

## Socialna inteligenca<sup>1</sup>

**Nova odkritja potrjujejo, da doživljamo svoje socialno okolje z ogromno čustveno dovzetnostjo, kot da bi nam šlo za življenje, in da smo opremljeni za hitro, sprotno razbiranje čustvene naravnosti drugih do nas. Ključno sporočilo vseh raziskav pa je: vsa prihodnost človeštva je v odnosih.**

Socialna inteligenca .....	1
Najhitrejši diagnostik: amigdala .....	2
Čustva so zelo nalezljiva.....	3
Fiziologija empatije.....	4
Zrcalni nevroni.....	4
Apatija mimoidočega .....	5
Empatija .....	5
Dobro o človeštvu .....	6
OFC ali velika vloga prefrontalnega (nadočesnega) centra .....	6
Ljudje ostanejo ljudje samo v živo .....	8
Socialni možgani.....	8
Kako deluje socialna inteligenca.....	8
Primarna empatija .....	9
Ubranost.....	9
Empatična pozornost.....	9
Socialno znanje ali izkušnost .....	9
Sinhronija.....	10
Nastop .....	10
Nudenje pomoči, aktivna prijaznost.....	10
Sklep.....	10
Odnos jaz -ti.....	10
Trije pogosti pojavi socialne patologije .....	10
Mentalna slepota in druge motnje v komunikaciji.....	11
Vprašanje genov.....	12
O varnosti, ki je začetek socialnega čuta .....	12
Šivanje natrganega odnosa.....	12
Vrednost igre.....	13
Stres v šoli.....	13
Emergenčni hormoni.....	14
Sindrom izgorelosti in socialna izolacija .....	15
Kaj nas zdravi ( o zdravju in odnosih) .....	16
Socialni odnosi in dogajanje v ustanovi.....	17

<sup>1</sup> Osnovne informacije povzemam po delu Daniela Golemana *Socialna inteligenca*, ki še ni prevedeno v slovenščino in sem ga brala v italijanščini. V knjigi najdemo zelo obsežne, koristne opombe (preko 70 strani) in literaturo: (2006). *Intelligenza sociale*. Milano: Rizzoli. V izvirniku: *Social Intelligence. The New Science of Human Relationships*.

Obvezno doseganje rezultatov? .....	17
Vsebina in ton pri vodenju .....	19
Zapor in prevzgoja v luči odkritij o socialni inteligenci .....	20
Možgani, sovraštvo in sprava (o sprejemanju drugačnih) .....	21
Kaj osrečuje?.....	22
Ekonomisti in družbeno blagostanje .....	22

## Najhitrejši diagnostik: amigdala

Morda ne vemo, da razpolagamo z najhitrejšim sistemom za dojetje sveta sploh, ki zdaleč prehitava vse znane aparate, pa tudi naše čute in zavest. Nekaj mikrosekund preden kaj vidimo, amigdala že potegne na dan čustveno vsebino informacije, ki se komaj sestavlja v odgovarjajočih centrih. Strah pred sočlovekom se na primer sproži v povprečno v dveh stotinah sekunde.

To so ugotovili pri pacientu, ki je bil funkcionalno slep zaradi iktusa (zdravo oko, a prekinjena pot do centrov, ki sliko sestavijo, interpretirajo in vstavijo v korteks, da jo lahko vidimo), a je kljub temu iz slike, ki so mu jo pokazali, razbral čustvene izraze ljudi. Prebrala jih je amigdala, kajti zavestni procesi ji bodo vedno morali dati prednost, saj ji je bila med evolucijo zaupana vloga, da nas usmerja v tveganih odločitvah boja za preživetje.

Svojih ugotovitev ne podreja centrom za jezik in mišljenje (tja pošlje le kopijo), temveč jih pošlje v notranjost organizma, v čutno centralo talamusa, v deblo in vegetativno živčevje, v hormonske krogotoke. Svojo zadolžitev v slogu »nič nas ne sme presenetiti« izvajajo po tako imenovani spodnji poti in malo počasneje po zgornji.<sup>2</sup> Gre za dva sloga dojetja sveta, ki delujeta z različno hitrostjo. Zgornji poteka predvsem v prefrontalnem, čelnem delu možganov, je počasen in natančen, upošteva kontekst, izkušnje in hipoteze o prihodnosti, dvom in potrebo po preverjanju. Spodnji je bliskovit, neurejen, približen, drži se principa, da je važno najprej ukrepati in šele potem razmišljati.

Naše poznavanje jeder amigdale (ki jih je 14) se šele začne. Vemo pa že marsikaj. Njena glavna naloga je ocenjevanje ljudi. V nas ustvarja občutke o sočloveku, s katerim stopamo v stik.

Amigdala izdaja **čustveno obarvane sodbe o zanesljivosti oseb** na podlagi branja obraza (zlasti pogleda), drže in gibov. Če drugega ne more takoj opredeliti, ker ta prikriva svoj namen, postane še pozornejša in aktivnejša. Pomislimo le, kako smo vznemirjeni, dokler si ne pridemo na jasno, v kom imamo opravka, ko smo prvi dan v novi službi ... Kljub temu, da nam ne gre za fizično preživetje, smo napeti in oprezni. Očitno je naše socialno preživetje (uspešna vključenost v okolje) za amigdalo enako pomembno. Svojo diagnozo nam posreduje tako, da začutimo jasno začetno nelagodje ali pa sprostitev. Takoj se naravnamo na te občutke in na njihovi podlagi potem dodajamo druge vtise in misli.

<sup>2</sup>Zgornja in spodnja pot: gre za poenostavljeno predstavo o dveh možganskih procesih, ki se sicer prepletata, a imata svoje specifičnosti. V enem je močnejša čustvena plat, v drugem kognitivna, a nista neodvisna drug od drugega. Prav tako ne moremo točno lokalizirati sedeža teh procesov, čeprav so nekatera področja specializirana zanje. Vedno so vključeni celi možgani in cel organizem

V primeru nedoslednosti so v eksperimentu ugotovili, da se aktivira poseben limbični center, ki opozarja na nejasnost. V nas vzpodbuja zaskrbljenost in dodatno pozornost, kajti vse, kar je nejasno, je lahko nevarno in mora biti sumljivo ter dodatno raziskano. Zanimivo je, da pri hudo poškodovani amigdali bolniku ni nič več sumljivo in nevarno, opreznost pa izgine.

Seveda pa amigdala ni vsemogočna, ko nas obvešča in opozarja. Ker bere mimo zavesti, prepozna tudi namige, ki jih nočemo videti in sprejeti. Zato se bori, da bi prebila prag naše nepozornosti. Toda drugi miselni in čustveni procesi lahko ustavljajo opozorilne signale in prekrijejo vznemirjenost in nelagodje z zakoreninjenimi ali zelo močnimi prepričanji in motivacijami. Človek lahko hlini prijaznost, naklonjenost, poštenost, šibkost in ranljivost ... zato lahko nasedemo dobri simulaciji, kot vemo iz vsakdanje črne kronike. Tako na primer amigdala gotovo vidi nevaren preblisk v očeh nasilneža, ki pa ga ženska ne pripusti v zavest, če je omamljena od prijetnega videza, lepega avtomobila in ljubeznivega vabila novega prijatelja.

Seveda samo višji korteks (zgornja pot) omogoča goljufijo, laganje, prikrivanje. Zelo majhen otrok, ki še nima razvitih teh področij, sploh ne zna hliniti čustev oziroma odnosa. Kdor laže, je tudi počasnejši, pravi Paul Ekman v svoji knjigi o laganju. Ker mora nadzorovati vse kanale, po katerih se skuša izraziti resnica, mora biti zelo koncentriran in se ne more sprostiti. Mimiko, zlasti pa pogled, nadzoruje spodnja pot, zelo težko jo je obvladati, zato izustimo laž vsaj dve desetini pozneje kot bi resnico. V glavnem pa je veliko lažje hliniti oziroma igrati čustvo, ki ga ne čutimo, kot pa ohraniti miren obraz, dihanje, cirkulacijo in glas ob močnem čustvu, ki nas preplavlja. Izkušeni poznavalci ljudi se zato odzivajo predvsem na nevidno, ki ga drugi sporoča, ne na očitne in jasne signale. To počnejo tudi otroci in mladostniki, ki so ostali pristni in so doma vajeni iskrene komunikacije.

Ko se ne moremo čustveno prosto izraziti (pa naj gre za jezo, odpor, ljubezen ali veselje), doživljamo napor, ki se odraža v možganih in organizmu kot napetost. Očitno je iskrenost najnaravnejši način možganskega delovanja in sprošča organizem, ker omogoča prost pretok informacij in celostno, urejeno komunikacijo med sistemi. Predstavljajmo si, da moramo cel dan paziti, da nam iz žepa ne pade listek, ki ga nosimo s seboj, a ga nihče ne sme opaziti, pa si bomo predočili vso napeto pazljivost, ki človeka obremenjuje od jutra do večera.

### **Čustva so zelo nalezljiva**

Čustva prehajajo s človeka na človeka po »spodnji poti« in brez zavedanja, zato lahko drsimo v razpoloženje zaradi podatkov, ki smo jih razbrali, a ne ozavestili. Samo zelo občutljivo spremljanje lastnega notranjega življenja bi nam omogočilo spremljanje tega valovanja ter zavestno vodenje pozornosti. K temu na primer navaja budistična tradicija.

Čustvena vsebina dogajanja ni poverjena samo amigdali. Zelo pomembni so vsi čutni centri. Vedno pa smo dovzetnejši za čustveno vsebino vtisov kot pa za druge informacije. Dvema skupinama ljudi so na primer prebrali isto besedilo, razlikoval se je le ton glasu, ki je bil za prvo skupino vesel, za drugo pa žalosten. Meritve razpoloženja so pokazale, da je ton glasu pomembno vplival na razpoloženje poslušalcev. Za čustveno vsebino glasu smo ljudje

izredno občutljivi, kar nam potrjujejo tudi vse naše izkušnje z glasbo in petjem. Razpoloženje veliko prej ustvari ustrezna glasba kot beseda.

Tudi moč filma, ki se polasti naše zavesti, ima biološko podlago. Medtem ko nam zavest dopoveduje, da gre samo za film, se centri čustvovanja vživljajo in nalezejo tega, kar izražajo igralci na platnu. Simulacija bi ne imela te moči, ko bi se ne priključila na možganske procese, ki so pripravljeni prav zato, da se nalezejo čustev soljudi in s tem omogočajo sporazumevanje med podobnimi, ki govorijo isti jezik.

