

**ОТ SOLER, ПРЕЗ SURETY КЪМ to SURVIVE – МОДЕЛИ ЗА
ЕФЕКТИВНА НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ ПО ВРЕМЕ НА ГЛОБАЛНА ЗДРАВНА КРИЗА**

Кремена Дачова,

Лектика Консулт ЕООД, e-mail: lektikaconsult@gmail.com

Резюме:

Статията е част от мащабно изследване на тема "Промените в невербалните кодове в публичната комуникация в условия на глобалното предизвикателство за здравето – COVID – 19". В нея авторът предлага актуален за периода 2020-2022г. модел за ефективна невербална комуникация по време на глобална здравна криза – облечен в акронима 'to SURVIVE', представляващ продължение на два модела: на Игън (1975)- SOLER и Стикли (2011) – SURETY, но актуализиран в контекста на промените в действителността по време на пандемията – COVID – 19.

Ключови думи: COVID – 19, комуникация по време на криза, глобално предизвикателство за здравето, невербални кодове в публичната комуникация, модел за ефективна НВК.

**FROM SOLER, THROUGH SURETY TOWARDS TO SURVIVE – MODELS FOR EFFECTIVE
NONVERBAL COMMUNICATION IN THE TIME OF A GLOBAL HEALTH CRISIS**

Kremena Dachova,

Lektika Consult, e-mail: lektikaconsult@gmail.com

Abstract:

The article is part of a large-scale study on the topic "Changes in non-verbal codes in public communication in the context of the global health challenge - COVID - 19". In it, the author offers up-to-date for the period 2020-2022 model for effective non-verbal communication during a global health crisis - dressed in the acronym 'to SURVIVE', representing a continuation of two models: Egan (1975) - SOLER and Stickley (2011) - SURETY, but updated in the context of changes of conditions during the time of the pandemic - COVID - 19.

Key words: COVID – 19, crisis communication, global health challenge, non-verbal codes in public communication, model for effective NVC

COVID-19 в тема с глобална обществена значимост. Бидейки съвременници на случващото се, учените от различни сфери на науката, не можеха да останат равнодушни и безучастни. Изследванията на темата от различни ъгли с научни методи и подходи бяха поставени пред изпитанието да успеят да не изостанат от темпото на динамично и интензивно променящата се действителност.

Микроскопичният коронавирус, който промени живота на всички 7,8 милиарда души на Земята през 2020 година, провокира всички хора, без оглед на националност, образователен и социален статус, да търсят отговори на множество въпроси, свързани с нарастващия риск за здравето и живота си. Благодарение на безпрецедентна досега в историята на човечеството кампания за осведоменост на населението на всички държави от началото на 2020 г. досега с решаването на спешния и неотложен проблем за справяне с неподлежащата на прогнозиране заплаха за здравето бяха ангажирани огромен брой изследователи от различни сфери на науката. В масова лингвистична употреба, независима от националност и език, навлязоха понятия като: COVID-19, пандемия, глобално предизвикателство за здравето на хората, национална, дори световна здравна криза и др. Пандемията COVID-19 не просто изостри стресовите фактори във всички общества, тя буквално принуди милиони хора за изключително кратко време да променят драстично обичайния си живот. Освен здравни, последиците на които бяхме свидетели са и социални и икономически. Първичните здравни последици, които бяха отчетени, касаеха физическото здраве, дори оцеляването на отделните индивиди. Предмет на научно изследване в периода на самата пандемия (2020-2022 г.) бяха предимно краткосрочните последици от нея. Тепърва предстои, обаче, да бъдат анализирани дългосрочните ефекти с отложено във времето проявление като: последици върху психичното здраве на човека (повишени нива на самота, посттравматично стресово разстройство и безсъние, високи нива на депресия и нараснал брой на лицата със суицидни нагласи). От началото на пандемията досега световните организации, ангажирани със защитата и опазването на здравето на хората започнаха да планират дългосрочни мерки за превенция и за справяне със спешната и неотложна здравна проблематика.

Последствията от страха от заразяване и наложилите се мерки за ограничаване на разпространението на вируса (физическо дистанциране, самоизолация у дома, ограничаване на социалните контакти) както и започналата (а понастоящем виждаме - и задълбочаваща се) финансова дестабилизация (в личен и социален план) обусловиха трайна ситуация на стрес с постоянно усещане за несигурност и пребиваване в негативно емоционално състояние. Умението за справяне с отрицателните ефекти на стреса от считано за ценно (през последните две десетилетия) се превърна рязко, само за периода на предходните две години, в изключително важно. Преимуществено в реактивното поведение на Човека преобладаваше защитният механизъм.

