

Леана Вучковић, мастер\*  
Факултет за културу и медије  
Мегатренд универзитета  
Београд

## ЗНАЧАЈ НЕВЕРБАЛНИХ ЗНАКОВА У ИГРАЊУ ДРУШТВЕНИХ УЛОГА У ИНТЕРПЕРСОНАЛНОМ КОМУНИЦИРАЊУ

**Сажетак:** У овом раду се аналитички сагледава значај невербалној комуницирања и симболичкој деловања појединца, као и моћности сављања под свесну контролу порука које упућује кроз невербално интерперсонално комуницирање, самопредстављајући се и израђујући неку од друштвених улога.

У првом делу рада посебна пажња је посвећена интерперсоналном комуницирању. После тога, сагледани су и анализирани основни аспекти невербалној интерперсоналној комуникацирања, коришћењем екстралингвистичких симболских система, посебно кинезичких и проксемичких симбола. У раду је, узимањем у обзир стереотипа, предрасуда, културних образаца и шташусних протокола, разматрано чиме је данас условљено играње друштвених улога у интерперсоналном комуницирању.

**Кључне речи:** ИНТЕРПЕРСОНАЛНО КОМУНИЦИРАЊЕ, НЕВЕРБАЛНО КОМУНИЦИРАЊЕ, СОЦИЈАЛИЗАЦИЈА, ПРЕДРАСУДЕ, ДРУШТВЕНА УЛОГА.

---

\* Контакт: lvuckovic@megatrend.edu.rs

### Увод

Развитком друштва комуницирање се неминовно мења. Проучавањем свих облика људског комуницирања бави се комуникологија и то у овину соцоантрополошке парадигме. Будући да друштво и његова еволуција егзистира на наслеђу културних образаца у оквиру националног идентитета, сви се ми од самог рођења учимо и тежимо *уклапању* у многе културне моделе, обрасце и стереотипе, ради лакшег друштвеног интерактивног функционисања. У процесу социјализације у којем „главну улогу има учење угледањем на узор” (Требјешанин, Лаловић, 2011: 34), ми усвајамо различите, бројне форме самопредстављања. У емпиријском смислу процес се врши кроз особе у које верујемо, којима се дивимо и са којима смо емоционално везани. Док се с једне стране психологија бави самом суштинском интеракцијом у комуницирању, са друге стране Гофманов теријски модел изучава организацију уобичајених интеракција, што заправо представља социјални контекст и комуникациону ситуацију. Стога, Гофманови многобројни следбеници сматрају га „истраживачем нашег друштвеног несвесног” (Спасић, 1996: 14).

Сагледавањем људске жеље и тежње о освешћивању функционисања сваког дела себе, у оквиру културног модела друштвеног понашања, као и стављање свих потенцијалних порука интеракције под контролу, посебна пажња у овом раду биће усмерена на сагледавање феномена друштвених улога и самопредстављања као коегзистентних форми невербалног комуницирања. Како Спасић наводи, „суштина и место пресека, разноликих аспеката друштвеног живота, пронађени су у појму интеракције, у проучавању онога што се деси када се обични људи, у својим свакодневним ситуацијама, једни са другима сретну” (Спасић, 1996:14).

Такође, за овај рад веома је важна специфична форма интерперсоналног комуницирања „лицем у лице”, будући да од актера захтева далеко већу прецизност и планску разрађеност у игрању неке друштвене улоге и самопредстављању унутар ње. Планиране улоге, које се суштински састоје од персуазивних моћи комуникатора, анализирани су у Гофмановом драматуршком моделу. Овај модел је проучавао и Пол Екман, који се са аспекта разоткривања невербалне експресије, бавио елементима интеракције сваког саговорника. Како Екман наводи „добри глумци кријући поруке цензуришу оно што кажу, јер знају да ће бити много одговорнији за своје речи, него за свој звук гласа, фацијалне експресије или већину телесних покрета” (Екман, 2010:78). За разлику од Екмана, Гофман се бавио целином и драматургијом контекста и ситуације друштвене интеракције свакодневног карактера. Стога ће се у раду говорити и о Гофмановом и о Екмановом теоријском допуњавању, уз настојање да се што дубље сагледају могућности појединца унутар интерперсоналног комуникационог.

## 1. Интерперсонално комуницирање

Интерперсонално комуницирање се, са становишта комуникационе ситуације, дефинише као интеракција две или више особа, са могућношћу тренутног добијања повратних реакција. Комуницирање „лицем у лице” једино је оствариво у физичком присуству два или више актера комуникационог чина. Најважнија карактеристика овог облика комуницирања је „могућност реципрочне измењивости комуникационих улога пошиљаоца и примаоца порука. И управо та реципрочност омогућава разликовање овог, од свих осталих облика комуницирања” (Милетић и Милетић, 2012: 86).

Важно је напоменути да једино у интерперсоналном комуницирању у најужем смислу, где се подразумева непосредно интерперсонално комуницирање „лицем у лице”, постоји могућност употребе свих симболских система, што имплицира широк спектар могућности за промишљено вајање друштвене улоге и самопредстављање унутар њених оквира. Пресудан значај и утицаја на смер и исход непосредованог интерперсоналног комуницирања има социјални контекст и припадност појединаца одређеним примарним друштвеним групама, будући да се интерперсонално комуницирање претежно и њима, „као израз емпиријске очигледности да сваки појединац највећим делом свој друштвени живот, исцрпљује на првом нивоу социјалног организовања” (Исто, 2012: 87).