### **Fiziologija empatije**

Če ljudje gledajo prepričani, lahko opazimo, kako njihovo telo začneja spreminjati. Sproži se zrcaljenje dogajanja, kar se vidi v mikrogibih, v obrazni mimiki in v nastavitvi glasilk, a vse se prenese tudi na vegetativni sistem. Ko so raziskovali odnose med terapevti in pacienti v Bostonu, so ugotovili, da v trenutkih najboljših komunikacij mnoge reakcije pacienta in terapevta sovpadajo (kožne reakcije glede oddajanje potu, ritem dihanja ...). Tudi analiza dobrih prijateljev ali partnerjev v zaupnem pogovoru je pokazala, da sogovornika delita ritem dihanja in obenem razne oblike tihega dogovarjanja, ki ustvarja soglasje. Tako na primer premori ustrezajo obema, skupaj tudi izpeljeta zaključek srečanja v neopazni, učinkoviti sinhroniji. Začeti in končati razgovor usklajeno je velika umetnost, ki veliko pove o komunikaciji v paru ali med ljudmi.<sup>3</sup>

Zelo povezovalno deluje skupno gibanje (ples v krogu, drža za roke, skupno petje, skupno sklepanje ali dviganje rok pri obredih, ploskanje itd.). Sinhronija telesnega izražanja namreč pospešuje sinhronijo čustvovanja in s tem občutenje skupne pripadnosti, varnosti, navezanosti na skupnost.

Uspešno prilagajanje je kot nastajanje velike opere. Koreografija in orkestracija obdelujeta isto osnovno temo, v katero se morajo vsi »zlititi«, a vsak ima druge korake, drug inštrument in drugo vlogo. In brez vaje nikakor ne gre ...

### **Zrcalne funkcije**

Zrcalne nevrone je odkril italijanski znanstvenik (Giacomo Rizzolatti, 1992) ob raziskovanju opic. Teh nevronov je verjetno več vrst. Najbolj raziskani so tisti, ki tolmačijo gibe pri primatih. Človekovi gotovo delujejo bolj zapleteno in ni še povsem jasno, kako. Vsekakor vemo, da se odzivamo na čustveno vsebino glasu in sploh na vse oblike neverbalnega izražanja pri sočloveku. Zato razumemo brez razmišljanja, z občutkom, in lahko ukrepamo nemudoma.

Zrcalnih področij je več so del naše genske dediščine. Predvideni so nalašč zato, da se lahko »nalezemo« čustva drugega, si ga ponazorimo in tako spoznamo, kaj se dogaja in kaj si lahko pričakujemo. Zato lahko poskrbimo za svojo varnost, če zaznamo hudo jezo in napadalnost, ali nudimo zavetje, če zaznamo žalost in klic po pomoči. Vse to povezuje človeško skupnost, kajti od nekdanj smo bili varnejši v zavetju skupine oziroma če smo se znali dogovoriti za združevanje moči pred skupno nevarnostjo. Pri otroku pa vse to omogoča

<sup>3</sup> Veliko spoznanj so nam prinesle raziskave o protokonvezaciji: gre za koordinirano vstopanje v dialog in izstopanje iz njega (kot pri improvizaciji na temo). *Mamščina* (govorica matere v dialogu z dojenčkom) je na primer sestavljena iz sozvočja gibov, glasov, mimike in pavz s tempom adagio in 90 udarci na minuto. Če se to ne dogaja, doživlja vsaj eden od dveh zmedenost in prizadetost, kot da je odklonjen, kot da se oglašča v razglašeni. (Edimburška univerza, Colwyn Trevarthen)

tudi virtualne izkušnje, oblikovanje predstave o dogajanju med ljudmi (mentalizacijo) in uvaja v socialno inteligenco. Tako vemo za primere otrok, ki so že pri treh letih znali poiskati pomoč za mamo, ki se je počutila slabo, in se vživeti v njeno potrebo po pomoči in nebogljenosti.<sup>4</sup>

### **Apatija mimoidočega**

Človek se sprašuje, odkod brezbržnost med ljudmi, ki jo danes opažamo zlasti v velikih mestih, če pa smo opremljeni s sočutnimi možgani? Pojav, ki ga poznamo kot apatijo mimoidočega, gre verjetno pripisati raztresenosti. Ljudje preprosto ne vidijo, zatopljeni so v svoj ritem, v svoje opravke. Temu pravijo celo »mestni trans«, saj gre za neko obliko nezavedanja, tavanja v čustveni otopelosti. Kdor ni pazljiv, kdor ne opaža življenja okrog sebe, ker samo hiti in misli na svoje opravke, ne opaža stiske in zato tudi ne pomaga. Prav tako ne opaža veselja in se ne more ustaviti in deliti pozitivnih čustev. Humanizacija mestnega življenja bi zahtevala zmanjševanje hrupa in mrzličnosti. Šele zbrano spremljanje dogajanja okrog sebe omogoča medčloveško naklonjenost. Goleman ugotavlja, kako se je nekoč ustavil ob človeku, mimo katerega so hodile trume ljudi, in mu skušal pomagati. Takoj se je zbrala skupina mimoidočih in ponudila pomoč. Raziskave to potrjujejo: kdor razbije skupno brezbržnost, prebudi človečnost v ljudeh, ki je spala ... Prav tako preprečuje sočutje tudi razdalja. Moderno življenje pospešuje brezčutnost, ker se namesto neposrednega stika uveljavlja komunikacija na daljavo brez fizične navzočnosti. Vsi vemo, da nas veliko bolj prizadene, če leži ranjenec pred našimi nogami kot pa kilometer stran ali celo na ekranu.

Sami vemo, da nas zatopljenost v lastne skrbi naredi slepe za dogajanje (med važno sejo nismo pozorni, če nas tare skrb za otroka ali težka novica).

Težnja, da bi pomagali članom iste vrste, je vrojen vzorec, ker ščiti preživetje mladičev in skupine, poznajo jo na primer miši, opice, vse socialne živali. Ljudje danes niso slabši kot nekoč, a so veliko bolj raztreseni, kar pa povzroča razčlovečenost skupnega življenja. Empatija ne more zaživeti.

### **Empatija**

Empatična sposobnost ali sposobnost vživljanja v druge je sorazmerna z močjo zrcalnih nevronov, ki so lahko bolj ali manj razviti. Razvijejo pa se z uporabo oziroma v odnosih sočustvovanja. Nastajanje empatičnih občutkov poteka v naslednjem zaporedju: občutke, ki jih doživljaš, poznam; zaznavam jih v tebi; podoživljam jih in zato sočustvujem. Če manjka prva ali druga faza, sočutje ni mogoče.

---

<sup>4</sup>Naj omenim še dva pomembna raziskovalca: Daniel Stern je skoval izraz, ki bi ga lahko prevedli kot *odmevnost*, gre namreč za to, da so možgani prepustni za vpliv drugih (možganov). Zato se lahko utemeljeno sprašujemo, katera čustva so naša in katera so le odgovor na čustvovanje drugih, ki se v nas zrcali. Paul Ekman pa je izdelal doslej najpopolnejši zemljevid obrazne mimike: tako je identificiral 200 mišic ter 18 vrst nasmehov, vsa osnovna čustva pa je preveril v medkulturnih študijah in dokazal, da se temeljni vzorci ne spreminjajo. Izdelal je tudi metodo, s katero je mogoče ljudi naučiti, da natančneje berejo obrazno mimiko in da zaznavajo spremembe takoj, še preden postanejo zelo izrazite (vsako čustvo se lahko izraža v razponu od najmanjše do najvišje intenzivnosti). Njegovo zgoščenko, ki jo omenjam pozneje, je mogoče tudi kupiti.

Ob tem poteka zbiranje podatkov, spominov, priklicev lastne izkušnje. V ponazarjanje dogajanje se vključuje celo telo: ko gledam človeka, ki joče in ima ranjeno koleno, tudi svoje koleno občutim na drugačen način. Ko iščemo olajšanje zanj, zajemamo iz lastne izkušnje: česa bi si tudi mi želeli, kaj nam prinese olajšanje, kako so ravnali z nami v podobnih okoliščinah.

Seveda stvari niso tako preproste, kajti ukrepanje nam lahko prepreči cela vrsta drugih dejavnikov: od lastnih prepričanja do strahu, da ne bomo zmogli, od zanašanja na druge do strahu pred posledicami. Veliko vlogo ima značaj in ob tem vzgoja, kajti kdor je bil vzgojen v sočutju in odgovornosti, se običajno ne bo pustil ustavljeni od okoliščin ali od lastnega strahu, ne bo veliko razmišljal, temveč bo reagiral hitro, v zlitosti z močnim nezavednim vzorcem sočutnega ravnanja.

Potrebno je razlikovati tudi razne oblike sočutja, ker niso enakovredne:

- Emotivno zlitje: med nami in sočlovekom ni več jasne meje, z njim se zlijemo in zato ne moremo pomagati, zagrabit nas na primer njegova panika ali njegov obup;
- Empatija: podoživljamo, vendar ostajamo zbrani na vprašanje, kaj drugemu koristi in kaj je primerno storiti zanj;
- Simpatija: naklonjeno opažamo dogajanje, vendar ne delimo občutkov in ne čutimo potrebe, da bi ukrepali.

### **Dobro o človeštvu**

Goleman zanimivo razmišlja o tem, kako ljudje podcenjujemo dobro okrog nas. Vsak od nas ima vsak dan neštete možnosti, da bi drugim škodil, pa tega ne stori. Ne samo, večina ljudi ne izrabi vseh priložnosti za krajo, goljufijo, krutost, maščevalnost, sramotenje in poniževanje, prizadevanje bolečin drugim. Ali kdaj upoštevamo to dejstvo? Mediji nas opozarjajo samo na vse, ki to počnejo, na umore, zločine, razprtije in vse, kar izvede majhen odstotek posameznikov, ki pa zasedejo medijski prostor in s tem našo zavest.

Kako naj si razlagamo vse milijone ljudi, ki vsak dan kaj storijo za druge brez pačila in pogosto tudi brez zahvale? Ki ne vračajo nizkotnih udarcev, zadržijo maščevalnost, dajejo drugemu spet še eno možnost?

Stvaren pogled na človeštvo zahteva, da vse to upoštevamo kot dejstvo, ne kot sentimentalno iluzijo. Zavest, da v soljudeh prevladuje dobro oziroma zavračanje možnega zla, nam pomaga, da smo v svojem delovanju socialno učinkovitejši. Motivirati ljudi seveda ni lahko, ker je treba poznati mehanizme socialnega čuta.