Цялостно моделите за комуникация и в частност техния невербален аспект претърпяха принудително адаптиране към променената действителност. Тенденции в комуникацията, чиито очертания забелязвахме в последните две десетилетия (първи за 21-ви век), сега ескалираха. Липсата на реално общуване бе компенсирана в рязко нараснала степен с виртуална комуникация. Завиши се значително и потребността от достъп до информация, касаеща проблема COVID-19, а с нея значима степен на

актуалност придоби и темата за отличаването на 'информация' от 'дезинформация', истинни от фалшиви новини, положително или негативно влияние на осведомеността. Увеличи се делът на визуално възприеманата информация (работа от дома, дистанционно обучение на учениците, редуцирани реални социални контакти и пр.), а това засили дяла и значимостта (в количествени и качествени параметри) на невербалните модалности в комуникацията в периода. Речевата конструкция, изборът на теми, подборът на информация, анализът, гледната точка на отразяване, преобладаващите в изказа думи, вербално онагледяваха преобладаващите (а също и непопулярните) гледни точки във възприятието на случващото се. На втори план (или поне за масовия потребител на информацията) остана невербалният конструкт на речта – неделима част от невербалното поведение (non-verbal behavior) в условията на глобалното предизвикателство за здравето на хората (global health challenge). Комуникацията в условия на риск (risk communication) стана тема – актуална не само за учените, работещи в сферата на комуникациите, но и за изследователи от много други научни сфери. Важността на масовото и бързо разпространение на COVID-19 провокира изследователския ни интерес върху невербалните кодове в публичната комуникация като лакмус за перцептивната, експресивната и интерактивната функция на комуникацията по време на ситуация, свързана с глобално предизвикателство за здравето.

Настоящият доклад е малка част от обемно и задълбочено изследване - докторска дисертация на тема: „Промени в невербалните кодове в публичната комуникация в условия на глобалното предизвикателство за здравето – COVID – 19”.

На база на основната си хипотеза, че в условия на екзистенциална криза с глобален характер, създаваща предпоставки за редица промени в социалния живот, при силно редуцирана реална комуникация, случваща се обаче във време на високи технически постижения, осигуряващи на практика неограничени възможности за виртуална комуникация в реално време, независеща от разстояния (между хора, градове, държави, часови разлики и континенти) комуникацията (като цяло) се характеризира с отличителни черти, които ни позволяват да я класифицираме като специфична **Комуникация по време на криза, с това изследване, проверихме верността на следните твърдения:**

1. Невербалните аспекти на комуникацията по време на глобална екзистенциална криза:

1.1 в условия на високотехнологична дигитални възможности придобиват по-висока значимост;

1.2 претърпяват специфични промени;

1.3 промените касаят не само националните белези, но интернационалната комуникация.

1.4 в променените наднационални белези на невербалното поведение преобладават елементите на глобализация в сравнение с елементите на партикуляция.

Последващото изложение представя най-значимия практико-приложен принос на изследването, свързан пряко с **основните правила за ефективно невербално поведение**.

Преди по-малко от 50 години, в „Умелият помощник“, Джерард Игън¹ представя модела 'SOLER' като помощно средство за преподаване и изучаване на невербалната комуникация. Първият теоретично обоснован практичен модел за преподаване и изучаване на невербалната комуникация - акронимът 'SOLER' верифицира модалностите на НВК в пет основни правила за невербално поведение.

Акроним SOLER –Г. Игън (1975)

S_ **“Squarely”** - *застанете срещу събеседника*

O_ **“Open posture”** - *оставете тялото в отворена позиция*

L_ **“Lean towards the other”** - *наклонете тялото си към събеседника*

E_ **„Eye contact”** - *поддържайте контакт с очите*

R_ **„Relax”** - *„Отпуснете се“*

Транскрипция на модела 'SOLER' на Джерард Игън

S (“Squarely”/ застанете срещу събеседника) - компонентът визира позиционирането на двамата събеседници в споделеното пространство. Игън препоръчва говорещият да заеме позиция срещу слушателя си. Важно е да се обърне внимание, че давайки тази препоръка, Игън все пак споделя своето опасение, че тази позиция може да се възприеме като заплашителна за някои клиенти и добавя, че позиция, в която столовете на събеседниците са поставени под ъгъл може да се окаже по-полезна и предпочитана.

O (“Open posture”/ оставете тялото в отворена позиция) - компонентът дефинира правилната позиция на тялото на активно комуникиращия спрямо неговия събеседник. В обобщение на знанията и опита си Игън заключава, че най-добра (в смисъл на предразполагаща събеседника) е откритата поза на тялото, в която тялото на говорещия

¹ Вж. Egan, G. 1975

е обърнато с лице към тялото на другия човек.

L (“Lean towards the other”/ *наклонете тялото си към събеседника*) – поставя акцент върху детайл със съществено значение по отношение на крайния резултат. ‘Наклон към другия’ е особеност на позата на тялото, която както отбелязва Игън манифестира интерес на слушателя към това, за което другият говори. Изграждането на навик да държим тялото си леко приведено към говорещия би ни дало възможност да заявим с езика на тялото посланието ‘слушам те с интерес’.

E („Eye contact”/ *поддържайте контакт с очите*) – четвъртият елемент от модела на Игън, който препоръчва на говорещия да поддържа добър визуален контакт с очите на събеседника като прави разграничение между „очен контакт“ и втренчен поглед. Нормалният очен контакт се отличава с периодични прекъсвания. Той не е дразнещ за събеседника. Не му създава усещане за нахлуване в личното му пространство. Игън обърща внимание и на друг съществен аспект на този елемент от модела, а именно, че той е силно вариативен в зависимост от културната идентичност на събеседниците.

R („Relax”/ *„Отпуснете се“*) – последната, пета компонента от модела добавя към първите четири емпирично измерими компоненти от невербалното поведение пети емпирично неизмерим елемент, който не характеризира физическо, а емоционално състояние и нагласа. „Отпуснете се“ – формулира кратко Игън.