Неограничена размењивост порука субјеката комуницирања у интерперсоналном комуницирању увек је одређена неким циљем, усмеравана је ментално-психичким потенцијалима самих субјеката, као и комуникационом ситуацијом у коју су *уклопљени*, или у коју би требало да се *уклопе*. Сам потенцијал прилагођавања и уклапања у комуникациону ситуацију, изражава се кроз комуникациону компетенцију, која у потпуности одређује могућност *успешној вајања друштвене улоге* – стварања нове или преузимања већ постојеће друштвене улоге у самопредстављању. Интерперсоналну комуникациону компетенцију (меродавност), Кетлин Рирдон дефинише као „ступањ у којем су нечија понашања примерена ситуацији и тако омогућују особи да оствари своје индивидуалне и релацијске циљеве” (Рирдон, 1998: 72). Комуникациона понашања могу бити различито компетентна у различитим односима, ситуацијама или код различитих учесника. „Због тога се родитељи труде да дете што боље науче како прикладно да се понаша у одређеној ситуацији, на одређеном месту и у присуству одређених особа” (Стевановић: 2013). Апсолутна компетентност не постоји, као ни понашања која би се могла применити у свакој ситуацији. Актери комуницирања су својим интеракцијама више или мање компетентни, а комуникациона компетентност није нешто са чиме се људи рађају, већ се она може развијати и побољшавати.

Узрок и циљ са којим се улази у интерперсонално комуницирање су од суштинског значаја за стварање и преузимање друштвене улоге. Природа узрока и циља људског уласка у интерперсонално комуницирање произлази из три претпоставке, од којих је, поред онтолошке и гносеолошке, за овај рад најзначајнија аксиолошка. Ипак у настојању да се нађе одговор на питање да ли је непосредно интерперсонално комуницирање увек циљано и усмерено, препознајемо три основна вида: спонтано, увежбано и планско интрперсонално комуницирање. Када је реч о спонтаном понашању сматра се да је оно базирано на „безсвесном”. Стога Рирдонова указује на то да главне разлике у том несвесном понашању постоје између (S-R) *стимулус-реакција* и (S-C-R) и *стимулус-коиниција-реакција*. Ова полемика је била основно упориште Морисове и Екманове хипотезе о *невербалном цурењу*.<sup>1</sup>

Дакле, комуникационо експресивно понашање које је условљено осећањима без свесне контроле назива се спонтаним комуницирањем, које може бити вербално и невербално. „Тренутак у коме дете поцрвени или поскочи од радости такође представља спонтану реакцију која се несвесно дешава и представља израз неконтролисаних осећања” (Стевановић, 2013). Опозит претходном моделу је *увежбано интјерперсонално комуницирање* које подразумева аутоматизовано, шаблонизовано комуницирање унутар оквира културног капитала и културног обрасца, стеченог у процесу социјализације. Дакле, сва она понашања која су добро научена и која се изводе без свесног планирања, као што је на пример климање главом у знак поздрава, представљају увежбана понашања. Разлика између спонтаног и увежбаног понашања је у „томе што је ово друго учено и увежбавано све док их нисмо почели примењивати спонтано, без размишљања” (Рирдон, 1998: 22). Планирано интерперсонално комуницирање подразумева унапред утврђен циљ и висок степен познавања комуникационог контекста, ситуације, као и референтног оквира субјекта комуницирања са којим се ступа у интеракцију. Управо због тога овај аспект комуницирања представља најсложенији ментално-психички процес, који унапред испланираним дејством на чула и когнитивни аспект свог саговорника спроводи жељени циљ. Персуазивна успешност планираног интерперсоналног комуницирања зависи од комуникационе компетентности субјекта. Стога у смислу друштвеног функционисања појединца говоримо о „скупу варијабли, које се учењем могу унапређивати до нивоа неопходног за остваривање изабране или наметнуте друштвене улоге” (Милетић, Радојковић, 2000: 63). Планирано комуницирање, за

<sup>1</sup> Невербално цурење – асинхронизација невербалног и вербалног комуницирања, услед различитих ситуација емотивно-афективних напетости актера комуницирања. (Морис, 2005: 125; Екман, 2011: 98)

разлику од несвесног или увежбаног, подразумева високо промишљање и познавање културног контекста комуницирања.

Непосредовано интерперсонално комуницирање је процес константног развоја будући да се не бави појединцем ван контекста и његовим „субјективним”, већ појединцем унутар контекста и норми, образаца и модела, у одношењу са околином кроз симболичку размену. Стога Рирдонова наглашава да се на интерперсонално комуницирање може гледати само као на активност у којој „сви судионици обликују исход, јер је то нешто што људи раде једни с другим, а не једни другима” (Рирдон, 1998: 26). Будући да је непосредна интерперсонално комуницирање процес који је у тесној међузависности са контекстом комуникационе праксе, компетентношћу актера, али и њиховом спремношћу за одржавањем континуитета интеракције, овај вид комуницирања веома је важан и са становишта представљања самог себе. Без пажње и заинтересованости наших саговорника, као и поверења које се брзо мора придобити, нема ни остварења друштвене улоге унутар интерперсоналног комуницирања. Нужно је објаснити и појам који обухвата контекст комуникационе праксе, па ћемо зато нагласити да је контекст у коме се планира почетак комуникационог чина, заправо оквир остваривости самог комуникационог чина, ситуације, као и комуникабилности порука које се шаљу и примају унутар комуникационе интеракције. Будући да је за сваку успешност у остваривању комуницирања, пресудан карактер контекста у коме се комуницира, може се рећи и то да су сви комуникациони контексти у тесној међузависности са свеобухватним културним контекстом.

## 2. Невербално комуницирање

Невербално комуницирање је облик комуникационе праксе у којем се све поруке изражавају невербалним симболским системима. Доскора, пажња није усмеравана на чињеницу да се много тога каже спонтано и несвесно „говором тела”. Половином двадестог века, експанзивно је кренуло проучавање и категорисање свих невербалних знакова и њихових потенцијалних значења унутар одређених културних контекста. „Изучавању невербалног комуницирања највише су допринели антрополози који су на културу гледали као на комуникацију” (Радојковић, Милетић, 2008: 45). Како се културни идентитет базира на симболичком оквиру у коме одређена заједница конституише своју самобитност и функционисање, невербални вид комуникационе праксе јесте незаобилазни пут којим се појединац позиционира у групи и друштву. Стога су комуниколози, социолози, антрополози, психолози, педагози и научници из других

области, у циљу побољшања квалитета комуницирања, почели да проучавају многе стратегије и дисциплине у циљу персуазивних могућности комуницирања као и могућности успостављања контроле над невербалним комуницирањем.

