

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Petra Mauer

**NEVERBALNA KOMUNIKACIJA KOT
(NE)KAKOVOSTNA PRVINA V
PEDAGOŠKEM PROCESU**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2007

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Petra Mauer

Mentorica: doc. dr. Alojzija Židan

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA KOT
(NE)KAKOVOSTNA PRVINA V
PEDAGOŠKEM PROCESU

Diplomsko delo

Ljubljana, 2007

»Kdor ima oči za gledanje in ušesa za poslušanje, se lahko na vsakem koraku prepriča, da smrtniki ne morejo prikrivati skrivnosti. Tisti, čigar ustnice molčijo, klepeta s prsti. Vse pore ga izdajajo. Zato je naloga, da je tudi najskrivnejše mogoče narediti zavestno, gotovo rešljiva« (Freud)

ZAHVALA

Zahvaljujem se svoji mentorici dr. Alojziji Židan za strokovno vodstvo in vso pomoč pri pisanju diplomske naloge ter za vse spodbudne besede in znanje, ki mi ga je nesebično posredovala z veliko mero profesionalnosti. Hvala tudi moji družini za vso podporo in prav tako prijateljem, ki so me v času študija nenehno spodbujali.

Neverbalna komunikacija kot (ne)kakovostna prvina v pedagoškem procesu

Šolski sistem mora prevzemati vedno nove zahteve, ki izhajajo iz sprememb v družbi in novih potreb v proizvodnji. Danes se vrednota človek kaže prav v pripravljenosti na določene spremembe, ki bi se jim moral prilagoditi in jih sprejemati prav vsakdo med nami, še posebej pa tisti, ki so vključeni v vzgojno-izobraževalni sistem. Spremembe se kažejo tudi v razvoju znanja o komunikaciji, zato je vsakršna spretnost komuniciranja v današnjem svetu velike konkurence nadvse pomembna in zaželena. Kakovostna komunikacija bi se morala razvijati v vseh sferah našega življenja. Vse bolj v ospredje prihaja komunikacijska odličnost na vseh področjih, tudi v vzgojno izobraževalnih ustanovah, kjer učitelji posredujejo svoja znanja. Sodobni koncepti vzgoje in izobraževanja namreč ne umeščajo več med najpomembnejše učiteljeve naloge poučevanja, ampak predvsem spodbujanje kvalitetnega učenja. Pomemben delček v mozaiku doseganja takšne kvalitete, pa je vsekakor tudi pravilna in ustrezna raba neverbalne in verbalne komunikacije, ki postajata vse bolj orodje profesionalnosti.

Gljučne besede: komunikacija, neverbalna komunikacija, komunikacija v šoli.

A nonverbal communication as (non)quality element in the pedagogical process

School system has to adapt to many new requirements coming out from changes in a society and new needs of production. Today the value of a human being is expressed just in a way of flexible reacting to changes. This should be a characteristic of every person and especially of those, who are part of education system. We can also find out changes in development of communication knowledge, what stresses importance of every communication skill in a modern world of great competition. The quality of communication should develop in all spheres of life. A communicational excellence in all fields, including educational institutions where teachers share their knowledge with students, becomes a prominent demand. Namely, in modern educational concepts teaching is no more considered as the most important part of teacher's work. A prevailing role is given to encouraging of learning quality. A significant piece in a mosaic of achieving such quality is by all means a proper use of verbal and nonverbal communication, what increasingly becomes a tool of professionalism.

Key words: Verbal communication, nonverbal communication, communication in the school

KAZALO:

1. UVOD	8
2. KOMUNIKACIJA	9
2.1 NAPAKE IN FILTRIRANJE	12
2.2 ZNAKI - SREDSTVA KOMUNICIRANJA	14
2.3 VRSTE KOMUNIKACIJE	14
2.3.1 SIGNALNA KOMUNIKACIJA	14
2.3.2 SIMBOLNA KOMUNIKACIJA	16
2.3.3 VERBALNA KOMUNIKACIJA	16
2.3.4 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	17
2.4 KOMUNIKACIJA IN DEMOKRACIJA	18
3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	19
3.1 DELITEV NEBESEDNE KOMUNIKACIJE	21
3.2 RAZSEŽNOSTI NEBESEDNEGA	22
3.3 VIDIKI NEBESEDNE KOMUNIKACIJE	24
3.3.1 ZVOČNI IZRAZ (VOKALNA EKSPRESIJA)	24
3.3.2 IZRAZ GLAVE	24
3.3.3 IZRAZ OBRAZA (FACIALNA EKSPRESIJA)	25
3.3.4 IZRAZ KRETENJ	32
3.3.5 GOVORICA ROK	33
3.3.6 POLOŽAJ GOVORCA	36
3.3.7 SAMODOTIKANJE	36
3.3.8 PROKSEMIČNA EKSPRESIJA IN PROUČEVANJE TELESNIH STIKOV	37