И макар, че днес знанието за важността на всеки от петте елемента на невербалното поведение, които Игън включва в модела си по отношение на успешната комуникация да е масово популярно, във времето на работата на Игън (седемдесетте години на 20-ти век) акронимът ‘SOLER’ събира в себе си обобщено теоретично знание, достъпно само за ограничена част от обществото и представя това знание като практичен инструмент за ефективна невербална комуникация.

Базирайки се на собствения си опит придобит в няколко годишна практическа работа с модела ‘SOLER’ в обучение на медицински сестри през 2011 г. Стики установява, че придържането буквално към инструкциите на модела не води до желаните резултати². Той адаптира в работата си този модел и в резултат от дългогодишния си опит формулира своя собствената вариация на модела. Той приема за вярно (почти изцяло) постулираното от Игън, но остава резервиран по отношение на няколко елемента от неговата концепция. Първото му несъгласие е свързано с препоръката на Игън за позицията на тялото на говорещия да е „фронтално” разположено спрямо тялото на събеседника си и второто, не по-малко основателно притеснение на Стики е, че наклонът на тялото на говорещия към неговия слушател може да се разчете като ‘поза’, прикриваща неискреност и фалшивост. В дългогодишната си практика като преподавател по невербална комуникация на медицински сестри, Стики забелязва

² Stickle, T. 2011

изключителната важност на 'докосването' между лекуващ персонал и пациент и констатира, че моделът SOLER не отдава необходимото внимание на този силно значим за постигането на съпричастност елемент от поведението на медицинския персонал. Друг съществен за резултата елемент от поведението на медицинския персонал, който според Стикли, следва да намери място в актуализирано разбиране за успешна невербална комуникация, е свързан с разчупване на твърдите характеристики на препоръките. Стикли подчертава, че е необходимо осигуряване на място за вариативност, произтичаща от субективността на елемента, свързан с индивидуалната, лична интуиция на лицата влизащи в комуникация.

В своята статия „От SOLER към SURETY за ефективна невербална комуникация” (2011) Стикли обръща внимание, че уменията за невербално общуване на медицинските сестри са били обект на научно изследване и теоритизиране от мнозина автори. Обобщавайки опита на своите колеги, работили в тази област, той самият се придържа към модела на Игън, доразвива го и добавя към него още два съществени за НВК компонента, а именно: 'докосването' и 'интуицията' (силно значими фактори за формиране на усещане за състрадание и съпричастност към страдащия човек). Той ни предлага негова версия на модела SOLER, която е известна под акронима **SURETY**.

Акроним SURETY – Тиодор Стикли (2011)

S_Sit at an angle to the client – „Седнете под ъгъл”

U_Uncross legs and arms - „Не кръстосвайте крака и ръце”

R_Relax - „Отпуснете се”

E_Eye contact - „Контакт с очите”

T_Touch - „Докосване”

Y_Your intuition - „Вашата интуиция”

Транскрипция на акронима 'SURETY'

S (Sit at an angle to the client/“Седнете под ъгъл спрямо клиента“). Игнорирайки ограничаващите периметри на фронталната позиция на събеседниците, препоръчвана в модела на Игън, Стикли предлага вариативното: „седнете под ъгъл“. Това е ориентация от 90 градуса, която се възприема като готовност за съдружие в повечето култури. В арабската култура обаче, това не само че не е ориентация на съдружие, но е и обидна за другия, в този смисъл – нежелателна. Позиция „непосредствено до“ човека с когото разговаряме, според Стикли е безлична. Тя е подходяща за ситуация от типа „чакалня“. От друга страна, позиция с фронтален срещу събеседника стоющ

е позиция с 0 градуса, т.е. - опозиция. Трябва да се има предвид, че „ориентация 0 градуса е задължителна при конфронтация в диалога, но не всяка такава ориентация говори за конфронтация”³.

Прецизният анализ на ситуационното положение на телата на събеседниците довежда Стикли до обобщение, че не друга, а само позиция, в която седим под лек ъгъл спрямо събеседника си опосредства успешността на комуникацията. Освен, че е неконфликтна тази позиция е удобна и за двете страни. Принос на Стикли по отношение на този елемент от модела открихме и в неговия акцент върху същественото обстоятелство, че няма универсален ъгъл за успешната комуникация. Изборът на конкретен ъгъл следва да е съобразен с конкретната ситуация, с конкретния човек, с неговите лични (обусловени персонално, културно и национално) усещания за комфорт и лично пространство, за което използването на интуиция е наложително. Респективно, на всяка индикация за дори най-малките прояви на дискомфорт, комуникиращият трябва да реагира интуитивно. Този параметър на своя модел, Стикли разглежда в корелация с личната „зона на комфорт“ и обръща внимание на значимостта на личното пространство като функция на културата и възпитанието.

U (Uncross legs and arms/„Не кръстосвайте крака и ръце“). Изследванията на невербалната комуникация показват, че кръстосаните ръце и крака комуникират ‘затвореност’ и ‘защитност’. В зависимост от позицията на цялото тяло, кръстосаните ръце и крака също могат да съобщават, че или не сме заинтересовани по някаква причина от темата на разговора или че превъзхождаме говорещия. Некръстосаните ръце и крака са невербално изразена индикация, която се декодира от събеседника като отвореност и възприемчивост на слушателя към другия и към това, което той казва. (тук коментираме само смисъла, който Стикли влага в „Не кръстосвайте крака и ръце“)

R (Relax/„Отпуснете се“). Отворената позиция на тялото, особено ако е придружена с лек наклон може да е непривична за повечето хора или най-малкото дългото оставане в такава позиция бързо ще доведе до усещане за дискомфорт. Въпреки това, Стикли насърчава желаещите да постигнат успешна комуникация да се опитват да заемат отворена позиция на тялото, характеризираща се с обща отпуснатост, липса на напрежение и активен контрол. Макар да е съгласен с Игън, че наклоняването може да демонстрира активно слушане, Стикли подчертава, че това е позиция, която е неестествена за поддържане. Неговото мнение е, че наведеност на тялото на говорещия към слушателя не бива да се препоръчва.