Истраживачи сматрају да се мањи део значења онога што смо рекли другој особи преноси речима, а да су невербални знакови изузетно важан део комуницирања. Кад нешто говоримо другој особи, наш вербални исказ апсолутно је недовољан у потпуном досезању значења без израза лица и очију, тона гласа или покрета које притом чинимо. Иако је вербални систем комуницирања водећи у стварању и разоткривању смисла и значења у комуницирању, без коришћења невербалних знакова „многа стања појединаца не би била испољена и регистрована, многи садржаји би остали несаопштени” (Рот, 2004: 98). Како Рот даље наглашава, невербалним комуницирањем могу се пренети информације о емоционалном стању, намерама и очекивањима, узајамним ставовима као и многи други садржаји, који се вербално тешко изражавају или их је немогуће изразити. Дакле, невербално комуницирање јесте вид спонтаног или контролосаног планираног комуницирања, којим актери без употребе речи – гестовима, начином држања тела, изразом лица, погледом или бојом гласа, изражавају или досежу значење намера, емоција, расположења, ставова и жеља. Невербално комуницирање најчешће се везује за вербално у смислу крајње допуне значења вербалних исказа и представља својеврсни „семантички оквир за досезање значења” (Милетић и Милетић, 2012: 215). Експресија невербалних знакова део је људске физиологије и опште моторичке гестикулације. Стога је разумљиво да људи невербално комуницирају, свесно или несвесно. Овај вид комуницирања остварује се посредством невербалних комуникационих знакова, који се деле у две групе: паралингвистичке и екстралингвистичке невербалне знакове.

Паралингвистички симболски систем је сачињен од „невербалне вокализације које настају заједно са вербалним исказом као што су паузе у говору, боја гласа, брзина изговарања речи, наглашавање појединих гласова у речи, гласност, шапат” (Радојковић, Милетић, 2008: 46). Дакле, паралингвистички знаци се шаљу уз вербалну поруку и значајно утичу на значење онога што је речено. У зависности од паралингвистичких знакова, иста изговорена реченица може имати различито значење и представљати израз задовољства, досаде или ироније.

Екстралингвистички симболски системи обухватају кинезичке симболе, проксемичке симболе, као и језичке замене. Кинезички симболи су заправо мимика и гестови који свесно или несвесно настају покретањем појединих делова тела, затим држањем тела, као и фацијалном експе-

сијом. Проксемички симболи комуницирања почивају на просторним односима међу учесницима у комуницирању. Они су одеђени физичком близином или удаљеношћу, затим просторним и статусно-протоколним распоредом учесника у комуникационој интеракцији. Проксемички симболи такође су одређени и временом (кашњење, тачност, чекање). Језичке замене су екстралингвистички системи који су неопходни у појединим сферама друштвеног живота и представљају делимични или потпуни супститут језика. У језичке замене спада језик знакова глувонемих, морнарски семафорски језик, језика ручних знакова, као и тиктак језик хиподрома. Сви ови системи језичких замена подразумевају вештину и увежбаност и не могу се поредити са спонтаним гестовима и мимиком коју људи чине у свакодневном комуницирању.

За креирање и играње друштвених улога подједнако су важни сви невербални знаци, јер замењују, допуњују и артикулишу значење неке поруке у комуницирању, затим изражавају емоције, намере, особине и културу учесника у комуницирању, дефинишу просторну и временску одређеност комуницирања, као и естетику простора и специфичности одређених група. Све улоге и интерперсоналне интеракције унутар неког друштвеног обрасца и модела укључују и невербално комуницирање које је у смислу изградње друштвене улоге такође, дефинисано комуникационим контекстом.

Када говоримо о контекстима, било да су они културни, професионални, политички или контексти одређене групе, важно је нагласити да су сви они јасно дефинисани очекиваним нормама понашања, облачења, физичког изгледа, тачности, дистанце у интеракцији, као и манирима различитих друштвених слојева. *Знакови који су веома важни и који дефинишу контекст* у коме се комуницира су перформативни естетски, затим проксемички просторни и временски, као и кинезички.

*Перформативни естетски знакови* неке друштвене групе односе се на норму облачења, а посебно на накит, који представља симболско статусну моћ. Вредност, врста и количина накита представља један од најексплицитнијих статусно-хијерархијских симбола. Према Морису статусни знаци су „начини на које дајемо знаке о нашем положају у друштвеној хијерархији... То је нека радња или неки предмет (симбол) којим се показује положај у друштву” (Морис, 2005: 148-149).

*Проксемички просторни и временски знакови* представљају однос субјекта према времену и простору у датој комуникационој ситуацији. „Свака људска активност се збива у простору, па и свака интеракција. Заузимајући одређени положај у простору у коме се налази заједно са другим особама, човек саопштава и о себи и о својим односима према другима” (Рот, 2004: 201). Одржавање одређене просторне раздаљине,

заузимање положаја у простору и положаја према саговорнику представља просторно понашање током интеракције. Према већини културолошких норми ови знакови су веома битни и њихово непоштовање представља кршење интимне дистанце<sup>2</sup>, као најмањег могућег растојања међу саговорницима супротног пола или међу саговорницима који су у комуникационом сукобу.