3.3.9	VEDENJE V PROSTORU	37
3.3.10	RITEM	38
3.3.11	OBLEKA IN DRUGI UČINKI ZUNANJEGA IZGLEDA	38
3.3.12	SKICIRANJE	38
3.4	PODOBNOSTI IN RAZLIKE MED VERBALNO IN NEVERBALNO KOMUNIKACIJO	39
3.4.1	PODOBNOSTI	39
3.4.2	RAZLIKE	40
3.5	PRIROJENO ALI PRIVZGOJENO?	41
3.6	KULTURNE RAZLIKE	42
4.	KOMUNIKACIJA V ŠOLI	45
4.1	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA UČITELJA	52
4.2	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA UČENCEV	53
4.3	SPODBUJANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE V ŠOLI	54
4.4	POMANJKANJE ČASA	55
5.	EMPIRIČNI DEL	56
5.1	REZULTATI ANKETE	57
6.	ZAKLJUČEK	75
7.	LITERATURA	78
8.	PRILOGE	81

KAZALO SLIK IN TABEL:

SLIKA 2.1: CELOSTNA KOMUNIKACIJA (GABON 2006: 30)	11
SLIKA 2.3.4.1: OMEHČAJMO GOVORICO TELESA (GABON 2006: 20)	18
SLIKA 3.3.2.1: RAZLIKA MED KIMANJEM IN STREMENJEM (GABON 2006: 28)	25
SLIKA 3.3.1: NASMEH IN ZGUBANO ČELO (GABON 2006: 21)	31
SLIKA 3.3.5.1: PREKRIŽANE IN ODPRTE ROKE (GABON 2006: 22)	35
SLIKA 3.6.1: ŠTETJE AMERIČANA (F. BIRKENBIHL 1999: 132)	43
SLIKA 3.6.2: ŠTETJE EVROPEJCA (F. BIRKENBIHL 1999:133)	44
SLIKA 4.1: SHEMA KOMUNICIRANJA (TOMIĆ 1997: 48)	51
TABELA 5.1.1: MNENJE O NEVERBALNI KOMUNIKACIJI	57
TABELA 5.1.2: POMEMBNEJŠA VRSTA KOMUNIKACIJE	58
TABELA 5.1.3: SPOROČANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE PRI DRUGIH	59
TABELA 5.1.4: SEZNANJANJE Z IZRAZOM NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	60
TABELA 5.1.5: POKAZATELJI SLABE VOLJE	61
TABELA 5.1.6: NAJBOLJ NEPRIJETEN NEVERBALNI ZNAK	62
TABELA 5.1.7: NEVERBALNI ZNAKI DOBRE VOLJE	63
TABELA 5.1.8: ODVISNOST OCENE OD UČITELJEVE VOLJE	64
TABELA 5.1.9: NASPROTOVANJE VERBALNEGA IN NEVERBALNEGA	65
TABELA 5.1.10: ZAUPANJE V VRSTO KOMUNIKACIJE	66
TABELA 5.1.11: SODELOVANJE PRI POUKU	67
TABELA 5.1.12: RAZREDNA KLIMA	68
TABELA 5.1.13: OPAZOVANJE DOBRE IN SLABE VOLJE	69
TABELA 5.1.14: PRILAGAJANJE UČITELJA	70
TABELA 5.1.15: PRENAŠANJE DOBRE VOLJE	71
TABELA 5.1.16: Poudarek na določeno komunikacijo	72
TABELA 5.1.17: Zavedanje o posredovanju informacij z neverbalno komunikacijo	73
TABELA 5.1.18: Spreminjanje neverbalne in verbalne komunikacije	74

1. UVOD

Pri človeku kot socialnem bitju, ki mu je stik z drugimi ljudmi nujno potreben, komunikacija ni le pogosta, intenzivna in raznovrstna, ampak tudi zelo razvita in kompleksna. Dandanes sili v ospredje prav komunikacijska odličnost na vseh področjih, tudi v šolah. Komunikacija je orodje profesionalnosti, ki ga morajo učitelji še posebej dobro obvladovati v vse bolj ostri konkurenci. V današnjem tekmovalnem svetu je namreč bistvenega pomena, da vsakdo med nami razvije hitre in učinkovite načine sprejemanja in ohranjanja informacij.

Ena izmed značilnosti učiteljevega dela je gotovo nastopanje, njegova želja pa dobro nastopanje. Pomembno je, da poslušalce pritegne vidno in slušno, da v njih prebudi občutke čustva in da je nastop prepričljiv. K dobremu nastopu bo prav gotovo pripomogla pokončna drža, jasno usmerjen pogled, primerni gibi rok idr.