Človeška vrsta ni sposobna samo okrutnosti, ki jih mediji vsak dan poudarjajo in s tem izkrivljajo samopodobo človeštva, v sebi nosi tudi sijajne mehanizme za uspešno sožitje. Treba jih je le aktivirati. To vedno sproti ugotovljamo, ko se sprožijo dobro organizirane solidarnostne akcije in se potem vsi čudijo, na kako velik odmev so naletele.

Zakaj bi se čudili?

### **OFC ali velika vloga prefrontalnega (nadočesnega) centra**

Ta možganski center, ki ga intenzivno raziskujejo šele zadnja leta, je neposredno povezan s pogledom, lahko bi rekli, da ga nosimo v očeh. Povezuje najnižji del čelnega korteksa, amigdalo, stare možgane in vegetativno živčevje z vsemi živci in notranjimi organi, vklopi pa tudi povezavo med spodnjo in zgornjo potjo v možganih. Neposredno se povezuje z odgovarjajočim OFC v

možganih našega sogovornika, intenzivno komunicira s sočlovekom pred našimi očmi.

Omogoča nam, da v hipu povežemo občutke, čustva in misli, zato vodi naše sprotno odzivanje. Gre za takojšnjo-nujno oceno socialne situacije, ki je bila v preteklosti očitno bistvena za naše preživetje v skupnosti. Napadalno razpoložen bližnji verjetno res ni nič manj pomemben od tega, da zagledamo prepad, kačo ali ogenj pred seboj. Ta center je nekakšna zbirna postaja za vse razpoložljive podatke. Uravnava vzdraženost in napetost oziroma sproščanje in mentalno organizacijo.

Najprej določa, koliko je za nas čustveno pomemben človek, s katerim imamo opravka. To je ključno pravilo, ki vodi za naše odzivanje. Materam se na primer OFC aktivira, ko vidijo sliko lastnega otroka, ne drugih otrok. Center je naravnán na identiteto, na osebne spomine in izkušnje, na osebno zgodbo. Zato v ocenjevanju drugih ni nezmotljiv, lahko pa je iz leta v leto natančnejši in preudarnejši.

V njem so odkrili tudi posebne, zelo velike nevrone, ki so jih zaradi njihove oblike poimenovali kot vretenaste nevrone. So namreč štirikrat večji od običajnih in zato delujejo prednostno, so pahljačasto razvrščeni po celem korteksu ter imajo privilegirán dostop do vseh ostalih centrov. Razpolagajo s številnimi receptorji za nevrottransmitterje, ki ustvarjajo dobre in slabe občutke v telesu. V hipu omogočijo kompleksno, a smiselno povezano odzivanje. Primati imajo nekaj sto teh nevronov, mi pa več tisoč. Delujejo tako v že omenjenem OFC kot tudi v prednjem cingulusu (brazdi) korteksa (ACC). To je pomemben center, zelo razvit pri socialno uspešnih ljudeh. Vežan je tudi na zaznavanje bolečine, dihanja in srčnega utripa, opaža pa tudi nedoslednosti v obnašanju ljudi ter kar vse, kar doživljamo kot napačno.

Oba centra omogočata učinkovito, sprotno in zelo hitro izdelovanje socialne ocene, kar se izrazi kot občutek. Da nam kdo ni všeč ali da se ga bojimo, dojamemo veliko prej, kot smo to sposobni ozavestiti ali izraziti. V glavnem se to zgodi v dvajsetini sekunde, obenem pa začne zgornja pot že izdelovati natančnejši pregled prvega vtisa. Omrežja, občutljiva za ljudi, delujejo z osupljivo kompleksnostjo, koordiniranostjo in hitrostjo. Vsi centri so obveščeni o vsem v neposrednem prenosu, v živo. Omrežja vnašajo naše spomine, vrednote, pričakovanja, pa tudi strahove, predsodke in prepovedi ... Končno je izdelan odgovor, v katerem se zrcali tisto, kar je prevladalo. Občutek (socialna ocena), ki se oglasi, je le vrh ledene gore, saj ne vemo, kaj vse se je prerivalo v boju za prevlado.

Vedenje, ki ga človek potem pokaže, je vedno posledica omenjenih prvih vtisov, toda ker nam ni razvidno, kaj se je dogajalo, tudi razlogov za vedenje pogosto ne znamo dojeti. Tako je lahko molk našega sogovornika rezultat njegovih zelo močnih, a nasprotujočih si občutkov, ter prepričanja, da nima smisla govoriti. Vidimo le, da se drugi "noče odzvati", a resnica o tem molčanju je prikrita in samo zelo občutljiva empatija seže globlje. Center namreč izdeluje tudi samoobrambo pred čustvi drugega ter vnaša pridobljene izkušnje, vključno s strahovi in projekcijami. Zato se lahko dogaja, da drugi ne more "prebrati" dobronamernosti v naših očeh, ker so njegove izkušnje z ljudmi močnejše od trenutne stvarnosti. Z drugo besedo: center deluje tako, kot se je naučil delovati, ker je predvsem sad odnosov. A prav zato ostaja tudi učljiv,

plastičen, kajti če nima organskih poškodb, je še vedno potencialno dovzeten za funkcionalne spremembe.

Od tega centra je (v veliki meri) odvisno, kako se znajdemo v novih socialnih situacijah. Bolniki, ki imajo prekinjeno povezavo s tem centrom, se v novih socialnih situacijah ne znajdejo, ne znajo izdelati ocene.

### **Ljudje ostanejo ljudje samo v živo**

OFC izvaja nadzor nad socialnim obnašanjem, a rabi stik z živo osebo. Internet na primer tega ne omogoča, zato v namišljenih svetovih hitro izgubimo stik s seboj, sposobnost sočustvovanja in samonadzor. Drugega doživljamo kot sočloveka predvsem ob sebi, iz oči v oči, če pa postane samo ime ali številka, ga v svojem občutenju zlahka popredmetimo, razčlovečimo. Ugotovljeno je, da smo v stiku z neznanci veliko bolj neobčutljivi kot v osebnih stikih, še bolj pa to velja za ljudi, ki jih doživljamo kot ne-ljudi ali manj-ljudi. Spremeniti koga v "številko" izklopi omrežja sočustvovanja. V najslabšem primeru sprosti brezčutnost ter impulze krutosti. To zakonitost uspešno uporabljajo gospodarji vojne in načrtovalci orožja, saj je veliko lažje ubijati na daljavo kot iz oči v oči. Iz sočloveka, ki "nevarno in naravno" vzbuja sočutje, je treba narediti nekaj, kar je mogoče mučiti in ubijati. To dosežemo tako, da ustvarimo ali fizično daljavo oziroma čustveno razdaljo. Metati bombo iz velike višine, sprožiti smrt z daljincem, ubiti človeka, ki ni moj sočlovek, vse to olajšuje uničevalnost med člani iste vrste.

### **Socialni možgani**

Poudariti je treba, da izraz socialni možgani ne pomeni točno določenega področja v korteksu. Nanaša se na specifična omrežja, ki so funkcionalno povezana, in ustvarjajo naše **občutenje odnosov**. Vpleteno pa je celo telo, saj je na primer eden najpomembnejših receptorjev dobrega počutja (serotonin) dejaven predvsem v črevesju, kjer imamo 95% vseh receptorjev zanj.

100 milijard nevronov in 100 trilijonov povezav našega živčnega sistema sestavlja najkompleksnejši sistem, ki ga poznamo, saj so vse povezave vsestranske. Gre za modularno interakcijo, ki vključuje nenehno izmenjavo informacij in energije in medsebojno uravnavanje na celostno ubranost oziroma doslednost. Ta težnja po doslednosti je na žalost lahko tudi patološka: tako na primer nevroza človeka sili, da vse vidi, čuti in razlaga, se spominja in predvideva v službi svoje motnje.

OFC uspešno gasi pretirano razvnetost amigdale in spodnjih poti, a mora imeti čas in potrebne izkušnje, da zažene svobodnejše, preišljene reakcije

Centralo strahu, jeze, obupa in spremne fiziološke viharje lahko obvladujemo, kot pravi Le Doux, zgornja pot lahko reorganizira doživljanje in vedenje, saj spomine nenehno posodabljam in vedno spet arhiviramo rahlo predručene. Včasih je dovolj že samo spregovoriti o tem, kajti »ko začnemo govoriti, zgornja pot iztrga mikrofona nižji«.

### **Kako deluje socialna inteligenca**

Kaj je socialna inteligenca? V bistvu jo sestavljata dve osnovni sposobnosti: **socialna ozaveščenost ter socialna spretnost**, ki ju razčlenjujem pozneje. Poenostavljeno pa lahko rečemo, da je najvišja oblika socialne inteligence spreminjanje odnosov: spreminjanje nezavednega odzivanja v zavedno ter negativnih občutkov v pozitivne. Gre za sposobnost usklajevanja s soljudmi za



doseganje obojestranskih koristi ob upoštevanju okoliščin in ob predvidevanju posledic. Kaj je bilo prej, čustveno-socialna inteligenca ali kognitivna in z njo povezane verbalne sposobnosti? Danes se na podlagi vsega, kar vemo o nevrofiziologiji, lahko brez pomislekov opredelimo za prvo možnost: socialne sposobnosti so se razvile prej in so bile podlaga za kognitivne, za nastajanje jezika in mišljenja. Tudi pri sporazumevanju je bilo že pred časom ugotovljeno, da steče neverbalna, čustvena komunikacija veliko prej kot verbalna.

Socialna inteligenca je preplet zavedanja in spretnosti in prehiteva mišljenje. Sloni na našem navezovalnem nagonu, na opazovalnih sposobnostih in na izkušnjah. Zanj pa smo lahko bolj ali manj nadarjeni, a ne moremo reči, da jo podedujemo. Oglejmo si najprej osnovne sestavine socialne ozaveščenosti:

1. Primarna empatija
2. Ubranost
3. Empatična pozornost
4. Socialno znanje ali izkušnost (poznavanje družbenih norm in situacij)

### **Primarna empatija**

Ta vrsta empatije deluje kot medosebna občutljivost za mentalna stanja drugega in predvsem za branje pogleda. Z metodo PONS (profile of nonverbal sensitivity) lahko to sposobnost merimo. Test obsega 36 slik in ga je izdelal Simon Baron-Cohen predvsem za preučevanje avtizma. Primarna empatija je potrebna kot začetni korak, a sama še ne zadošča za uspešno sporazumevanje. Ekmanov enourni trening ( Micro Expression Training Tool) omogoča, da prepoznavamo tudi najhitrejša čustva, ki samo šinejo skozi oči. Spodnja pot se namreč lahko nauči ujeti petnajstino sekunde in posredovati občutek zgornji poti (zavesti). Uspešno ga uporabljajo za poklice, ki se ukvarjajo predvsem s komunikacijo.