*Кинезички комуникациони знакови су*, како је већ наглашено, знакови који се односе на кретање тела. Када су ови знакови у питању најчешће се разматрају знакови који настају у зони лица, тј. фацијална експресија и знакови тела, пре свега гестови руку. Фацијалну експресију производи „мноштво мишића лица и изграђеност структуре лица, која омогућава његову богату изражајност” (Рот, 2004: 171). Лице и његови делови су у стању да направе преко 10.000 различитих израза, који често разоткривају емоционална стања или ставове према примљеној информацији. Фацијална експресија је једна од најважнијих група знакова у креирању и игрању друштвених улога, посебно у интеракцији „лицем у лице”. Фацијална експресија је важна за комуникациони контекст у коме се улога презентује. Љутња, бес, презир, гађење, туга, пријатност, изненађеност и страх су по Екману шест основних базичних емоција које се могу видети у одређеним изразима лица. „Емоције су настале током процеса еволуције и имају своју важну улогу не само у адаптацији, него и у социјалној комуникацији” (Екман, 2011:14). Екманова теорија заправо говори да су емоције емотивно-афективна реакција на стимулус, а да су телесне експресије само видљиви делови унутарњег свесног сазнања о афективној реакцији на стимулус. Посматрано са аспекта семиотичке основе комуницирања, спонтано невербално комуницирање је увек интраперсонално комуницирање, у којем сваки надражај, кроз процес семиозе, ствара неку менталну слику. Ту слику, потом, ураћамо у акумулирано предзнање и искуство и она добија неки смисао, а на основу референтног оквира је вредносно класификујемо те према њој аутоматски стварамо одређени вредносни став. Невербална фацијална експресија, увек прати вербално комуницирање, допуњавајући га, замењујући, или правилно усмеравајући. Стога је разумљиво да свако вербално понашање и друштвену улогу прати и невербално понашање, у супротном вербално комуницирање постаје контрадикторно и улога се распада.

Гестови, према Морису, представљају сваку „радњу којом се шаље неки видни знак посматрачу. Да би постао гест, тај чин морају да виде други људи, и он њима мора да пренесе неку информацију” (Морис, 2005: 26). За

<sup>2</sup> Интимне дистанце представљају најмање могуће растојања међу саговорницима. Према Роту јавна дистанца је „удаљеност од 4 м, и више”, док је персонална дистанца „раздаљина која обухвата удаљеност од 45 - 80 цм” (Рот, 2004: 204).



разлику од „фацијалне експресије, која углавном изражава стања, гестови најчешће имају акциони садржај” (Радојковић, Милетић, 2008: 49). Покретањем најјестуренијих делова тела као што су руке, шаке или глава, настаје систем знакова који најексплицитније изражава емоције, и то са највишим степеном искрености. „Истинитост невербалног комуницирања обезбеђује околност да га не контролише централни нервни систем, па тако ни одлуке које би из њега долазиле” (Исто, 2008: 45). Стога је веома тешко установити колика је могућност да овај вид комуницирања изађе из домена несвесног. „Гестови су знаци који савршено изражавају одређени став и стање духа, јер су језик подсвести” (Исто, 2008: 45). Према оваквом становишту, покрети руку и сви ручни гестови, као и покрети шака, представљају видљиви ток мисли, у виду гестикалторних илустрација.

Многи критичари сматрају да вербално комуницирање које је праћено „нултом фацијалном и телесном гестикалацијом”<sup>3</sup>, у својој суштини не садржи истину. С друге стране, у оквиру друштвеног контекста неке високо статусне друштвене улоге потребно је да се ручни илустраторни гестови смање на минимум, јер се „млатарање рукама” сматра недовољном вербалном артикулисаношћу. Претерана гестикалација и илустрација, сматра се пасивном персуазивном агресијом, као и знак да комуникатор није сигуран у оно што говори. Стога је у контексту јавне социјалне сфере, крајње неприхватљиво да током вербалне интеракције додирујемо саговорнике, показујемо своје стање и искрено мишљење у односу на њих, млатарамо рукама, упиремо прст, скрштамо руке на груди, okreћемо се од саговорника, зевамо, ширимо ноздрве, уносимо се у лице, мрштимо се и радимо све оно што открива наш лични став мимо норме и крајњег циља интеракције. Сакривање личних емоција једну друштвену улогу чини функционалном и одрживом за социјалну интеракцију. Зато форма контекста апсолутно не дозвољава лични став субјекта комуницирања. Примера ради, у професионалном контексту, ако један од саговорника из било ког разлога осећа дубоке несимпатије према другом или према ономе што му други саговорник излаже, било би веома погрешно да својим неконтролисаним изразима лица покаже негодовање, досаду, гађење, презир, бес или љутњу. Други пример: у политичком контексту, друштвена улога захтева слику највишег степена компетенције, информисаности и знања па функционише унутар јасно прописаних норми гестикалаторног понашања, тако да се показивање прстом и руком на противнике сматра неприкладним. Такође, глађење браде и додиривање носа, покривање усана шакама, сматра се отвореним показатељима несигурности. Трећи пример о значењима гестова унутар друштвеног контекста може изгледа-

<sup>3</sup> Нулта гестикалација - ментално-физичка спутаност кретања одређеног дела тела (Екман, 2010: 118).

ти овако: ако говорник, након вербалног исказа прекрсти руке на груди, он прави отклон од непријатности због неистине коју је управо изговорио, стилозованом исконском потребом за загрљајем мајке. Овај гест сматра се гестом затварања за искрено интерперсонално комуницирање. Такође, положај тела говори о сигурности у вербални исказ или о потпуном сопственом неверовоњу у оно што се вербално исказује: усправан став подигнуте главе или положај тела савијен са раменима која се увлаче ка грудима, спуштене главе ка доле.

*Комуникациона ситуација и друштвена улога у смислу невербалној одређена је временом и простором у коме се одигравају комуникациони чинови као и бројем и индивидуалним особеностима субјеката комуницирања унутар неког друштвеног контекста. Комуникациона ситуација бави се спољним оквирима односа субјеката који комуницирају унутар групе у неком контексту. „Вањска правила наметнули су други људи, или ситуације. То су заправо друштвене норме.” (Рирдон, 1998:25) Ако говоримо о планираном интерперсоналном комуницирању, онда ћемо засигурно унапред бити обавештени о индивидуалним особеностима наших саговорника у смислу времена и простора у коме планирани сусрет треба да се догоди. То значи да ћемо унапред сазнати што више о ситуацији која нас очекује. Пратећи норме и експресивна правила, знаћемо које све групе невербалних знакова долазе у обзир у увежбаним радњама које би требало и невербално да илуструју друштвену улогу која треба бити представљена. На пример, у контексту јавне социјалне сфере, у комуникационој ситуацији која ће се десити у скупом ресторану и са субјектима комуницирања који су високих статусних положаја, наш статус биће одређен самопредстављањем друштвене улоге коју играмо и комуникационом компетентношћу у односу на норме. У вербалној интеракцији засигурно нећемо додиривати саговорнике, показивати своје стање и искрено мишљење у односу на њих, млатарати рукама, уперивати прстом, скрштати руке на груди, окретати се од саговорника, зевати, ширити ноздрве, уносити се у лице, мрштити се и чинити још много сличних радњи које откривају наш лични став мимо норме и крајњег циља интеракције. Такође својим естетским перформативним знацима, стварамо прву асоцијативну слику друштвене улоге која треба да буде одиграна и која би требало да буде у складу са нормативним оквиром ситуације и контекста.*