E (Eye contact/„Контакт с очите“). Поддържането на подходящ зрителен контакт е мощен невербален код за постигане на слушане с внимание и демонстриране на уважение към събеседника, приема Стикли в съгласие с Игън. Блуждаенето на погледа

³ Руменчев, В. 2018: 590-594

встрани от събеседника е знак за загуба на интерес или внимание към него и темата на разговора. Стикли, обаче, обръща специално внимание на важноста на правилното разбиране за разликите между подходящия контакт с очите и втреченото гледане. Взирането в събеседника е натрапчиво и създава у него чувство за дискомфорт, подчертава той. Подходящият очен контакт следва да се редува с паузи. И Стикли, както и Игън обръщат внимание, че няма универсална рецепта за поддържането на правилен очен контакт. Изборът на подходящ зрителен контакт следва да е съобразен с пола, социалния статус и културната принадлежност на събеседника.

И ако в първите четири компонента от своя модел, Стикли запазва и доразвива позитивните (от негова гледна точка) компоненти от модела на Игън, то внасяйки два нови и иновативни елемента в модела, а именно *докосване* и *интуиция* той допринася значимо за разширяване на разбирането за ефективна невербална комуникация.

T (Touch/„Докосване“). Уважителното използване на опцията за допир може да изрази състрадание, любов, съпричастност и разбиране – позовава се Стикли на Криегер (1990). И дори в ситуации, които предполагат докосване между събеседниците е резонно употребата на докосването да е съобразна спрямо критериите уместност по принцип и ако да – доколко. В някои конкретни случаи липсата на докосване може да е израз на загриженост и добронамереност (например към пациента), обръща внимание Стикли, а в други случаи – именно докосването на събеседника може да изрази много повече отколкото би могло да се каже с думи.

Y (Your intuition/„Вашата интуиция“). От дългогодишните наблюдения и анализи в работата си Стикли извежда обобщението, че за успешността на ефективната комуникация значимо допринася уменията да се вслушаш и довериш в собствената си интуиция. Този компонент отличава ярко модела ‘SURETY’ от модела ‘SOLER’ и добавя съществения акцент за наличието и важноста на субектния елемент в невербалната изразност в комуникацията.

Първите пет компонента в модела ‘SURETY’ са препоръки за успешна невербална комуникация, но тяхната уместност (дали) спрямо конкретната ситуация, дозираност (колко) и реализация (как) следва да изхоят от вътрешната интуиция. И за правилното разбиране на интуицията, Стикли уточнява: „нечия интуиция зависи от индивидуалната култура и житейски опит”⁴.

На фона на спецификите на описаната комуникационна среда в периода 2020-2022 г. и изхождайки от омекотената изискуемост на постулатите и отчитането на субектния елемент - обусловен от индивидуалните, естествени способности на лицата, намиращи се в акт на комуникация, както и мащаба на количествената и качествената значимост

⁴ Stickle, T. 2011

на изведените от Стикли постулати, ние си позволихме да положим модела 'SURETY'⁵ в основата на наш съобразен с промените в реалността съвременен наднационален модел за ефективна невербална комуникация, обемащ не само взаимодействията между пациент и медицински персонал, а всички сектори (сфери) на човешкото общуване.

Вярваме в уместността на препоръките на Игън и Стикли - авторите, на които се позоваваме и придържайки се към тях не можем да не отбележим факта, че на съвременния човек му се наложи не само да се довери на интуицията си, но и да се позове на инстинктите си. На него му бяха отнети първостепенни права и му беше вменено ново, различно от познатите досега задължение. Търсенето на близост чрез докосване се превърна от човешка потребност (изразена в една или друга степен за различните страни и народи) в повод за страх и риск за живота.

Въведено беше изискване за поставяне на ваксина като условие за допуск дори до права, които нито едно общество в съвременната епоха не беше проблематизирало. Разделението на обществото в периода на пандемията COVID-19 в значителна степен наподобява множество разделителни линии, които историята познава, но и добави нов признак за сепариране на отделни групи в обществото. Познатите досега разделителни линии по пол, вероизповедание, цвят на кожата, произход (класа/ каста) и пр. винаги са били и в днешно време са повод за вътрешно разделение във всяко общество. Те са конфронтирали много страни и народи. Новото разделение на 21 век, обаче се отличава от предишните по своя мащаб и обем, защото касае не един или два, а всички народи.

Втора, но не по значение, а напротив – съществено важна специфика на това разделение е външното налагане на критерии за 'правилно' и 'уместно' по време на пандемията, вменяването на задължителност и липсата на избор. За изследване на невербалната изразност в комуникацията на човека, оставен без избор по критерия 'с или без ваксина', който на практика бе ако не с изцяло отнети, то поне с ограничени права, открихме уместност да разгледаме предишните модели на Игън и Стикли и да ги доразвием в съзвучие с реалността на глобалната здравна криза.