### **Ubranost**

Gre za sposobnost aktivnega poslušanja in naravnavanja na drugega. Sproti znamo prilagajati svoje odzivanje glede na njegove reakcije, na primer v dialogu. Drugi ima občutek, da je občuten, slišan. V nasprotnem primeru pa oseba izpeljuje svoje miselne procese ne glede na to, kar doživlja drugi. Naravnati se je treba (podobno kot pri radiu) na »postajo« drugega. S tem dojamemo ne le besede, temveč tudi čustveno vsebino sporočila. Neubranost je na primer to, da sicer razumemo, da je drugi jezen, a da nas lastna jeza tako zasvoji, da lahko sledimo samo svojemu razburjenju.

### **Empatična pozornost**

Ta pozornost se razvija na primarni empatiji, a poteka v višjih procesih, po zgornji poti. Tako na primer dojamemo ne le, da je komu nerodno, temveč smo sposobni tudi oblikovati hipotezo o razlogih za nelagodje drugega in s pomočjo izkušenj izdelati ustrezen odziv.

### **Socialno znanje ali izkušnost**

Ta sposobnost nam pomaga, da se znamo obnašati v različnih socialnih okoliščinah in okoljih. Ko je treba najti prijatelje v novem mestu, se vključiti na novem delovnem mestu, izpeljati družabno srečanje ... Gre za poznavanje socialnega življenja in obenem za visoko prilagodljivost, povezano z občutkom za potrebe drugih v različnih okoliščinah. Očitno je, da se moramo tega naučiti, saj to znanje ne more biti vrojeno.

Socialna spretnost pa so nadgradnja in delno tudi posledica zgoraj omenjenih sestavin socialne ozaveščenosti in nam omogoča, da se uspešno vključujemo tudi v javno življenje.

### **Sinhronija**

Sinhronija pomeni, da ujamemo korak z dogajanjem v drugem, da znamo svoje odzivanje upočasniti ali pospešiti, da znamo deliti razgovorni prostor in sodelovati v določanju premorov, umolkniti ali spregovoriti, ko je primerno, posegati v dialog umestno, zbrano in občuteno. Z vajo lahko zelo napredujemo.

### **Nastop**

To je sposobnost, s katero pritegnemo druge, vplivamo na njihova čustva. Lahko gre za igralski nastop, za odlično retoriko, za osebni šarm. Vse to lahko pomaga, a samo ne zadošča za dobre odnose z ljudmi, če sloni na nezanimanju za dobro drugih.

### **Nudenje pomoči, aktivna prijaznost**

V tem primeru gre za dejavno pomoč, za delovanje, ne le za sočustvovanje ali dobro besedo, zato se aktivirajo tudi motorični centri. Pospešuje medsebojno pomoč in se pojavlja že pri otroku. Povezuje se tudi z inteligenco in ustvarjalnostjo, saj gre za bistrumne oblike iskanja rešitve. Antisocialne težnje se izražajo tudi s popolnim pomanjkanjem tovrstnega odzivanja.

### **Sklep**

Za odnose med ljudmi je čustvovanje pomembnejše od mišljenja, ker predstavlja osnovo komunikacije. Vsekakor pa naša čustva skladiščijo naše izkušnje tudi mimo naše volje in zavesti in zelo verjetno vemo na svojem dnu veliko več, kot si priznamo ali se zavedamo.

Le Doux je namreč ugotovil, da čustveni spomin deluje mimo ostalih spominskih centrov. Ženska, ki ni imela nobene oblike sprotnega spomina (delovnega), in ji je dal roko, v kateri je bil pritiskač, je ob naslednjem srečanju z njim odtegnila ponujeno roko, čeprav ga ni prepoznala. A čustvenim centrom ni ušlo, kar se je zgodilo pri njunem zadnje rokovanju ...

### **Odnos jaz -ti**

Ljudje zelo občutljivo zaznavajo razdaljo, na kateri jih sprejemamo. ACC natančno beleži predvsem vse oblike zavračanja, zlasti občutek, da smo boleče odklonjeni. Vsi jeziki sveta povezujejo fizično in psihično bolečino, ki se tudi odslikata na istem mestu v možganih. Biti izključeni iz skupine ali zavrženi od varuha je z vidika evolucije pogubno. Osamitev je morala biti takoj opažena in doživeta kot bolečina in ogroženost. Mladiči, ki so jim onesposobili te centre, niso jokali za materjo, mati pa jih ni iskala. Navezanost prebuja sočutje in ga omogoča. Če odpade navezanost, odpade tudi bolečina, potreba po drugem in skrb za drugega.

Zato človek, ki svoje bližnje obravnava brez sočutja in daje vedeti, da mu nihče ni pri srcu, deluje vznemirljivo in v okolju povzroča stisko. Njegovo vedenje se bije z našo težnjo (oziroma nujo) po navezovanju, sprejetosti in vključenosti.

### **Trije pogosti pojavi socialne patologije**

S spodnjimi primeri zelo poenostavljeno ponazarjam tri načine, ki razdiralno delujejo na medčloveške odnose. Za vse, ki delajo z ljudmi, je važno, da znajo

prepoznati take osebnosti, saj se pogosto potegujejo za vodilne položaje in potem naredijo veliko škode.

### **Bolestni narcis** (na primer Napoleon)

Narcis daje vse od sebe samo v izjemnih situacijah, ker želi biti občudovan in blesteti. Zna biti navdušujoč in drzen, zna potegniti za sabo privrženca in občudovalce, a se ne meni za ceno svojih tveganj. Zdrav narcizem dopušča etiko in samospoštovanje, nezdrav je nenasiten in neetičen. Človek je negotov, preobčutljiv in nezaupljiv, agresiven, ne sprejema priznanj, ker ne verjame v dobronamernost, rad podtika drugim, kar sam čuti.<sup>5</sup> Narcis je očarljiv zaradi izredne moči in gotovosti, pogosto je karizmatičen in izžareva neustavljivo energijo, kajti uspeh je njegov, drugi bodo poraženi, dvomov ni ... Ker ni empatičen in je brezmejno častihlepen, je povsem neprimeren za vodenje ljudi.

Tudi **manipulant** je dokaj pogost lik. Je stvaren, kar narcis ni, ter nima občudovalcev, nasprotno, običajno ima veliko sovražnikov, ker izkorišča druge in je brezobziren. Za svoja čustva ni občutljiv, uporablja jih le za manipulacijo drugih. Ljudi pozna in je zvit, prekanjen, zato zna biti uspešen. Manjkata mu tako sočutje kot etika, kar mu daje proste roke, saj ga vest ne ovira, občutki krivde zaradi povzročenih stisk pa tudi ne. Ker si marsikaj dovoli, lahko pride v svojem vzpenjanju daleč.

### **Psihopat**

Ta osebnost je najnevarnejša in je ne najdemo samo med zločinci, o katerih pišejo časopisi, kajti zločinec sodi med družbeno neuspešno psihopate. Obstajajo pa tudi prikriti, družbeno uspešni psihopati oziroma osebnostno moteni ljudje, ki se po nekaterih raziskavah večkrat povzpnejo zelo visoko v gospodarstvu, politiki itd. Druge uporabljajo kot predmete, ki jih je treba izkoristiti in zavreči. Psihopat je neusmiljen in obenem se počuti žrtev, kajti le on ima pravico do privilegijev, drugi so motnja ali sredstvo. Ne pozna strahu, panike, kvečjemu ga jezijo ovire, ne boji se socialne ocene, posledic, kazni. Že v otroštvu opažamo popolno pomanjkanje sočutja, mučenje živali, nasilnost, leden odnos do drugih. Svojih impulzov ne ustavlja, obvladuje se zgolj iz preračunljivosti. Spretno se izogiba posledicam, lahko se celo izobražuje v ta namen.

Vse omenjene tipe osebnosti je važno prepoznavati, da se znamo zaščititi, saj jih najdemo tudi na vodilnih mestih ali kot sodelavce. Socialna inteligenca nam pomaga, da znamo omejiti njihov vpliv na okolje.

### **Mentalna slepota in druge motnje v komunikaciji**

V raznih oblikah avtizma opažamo deficit v zrcalnih nevronih, močno vzdraženost amigdale ob očesnem stiku (strah), vretenasti nevroni pa se ne aktivirajo ob stiku z ljudmi, temveč s predmeti (na primer ob pogledu na polico najljubših zgoščenk). Taki osebnosti se moramo prilagoditi, a z njo se lahko sporazumemo in gradimo prijazne odnose. Zato ne gre za socialno patologijo.

---

<sup>5</sup>Obdaja se z ljudmi, ki mu dvorijo, zato podjetnik s tako osebnostjo pogosto vodi svoje ljudi v propad. Podrejeni služijo njegovemu častihlepju in mu posredujejo samo informacije, ki so mu všeč, kar vodi v kolektivne iluzije, potvarjanje realnosti, zaradi česar se v podjetju lahko odvija kolektivna preganjavica. Redki stvarni in pošteni posamezniki so izločeni kot izdajalci.

Podobno velja za razne druge oblike ovirane komunikacije, ki se vse dajo zdraviti, od nevroz in psihoz.

### **Vprašanje genov**

Geni so programirani zato, da se bodo odzivali na ambient. Obstajajo, a to še ne pove, kako bodo delovali. Lahko se aktivirajo, pospešijo svoje delovanje, ugasnejo. Kot pri rastlini, ki reagira na tla, okolje, klimo, hrano, enako se dogaja z možgani. Veliko nevronskega materiala tudi odpade (kot pri obrezovanju dreves), da se potencirajo privilegirana omrežja, kar je spet odvisno predvsem od ambienta.

Možgani in mozeg proizvajajo vedno nove celice, ki se potem spreminjajo v nevrone. Vretenasti nevroni tudi potujejo in se umeščajo na ključna mesta, ki povezujejo omrežja zgornje in spodnje poti.

### **O varnosti, ki je začetek socialnega čuta**

Varno navezovanje vzpodbuja možgane, da tvorijo (izločajo) oksitocin in endorfine. Bližina koga, ki nam daje občutek, da smo ljubljene, povzroča, da nas spreleti ugodje, užitek medsebojne pripadnosti ali, kot pravi Goleman, občutek "vse je v redu". Slog navezovanja (izkušnja ob naših prvih stikih) globoko vpliva na naše doživljanje življenja, na količino ugodja, ki ga čutimo vsak dan, in nam dela življenje privlačno. Toda ugodje ob navezovanju je priučeno, starši ga prenesejo na otroke iz lastne izkušnje.