За друштвену улогу у оквиру ситуације самопредстављања, веома су битни биолошки знаци старости. Одређене професије као статусне улоге неким нормама подразумевају одређени број година субјекта комуницирања које су потребне за могућност постојања таквог професионалног статуса. У политичком контексту, премијер у појединим земљама не може

да постане неко ко има 30 година, иако има највиши ступањ образовања јер норма захтева преофесионално искуство и статусну хијерархијски поредак кроз низ година који резултују до таквим статусним положајем.

Комуникациони чин као директно афективно поље, све наше невербалне знакове и експресивне радње чини веома транспарентним за наше саговорнике близином актера у самој интеракцији. Ипак, због обимности истраживања за проучавање издвојићемо две најбитније групе невербалних показатеља друштвене улоге битне за комуникациони чин. *Микрофацијална експресија – кинезичка невербална група знакова* за чије је декодирање значења потребно већ оштро око и обученост. Али ни професионалном комуникатору, нити некоме ко помно прати наше реакције током интеракције иако је *лаик*, неће промаћи много тога. Онда када покушавамо да прикријемо наше емоције, тада се оне јављају у виду микроекспресија лица. „Оне су веома кратке фацијалне експресије које трају од четвртине до половине секунде” (Екман, 2010: 326). Веома су важне у комуникационом чину једне друштвене улоге у сваком смислу јер их је тешко контролисати, а *блиц* појављивањем откривају садржаје који би можда требало да остану прикривени јер нису у скупу одбраних порука којима ћемо селективно говорити о себи. Затим, *физиолошки невербални знакови* – често су од пресудне важности, јер делују као дијагностички знаци који говоре о физиолошком стању организма. Знаци као што су нелагодност, страх, изненађење, могу бити погубни у својим физиолошким испољавањима за кредибилитет друштвене улоге јер показују супротност онога што би требало да буде представљено. На пример, професор који је први дан на свом радном месту пред пуним амфитеатром, знаковима као што су обилно знојење, црвењење у лицу, или бледило, јасно ће показати велику дозу несигурности, страха, непријатности, што веома може да угрози његову професионалну улогу. Физиолошки знаци, често су пропратни знакови комуникационог распадања када нема контроле над невербалним, и када вербално и невербално комуницирање постаје контрадикторно. Непријатност због немоћи контроле актера над самим собом, често бурно и видљиво физиолошки бива испољена. „Свесно овладавање овом врстом експресије представља најважнију вештину глумачке професије” (Радојковић, Милетић, 2008: 49). Трема нам често упропасти шансу и деформише улогу која би требало да буде одиграна. Суштински, разграничењем приватне и јавне или професионалне сфере функционисања у социјалном животу, веома је битно знати шта су нам апсорбоване радње а шта би требале да буду увежбане радње. Једну друштвену улогу у сваком смислу највише може да угрози *појављивње* апсорбованих радњи из приватног живота међу увежбаним, и нормама одређеним, радњама јавне или професионалне сфере.

### 3. Социјализација

Култура као оквир функционисања друштва пружа неограничене могућности за стицање и акумулирање знања и искустава, прихватањем заједничких стандарда понашања у заједница. Усвајање норми, вредности, модела и образаца једног друштва није ништа друго до „усвајање оквира оријентације као *културне конструкције реалности*” (Голубовић, 2007: 268), и нормативно регулисање самог друштва. „Културно понашање, као и свако друго понашање, није дато генетским кодом нити се човек рађа као културно биће” (Јанићијевић, 2000: 291). Култура се учи, најпре кроз језик, затим преко невербалног начина изражавања, до специфичних облика културе као што су религија, уметност и наука.

Социјализације је „неизбежни процес прилагођавања човека живљењу у различитим облицима заједништва са другим људима, будући да је друштвеност генеричка карактеристика људске врсте” (Милетић и Милетић, 2012: 316). Социјализација сваког појединца јесте процес који се одвија од његовог рођења па до зрелог доба и то кроз примарни и секундарни процес. Примарна социјализација започиње у породици као примарној друштвеној групи, где се уче основни појмови, норме и стандарди како понашања, тако и целокупног живљења. Наставља се ваниституционално у различитим друштвеним групама, а затим се „институционализује кроз васпитно-образовни систем и деловање различитих секундарних друштвених група” (Исто, 2012: 317). Секундарна социјализација се збива током младости и у зрелом добу човека када се стичу сложенија сазнања, интересовања и социјалне вештине и утврђује систем вредности, веровања и ставова. Појам социјализације у социјалној психологији представља дуготрајан процес формирања људске јединке под утицајем друштвене средине. „Јединка социјализацијом стиче особине типичне за своју културу, неопходна бројна знања и вјештине за живот у друштву, стиче и своје личне, индивидуалне карактеристике, навике, тежње и својидентитет” (Требјешанин, Лаловић, 2011: 25).