Z vajo lahko učitelji izboljšajo svoj nastop, z boljšim nastopom premagajo strah, bolj samozavestno izpeljujejo naloge, ki jih rešujejo v vsakdanjih stikih z učenci, s starši, v javnosti. Vredno je premagati strah, mogoče se je naučiti spretnosti, da kdorkoli stopi pred kogarkoli samozavestno. Komunikacija je bistvo vseh človeških dejanj, zato se moramo pogovarjati z ljudmi na njihovi frekvenci. Bodimo to, kar smo, saj nas ljudje berejo: ne pozabimo, da telo govori resnico, telo nikoli ne laže, oči govorijo, kako delajo možgani, govorica rok pa spremlja naše misli. Potrebno je odpreti poti komuniciranja, saj šele ko zaživimo, zaživijo tudi besede. V govorniku mora goreti, če želi zanetiti ogenj v drugemu.

Tudi kadar vedenje kakšnega človeka meni ničesar ne pove, je mogoče ta človek veliko povedal. Odnosi so namreč doživetja. Človeška izraznost brez kakršnihkoli prikritih namenov omogoča resnična srečanja. Ni tako pomembno, kaj o svojih odnosih z drugimi govorimo, temveč kako se v njih gibljemo in ravnamo. Človeško vedenje je že v osnovi izrazno in ni nikoli brezsmiselno.

Pošiljamo in sprejemamo vsebine, vzajemno skušamo definirati tako medsebojne odnose kot stališča do same vsebine, eni in drugi odkrivamo sebe ter vplivamo drug na drugega. To delamo vedno, ne glede na to ali to želimo in hočemo, ali ne.

V mojem diplomskem delu želim raziskati predvsem odnos učitelj-učenec v okviru medsebojnega komuniciranja ter z anketo učencev devetih razredov osnovne šole in intervjujema z učiteljicama ugotoviti, kako pomembna je dandanes predvsem neverbalna komunikacija v šoli. Z empiričnim delom želim ugotoviti ali lahko potrdim ali ovržem hipotezo, ki se glasi, da večje število pozitivnih neverbalnih znakov učitelja prispeva k boljši razredni klimi ter k večji kakovosti pouka.

2. KOMUNIKACIJA

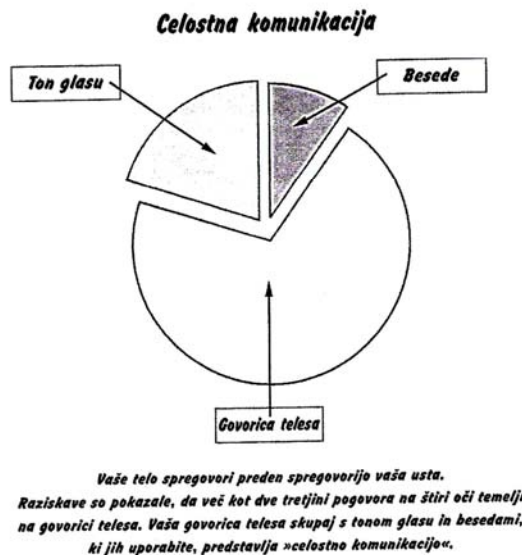
Izraz komunikacija izvira iz latinskega glagola communicate, ki pomeni skupno napraviti, sporočiti, deliti kaj s kom, posvetovati se, pogovoriti se o čem, biti v medsebojni zvezi. Izraz communio (lat.) pomeni skupnost, communicatio (lat.) pa pomeni sporočilo, naznanilo, občevanje, povezanost. Kot lahko vidimo, nas razlaga izvora besede komunikacija usmerja v nekaj, kar je aktivno, nosi določeno sporočilno vrednost, vključuje dinamiko in se udejanja v medsebojnih zvezah. Komunikacija je tudi prenos informacije od posameznika do posameznika, človeška zmožnost za vzpostavljanje neposrednega stika s sočlovekom in vplivanja nanj. Mehanizem komunikacije vključuje prevajanje informacij v razumljive simbole, vedenje, ki pomeni prenos informacije, zaznavni sprejem simbolov in njihovo prepoznavanje. Na psihološke procese sprejemanja in oddajanja informacij vplivajo motivi, stališča in izkušnje posameznika.

Komuniciranje predstavlja dvostranski recipročni proces, medsebojno izmenjavanje sporočil s komunikacijskim partnerjem. Pri sporazumevanju se povezujemo s svetom okoli nas, izražamo svoje namere, občutja in želje. Pri tem ves čas vrednotimo, ugotavljamo ali so naše trditve resnične, se ujemajo z zunanjim svetom, s socialnim življenjem. Hkrati pa so to tudi priložnosti za učenje (Habermas 1984). Potrebno je tudi vedeti, da vsaka oblika komunikacije postaja trgovsko blago in se podreja diktaturi trga. Komercializacija komuniciranja je rezultat razvitega kapitalizma (Novak 1987: 1223).

Komunikacija med ljudmi poteka prek treh različnih kanalov: vizualnega, avditivnega in kinestetičnega. Človeku oddaja tri različne frekvence, pri tem pa komuniciramo s fiziologijo (55%), z višino in barvo glasu (38%) in z besedami (7%) (H. Greene 2002: 121). Govorimo torej s telesom, glasom in z besedami. Zavedati se moramo, da dajemo z gibi, mimiko, s pogledom, z držo telesa ter višino in barvo glasu pomen tistemu, kar smo izrekli.