Eksperimenti so pokazali, da mati, ki odslikava njegova čustva, otroka pomirja oziroma ga uči, kako je mogoče v sebi ustvariti pomirjujoče in blagodejne občutke. Otrok jih sproži tako, da (seveda nezavedno, to stori organizem sam v režiji zrcalnih nevronov) v sebi simulira materino naklonjenost ter izvede "pomirjevalno avtoterapijo". Tega se otrok nauči v prvih dveh letih, če se pomembni odrasli ukvarjajo z njim z občutkom, pogosto in zanesljivo.

OFC se ob tem razvija v svojih povezavah in omogoča vedno uspešnejše uravnavanje strahu, vznemirjenja, jeze in neprijetnih občutkov. Tako imenovani pridni otroci, ki znajo sedeti pri zdravniku v čakalnici ali v vlaku, se znajo zaposliti in nikogar ne motijo, so običajno imeli možnost, da so v družini razvili uspešno samouravnavanje. Včasih res gre za zelo umirjen temperament, včasih so "pridni" otroci zastrašeni in ne mirni, a v večini primerov gre za nezaveden samonadzor pri usklajevanju z odraslim in okoljskimi.

### **Šivanje natrganega odnosa**

Pomemben del odnosov med otrokom in odraslim je proces reparacije ali popravljanje natrgane komunikacije in ponovna vzpostavitev občutka varnosti in razumevanja pri vseh, ki so bili udeleženi v konfliktu. Gre za to, da se vsak od udeležencev zna zopet vrniti k sebi, vzpostaviti notranje ravnovesje prebivanja v sebi, kar potem omogoča bližanje drugemu v sočutni dovzetnosti. Pogosto se odrasli in otroci znajdejo sredi konfliktov, to je zelo normalno in običajno. Na pomanjkanje ubranosti pa se vsi odzivajo z nemirom, tako otroci kot odrasli. Če so imeli otroci priložnost pogosto opazovati odrasle, kako se umirjajo, lahko pri štirih, petih letih že opazimo, kako to počnejo tudi s seboj. Gre za modeliranje, ki je nezavedno in deluje po globljih, za zavest nedostopnih nevronskega omrežja. Iz istega razloga pri otroku ne delujejo prepričevanje, pridiganje ali prepovedovanje, ker ti pristopi delujejo na zavest. Otrok je dovzeten za čustveno kuliso, nanj delujejo predvsem ton glasov, drža,

molčeče razumevanje, očesni stik, obrazna mimika. Samo notranji občutki, ki jih gojimo do otroka, lahko dosežejo njegove zrcalne nevrone. Zato se moramo vprašati, katero je čustvo, ki ga želimo posredovati. Če na primer čutimo jezo, bo otrok podoživljal jezo, če ga zavračamo, bo čutil odklon, kar pomeni, da je ostal sam. Dobro je premisliti, katero čustvo želimo prebujati.

### **Vrednost igre**

Posebno mesto v uravnavanju razpoloženja pa si zasluži igra. Omrežje igranja v možganih namreč v veliki meri sovпада z omrežji veselja, prvo priklicuje drugo. Ob veselju postanemo igrivi, ob igranju se pojavlja veselo razpoloženje.

Impulz po igri je povezan tudi z impulzom po rasti, po razvoju, predvsem pa pospešuje aktivacijo socialnih omrežij. Igra je večinoma obrnjena v iskanje soigralca. Če se otrok igra sam, ne bo nikoli zavrnil koga, ki se želi vključiti v njegovo igro, pogosto pa se igra z namišljenim prijateljem.

Igra pomaga tudi hiperaktivnim otrokom, ki se morajo najprej naigrati, da lahko potem sledijo pouku.

Mimogrede: žgečkanje, priljubljena igra, ki nas vse spravi v smeh, je socialna dejavnost. Sam se sploh ne moreš žgečkati. Zelo težko se je tudi smejati sami ... Skratka, **smeh, igra in socialni stiki so celota** in vsi del istih razvojnih omrežij. Ni čudno, da se zagrenjena, sovražna osebnost ne more sproščeno nasmejati, saj nima razvitih ustreznih omrežij, po katerih bi to lahko izvedla. Tudi za odrasle je vesela družabnost vir dobrega počutja, humor in igrivost pa razvijata našo osebnost.

Otrok se lahko igra, če se počuti varnega, obenem pa mu igra pomaga do varnosti, kot so ugotovili v bolnišnicah, kjer skrbijo tudi za igro in smeh bolnih otrok. Vsi procesi okrevanja potekajo bolje, če otroku omogočimo, da v svojem organizmu sprošča snovi ugodja in razživetosti. Čim bolj je igra sproščena in čim bolj otrok v njej sprostí vse svoje sile, svojo nenasitno voljo do življenja, svoje uživanje in ustvarjalnost, bolj ga ta igra uravnoveša in pripravlja na odraslost. Na raziskovalno usmerjenega otroka vpliva temperament (geni), a predvsem so važni družinski odnosi, saj otrokove izkušnje ustvarjajo strukture OFC. Ob novostih se bo znal otrok sprostí, jih doživljati kot izzive ter ostajati kot odrasli življenjsko razigran v svoji podjetnosti in delavnosti. Skratka, znal bo povezati uživanje in delo.

Odpornosti se naučimo, če se naučimo vračanja iz nelagodja in stiske v ravnovesje dobrih občutkov, če velikokrat prehodimo to pot. Dobro razvit levi OFC ima moč, da obvladuje amigdalo in desni del, ki se vzdraži ob težavah, napetosti in ostalih negativnih čustvih.

### **Stres v šoli**

Pri opazovanju gibanja stresnih hormonov v krvi prvošolčkov so ugotovili, da otroci z dobro razvitim levim OFC doživljajo na začetku stres, a da ta postopno upada, medtem ko ostaja pri ostalih otrocih visok skozi vse leto, včasih pa se celo dvigne, če vključevanje ni bilo uspešno. Začetni stres je pozitiven, ker je eustres (dobri stres) kazalec prizadevanja za prilagajanje novi situaciji. Gre za ustvarjalno napetost, ki stimulira inteligenco, omogoča analizo ovire in izdelavo ustreznega, novega odzivanja. Stresni hormoni delujejo pozitivno, dokler ostajajo na določeni ravni, premalo ali preveč teh hormonov pa nas ovira.

Kolikšnemu stresu naj bi izpostavljali naše otroke?

Zanimiv eksperiment z opicami je pokazal, da stresne situacije niso nujno negativne. Če so male opice postavljali po eno uro tedensko v zastrašujočo situacijo, so se pozneje manj bale kot tiste, ki nikoli niso bile ločene od matere. Naučiti se moramo odgovarjati na stres. Če ga je preveč, izgubimo glavo, če ga ni, naša sposobnost odzivanja ohromi. Ključno pa je vedeti, da stres okrepi le otroka, ki se veliko večino časa počuti varnega in mirnega.

### **Emergenčni hormoni**

Emergenčni hormoni (na primer kortizol) so potrebni za odzivanje na hude rane in na nenadne, velike nevarnosti. Delujejo kot nekakšen bencin za pospeševanje pogonske moči organizma v alarmnem stanju. V normalnih razmerah in če delujejo nenehno, pa škodijo srcu in ožilju, imunskemu sistemu, hipokampusu (spominskim nevronom in nevrogenezi), poleg tega pa pospešujejo razraščanje dendritov v amigdali, kar pomeni, da še pospešujejo njeno razdražljivost. Dogaja se trojna škoda: spomin selektivno dojema predvsem vse, kar nas straši in skrbi, kar gre na škodo drugih oblik pozornosti in spomina, zbiranja izkušenj, učenja življenja. Amigdala deluje premočno in prepogosto in preplavlja centre za uravnavanje razpoloženja, onemogoča sproščanje in uživanje pozitivnih vtisov, ki se zelo težko prebijejo do višjih centrov zavesti. Postajamo kronično preobčutljivi prav za nekoristne, stresne dražljaje, obenem pa kronično neobčutljivi za vse, kar bi nas lahko opogumilo in sprostilo.

Os nevrovegetativnega odzivanja (hipotalamus-hipofiza-nadledvične žleze-simpatični sistem) potegne za sabo še ostale sisteme, ker so vključeni v njeno delovanje, na primer žleze in imunski sistem. Če se to dogaja leta in leta, emergenčni sistemi niso več koristni. Če bi pritiskali na alarmni sistem 24 ur na dan, s tem ne bi povečali svoje varnosti. Emergenčni sistem našega telesa je bil predviden samo za občasno delovanje, za izjemne situacije.

Danes vklaplajo ta sistem predvsem naši stresni odnosi z ljudmi, ne več prazgodovinske nevarnosti, kot sta bila medved ali lakota ... Vse, kar doživljamo kot ogrožajoče, nepredvidljivo, neobvladljivo, sprošča emergentne hormone. **V to obsedeno stanje lahko vključimo tudi boj za socialni dvig ali strah pred izgubo pridobljenih pozicij in vse, kar povezujemo s socialno oceno in družbenim prestižem v negotovi družbi.**

Prav zato je danes kakovost najtesnejših odnosov bistvena za zdravje. Čim krhkejša je zdravje, tem pomembnejši so osrečujoči odnosi in tem nevarnejša sta socialna izolacija ter napeto osebno življenje. V resnici gre tudi za verižno reakcijo, saj osebno nezadovoljstvo in občutek, da nič ne pomenimo, pospešujejo zatekanje v nezdrave kompenzacije in navade, od kajenja do pitja in nezdrave prehrane. V potrtosti nimamo moči za gibanje in stik za naravo, za zdravo družabnost in kulturno življenje, saj nimamo veselja za ukvarjanje s svojo (porazno) osebnostjo.