Експлицитна култура омогућава преношење модела и начина живљења, образаца понашања, обреда, обичаја. У традиционалној култури, учење по моделу један је од главних начина социјализације и може бити на принципу имитације или идентификације. Док имитација представља вољан и намеран чин свесног опонашања узора, то „идентификација представља дубоку и трајну психичку промену личности особе која се поистовећује” (Требјешанин, Лаловић, 2011: 35). Учењем по моделу, идентификацијом, имитацијом и, посебно, играњем улога у процесу социјализације, „сваки појединац учи социјалне улоге које у различитим социјалним ситуацијама треба да игра, на примјер: мајку, жену, сестру, директорку, комшиницу” (Стевановић, 2013: 347). Разумевање процеса социјализације са комуникативног ста-

новишта значи да је то процес могућ само у интеракцији са другим људима, што указује на комуницирање као базичан елемент друштва. Такође, „социјализација се остварује учењем кодова који омогућавају опстанак човека у заједници са другим људима” (Милетић и Милетић, 2012:317).

Социологија као наука, уочила је низ спонтаних и вештачких техника које омогућавају прилагођавање појединца друштву. Повезујући културу и симболе сваки појединац је у стању да „преображава појмове у идеје и омогућује да се разуме и интерпретира њихово значење” (Голубовић, 2007: 269). Стога је симболичка интеракција од пресудне важности за изградњу и играње друштвених улога. Социјалним учењем, појединац интериоризује системе значења, сазнања, симболе, као и одређена правила, норме, забране, стандарде и оспособљава се да бира између често противречних принципа и ставова. Да би могао да учествује у друштвеним делатностима мора да научи да игра друштвене улоге које су му наметнуте, или које је сам одабрао. Будући да је комуницирање једно од основних одлика човека као свесног бића, које функционише унутар културног контекста а представља и један од основних облика културе, може се рећи да је важно за све појмове као што су: културни образац, културни модел, културни идентитет и културни капитал. Сви ови појмови су неопходни и важни за изградњу неке друштвене улоге невербалним комуницирањем.

#### 4. Стереотипи и друштвене улоге

Представе као друштвене улоге настају у социјално-културним условима и резултат су симболичких борби између заступника различитих погледа на свет и његовог уређење. Свако друштво излучује модел идеалног човека и од тог модела зависи слика идеалне типске улоге, њено обезвређивање или њено истицање. Непромењиве основне друштвене улоге, архетипови, пак имају утемељење у друштвено-историјском контексту. Друштвена улога подразумева „свеукупност карактеристичног начина понашања и особина” (Требјешанин, Лаловић, 2011: 37). Оно што посебно утиче на разумевање и играње друштвених улога су стереотипи, клишеи, предрасуде. Они су „активни у свим врстама понашања и присутни у свакој људској интеракцији” (Стевановић, 2013: 335), стога се о њима може говорити као о готовим производима друштва. Њих појединци усвајају готово некритички у процесу учења по моделу, али и у свим осталим начинима социјалног учења. Липман, творац овог појма каже: „да су стереотипи, слике у нашим љавама, априори формиране идеје (клишеи) о појавама, догађајима и људима који нас окружују” (према Требјешанин, Лаловић, 2011: 73). Током живота без размишљања и некритички прихва-

тамо мноштво клишеа и стереотипа. Управо те девијантне ставовске форме унапред нам стварају „готов свет”, већ формирану слику света која одређује наше ставове према појединцима, групама и културама, које уопште и не познајемо. Стереотипне представе нам омогућавају да спознајемо „кроз обојене наочари”. То су пречице које представљају „пре-терану генерализацију која је израз потребе човека да спољашњи свет поједностави и учини га предвидивим” (Исто, 2011:76).

Стереотипи су нарочито присутни у друштвеним улогама које су везане за социјално-статусни положаја у друштву. Често појединци који се тешко прилагођавају генерацијским променама и животним новотаријама, прибегавају стереотипном етикетирању али и невербалном игрању друштвених улога кроз утемељене и непромењиве симболичке борбе. И данас у социјалном функционисању и успостављању друштвеног реда доминирају стереотипи и предрасуде. Будући да представљају „пројекцију у свет нашег смисла о нашој вредности, о нашем положају и нашим правима, стереотипи су силно набијени осећањима која иду са њима. Они су тврђаве наше традиције, а иза њених бедема ми се и даље можемо осећати сигурним на положајима које заузимамо” (Дајер, 1999, према Липману, 1956: 96). Стога, када је у питању тражење и успостављања статусног места у друштву, управо ова искључиво селективна моћ стереотипног размишљања окружења, за појединца може бити погубна.

Предрасуде представљају унапред негативно мишљење о некој појави, особи, групи. Оне се ослањају на стереотипе, али имају личнији карактер у спознаји света и настају емотивном обојеношћу перцепције одређеног догађаја, појаве, појединаца, група или култура. Друштво са већ утемељеним стереотипним представама и предрасудама делује на процес социјализације сваког појединца. Због тога је друштво најмоћнији извор социјализације. „Награђивањем и кажњавањем као и наметањем узора, идеала и друштвених улога, образује пожељни друштвени карактер” (Требјешанин, Лаловић, 2011: 29). У процесу социјализације дакле, стичемо комуникациону компетенцију као социјално знање о томе којој ситуацији припада која друштвена улога и често усвајамо многе стереотипне представе, а да тога нисмо ни свесни. Данас су све више присутне и стигме, које често представљају неправљиве, дискредитујуће адуте у рукама наше публике, која нас посматра и разоткрива. „Стигме су раскораци између стереотипних нормативних очекивања о појединчевим атрибутима и неког актуелног атрибута који од њега одступа у негативном смеру” (Спасић, 1996: 57). Важно је нагласити и то да у друштвеном функционисању, као и у позоришним приказима, функционисање улоге не постоји ван контекста и реципроцитета размењивости. Све друштвене улоге су „реципрочне, узајамно чврсто повезане, међусобно условљене и допуњавају се” (Требјешанин, Лаловић, 2011: 37).

## 5. Друштвена улога као „друштвена фасада”

*Бићи ил' не бићи –ићиће је сад?  
 Јел' лејше у души шријети праћке и стреле судбе обесне,  
 или на оружје прошив мора беда дићи се,  
 и борбом учинићи им крај?*

Ови чувени Шекспирови (1974) стихови сведоче о древности борбе појединца и вредносног система друштва који га неминовно притиска својим очекивањима о његовим ставовским, идеолошким и бихејвиоралним опредељењима унутар друштвеног уређења. Питања друштвених улога, које Гофман назива „друштвеним фасадама” неминовно су окарактерисана константном борбом између садржаја и спектакла, истине и псеудоистине, слободe и норми. Тим питањима се и данас бавимо и све теже долазимо до одговора, који би појединцу пружио јаснију слику, више могућности и слободe за самопредстављање свету и лакше *уклапање* у круте друштвене оквире.