Leva možganska polovica komunicira digitalno, desna pa analogno (neverbalno). Z levo možgansko polovico komuniciramo verbalno, racionalno, logično. Z njo odkrivamo pravila in zakonitosti, analiziramo detajle, razmišljamo linearno in vzročno-posledično, razvijamo klasično znanost. Mislimo v besedah, analiziramo stvari in jih poimenujemo. Bistvena je natančnost, bojimo se eksperimentiranja in imamo vse pod kontrolo. Z desno polovico možganske skorje pa komuniciramo neverbalno, intuitivno, s čustvi, ustvarjalno, nelinearno, cirkularno, celovito. Pomembna je sinteza, splošni pregled, bolj kot besede in govor uporabljamo slike in analogijo. Pomembna je preglednost, sinteza oblike in strukture. To je sintetično, spontano mišljenje. Sodobna vzgoja in izobraževanje potrebujeta levo in desno možgansko polovico. Učenci se morajo naučiti verbalne komunikacije, toda tudi prepoznavanja neverbalnega, analitičnega in sintetičnega razmišljanja, iskanja podrobnosti in zaznavanja celote. Šola mora razvijati specialiste in ustvarjalce. Vse to pa je mogoče, če pri učencih spodbujamo delovanje obeh možganskih polovic, kar predvideva tako verbalno kot neverbalno komunikacijo med učitelji in učenci (Birkenbihl v Brajša 1995: 35).

Slika 2.1: Celostna komunikacija



Vir: Gabon 2006: 30

Odnosi med ljudmi so danes, v sodobnem svetu in ob hitrem tempu življenja, vse bolj zapleteni in raznoliki, polni konfliktnih situacij. In prav komunikaciji se pri razvijanju, vzdrževanju in ohranjanju uspešnih medosebnih odnosov pripisuje vse večji pomen. Komunikacija predstavlja integralni del posameznika in v vsakdanjem življenju se te sposobnosti poslužujemo tako samoumevno, da se njenega ogromnega pomena na emocionalnem, socialnem in storilnostnem polju sploh ne zavedamo oz. se tega zavedamo šele takrat, ko te sposobnosti izgubimo ali pa postanejo zelo omejene.

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

poudarek neverbalne komunikacije, ki postaja simbol za profesionalnost učiteljevega dela. Tudi učiteljica Ida Rebernik, ki sem jo intervjuvala, je mnenja, da je osvajanje veščin neverbalnega komuniciranja orodje učiteljeve profesionalnosti. *»Ampak mora imeti dober učitelj poleg tega prav gotovo še več drugih veščin za podajanje snovi (opazovanje, raziskovanje, življenjski primeri,... kar si učenec hitro zapomni)«,* je še dodala.

Tudi pri otroku štejemo komunikacijo med temeljne dejavnike, ki sooblikujejo njegov fizičen in psihičen razvoj. Komunikacija je izjemno pomembna za razvoj osebnosti in identitete posameznika. To velja za vsa obdobja človekovega življenja. Komuniciranje predstavlja temeljni socialni proces, ki omogoča nastajanje, delovanje in kontinuiteto socialnih tvorb (Vreg v Jelenc 1998: 6). Velik del uspeha v našem življenju je odvisen od umetnosti sporazumevanja z drugimi, zato je pomembno vedeti, kaj se dogaja v partnerju, sodelavcu, učencu, učitelju.« (Enkelmann 1997: 135). Večina ljudi, ki ni veščca sporazumevanja, se ne zaveda, da je prav nedostopnost, ki jo izraža govorica telesa (prekrižane roke, pomanjkljiv telesni stik, resnost), pogosto vzrok za neuspešnost pogovora. Sogovorniki nas namreč vedno ocenijo v hipu in po prvih signalih, ki jih oddajamo. In če prvi vtisi, ki jih naredimo nanje, niso pozitivni, bo takšen tudi rezultat pogovora, ki sledi (Gabor 2006: 19).

2.1 NAPAKE IN FILTRIRANJE

»Kdor meni, da je »razumel sporočilo govorice telesa kakega človeka«, naj poskuša ugotoviti, ali ga je dojel prav, namesto da misli, da je človeka spregledal!« (Birkenbihl 1999: 26). Pri sporazumevanju lahko namreč pride pogosto do napak, katerih se lahko zavedamo ali pa ne. Napake, ki se pojavljajo, so:

- preden spregovorimo, ne vemo natančno, kaj bomo povedali,
- preveč stvari hočemo povedati naenkrat,
- informacije so pomanjkljive, nepovezane in ni jasno, kaj je bistvo,
- ne upoštevamo stopnje informiranosti prejemnika o določeni temi,
- prejemnik ne posveča izključne pozornosti pošiljatelju,
- prejemnik se osredotoči na podrobnosti, namesto na celoto,
- prejemnik razmišlja, kaj bo odgovoril, še preden sliši konec sporočila,

- prejemnik ocenjuje, če ima pošiljatelj prav ali ne, še preden je dobro razumel sporočilo (Trček 1994).