V eni najtemeljitejših raziskav o dovzetnosti za virus prehlada (Sheldon Cohen) so ugotovili, da kajenje ter pomanjkanje spanja škodijo prav toliko kot napeti odnosi. A še hujše je tveganje pri tistih, ki so osamljeni. Osamljenost je škodljivejša od kajenja, medtem ko socialni stiki dvigajo odpornost. To je presenetljivo zato, ker je vedno veljalo, da druženje ljudi v zaprtih prostorih pospešuje zimsko obolevanje. V nasprotju s splošnim mnenjem zdaj vemo, da

pozitivni socialni stiki, ki ljudi razveseljujejo, delujejo enako (ali bolje) kot pripravki za utrjevanje odpornosti

Tudi na delu lahko škodijo bolj ljudje kot pa hrup in ostali dejavniki. Če moramo opravljati nalogo pred osebo, ki nas nenaklonjeno opazuje, se dvigne kortizol do trikrat. Biološka podlaga za to seveda obstaja: naše preživetje je predvsem odvisno od socialnega preživetja. V prazgodovini je bil odklonjen član skupnosti zapisan propadu, saj je bilo težko ali nemogoče preživeti sami. Verjetno ohranjamo v genih ta prastrah pred odklonom, saj je bil utemeljen in naj je varoval, opozarjal na potrebo po prilagajanju in vključenosti v službi preživetja.

Danes nismo več v smrtni nevarnosti, če nas okolje obsoja, a verjetno še vedno doživljamo temeljno čustveno odvisnost od soljudi in to tem bolj, čim več moči jim pripisujemo (kar je lahko zelo osebna ocena ...). Tudi danes se socialna sprejetost ali izključenost povezujeta z občutki (ne)varnosti.

Zanimivo je opazovati razlike v stresu, ki ga povzročajo predmeti ali pa ljudje. Kortizol, ki ga porajajo neosebne situacije (na primer alarm tujega avtomobila, ki nas prebudi sredi noči), se razgradi v približno 40 minutah, medtem ko gre pri prepiru za drugačen stres, ki ga povzroča človek oziroma osebni odnos. V tem primeru kortizol ostaja v telesu precej dlje, vsaj uro in pol. Samo predstavljajmo si, koliko kortizola nakopičijo ljudje, ki vsak dan doživljajo nerazrešljivo trenje z najbližjimi.<sup>6</sup>

Potresi, poplave, naravne nesreče ... veliko manj prizadenejo organizem kot zlonamerno nasilje, posilstvo, poniževalno ravnanje, zloraba zaupanja, namerno povzročena škoda v odnosih. S tega vidika bi bilo treba popraviti zakonodajo, ki določa odškodnino. Fizična poškodba (na primer izguba noge) ni manj huda od (nepopravljive) škode, ki je poškodovala osebnost, in ki jo je povzročil človek svojemu sočloveku.

Nedotakljivost telesa je do neke mere zaščiten, nedotakljivost osebnega dostojanstva pa še ne dovolj, ker ni še dovolj izpostavljeno dejstvo, da poškodbe časti in s tem socialnega samodoživljanja ogrožajo socialno preživetje in s tem zdravje.

### **Sindrom izgorelosti in socialna izolacija**

Vlogo podpornih stikov pri delovanju centra OFC (in posledično imunske moči) so potrdile raziskave o ženskah, ki so skrbele za onemoglega moža na domu. Tiste, ki so doživljale podporo okolja, in gojile stike, so imele 50% boljši imunski odziv (gen GHmRNA, limfociti in celice ubijalke). Preverjali so tudi celjenje manjše odrgnine na koži, ki se je osamljenim ženskam celila približno deset dni več kot ostalim. Eden od stresnih hormonov (ACTH) ustavlja produkcijo interferona.

Obenem gre tudi za pospeševanje staranja, za vpliv na DNK v celici. Končič kromosoma se reproducira od desetkrat do petdesetkrat, nazadnje pa izčrpa

---

<sup>6</sup>Ljudje, ki imajo zelo aktiven OFC, proizvajajo do trikrat več protiteles kot ostali in učinkovito omejujejo delovanje stresnih hormonov. Longitudinalno raziskavo o 10.000 diplomantih iz leta 1957 izpeljuje Richard Davidson, ki je preverjal rezultate pri štiridesetletnikih, petdesetletnikih in petinšestdesetletnikih iste generacije. Zelo verjetno gre dolgoročno tudi za aktivacijo in ugašanje določenih genov, ki vplivajo na zdravje.

svojo sposobnost samoobnavljanja. Biološka starost mater, ki so imele doma kronično boljše otroke, je bila za deset let višja od njihovih vrstnic brez te obremenitve – razen tistih, ki so imele oporo in družbo.

Degenerativne bolezni tem počasneje napredujejo, čim več podpornih, osrečujočih stikov ima oseba, ter čim koristnejšo še počuti.

Zlasti starejši naj bi imeli veliko socialnih stikov in odnosov, ker so najbolj izpostavljeni izolaciji in izgubam. Ne gre toliko za količino kolikor za kakovost odnosov, občutek, da so ljubljani in pomembni. Taki odnosi dokazano pospešujejo nevrogenezo (Seminar Mind and Life, Dharamsala, Indija, 2004).

### **Kaj nas zdravi ( o zdravju in odnosih)**

Vpliv odnosov na zdravje je vsestranski. Tako so na primer dokazali, da že stisk roke v bolnišnici sprosti oksitocin, ki niža hormone stresa in pritisk ter viša bolečinski prag. Učinek traja nekaj minut in se ponovi ob vsakem stiku z ljubljeno osebo.

V vsaki bolezni je važno imeti koga ob sebi in čim več je tega, bolje je za bolnika kot za najbližje. Medsebojna pomoč sprošča hormone ugodja in več je ljudi, ki mu znajo biti blizu, manj trpi. Ne samo: tudi vsi, ki ga negujejo, s tem lajšajo svoj stres, ker medsebojna skrb vsem prinaša dobre občutke, s katerimi možgani reagirajo na sočutno socialno življenje. Pretok medsebojne naklonjenosti zdravi vse, ki so soudeleženi

Aldous Huxley je zapisal:« Naše bolnišnice temeljijo na organiziranem pomanjkanju ljubezni.« Ne vem, koliko to drži za Slovenijo. Prav pomanjkanje komunikacije pa je najpogostejši razlog za napake, pritožbe in procese v zdravstvu v ZDA. Zakaj?

Uspešni zdravniki porabijo za paciente več časa in se znajo prepričati, ali je pacient razumel in sprejel navodila. Znajo se dogovoriti, znajo prepričati nespornost in kratke stike. Zato pogosteje dosežejo sodelovanje. Če ima pacient občutek, da ga zdravnik spoštuje in razume, je bolj pripravljen sprejeti terapijo, zna bolje opisati svoje stanje in zna tudi bolj poskrbeti zase.

Pogosto morajo zdravniki sami doživeti sebe kot bolnike, da se znajo potem vživeti v njihov položaj. Hladen klinični odmik je samo obramba, saj ni od tega nobene strokovne koristi. Zakaj naj bi bila diagnostična dejavnost in zdravljenje učinkovitejše, če zdravnikom vcepimo linearno, reduktivno, na vsako nejasnost alergično razmišljanje? Danes so glavni sovražniki zdravstva prevlada birokracije in tehnike, razkosanost pacienta na specialistične prijeme, med katerimi ni prožne izmenjave in integracije, pritisk na bolničarje, ki se morajo čim manj ustavljati ob nepotrebnem zapravljanju časa, kot je na primer pogovor. Toda pacient mora ozdraveti in okrevati, ne pa samo doživeti obravnavo. Zdravje je širok pojem, ki vključuje tudi sočutno spremljanje in nego. Odnos pa dokazano zdravi ali škodi in ima biološke posledice. Razgovora bi se morali učiti prav tako kot patologije.

Ključno vprašanje ni, kako zdravnike naučiti sočutja, temveč kako prepričati izgubo sočutja, meni Goleman. Zakaj mladi ljudje izgubijo empatične sposobnosti, ki jih pred vpisom na medicino večinoma imajo?

(S tem se specifično ukvarja Beth Lown, Mount Auburn Hospital, Cambridge oziroma Schwartz center ).



## **Socialni odnosi in dogajanje v ustanovi**

William Kahn je opravil natančno študijo odnosov na nekem socialnem centru, kjer je opazoval predvsem potek delovnih sestankov in slog vodenja. Najslabše se obnese vodja, ki ima naslednji slog vodenja sestankov:

- Izogiba se očesnemu stiku in ves čas gleda samo v svoje zapiske in v točke dnevnega reda;
- Ne daje možnosti za postavljanje vprašanj in komentarje
- Ne postavlja si vprašanja, kaj drugi mislijo o njegovih izvajanjih, kako to doživljajo, kaj bi lahko doprinesel njihov pogled na skupne zadeve;
- Ne kaže razumevanja za delo, ki ga nalaga in ki ga bodo morali sodelavci opravljati;
- Ne odziva se na čustveno vsebino, odgovarja samo s podatki in informacijami.

S tem je produktivnost in učinkovitost skupine zelo zmanjšana.

Prav tako ni dobro, da podrejeni podpirajo nadrejenega, on pa njih ne. Če so razumevajoči, on pa čustveno hladen, s tem podrejeni kopičijo emotivni kredit, čustveno prikrajšanost, podobno kot se dogaja v družinah, v katerih otroci skrbijo za starše, namesto da bi bili sami deležni starševske nege in podpore. Odrasli ostajajo zagledani vase in še opazijo ne otrokove izčrpanosti, osamljenosti in nakopičene jeze.

Ljudje nazadnje nimajo več kaj dati in če le morejo, zapuščajo delovno mesto, kjer vodja ne daje čustvene podpore. Kdor neguje druge, rabi zelo veliko, da lahko daje, zato je to vprašanje še najbolj žgoče v poklicih, kot so vzgoja, in izobraževanje, zdravstvo ter sociala. Podprti sodelavci so bolj zdravi, delajo bolje in ostajajo v skupini, ne bežijo in se ne izogibajo delu. Tudi vodja, ki zna podpirati, se bolje počuti in je zato učinkovitejši. Kadar imamo občutek, da smo komu pomagali, se tudi samo počutimo bolje, ker se izločajo endorfini in oksitocin. Temu pravimo efekt bližine ali efekt napolnjenih čustvenih baterij.

Kar se zdi izguba časa, je v resnici intenzivna terapija, ki deluje kot vbrizgavanje cepiva proti izčrpanosti in kratkim stikom, napakam in zastojem. To bi pravzaprav morali predvidevati kot poklicno veščino, za katero se je potrebno usposobiti.

Ključne razlike med uspešnimi in neuspešnimi v kadrovski raziskavi niso bile v strokovnem znanju, temveč v čustveni in socialni inteligenci. Pri določanju vodilnih položajev bi bilo bistveno preverjati prav to, saj gre pri vodenju ljudi za bistven inštrument uspešnega dela.