Фасада обухвата све што појединац користи као асортиман симбола који за њега треба нешто да кажу. У социолошком смислу, друштвена улога је скуп правила који произилази из вредносног система друштвене структуре. Иако сваки друштвени положај подразумева прилично прецизна и најчешће неписана правила, којима се одеђују обавезе и утврђују очекивања, прилагођавање тим стереотипним друштвеним улогама није нимало једноставан процес. Како Рирдонова наглашава и сам Гофман, творац појма самопредстављања и драматуршког модела као метафоре за свакодневне интеракције, „интерперсоналну комуникацију види као средство кроз које људи пројектују различите значајности своје личности. У суштини саговорници се смењују, играјући сваки своју драму другима” (Рирдон, 1998: 111). Стога се цео тај друштвени процес управљања утисцима одвија енкодирањем порука и селекцијом одабраним информацијама о себи. У том процесу „свако настоји утицати на ток конверзације тако да изазове одређене утиске, понаша се на начин који друге наводи да о њему мисле на одређени начин” (Исто, 1998: 111). Гофманова „драмска метафора” представља начин да се изрази појава у друштву која не подразумева понашања по простом моделу (*стимулус-реакција*), већ понашања појединаца која настају под сталним притисцима друштвених норми и публика, са којима комуницирају, и на које желе да оставе одређени утисак.

Конкретизација друштвених норми и „деловање друштвеног детерминизма на конкретно понашање” (Спасић, 1996: 43), може се упоредити са начином редитељског обликовања глумачког наступа. Гофманов „наступ” настаје из потребе сваког појединца да у највећој могућој мери контролише информације о себи до којих ће други доћи. Тако појединац чим се

нађе у „гућем опажајном пољу, постаје извор разноврсних информација о себи” (Спасић, 1996: 46), одакле је и имплицитна људска потреба о барањању утисцима. Према Гофмановом концепту, друштвена улога представља основну јединицу социјализације, која омогућава расподелу послова у друштву, као и њихово правилно извођење. Од пресудне важности за сваку улогу су маске (фронте), које су према Гофману транспарентни и експлицитни делови целокупне улоге. Тако се, на пример, од адвоката очекује да буде разборит и елоквентан, од банкара да буде прецизан, тачан и уредан, од лекара да буде озбиљан и ауторитативан. Свака од улога има властите обрасце понашања, па када се каже „мораш преузети улогу” сестре, мајке, оца, или учитеља, мисли се да се мора преузети образац понашања коју обједињује једна маска (фронта) у жељеној улози.

У ужем смислу образац понашања једне улоге подразумева низ поступака, ставова, и акција, које би биолошки или друштвени карактер носиоца улоге учинио у датим околностима. Прилагођавање појединца фронти је вишеслојан процес. Рирдонова указује на то да би „успешно пројектовали неку фронту, често морамо потиснути осећаје и расположења” (Рирдон, 1998: 112). Зато невербално комуницирање актера које прати, наглашава, говори уместо, или разоткрива несклад вербалног, треба да изрази, селекцијом актера, његове већ пажљиво одабране информација о себи. Актери на располагању имају мноштво „знаковних носилаца”, на основу којих се ствара утисак, и на основу којих се могу довести закључци. „Ти знаковни носиоци постају симболичка опрема којом актер гради свој наступ пред другима, а његово понашање постаје умеће баратања утиском” (Спасић, 1996: 46). Да би глумац остварио лик који игра „гледалац мора да се сагласи да је то баш тај лик и гледалац мора да поверује” (Савковић, према Бајчетић, 2009). Стога је прихватање ставовског поимања улоге неопходна, како би актер избегао когнитивну дисонанцу.

Значај невербалног комуницирања у игрању друштвених улога јесте у томе што едукацијом и предзнањем о свим групама невербалних знакова који потенцијално могу чинити говор тела, можемо скоро у потпуности ставити под контролу играње своје улоге. Такође, предзнањем о обрасцима понашања који чине једну фронту и едукацијом о сопственим урођеним, апсорбованим и увежбаним радњама можемо утицати на утиске који остављамо, али такође и на занчење саме поруке у афективном пољу интеракције „лицем у лице”.



### Закључак

Сви социјални контексти везани су за културу као конструкцију реалности у смислу поделе рада, што имплицира социјално раслојавање друштва, где сваки друштвени положај подразумева одређени статус. Из тога произилази чињеница да друштвени контекст у потпуности условљава друштвену улогу у смислу експресивних активности које су нормативно одређене и очекиване од појединца за такав одређени друштвено-статусни положај. Такође, социјална улога као јединица друштвеног функционисања појединца подразумева стабилну структуру ставова као оквир размишљања о начину њеног „играња”. Ставовско одређење као и начин размишљања и те како су у тесној повезаности са невербалним комуницирањем у игрању једне друштвене улоге. Услед повезаности менталног и физичког функционисања човека у процесу комуницирања, невербално комуницирање увек представља допуну и замену вербалног комуницирања. Невербално комуницирање такође разоткрива ставовско слагање или неслагање комуникатора у односу на појаву и или садржај од значаја за комуникациони *илемениџи конфликџи*. Стога је јасно да ни једна друштвена улога не може бити доследно одиграна без учешћа веома комплексног скупа невербалних симболских система. Данас, у савременом друштву видимо јасне покушаје да се ослободимо престојих нормативних образаца друштвених улога који, у једну руку, одржавају конвенционално друштвено комуницирање на увек истом захтеваном нивоу. Са друге стране, стереотипи, клишеи и предрасуде у потпуности потхрањују један површни систем невербалне „форме” и у потпуности отежавају стицање комуникационе компетентности. Како знамо да наше невербално понашање мора да прати наш нови културни идентитет, он мора бити конструисан из пажљиво одабраних информација о себи. Такође мора да прати пожељне обрасце који припадају одређеним друштвеним групама и положајима унутар њих. Важност невербалног понашања је у томе што нас у игрању друштвених улога у потпуности потврђује или сасвим у разоткрива.