Vsi problemi in konflikti so ne nazadnje problemi človeške komunikacije kot sporočanja. Lahko rečemo, da so konflikti posledica slabe komunikacije, njihovo reševanje pa je mogoče le z dobro komunikacijo (Novak 2005).

Človek zaznava poslana sporočila s čutili za zvok, svetlobo, tip, mraz, vonj, vročino in bolečino. Že sama čutila imajo določene omejitve (npr.: človek zaznava zvoke samo v določenem frekvenčnem pasu). Zaznane dražljaje filtrira tudi živčni sistem in človeški možgani. Gre za to, da človek sporočila sicer zazna, človekov živčni sistem oziroma človeški možgani (zavest in podzavest) pa del zaznanih informacij takoj izločita. Torej gre pri filtriranju za izločanje zaradi omejitev čutil in živčnega sistema ter za zavestno in podzavestno izločanje. V nekem časovnem intervalu je človek namreč sposoben sprejeti v nadaljnjo obdelavo le omejeno število sporočil, zaznanih s čutili. Po drugi strani pa človek posamezna sporočila izključuje, ker se jim zavestno ali podzavestno želi izogniti. Razlogi za izločanje že sprejetih sporočil so: stereotipi, utrujenost oziroma stres, vpliv alkohola in drog, komunikacijska obremenitev in drugo.

Pomemben dejavnik, ki vpliva na filtriranje, je komunikacijska obremenitev, ki je funkcija:

- števila odločitev, ki morajo biti sprejete v nekem časovnem intervalu,
- potrebne hitrosti, da se obdela posamezen informacijski vložek,
- zahtevane kakovosti obdelave informacij,
- predvidljivosti prihajanja sporočil,
- predvidljivosti vsebine sporočil.

Povedano drugače, komunikacijska obremenitev je sorazmerna s kompleksnostjo in pogostostjo sprejetih sporočil (Novak 2000).

Vrednotenje vzgojno-izobraževalnih ciljev pa lahko postane pomanjkljivo tudi v primeru, če evalvatorji ne upoštevajo dejavnikov, ravni in vrst ter funkcij dobre komunikacije, s pomočjo katerih bi jih realizirali, pravi Novak v svojem članku (Novak 2004: 20).

2.2 ZNAKI - SREDSTVA KOMUNICIRANJA

Informacije se prenašajo z znaki, torej so znaki instrumenti, sredstva za komuniciranje. Znaki so dražljaji oziroma procesi, ki izzivajo reakcijo nekoga in delujejo na vedenje posameznika. Delimo jih na naravne in umetne ali arbitrarne znake. *Naraven znak* je na primer izraz obraza, ki se pojavi kot spontan izraz nekih emocionalnih stanj. Tisti, ki opazuje ta izraz, si ga razlaga kot veselje, žalost, jezo, strah, gnus ipd. *Umetni znaki* pa so skupine glasov, linij in oblik, ki označujejo določene pojave. Te znake oblikuje človek sam; tako so npr. številke znaki za količino, kemijske formule za kemijske sestavine in procese. Tudi besede so umetni, arbitrarni in konvencionalni znaki. Posebna vrsta umetnih znakov so ikonični znaki: ti so podobni objektu, ki ga zaznamujejo.

Po njihovi funkciji delimo znake na signale in simbole. *Simboli* so znaki, ki jih uporabljamo za označevanje stvari, odnosov, idej, izkušenj, doživljanj, to je različnih vsebin, ki se jih zavedamo.

Signali izražajo notranje stanje organizma (afektivna stanja) ali pa neke relativno trajne osebnostne poteze. Signali se pojavljajo spontano. Tako ekspresijo obraza ali smeh nekdo drug, ki ga opaza, ocenjuje kot izraz veselja le, če je nastal spontano. Če se nekdo drug smeje namerno, da bi pri drugih naredil vtis, da je vesel, pa smeh ni več signal, ampak postaja nosilec sporočila oz. simbol.

2.3 VRSTE KOMUNIKACIJE

Po različnih kriterijih je mogoče razlikovati več vrst komunikacij: namerno, nenamerno, signalno in simbolno, v vsakdanjem življenju pa nam je bližja in bolj razumljiva delitev na neverbalno in verbalno komunikacijo.

2.3.1 SIGNALNA KOMUNIKACIJA

Lahko je zasnovana na:

- paralingvističnih znakov – to so tisti, ki se pojavijo ob jezikovnih znakih. Sem umeščamo prozodične ali dodatne elemente, ki jih vedno najdemo pri govoru, saj so sestavni del govornega jezika in prvine slovnične strukture jezika. To so značilnosti pri načinu pripovedovanja, predstavljajo zvočni del govora (jakost, višina, trajanje,

hitrost, ritem, intonacija in barva glasu ter odmori pri govoru, razmerje glasnih in tihih obdobj ...). Te glasovne karakteristike vsebujejo sporočila o energetske in čustvenem stanju govorca v odnosu do sogovornika ali do vsebine sporočil, o nekaterih osebnostnih lastnostih, o bioloških in socialnih lastnostih (spol, starost, socialni sloj, izobrazba), dopolnjujejo besedno vsebino in pomagajo uravnavati komunikacijo.

