naziva *cyber harassment* (Melander, 2012: 2) tj. uznemiravanje putem mreže, može se vršiti i konstantnim slanjem, recimo, samo jednog simbola žrtvi. Naravno, kontekst će odrediti da li će taj simbol biti protumačen kao šala ili kao na primer pretnja, ali to opet samo potvrđuje bitnost konteksta za tumačenje znakova neverbalne komunikacije ne samo u realnom svetu, već i u virtualnom.

Ono što možemo izvući kao uopšteniji zaključak jeste da zamene za neverbalne znakove evoluiraju sa sve većom zastupljenošću mreže u svakodnevnom životu i komuniciranju i da se neverbalni aspekt virtualnog komuniciranja prilagođava novonastalim uslovima težeći da zadovolji sve one funkcije koje paralingvistički i ekstraljingvistički znakovi obavljaju u licem u lice komunikaciji, ali takođe ukazuje i na neke specifičnosti ovog, relativno novog načina komuniciranja.

Literatura

- Derks, D., Bos, A. E. R., Von Grumbkow, J. (2007). Emoticons and social interaction on the Internet: the importance of social context. *Computers in Human Behavior*, 23: 842-849. Posećeno: 16. 2. 2013. URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563204002079>.
- Derks, D., Fischer, A.H., Bos, A.E.R. (2008). The role of emotion in computer-mediated communication. *Computers in Human Behavior*, 24: 766-785. Posećeno: 16. 2. 2013. URL: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1347589>.
- Gajadhar, J. & Green, J. (2003). *An Analysis of Nonverbal Communication in an Online Chat Group*. Working Paper. New Zealand: The Open Polytechnic of New Zealand. Posećeno 18. 2. 2013. URL: <http://scholar.google.com/cholar?q=An+Analysis+of+Nonverbal+Communication+in+an+Online+Chat+Group&btnG=%D0%9F%D1%80%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B8&hl=sr>.
- Ivas, I., Žaja, L. (2003). Znakovi usmene komunikacije u pisanoj komunikaciji na IRC-u i ICQ-u. *Medijska istraživanja*, 9(1). Posećeno 1. 5. 2013. URL: <http://scholar.google.com/scholar?q=Znakovi+usmene+komunikacije+u+pisanoj+komunikaciji+na+IRC-u+i+ICQ-u&hl=sr&btnG=%D0%9F%D1%80%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B8>.
- Janićijević, J. (2007). *Komunikacija i kultura*. Sremski Karlovci - Novi Sad: Izdavačka knjižarnica Zorana Stojanovića.
- Lane, D. R. (1994). *Function and Impact of Nonverbal Communication in a Computer Mediated Communication Context: An Investigation of Defining Issues*. Oklahoma: University of Oklahoma. Posećeno: 2.13.2013. URL: <http://www.uky.edu/~drlane/techno/nvcmc.htm>.
- Melander, L. (2010). *Explaining College Partner Violence in the Digital Age: An Instrumental Design Mixed Methods Study*. Nebraska: University of Nebraska. Posećeno: 16. 6. 2013. URL: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=sociologydiss>.
- Miletić, M. i Radojković, M. (2008). *Komuniciranje, mediji i društvo*. Beograd: Učiteljski fakultet.

- O'Neill, B. (2012). *LOL! (laughing online): An investigation of non-verbal communication in computer mediated exchanges*. Victoria: University of Victoria
Posećeno: 19. 2. 2013. URL: <http://journals.uvic.ca/index.php/WPLC/article/view/5675>.
- Park, S. Y., Harada, A. (2003). *A Study of Non-verbal Expressions in a Computer-Mediated Communication context (CMC)*. Tsukuba: University of Tsukuba. Posećeno 17. 2. 2013. URL: http://www.idemployee.id.tue.nl/g.w.m.rauterberg/conferences/CD_doNotOpen/ADC/final_paper/343.pdf.
- Radić Bojanić, B. (2007). *Neko za chat – diskurs elektronskih ćaskaonica na engleskom i srpskom jeziku*. Novi Sad: Filozofski fakultet i Futura publikacije.
- Rot, N. (2010), *Znakovi i značenje*. Beograd: Zavod za udžbenika i nastavna sredstva.
- Walther, J.B. & D'Addario, K. P. (2001). The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication. *Social Science Computer Review*, 19: 324–347. Posećeno: 26. 2. 2013. URL: <http://ssc.sagepub.com/content/19/3/324.full.pdf>.

SIGN SUBSTITUTES FOR NONVERBAL COMMUNICATION IN WRITTEN VIRTUAL COMMUNICATION

Summary: *With the new way of communicating, online, many changes have emerged making human contact and communication different from what we are used to. One the biggest changes might be the physical absence of the person we are communicating with in cyberspace, which strips away the nonverbal segment of communication when the interaction is limited to only written. "Reading" the nonverbal cues is rather important, since it can point to a proper understanding of the message. Therefore, various substitutes for nonverbal cues are created, such as emoticons, graphical emphasis, acronyms, the use of time etc. In this paper, the author has tried to describe those substitutes, and see to what extent do they have the same functions the nonverbal cues in offline communication do. We were able to see that these signs, although they do enable us to, to a certain point, express our emotions, attitudes, relations between interlocutors, they cannot convey the entire palette of emotions and attitudes nonverbal signs do in real life communication. What is more, they fail to transmit the spontaneous, uncontrolled leakage which "talks" a lot in offline communication. These nonverbal substitutes can also be the clue which addresses the higher level or personal freedom which an individual can experience in online communication, due to the absence of the person to which we're communicating. On the other hand, the always mediated communication might be used as an opportunity to act violently, with only nonverbal element used.*

Key words: *nonverbal communication, virtual communication, signs of nonverbal communication, emoticons*