### **Obvezno doseganje rezultatov?**

Vsakodnevne nevšečnosti lahko zelo motijo razpoloženje, a predvsem nas moti, da bi jih radi ne imeli. Vsak dan začnemo s pričakovanjem, da bo šlo gladko, s tem pa se nujno naravnamo na nejevoljno. Čim se bo do začele pojavljati - in pojavljajo se vsak dan - bomo avtomatično vklopili slabo voljo, ker je naša norma nerealen dan brez zapletov. Zato je najbolje, da nevšečnosti vključujemo v svojo pričakovano vsakdanjost kot nepredvidljivo, obvezno dogajanje, ki ga znamo spremljati uspešno in tudi s humorjem.

Nevšečnosti doživljamo nekako tako, kot da kdo prihaja razmetavat v našo sobo, medtem ko poskušamo zbrano delati. Samo če ob svojem delu uživamo, nam uspe ohraniti zbranost kljub vsemu in ostajajo motnje v ozadju. Osrečujoče delo ustvarja idealne fiziološke pogoje za delovanje možganov.

Dobra volja bistveno pospeši našo odpornost. Pomislimo le, kako postanemo potrpežljivi do vsega, kar nas običajno moti, če smo zelo srečni. Podobno velja, kadar se ob delu zabavamo ali vsaj ne dolgočasimo, zato je zelo važno, da vnašamo v vsakodnevno delo trenutke igrivosti.<sup>7</sup>

Krivulja razmerja med napetostjo in učnim uspehom dokazuje, da je dolgočasje ubijajoče, prav tako pa ohromi možgane močna bojazen. Idealna je prava mera vznemirjenja. Blaga količina kortizola je v pomoč pri zbranosti in delovni učinkovitosti, visoka pa povzroča kognitivno omamo. Podobno kot pijan voznik postane nevaren, ker ne obvladuje svojih reakcij, postane nevaren tudi vzgojitelj, ki doživlja prehud, dolgotrajen stres brez zadoščanj, ki bi ga uravnovešale. Podobno velja za bolničarje, zdravnike, varnostnike, pilote itd. ker je stimulacija amigdale premočna, se trajno zapisujejo predvsem spomini na prestane neprijetnosti, zbranost ob delu pa vedno slabša. Ker je samouravnavanje v OFC zelo moteno, se tudi vedno težje umirimo in sprostim. Možnosti, da bi se po delu stres umiril in spomini zabrisali, ne moremo izkoristiti, izgorelost je začaran krog.

**Čim človeka preobremenimo, učinkovitost upade in napake se nevarno množijo.** Zato poskus, da bi zaposlene izkoriščali za delo čez zdravo mero, dolgoročno nikoli ni učinkovit, še zlasti ne, če delajo z ljudmi.

Tudi v razredu moramo biti pozorni na stresne situacije in znati odmerjati napetost. Vemo, da tudi mi ne delamo enako dobro pod stresom (pred obiski, mrkim inšpektorjem itd.) kot običajno v razredu, ko smo sami z učenci. Hipokampus je namreč ključen za pomnjenje in učenje, a leži tik amigdale. Upravlja sprotni delovni spomin in organizira vpisovanje trajnih spominov ter jih potem priklicuje. Tu tudi poteka večina nevrogeneze, zato je zelo pomemben za razvoj možganov pri otroku. Spominske celice se rojevajo en mesec, štiri mesece pa se razvijajo. V tem času je ambient ključnega pomena. Če je nenaklonjen razvoju in povezavi med nevroni, se učne vsebine ne bodo utrdile. Kronično previsok kortizol dokazano poškoduje hipokampus in povzroča celo odmiranje nevronov.

Šola, v kateri nikoli ni stresa, ravno tako zavira razvoj možganov, inteligence in osebnosti kot šola, ki otroka nenehno preganja in izvaja nad njim pritisk.

Stresa pa ne more nižati samo učitelj sam, bistveno je sodelovanje otrok in njihovo sprejemanje odgovornosti za vključenost vseh in za delovno vzdušje. To lahko okusijo na lastni koži. Sodelovanje kot skrb za ustvarjanje skupnega dobrega počutja ne deluje le na razpoloženje, temveč dviga splošno dovtetnost za informacije in učne sposobnosti. Če se mora cel razred pripraviti na test po skupinah in si pomagati znotraj skupine, je rezultat vseh odvisen od medsebojne pomoči. Če je prvič rezultat ambicioznih individualistov slab, ga lahko popravijo le z izboljšanim sodelovanjem. Podobnih izkušenj imajo mladi premalo, za življenje pa so še kako pomembne.

---

<sup>7</sup> Goleman poroča o zanimivem poskusu učenja španščine. Učenci, ki so se učili novih španskih besed z reševanjem križank, so delali v parih. Vsak je imel izpolnjeno tisto polovico skupne križanke, ki je drugemu manjkala, drug drugemu pa sta lahko sugerirala manjkajoče besede le v španščini. Nove besede so si zelo zapomnili, veliko bolje kot pri tradicionalnem učenju, kot je potem pokazal test.

Izključenost je čustvena bolečina, a deluje podobno kot fizična. Čustvena tolažba in toplina pa deluje kot zdravilo, podobno kot analgetik. Dokazano viša bolečinski prag in sprošča snovi, ki pospešujejo psihično in fizično "celjenje ran". Dobra beseda zaleže podobno kot obliž ali obkladek, aspirin ali novica, da je naš izvid, ki smo se ga tako zelo bali, ugoden. To delovanje lahko dokažemo s slikanjem možganov ali z analizo krvne slike.

### **Vsebina in ton pri vodenju**

V komunikaciji je vsebina veliko manj pomembna od tona oziroma od čustev, ki jih sporočamo. Raziskava je pokazala, da pohvala, ki je bila izgovorjena mrko in neprijazno, ustvarja nezadovoljstvo oziroma čustveno nelagodje, medtem ko ljudje zelo dobro sprejemajo prisrčno, toplo karanje. Še več: ljudje imajo veliko rajši kritike v prijaznem tonu kot pohvale v neprijaznem! Vsi zrcalno odgovarjamo predvsem na čustva, moč besed je zelo omejena oziroma podrejena. Veliko pomembnejše od tega, kar bomo povedali, je razpoloženje, v katerem bomo to storili.

Dober vodja je tisti, ob katerem se dobro počutimo. Če mu uspe, da ga doživljamo kot bazni tabor za svoje odprave v vsakodnevno Himalajo, potem ima prave sposobnosti. Naštejmo jih:

zna poslušati	daje občutek, da govoriš zidu
zna vzpodbujati	skeptičen, vedno rahlo zafrkljiv
zna komunicirati v prijaznem tonu	zaprt in nespreten v stikih
pogumen	zastrašujoč, skuša vzbujati strah
duhovit	nesimpatičen, odbijajoč značaj
empatičen	egocentričen
odločen	negotov
prevzema si odgovornost za svoje napake	obtožuje, išče krivca
skromen	objesten, nadut
vzpodbuja soudeležnost in izražanje mnenj	vzvišen, ciničen
sodelavcem zaupa	nezaupljiv

Njegove kritike zaležejo, so bolje sprejete, zaposleni bolje razumejo navodila in se bolj držijo dogovorov, so odpornejši za stres, bolje delajo in zadolžitve doživljajo kot svoje. Delo poteka v občutku, da gre za skupno stvar.

Sami lahko pazimo, da bo seštevek prijetnih občutkov na službenem mestu višji od seštevka neprijetnosti. Oboje je precej nepredvidljivo, a lahko skrbimo za to, da ostajamo občutljivi za primanjkljaj in uravnavamo svoje razpoloženje in potrebo po podpori. Če vsi to delajo, se vzdušje stabilizira na sprejemljivi ravni napetosti oziroma sproščenosti, ker večina zaznava odklonske situacije in jih zato tudi sproti, pogosto celo nezavedno popravlja. Zbornica na šoli naj bi delovala kot bazni tabor ...

Vsak dan imamo na stotine stikov, važno je, da so vsaj nekateri zelo vzpodbudni in topli. Raziskava med petimi milijoni zaposlenih v 500 podjetjih v ZDA je pokazala, da je glavni kazalec zadoščenja na delovnem mestu to, da ima človek tam vsaj enega dobrega, zanesljivega prijatelja. Navezanost na

delovno mesto je predvsem navezanost na ljudi. Ustvarjati dober kolektiv pa pomeni ustvarjati čustveno povezanost in podporo med njimi.

Vodja, ki zna podpirati, ima več moči kot tisti, ki lahko deli visoke plače, in je za zaposlene zelo privlačen. Delati za človeka, ki daje občutek, da mu čustveno nič ne pomeniš, dolgoročno povzroča težnjo po umiku, begu in prelaganju odgovornosti na druge. Občutek nesmisla namreč globoko demotivira in v čustvenem in moralnem pogledu odvezuje od dolžnosti do njega. Lojalnost odpade, vodji za doseganje učinkovitosti ostajata samo poostren nadzor in prisila.

Z razredom povezan učitelj doseže veliko več, otroci postajajo samostojnejši in ohranjajo pridobljene sposobnosti tudi pozneje in v neugodnem okolju. Zdi se, da je učinkovanje dobrega učitelja veliko bolj dolgoročno, kot smo mislili, in za otrokovo prihodnost veliko pomembnejše.

Mnoge raziskave potrjujejo, da revščina sama ni glavni razlog za prestopništvo. Sprožilni dejavnik je socialna izolacija v povezavi z revščino, pomanjkanje pomembnih in varnih vezi pa je nevarno tudi za mlade iz družin z dobrim standardom. Zato je treba dodati, da se vse začneja pri družini in da je največ potrebno narediti prav tam, kjer se začneja socialno usposabljanje.

### **Zapor in prevzgoja v luči odkritij o socialni inteligenci**

Načela za uspešen boj proti kriminalu bi zahtevala uvajanje mladih v socialno inteligenco, načrtovano prestajanje zaporne kazni v smislu intenzivnega pospeševanja socialne inteligence na vseh ravneh ter zdravo navezovanje za mrežno podporo po izpustitvi, da okolje lahko zadrži vračanje v stare vzorce vedenja. Cilj naj bi bil, da mlad človek postane v zaporu boljši človek, ne boljši prestopnik.

Dvajsetletne izkušnje mladinskega zapora v Missouriju so zanimive, ker je to edini mladinski zapor v državi, v katerem ni bilo nikoli samomorov, ima pa tudi najnižji odstotek povratnikov ([www.eiconsortium.org](http://www.eiconsortium.org) ter [www.case.org](http://www.case.org)).