Нашият модел за успешна невербална комуникация в 21 век, обозначихме с акронима 'to SURVIVE' (да оцелееш).

Акроним to SURVIVE – Кремена Дачова (2023)

T: touch - „докосване“

⁵ Пак там.

O: **obligatory** – „*ти си длъжен*“

S: **sit at an angle to the auditory** - „*Седнете под ъгъл*“

U: **uncross legs and arms** - „*Не кръстосвайте крака и ръце*“

R: **relax** - „*Отпуснете се ако ви е възможно*“

V: **visual, vocal, verbal**- „*трите V-та' в комуникацията*“/ 55%, 38%, 7%

I: **instincts & Intuition** – „*инстинкти и интуиция*“

V: **vaccine** - „*ваксинирайте се!*“

E: **experimental/ Existential** – „*експериментално и/или екзистенциално*“

Транскрипция на акронима 'to SURVIVE'

Първата и най-важна характеристика на модела 'to SURVIVE', по която той се различава качествено от 'SOLER' и 'SURETY' е смисъла на акронима. Ако 'SOLER' и 'SURETY' (англ.) означават 'човек, който.....', т.е. субект, по отношение на речта, който може да се явява подлог или пряко допълнение в изречението, то моделът 'to SURVIVE' е глаголен акроним, обозначаващ действие и в превод означава *да оцелееш*.

T: Touch/„*Докосване*“. Макар за Стикли, опцията за допир да е едва пета (от шест букви в акронима), ние сме ѝ отредили първото и най-важно място в нашия модел. Виждаме нужда не само да запазим този елемент, но и да го поставим на първо място от гледна точка на две групи обстоятелства.

Първо, това е теоретичното познание за тактилната модалност на невербалната комуникация. Ключовите характеристики тук касаят скъсената дистанция между събеседниците – предполагаща близост, която от своя страна позволява близък фокус върху конкретни елементи от лицевото изражение, възприемане на детайли, усещане за мирис, създаване на общо термално пространство и възможност за допир (пряк телесен контакт). Така описаните характеристики всъщност са отличителни белези на интимната дистанция в употребата на пространството по отношение на междуличностните отношения. На Едуард Хол дължим знанието за двете основни обстоятелства, които формират усещането на човека за пространство. Първото от тях е индивидуално и се явява опосредствано от причини, които могат да бъдат лесно диференцирани. Второто обстоятелство акцентира, че „границите на всеки отделен човек започват и свършват с неговата кожа“⁶. Бидейки телесния орган с най-голяма площ кожата на тялото е наситена с рецептори, които могат както да изразяват ясно различими невербални знаци, така и да разчитат правилно смисъла на други такива

⁶ Hall, E. 1966: 115

изпратени от лица, намиращи се в близката интимна зона и получени от реципиента. По тази тема Е. Хол обръща внимание на думите на Майкъл Балинт⁷ за наличието само на два вида перцепция за света: едната, ориентирана към възприятие чрез докосване, а другата – към възприятие през/чрез виждане.

Втората група причини поради които поставяме на първо място в нашия модел не друг елемент, а именно докосването е свързан с естеството на обстоятелствата, характерни за изследвания период (2020 - 2022): бързото и рязко разпространение на силно заразен по въздушно-капков път вирус, заразяването с който крие риск за здравето, но и за живота на хората и произтичащите от тези специфики наложили се мерки за ограничаване на риска. Основните препоръки за превенция включваха спазване на социална дистанция (което на практика означава допускането на интимна дистанция да бъде лимитирано позволено само на най-близките хора), недокосване до хора и дори предмети. Както знаем от Балинт, именно перцепцията за опознаване на света чрез докосване (силно характерна за децата) дава незабавни резултати и предполага много по-приятелско отношение в сравнение с тази перцепция, която разчита на зрителното възприятие. „Ориентираните към докосване хора“ са „по-непосредствени и по-приятелски настроени отколкото ориентираните към зрението свят“ – казва ни Балинт⁸. Без да навлизаме в по-задълбочен анализ за разликата между активното (когато ти си този, който докосва) и пасивното (когато теб те докосват) докосване, която Хол прави, ще отчетем факта, че и в двата варианта на допир посредством рецепторите на кожата (телесния орган с най-голяма площ) ние опознаваме света (в това число и хората) абсолютно непосредствено. Важно е да си дадем сметка „доколко то е важно за да може човек да се запази свързан със света, в който живее“⁹. Докосването, обаче в контекста на световната заплаха за здравето беше забранено. На човека беше отнето първородно познатото (познато на децата от ранна възраст) право да докосваме, да усещаме с кожата си, да добиваме непосредствен сензитивен емпиричен опит за реалността. Тази рестрикция беше въведена като мярка, имаща за цел намаляване на заплахата за здравето и живота. Екзистенцията на човека беше поставена под условие.

О: Obligatory/„Ти си длъжен“ - е втория компонент от нашия акроним, с който визираще множество възможни аспекти на вменено задължение. На човека в 21 век му беше напомнено остро, че освен за себе си е длъжен да се грижи и за останалите, че здравето не е само лично богатство и отговорност, но и социално значима ценност, че един болен може да застраши здравето на всички останали и че само всички заедно – другояче казано, изпълняващи безропотно взетите решения за ограничителни мерки – бихме могли да се справим с глобалната екзистенциална несигурност. Вменяването на задължения стана поетапно от препоръчителни мерки (полезни за вашето лично

⁷ Hall, E. 1966: 57

⁸ Hall, E. 1966: 57

⁹ Пак там.