- kinetičnih znakov – niso povezani ne z glasovi govora, ne z drugimi vrstami zvokov, označujemo jih kot zunaj jezikovne znake. Teh znakov je več vrst (izrazi obraza, usmerjanje in trajanje pogleda, drža in gibi delov telesa).

Izraz obraza ali facialna ekspresija je pomembna za potek komunikacije, za vzdrževanje komunikacijske interakcije. Brez facialnih znakov se prekinja socialni kontakt, s tem pa tudi komunikacija.

Usmerjanje in trajanje pogleda bi lahko poimenovali tudi okularna ekspresija, ki je pri komunikaciji tudi zelo pomemben. Oči delujejo kot sprejemnik in oddajnik. Medtem ko je sprejemanje in usmerjanje pogleda pretežno namerno, pa je oddajanje večinoma nenamerno.

Drža in gibi delov telesa dopolnjujejo, ilustrirajo in nadomeščajo besede, kažejo pa tudi na kvaliteto medsebojnega odnosa. Posameznik si z dejansko ali navidezno samozavestno držo poskuša ohraniti osebno identiteto in pokazati svojo bodisi fizično, psihično, materialno ali kakšno drugo superiornost.

- proksemičnih znakov - odvisno od tega, kateri del telesa je oddajnik in katero čutilo sprejemnik. Med proksemične znake uvrščamo fizično bližino in razporeditev v prostoru ter osebni prostor in osebnostno območje.

To, kakšno oddaljenost izbere posameznik v odnosu do sogovornika, je odvisno od tega, kaj do njega čuti. Tako govorimo o:

- intimni razdalji, ki pomeni veliko psihično bližino
- osebni razdalji, ki jo vzdržujejo tisti, ki se dobro poznajo
- socialni razdalji, v kateri aktivnosti nimajo osebnega značaja
- javni razdalji, kjer ima interakcija formalni značaj.

Razporeditev v prostoru nam kaže, kakšen je medsebojni socialni in emocionalni odnos med posamezniki, in označuje mesto, ki ga zavzamejo sogovorniki v odnosu drug do drugega.

Osebni prostor pomeni tisti prostor, ki nas neposredno obdaja in ga nosimo s seboj. Nanj smo bolj občutljivi, širi in oži pa se odvisno od situacije. Olajša nam informiranje o svetu okoli nas in komuniciranje z drugimi, saj stvari jasneje vidimo z določene oddaljenosti. Poleg tega pa nas tudi ščiti pred preveč intenzivnimi dražljaji ali bližino določenih oseb. Osebno območje posameznika je njegova soba, stanovanje, intimni prostori v njem. Nudi mu zavetje in občutek varnosti.

2.3.2 SIMBOLNA KOMUNIKACIJA

Sposobnost komuniciranja z uporabo simbolov je med živimi bitji razvita le pri človeku. Temelji na znakih, ki so arbitrarni (poljubni) in konvencionalni (dogovorjeni). Jezikovni znaki imajo naslednje značilnosti: so nosilci pomena in sporočajo, posredujejo različne karakteristike tega, kar označujejo, so elementi sistema, ki jih je možno povezovati in kombinirati, to pa omogoča ustvarjanje številnih novih pomenov in sporočanje novih idej, so po svoji naravi socialni, tj. pomenijo za člane neke skupnosti splošna sredstva prenašanja sporočil.

Najvažnejša vrsta simbolne komunikacije, ki je zasnovana na arbitrarnih znakih, je jezik. V najširšem pomenu je jezik sistem znakov. Govorni jezik kot simbolni sistem je sistem, s katerim se izraža pomen sporočila. So pa še drugi konvencionalni simbolni sistemi, saj vsak jezik ne temelji na glasovih. Lahko ga oblikujemo tudi s kretnjami; tako poznamo simbolni sistem kretenj (npr. jezik gluhih). Simbolni sistem, ki temelji na umetnih arbitrarnih znakih, uporabljajo v različnih znanstvenih disciplinah (matematiki, fiziki, kemiji). So tudi ikonični simbolni sistemi, kjer so sredstva sporočanja oblike ali barve. Vendar so tudi te vrste jezika povezane z govornim jezikom, ker se vsebine, izražene s kretnjami ali slikami, prevajajo v govorni jezik.

2.3.3 VERBALNA KOMUNIKACIJA

Verbalna komunikacija predstavlja govorno-jezikovno vedenje udeležencev in pri njej uporabljamo govor, pisano besedo in besedne zveze. Udejanja se preko štirih komunikacijskih dejavnosti: poslušanja, govorjenja, branja in pisanja.