Будући да се подразумева да су културе различите, закључујемо и да су и правила како вербалног тако и невербалног понашања, различита. Стога, сваки пут када нам се не допадне начин на који неко „млати рукама”, када нас изненади додиром или загрљајем, или нам се нечије лице учини хладним и беживотним, не би требало да га етикетирамо и доносимо брзе закључке о његовој комуникационој компетенцији. Трбало би да покушамо да се одупремо предрасудама и никако да не заборавимо да се „човек учи док је жив”, а да су различитости како међу културама, тако и међу темпераментима оно што обогаћује и употпуњује целокупну људску културу. Стога, предзнањем о обрасцима понашања

који чине једну фронту и едукацијом о сопственим урођеним, апсорбованим и увежбаним радњама можемо утицати на утисак који остављамо, али и утицати на значење саме поруке у афективном пољу интеракције „лицем у лице”. Едукацијом и предзнањем о свим групама невербалних знакова који потенцијално могу чинити говор тела, стичемо могућност да боље упознамо и себе и друге. Све претходно наведено заправо резултира објашњењем о огромним притисцима друштва, у коме *недекларисанима* у смислу јасних друштвених улога, као припадности друштвеним слојевима, често, нема места у друштвеном животу. Одређени константни притисци друштва о одржању форме, кроз историјски контекст и контекст данашњег времена, репродукује појединце који су, поготову у земљама са нерегулисаним системом егзистенцијално-друштвеног поретка, представници групе *лоших илаијашора* у смислу статусних симбила и невербалне експресије. Мислимо на хибридну културу *иолов-не робе, добрих илаијаша и бувљих иијаца*. Друштвена улога у најужем смислу своје егзистенције, не може функционисати без свеобухватног образовања које изискује одређени статусни положај. Такво образовање резултује одговарајућим материјалним имућством, које ће бити приказано како перформативним одевним статусним симболима, тако и свим другим пропратним невербалним експресивним значајностима.

**Литература:**

- [1] Гофман, Е. (2000): *Како се представљамо у свакодневном животоу*; Београд: Геопетика.
- [2] Екман, П. (2010): *Лажње - Како открићи да вас неко vara за шезом, са њоворнице, у брачној њосћељи*; Нови Сад: Mediterran Publishing.
- [3] Екман, П. (2011): *Разоткривене емоције*; Београд: Завод за уџбенике.
- [4] Јанићијевић, Ј. (2000): *Комуникација и култура*; Сремски Карловци – Нови Сад: Издавачка књићарница Зорана Стојановића.
- [5] Милетић. М. и Милетић. Н. (2012): *Комуниколошки лексикон*; Београд: Мегатренд универзитет.
- [6] Мимица.А. и Богданић. М. (2007): *Социолошки речник*; Београд: Завод за уџбенике.
- [7] Морис, Д.(2005): *Откривање човека – водич кроз њовор шела*; Београд: Зограф.
- [8] Радојковић. М. и Милетић. М. (2008): *Комуницирање, медији и груштво*; Београд: Учитељски факултет.
- [9] Рирдон, К. К. (1998): *Интетрперсонална комуникација – њдје се мисли сусрећу*; Загреб: Алинеа.
- [10] Рот, Н. (2004): *Знакови и значења: вербална и невербална комуникација*; Београд: Плато.
- [11] Савковић, Н. (2012): *Педагошки рад Предраја Бајчешића*; Београд: Зборник радова ФДУ.
- [12] Спасић, И. (1996): *Значења сусрећа: Гофманова социологија интетракције*; Београд: Институт за филозофију и друштвену теорију и „Филип Вишњић”.
- [13] Стевановић, С. (2013): „Стереотипи у интетрперсоналном комуницирању родитеља и деце у породици”, у *Комуникације, медији култура – Годишњак факултета за културу и медије*, бр. 5; Београд: Мегатренд универзитет.
- [14] Требјешанин. Ж. и Лаловић. З. (2011): *Појединац у њруи*; Подгорица: Завод за уџбенике и наставна средства.
- [15] Шекспир, В. (1974): *Хамлеј*; Београд: Издавачко предузеће „Рад”.

**Вебографија:**

- [1] Dayer, R. (1999): *Улоја стетеротипија*; преузето са [http://web.fmk.edu.rs/files/blogs/2009-10/MI/Medijska\\_kul/Ricard\\_Dajer.pdf](http://web.fmk.edu.rs/files/blogs/2009-10/MI/Medijska_kul/Ricard_Dajer.pdf)
- [2] McLeod, S. A. (2008): *Cognitive Dissonance Theory*; преузето са <http://www.simplypsychology.org/cognitive-dissonance.html>

**Leana Vučković, MA**  
*Faculty of Culture and Media*  
*Magatrend University*  
*Belgrade*

## **SIGNIFICANCE OF NON-VERBAL SIGNS IN PLAYING ROLES IN INTERPERSONAL COMMUNICATION**

**Summary:** *This work analytically examines the importance of nonverbal communication and symbolic action of the individual, and the possibility of placing under conscious control of messages indicates that the non-verbal interpersonal communication, with self-introducing and playing some of the social roles.*

*In the first part of the work, special attention is paid to interpersonal communication. After that, the the paper discusses and analyzes the basic aspects of communication nonverbal interpersonal, using extralinguistic symbolic systems, especially kinesics and proksemic symbols. In this work, taking into account the stereotypes, prejudices, cultural patterns and status protocol, which his considered today caused by playing social roles in interpersonal communication.*

**Key words:** *INTERPERSONAL COMMUNICATION, NONVERBAL COMMUNICATION, SOCIALIZATION, PREJUDICE, SOCIAL ROLE.*