здраве), през желани мерки за сигурност на здравето на всеки член на обществото, включващи носене на маски в споделени общи пространства (достъпът, до които нямаше как да се занули – напр. градски транспорт, супермаркети, болнични заведения и др.). В последващ етап препоръчителното стана задължително.

Следващите три компонента от нашия акроним визират познатите и разгледани по-горе елементи от модела създаден от Игън и доразвит от Стикли, но предлагат нашия авторски техен прочит, актуализиран спрямо действителността в периода на глобалната здравна криза COVID -19.

S: Sit at an angle to the audience?! / „Седнете под ъгъл“?! По тази точка от модела на Стикли сме изцяло съгласни с него. Предвид факта, че вече (малко по-горе) анализирахме смисъла вложен в „Седнете под ъгъл“, считаме за нужно само да добавим един съществен по наше мнение акцент за мястото, което сме избрали да седнем спрямо събеседника си (отляво или отдясно), близостта на дистанцията по между ни и ъгъла, под който сме завъртяли главата или цялото си тяло. Всеки един от изброените детайли на позицията считаме за незаменимо важен и формиращ общ образ продуциращ различни сигнали и кодове в невербалното поведение. Промяната на само един от тези детайли може да внесе осезателна промяна в невербалния образ, т.е. да изрази забележима промяна в излъчваното към събеседника послание. Бихме подчертали още и факта за различното декодиране на тази част от невербалното поведение, което би следвало да се ползва в случай на диалог между само двама души и диалог между повече от двама, трима и много хора. В диалогичен формат между двама души неизменно важно е да вземем предвид близостта в отношенията им, налична ли е (и каква) йерархия по между им, този диалогичен акт първи ли е, последващ или пореден и пр. - значими фактори, които би било уместно да се включат в анализа на невербалното поведение на събеседниците. Извърнатата в посока към говорещия глава издава минимум добра комуникативна култура на слушателя, а може да индикира (и най-често е) проява на интерес към темата на разговора. Ако цялото тяло на слушателя е обърнато към говорещия това определено е знак за наличие на сериозен интерес към разговора. Респективно, ако в процеса на разговора, слушателят насочи вниманието си към говорещия, обръщайки глава или цялото си тяло, имаме основание да твърдим, че в конкретния момент (когато слушателят променя ъгъла, под който стои спрямо говорещия) у него (слушателя) се е завишил интересът към темата, а говорещият точно в този момент е ‘докоснал’ вниманието на слушателя по начин, който рязко е приближил говорещия към целта на този разговор. Изборът ‘отляво’ или ‘отдясно’ на събеседника следва да е съобразен ситуационно и да взема предвид множество обстоятелства. В контекста на групова среща, нито един от събеседниците не може (и не бива) да е постоянно извърнат (с глава или тяло) само към един от останалите в залата. Извърщането на глава с лице към говорещия в момента и отместването на главата от предишния към следващия говорещ

събеседник е важна част от комуникационната култура. Наличието на този елемент в невербалното поведение на един човек индикира не само добра комуникативност, но и наличие на интерес да чуе всеки от събеседниците си по конкретната тема, както и да продължи да бъде част от съответната група.

U: Uncross legs and arms/„Не кръстосвайте крака и ръце“. Включили сме тази компонента от модела на Игън и този на Стикли и в нашия модел, защото приемаме за вярно нейното тълкуване. То обаче би следвало да не се разбира еднозначно и ограничено. Както многократно вече споменахме нито един елемент от невербалната комуникация не е и не може да бъде разглеждан самостоятелно, извън контекста на всички останали компоненти. По отношение на правилото „не кръстосвайте крака и ръце“ има частни случаи, в които именно такава поза на тялото (с кръстосани крака и/или ръце) не само, че може да има различен от посочения по-горе тълкувателен смисъл, но и дори може да бъде целенасочено употребена именно за внасяне на определен смисъл, изпращане на послание към останалите. Експеримент проведен от А. Пийз, показва, че скръстените ръце „не само изразяват несъгласие и скептицизъм, но и ги провокират“¹⁰. По повод ‘скръстените крака’ ние от своя страна, бихме искали да добавим едно скромно, но важно допълнение, а именно, че не бива да се забравя, че за мнозина наши съвременници седенето (при седнало положение) със скръстени крака е (придобил устойчивост) навик. По-често жените, отколкото мъжете, стоят с кръстосани крака, когато са седнали. Друг е въпросът, че тоалетът (изборът на дреха – пола или панталон) предопределя рязко различен избор на уместната поза. За дамите облечени с пола е абсолютно задължително краката в коленете да са прибрали един до друг. В този случай, те често са и кръстосани. По наше мнение кръстосаните долни крайници на тялото следва да не бъдат разглеждани строго като непременно заключваща се поза на тялото. Подчертаваме повторно, че позата на тялото трябва да бъде разглеждана като уместна/ неуместна, отворена или затворена задължително в контекста на ситуацията (вид на комуникацията – формален, неформален, близост в отношенията, етикет на събитието и пр.)