Pri govornem jeziku mislimo na živ jezik. Slovenski ali angleški jezik sta v našem prostoru živa jezika, saj ju ljudje uporabljajo v vsakodnevni komunikaciji za razliko od npr. latinskega in grškega jezika (mrtva jezika). Govorni jezik pojmuje kot osnovni človekov komunikacijski sistem, ki je osnovan na sposobnostih človeka, da proizvaja glasove, ki se povezujejo v glasovne sklope, tj. besede govora, te pa se kombinirajo v kompleksnejše celote – stavke. Kot smo že poudarili, je govorni jezik simbolni sistem, sistem pomenov.

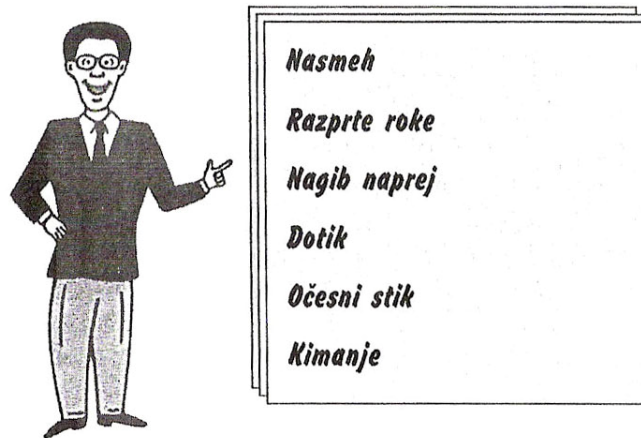
2.3.4 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Prizadevanja za razumevanje govornice telesa segajo še v antiko, toda sistematične analize znakov, ki jih oddaja telo, pa so se pričele šele z Darwinom, Wundtom in Freudom. Le ti so se usmerjali predvsem na ugotavljanje, kaj geste sporočajo in katere notranje procese odsevajo (Kovačev 1997: 18). Termin »neverbalna komunikacija« pa se je na splošno uveljavil zelo relativno pozno, saj sta ga v znanstveno terminologijo vnesla šele Ruesch in Kees (Kovačev 1997: 131). Dejstvo takrat in tudi danes pa je, da bi brez uporabe neverbalne komunikacije bilo sporazumevanje med ljudmi prav gotovo mnogo bolj revno, verbalni izraz bi bil enoličen skupek zlogov in besed, ki bi ga bilo težko razumeti. Neverbalni komunikacijski znaki so bistveni del človekovega reagiranja. Ob pomoči neverbalnih znakov lažje izrazimo neke pojave (npr. z gibi rok ponazorimo velikost, obliko predmeta). Pogosto je neverbalna komunikacija močnejše sredstvo sporočanja, jasneje in ostreje izpostavi določene pojave in značilnosti, deluje bolj neposredno in tudi izzove bolj neposredno reagiranje. Neverbalni znaki so manj kontrolirani in tako pogosto bolj odprto govorijo o osebi in pojavih, ki jih želimo izraziti.

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

Slika 2.3.4.1: Omehčajmo govorico telesa

Omehčajte govorico telesa



Uporabite govorico telesa, da bi premostili ovire med neznanci

Vir: Gabon 2006: 20

2.4 KOMUNIKACIJA IN DEMOKRACIJA

Bistveno je razlikovanje med demokratično in nedemokratično komunikacijo. Prva je pozitivna, odprta, prožna, empatična, druga pa zaprta, negativna, toga, s cinično distanco (Novak 2005). Izhodišče pravice do komuniciranja je gotovo v komuniciranju kot odprti možnosti za vsakogar, kot večsmernem, enakopravnem, demokratičnem, empatičnem procesu produkcije in izmenjave informacij in sporočil – instrumentalnega in komunikativnega ravnanja. Pravica do komuniciranja vključuje naslednje ključne elemente: pravico biti informiran in informirati, pravico javnega izražanja mnenj in razpravljanja, pravico združevanja in javnega zbiranja, pravico nedotakljivosti integritete človekove osebnosti in zasebnosti, pravico do upravljanja, hkrati pa vrsto drugih pravic in svoboščin, katerih realizacija je pogoj za svoboden celostni razvoj človekove osebnosti. Pravica do komuniciranja bistveno presega pojem svobodnega pretoka informacij in idej, saj vključuje odgovornost posameznikov in družbe, da ustvarijo realne možnosti za uresničevanje pravice do komuniciranja (Splichal in Vreg 1986). Tudi Habermas meni, da pravice, na katerih je utemeljeno načelo demokracije, vzpostavijo za člane modernih

družb komunikativno svobodo, ki jo v nasprotju z negativno svobodo samovolje pravnega subjekta razume kot pozitivno svobodo (Habermas v Škerlep 1997: 259).