Nehuman zapor, ki deluje proti načelom socialne inteligence, je idealno okolje za razmah sadističnih in neobvladanih potez osebnosti, kraljestvo psihopatov. Ker zahteva, da pazniki izklopijo empatijo, prijazne socialne stike in vsako obliko sočutja ali podpore, s tem zatirajo vse, kar je zaupnega in osrečujočega med ljudmi in pospešujejo brezčutnost v zapornikih. Ti se dodatno izurijo prav v manipulaciji in zastraševanju drugih, v neusmiljenem boju za oblast, skratka v vsem, kar jih je privedlo v zapor: manjkale so jim prav omrežja socialne inteligence, kot so samouravnavanje, empatija, sposobnost dogovarjanja ob uveljavljanju svojih potreb.

V tradicionalnem zaporu nevronske zavore še dodatno popustijo, krutost svobodno zaživi, saj ni glavnega dejavnika, ki bi jo omejeval (navezanost na druge, medsebojno sočutje). Tako postane zapor visoka šola brezčutnosti in manipulacije, deluje z veliko intenzivnostjo in na osnovi že prej pridobljenih izkušenj. Ob izpustitvi ima prekaljeni zapornik običajno več znanja za uspeh svetu kriminala, kot ga je imel prej. Upoštevati moramo dejstvo, da so mnogi starejši zaporniki strokovnjaki manipulacije in organizacije ilegalnega "podjetništva". V primeru mafije na primer vemo, da iz zapora uspešno vodijo svoje posle.

Do petindvajsetega leta je še čas za vplivanje na razvoj omenjenih možganskih procesov, čeprav nekateri menijo, da že pri petnajstih letih zelo pozno, ker so

osnovne značilnosti uravnavanja odnosov preko OFC že zelo utrjene. Tudi pozneje so s možne spremembe, saj nikoli no prepozno, toda motivacija mora biti res izjemno velika.

Največ zapornikov na prebivalca in največ vračanja v zapor imajo ZDA, Velika Britanija, Kitajska, Francija in Japonska. ZDA so imele leta 2003 482 zapornikov na 100.000 prebivalcev, sedemkrat več kot pred tremi desetletji. Če upoštevamo, da so mnogi na prostosti in da lahko število vsaj podvojimo, je odstotek zelo visok, še višja pa je socialna cena, ki se skriva za temi številkami. Če upoštevamo, da se dve tretjini zapornikov vrne v zapor in da je med povratniki največ mladih, je slika še jasnejša. Veliki izdatki za zapore, ki v bistvu šolajo za kriminal, so nesmiselni in zahtevajo korenito reformo.

Mnoge raziskave potrjujejo, da revščina sama ni glavni razlog za prestopništvo. Sprožilni dejavnik je socialna izolacija v povezavi z revščino, pomanjkanje pomembnih in varnih vezi pa je nevarno tudi za mlade iz družin z dobrim standardom. Zato je treba dodati, da se vse začenja pri družini in da je največ potrebno narediti prav tam, kjer se začenja socialno usposabljanje. Tudi evropske države še zdaleč niso nastavile učinkovite socialne preventive v tem smislu.

### **Možgani, sovraštvo in sprava (o sprejemanju drugačnih)**

Zato, da se skupine sovražijo, je potrebo zatreti naravno empatično naravnost. Če ljudje iz skupin, ki se sovražita, ne vedo, kdo je drugi, se čisto drugače odzivajo kot pozneje, ko spoznajo identiteto svojega "sovražnika".

Kategorija "naših" vključuje obsežen seznam lastnosti, ki naj bi jih imeli: poštenost, moč, inteligenco, naša zmaga pa je neizogibna, pripada nam zato, ker smo najboljši. Kategorija "oni" vsebuje hinavščino, hudobijo, nesposobnost. Zapisani so neizogibnemu propadu, ki si ga zaslužijo. Samo tako si lahko razložimo, zakaj fanatična skupina lahko vztraja do konca v prepričanju, da je zapisana zmagi, in v tem propade.

Zanimiv je eksperiment, v katerem so skupini, ki ni hotela srečanja z "drugimi", pokazali slike njihovih najdražjih in ugotovili, da je takoj potem narasla pripravljenost za stik z drugo skupino. Oživitev centrov sočutja in tople navezanosti deluje tudi tako, da se nezavedno razširi tudi na druga področja. Agresivnost in navezanost se medsebojno izključujeta, a tega spoznanja ne uporabljamo dovolj. Raziskave o predsodkih so pokazale, da jih je zelo težko odpraviti in da so prepričanja trdovratna, a da je mogoče doseči spremembo občutkov in posledično vedenja (kljub temu, da ostaja prepričanje zakoreninjeno). Kdor ima prijatelja v skupini, ki jo doživlja kot manjvredno oziroma ogrožajočo, sicer ne spremeni svojega vrednotenja skupine, toda prijateljstvo ga bo varovalo pred sovražnimi dejanji oziroma bo zaviralo prehajanje v slep, uničevalen fanatizem. Tako na primer je v bivši vzhodni Nemčiji danes veliko več medetnične nestrpnosti kot v zahodni, kjer so bile manjšine strogo ločene od večinskega prebivalstva.

Če povzamemo: bistveno je, da gojimo topla čustva v osebni življenju in vzpodbudne socialne stike v lastni skupnosti, obenem pa je potrebno tudi osebno navezovanje na posameznike iz skupin "drugačnih". Oboje prispeva k družbi miru, medtem ko je vse, kar ostaja na ravni informacij, neučinkovito. Vedenje spreminjajo samo čustva, ta pa so dostopna samo za čustva. Besede učinkujejo na vedenje samo, če so nosilke ustreznih, nedvoumno naklonjenih

čustev. Ni važno, da drugega prepričujemo z besedami, da nismo njegovi sovražniki, glavno je, da to čutimo in s tem omogočamo zrcalno komunikacijo. V Ruandi so predvajali več mesecev radijsko nadaljevanko z vsebino, ki je spominjala na Romea in Julijo (ljubezen mladih sredi sovražnih skupin), zdaj pa imajo celo vrsto radijskih programov v tem smislu. Zasnoval jo je Ervin Staub, avtor Korenin sovraštva, preživel madžarski Jud. (Glej tudi Raoul Wallenberg ter [www.heal-reconcile-rwanda.org](http://www.heal-reconcile-rwanda.org) ter [Trauma Research, Education, and Training Institute, Inc.](http://Trauma_Research_Education_and_Training_Institute_Inc), 22 Morgan Farms Drive, South Windsor, CT 06074.

Odpuščanje se mora zgoditi prej kot sprava, ker je osnova zanjo, poteka z avtonomnimi mehanizmi in ne glede na možnost sprave. Žrtev je ne more ne pospešiti ali izsiliti, spravo s skesanim krivcem lahko samo sprejme.

Verjetno bi se lahko Slovenci marsičesa glede narodne sprave naučili prav od Ruande in znanih procesov sprave v Južni Afriki.

### **Kaj osrečuje?**

Raziskave v vseh kulturah in tudi medkulturne študije potrjujejo, da ljudje občutijo kot srečo predvsem osrečujoče odnose z drugimi: dobre prijatelje, sorodnike, partnerja, otroke, sodelavce ...Vir največjega trpljenja so slabi odnosi, najslabša sploh pa je osamljenost. Zato lahko lažje razumemo vztrajanje v zelo bolečih odnosih, če človek v stiski misli, da je njegova edina alternativa osamljenost.

Ob tem se lahko tudi vprašamo, ali se zavedamo svojega vpliva na soljudi. Očitno so vse vezi, v katerih smo drugim v oporo, važne ne le za nas, temveč tudi zanje. Svojo najpomembnejšo vlogo potemtakem izvajamo v medosebnih odnosih. To je življenjsko področje, na katerem smo zdaleč najbolj vplivni.

Vzgoja v ozaveščenost na tem področju bi lahko predvidela uvajanje bolnikov (ali vseh ...) v prepoznavanje in uravnavanje lastnega razpoloženja (wireless monitoraža). S tem bi ozavestili, kako delujemo na druge ter pospešili tako skrb za lastno dobro počutje kot prijazen vpliv na druge. Zavedanje o pomenu odnosov in o naši vlogi v njih lahko pospešimo ne le z informacijami oziroma z izobraževanjem, ampak predvsem z izkušnjami in z občutljivostjo za fiziološke in čustvene posledice tega dogajanja.

Še več: čustva ustvarjajo socialno klimo, ki ima pomemben vpliv na tudi na gospodarstvo in splošno blagostanje v državi.

### **Ekonomisti in družbeno blagostanje**

Gardnerjevo delo o raznolikih inteligencah je pomembno prispevalo k odkritju, da je inteligenca vse prej kot enostaven pojav. Podcenjevanja te kompleksnosti se zadnje čase zavedajo tudi ekonomisti ([www.neweconomics.org](http://www.neweconomics.org)).

Strokovnjaki, ki so slepi za vpliv človekove socialnih potreb, se lahko krepko motijo v svojih predvidevanjih. Kot so pokazale raziskave o delu, izjemno nadarjenih ljudi ni mogoče zadrževati samo z dviganjem plač, kajti vedno bo večina raje izbrala prijazno delovno okolje. Dovolj so inteligentni, da hitro ugotovijo, v kakšnem okolju so najuspešnejši ...Država strokovnjakov ne zadrži le, če jih dobro plačuje, temveč predvsem, če s primerno kadrovsko politiko ustvarja take odnose v ustanovah, da so ljudje lahko zelo uspešni.

Prav tako zelo vplivajo na premike v gospodarstvu neoprijemljivi faktorji, kot sta zaupanje v prihodnost in prepričanje, da državi dobro gre. Načrtovalci

socialne politike bi morali dobro poznati zakonitosti odnosov in zato tudi ceno vsega, kar načrtujejo, zlasti v primeru, ko se lotijo varčevanja in klestenja izdatkov v socialni politiki. Varčevanje, ki prizadene kakovost odnosov in redči stike med ljudmi, se vedno konča z nastajanjem škode in porastom izdatkov kje drugje v družbenem organizmu.

Skrb za odnose se obrestuje s splošnim porastom občutka varnosti med prebivalstvom, z nižanjem kriminala, etnične nestrpnosti, nasilja in socialne bede. O vsem tem je pisal že marsikateri mislec naše preteklosti, na primer Thorndike na začetku prejšnjega stoletja, G.H.Mead leta 1934, še veliko prej pa Konfucij, antični filozofi, verstva. V bistvu nismo odkrili nič novega, a zdaj lahko dokažemo, da je res tako: **v odnosih je vsa naša prihodnost.**