R: Relax/„Отпуснете се ако ви е възможно“. Към този елемент от модела (общ за Игън и Стикли), чието разбиране от двамата автори изложихме по-горе, ние намираме за уместно да добавим следното. Когато говорим за отворена позиция на тялото, определено визираме противоположния аспект на предходната компонента от модела „не кръстосвайте крака и ръце“, но ръце отпуснати до тялото не са част от отворена поза на тяло. Те по-скоро индикират формалност на комуникацията и отношенията. Биха могли обаче да означават и неутралност към личността на говорещия или по темата на разговора. Същата тази поза с ръце до тялото в случай, че пръстите са свити в юмруци, е ясен белег за нарастваща агресивност на човека в тази поза спрямо другия събеседник и изразява пълно несъгласие с говореното до степен на готовност ‘да се

¹⁰ Руменчев, В. 2018: 549

бия/нападна или защита'. Напротив, същите отпуснати до тялото ръце ако са с длани обърнати нагоре и леко напред пред тялото биха означавала дружелюбие, предразположеност, топлота и радост от срещата.

Наклонът на тялото, за който говори Стикли е още един доста съществен елемент от препоръката 'отпуснете се', който би следвало да се тълкува много внимателно и осъзнато. И да, Стикли говори за лек наклон, но това, което за едни народи/култури е 'лек наклон' за други може да се тълкува като навлизане в личното пространство или дори намерение за агресия. В този анализ, както и във всеки предходен по темата, ключовият акцент би следвало да е 'умереност' и 'съобразност'. По отношение на 'наведеност на тялото', ние сме склонни да приемем по-скоро позицията на Стикли и да лимитираме навеждането на тялото само до средство, което би следвало да бъде употребено само и единствено целенасочено в два типа ситуации: първо - като изражение на определено намерение за скъсяване на дистанцията, придружено с (положителна – топла или негативна – агресивна) емоция в отношенията и/или второ – за демонстриране на статус/йерархия в отношенията. Вторият случай, се явява до голяма степен частен по отношение на първия, но доколкото корелира със социален статус, му отреждаме самостоятелност. Бихме си позволили да направим още едно допълнение, което касае този аспект от модела за НВК, а именно, че следването на препоръката 'снизете контрола, заемете отворена позиция на тялото' може да е уместно само и единствено ако е естествено външно изражение на вътрешното отношение към другия човек. Всяко заучено и добре усвоено в степен на навик 'отворено' поведение, би било възприето в най-добрия случай като етикет в отношенията, а в масовия вариант - като лицемерие.

V: Visual, vocal, and verbal/„Визуално, вокално и вербално“. В шестия елемент от нашия модел сме отредили място на 'трите V-та' в комуникацията. Позовавали сме избора си на изследванията на Мехрабиан¹¹, които установяват, че 55% от резултатите в комуникацията се възприемат от реципиента визуално, 38% от ефекта на комуникацията се дължи на гласа и неговите характеристики и едва 7% от постигнатото в комуникацията се дължи на думите. Считаме, че трите 'V'- та в комуникацията измерват и уточняват количествения принос на трите компонента: какво казваме, как (с какъв глас) го казваме и как изглеждаме, докато го изричаме. Нещо повече от данните, изведени от Мехрабиан става видно, че в комуникационния ефект превес има не това, което говорим, а начина, по който го казваме. Така бихме искали да подчертаем, че на фона на ясно очертаня тренд за рязко възходящо развитие на технологичните възможности на Човечеството и в частност по време и в условия на криза (налагаща ограничение в реалните социални контакти), право пропорционално нараства значимостта на аудио- и визуалната комуникация. А това означава, че нараства делът

¹¹ Вж. Mehrabian, A. 1981.

на индиректната (опосредствана) комуникация.

I: Instincts & Intuition/ „Инстинкти и интуиция“. В съгласие със Стикли включваме интуицията като неделим елемент от нашия модел за правилна, уместна и ефективна невербална комуникация. В „I“ на нашия модел обаче, искаме да добавим още един смисъл. В нашия модел, ‘I’ обединява голямото множество от базови за живите видове характеристики, познати като *инстинкти* и голямото по обем и значимост разбиране за *интуиция*. Първата компонента е еволюционно важна за оцеляването на живите видове, а втората способства за развитието и израстването им като индивиди. На важноста на интуицията за успешността на невербалното поведение в комуникацията (както казахме по-горе) е обърнал внимание и Стикли. В нашия модел обаче, ние си позволихме в ‘I’ да добавим и инстинктите. Така този елемент от нашия модел стана двукомпонентен. Двата компонента в ‘I’ от акронима ‘to SURVIVE’, следва да се разглеждат като сравними само по степен на важност. Сами по себе си те илюстрират граничните параметри на един вектор. И ако хоризонталният анализ ни позволява аналогия с векторна величина, то вертикалният (дълбинен) анализ, следва да насочи вниманието ни към качествено разбиране на интуицията като елемента от модела, който ни позволява кодиране и декодиране на невербалната комуникация и който поставя акцент върху шестото чувство като трансформиращо целия обем от информация, получена от познатите модалности на невербалната комуникация (чието възприятие разчита на петте сетива - зрение, слух, обоняние, усещане за допир, вкус, формулирани още от Аристотел). Този именно елемент, който асоциираме с метафизичното измерение, се явява необходимо (но не достатъчно) условие, което предполага възникването и случването на процес на осъзнаване. Инстинктите за самосъхранение подбуждат остротата на сетивата, а интуицията в комбинация с логиката е ситото, което може да ни послужи, за да преценим дали в казаното (чутото, видяното, усетеното чрез допир и мирис..) става дума за истина, самозаблуда, манипулация или лъжа.

V: Vaccine/ „Ваксина или...ваксинирайте се!“ Това е осмата компонента от нашия модел (и втора започваща с ‘V’). И в предишния и в сегашния случай, за жалост, не можем да използваме ‘V’ като знак разпознаваем като невербален код за ‘победа’. Второто ‘V’ в нашия модел е първата буква от думата, която запълни ефира на всяка комуникация в периода 2022 -2022 с такъв интензитет, че извади множество други теми от списъка с актуални и добави нови, които неизменно трябваше да влязат в списъка ‘спешно и важно’ първо защото касаеха цялото Човечество, второ защото усещането за криза ескалираше с минути и дни, моделът на кризата беше напълно нов в такава степен, че анализите и заключенията бяха хаотични (не базирани на измерени, изследвани и научно обяснени данни), обобщения за тенденции трудно се извличаха, липсваше възможност за прогностика. **Vaccine** като „ваксина“, но и като „ваксинирайте се!“ беше апел, който звучеше постоянно във всеки ефир. Слагането на

ваксина се превърна в действието, което би позволило на Човек да се ползва отново с правата си, същите онези, които преди бяха безусловно право на всеки. Поставянето на ваксина бе вменено на хората първо като изключителна възможност, после като социална отговорност, а в последствие (в много страни) и като условие за достъп до преди това достъпни без условие права като право на труд, право да влезеш в зала като зрител на представление (кино, театър, концерт). Наличието (или отсъствието) на ваксина постави под условие както контакта с културата, така и възможността да напуснеш границите на своята държава и да пребиваваш за кратко или повече време в друга такава. В обществото се появи нова разделителна линия. Различаваха се два типа хора: ваксинирани и неваксинирани. Без да омаловажаваме медицинския смисъл на темата ще подминем анализа му за да поставим фокус върху този аспект на темата, който корелира с изконни човешки права като правото на избор, правото да работиш, да посещаваш публични места.

E: Experimental/Existential/ „Експериментално и/или екзистенциално“. Последният елемент от нашия модел – отново двукомпонентен - проблематизира въпроса дали случващото се в реалността ни по време на глобалната здравна криза COVID-19 има и ще има експериментално и/или екзистенциално значение. Експериментална беше ваксината към средата на изследвания период, която беше предложена на хората за да бъде предотвратена заразата им с вируса. Екзистенциално, във физически план, Човекът беше поставен в зависимост от избора, който ще направи дали и коя ваксина да си сложи. Екзистенциален беше изборът на всеки дали да позволи на шестото си чувство, интуицията, да предпостави негативна посока в промяната на съзнанието, дали да позволи да го завладее страхът, да предпостави ли в логиката на решението си горещо препоръчваната ‘превантивна мярка’ или да позволи на естествения си имунитет да премине през опитността ‘заразяване’.

Преценихме, че разширяване на модела на Игън, доразвит и от Стикли е не само необходимо условие, но и задължителна предпоставка за промяна в разбирането за ефективна невербална комуникация въобще, но в периода на пандемията COVID -19 това освен ‘важно’ става ‘спешно’. Само такава ново, разширено и актуализирано спрямо динамично променящата се реалност разбиране, би ни позволило да имаме съвременна и вярна философска рефлексия за битието на човека в 21-ви век и дали и доколко неговото съзнание е субектна позиция, избрана от и със знание за света.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Руменчев, В. (2018) *Невербална комуникация в публичната реч*, София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“.

BIBLIOGRAPHY:

2. Egan, G. (1975) *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping*, Pacific Grove, CA.
3. Hall, E. (1966) *The Hidden Dimension*, Reprint. Originally published. Garden City, N.Y.: Doubleday

4. **Mehrabian, A.** (1981) *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*, Belmont, CA: Wadsworth Inc.
 5. **Stickley T.** (2011) From SOLER to SURETY for effective non-verbal communication, *Nurse Education in Practice* N11(6), 395-398.
-

За автора/About the author:

Кремена Дачова е философ, организационен психолог и доктор по философия (Реторика – невербална комуникация в реториката). Образованието и докторската си степен придобива във Философски факултет на СУ „Св. Климент Охридски“. Научните ѝ интереси са в сферата на комуникацията, публичната реч, лидерството, трудовата психология и тренингите за усвояване на меки умения. Освен като автор на научни статии се изявява и като писател. През 2018г. Издава първата си книга – „откровение“. Развива се професионално като автор и треньор на фирмени обучения по меки умения: комуникация, мениджърски и лидерски умения. От 2020г. участва активно като в различни проекти от НПО-сектора.

Kremena Dachova is a philosopher, organizational psychologist and doctor of philosophy (Rhetoric - non-verbal communication in rhetoric). She received her doctoral degree at the Faculty of Philosophy of the University of St. Kliment Ohridski". Her research interests are in the field of communication, public speaking, leadership, work psychology and soft skills training. In addition to being an author of scientific articles, she is also and a writer. In 2018 she published her first book - "revelation". Professionally she is engaged in the design and delivery as a creator and coach of company trainings on soft skills including communication, management and leadership skills. Since 2020 she has been actively participating in various projects from the NGO sector.