Medtem, ko se je še sredi 19. stoletja zagovarjalo stališče, da bo učitelj dosegel ustrezne rezultate prek strogega sistema discipliniranja otrok, prek uporabe zunanje prisile, se je proti koncu 19. stoletja vse bolj poudarjalo, da mora biti učitelj pri delu z otroci ljubeč in prijazen, da jih mora pridobiti predvsem z ljubeznijo in zgledom. Medtem, ko je bil za uspeh šole v prvem primeru pomemben predvsem ustrezno oblikovan sistem nadzorovanja in kaznovanja otrok in ne toliko učitelj, se je v drugem primeru izpostavljala pomen ustrezno oblikovane učiteljeve osebnosti. To novo učiteljevo podobo lahko razumemo kot simptom nove strategije družbene regulacije (Peček 1998). Pri učenju gre danes tudi za bistveni premik od enoumnega k večumnemu tolerantnemu mišljenju. Preseganje enoumnega pa je mogoče le z neformalnim razlikovanjem demokratičnih in totalitarnih stališč, vrednot in postopkov (Novak 1995: 103). Brez spremembe načina mišljenja pa se tudi šolski sistem ne more spremeniti. Avtokratične učitelje (ki so bili le v funkciji strogega zapovedovalca) so danes na srečo nadomestili bolj demokratični, ki so znali svoje zahtevno in odgovorno pedagoško delo zelo dobro tudi usmisлити (Židan 2004). Moja sogovornica Ida Rebernik pa meni, da se je pomen neverbalne komunikacije v odnosu učitelj-učenec spreminjal skozi leta ravno zaradi premika v demokratičnost. *»Sodobna osnovna šola s svojim demokratičnim odnosom do udeležencev izobraževanja, prijaznejšim pristopom in klimo v razredu, permisivno vzgojo in primernejšimi metodami in oblikami vzgojno-izobraževalnega dela nedvomno vpliva tudi na pomen neverbalne komunikacije in s tem vzpodbuja pogostejšo uporabo in razumevanje neverbalnih načinov komuniciranja«.*

3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Neverbalna komunikacija je zelo pomembna in je nepogrešljiv del našega komuniciranja z drugimi (Brajša 1993: 31). Sestavljena je iz vedenja telesa (drže, usmerjenosti in gibov telesa), mimike (čela, lic, brade, obrvi, ust), očesnega stika (pogleda, zenic, očesnih mišic), govora (hitrosti, ritma, jakosti, barve glasu, melodije, jasnosti, smeha, glasov brez

verbalne vsebine), gestikulacije (govorice rok, velikih in malih kretenj), dotikov, oblačenja, vedenja v prostoru (intimnega, osebnega, družbenega, območja telesne razdalje), vedenja v času (intimnega, osebnega, družbenega in časa za srečanja), zunanjega konteksta (zunanjih okoliščin med komuniciranjem) (Brajša 1993).

Nebesedna komunikacija je vse komuniciranje brez besed, kjer pomene izmenjujemo s pomočjo simbolov. Je bistveni del človekovega komuniciranja z besednim jazom. Telesni jezik zavzema vsa gibanja in izraze, s katerimi telo namensko ustvarja simbole in pomene. Telesno delo pa je neposredno delo z in skozi in v telesu, ki prek direktne telesne dejavnosti vzbudi telesne, čustvene in psihološke spremembe (Rutten-Saris 1992: 159, 160).

Nebesedne teorije so do zdaj poudarjale cilj, da drug drugega razumemo in si ga tolmačimo v okviru našega lastnega razumevanja in pojmovanja. Nebesedni telesni govor je najboljše pomožno sredstvo jezika. Pomaga k boljšemu razumevanju sogovornika. Osnova nebesednega jezika telesa je, da ima vsakdo nek namen in hoče nekaj sporočiti. Nebesedni jezik telesa je pomemben, pri čemer lahko gesta pomeni tudi simbol (Rutten-Saris 1992).

V medsebojnem komuniciranju ima neverbalna komunikacija vrsto pomembnih funkcij. Na vsebinski ravni neverbalna sporočila spreminjajo, potrjujejo, dopolnjujejo in širijo tehtnost izgovorjene vsebine in usmerjajo k delu z vsebino. Na osebni ravni izražamo z neverbalnimi sporočili svoja čustvena stanja, namere in pričakovanja in odpiramo sebe drugim. Na odnosni ravni izražamo z neverbalno komunikacijo svoja stališča do izgovorjenih stališč, opredeljujemo stališča in odnose, vzdržujemo in usmerjamo strukture moči in družbenega reda ter naša splošna duhovna stališča. Na vplivni ravni predstavljajo neverbalna sporočila močno sredstvo ozaveščanja in vplivanja naših sporočil, pospešujejo ali upočasnjujejo komunikacijski feedback in dialog (Brajša 1993: 33).

Ko med seboj komuniciramo, se nikakor ne odzivamo samo na besede, ki jih slišimo. Poslušamo tudi »med vrsticami«, ali kot tudi drugače pravimo »s tretjim ušesom«. Pomembne niso samo socialno-zgodovinske posebnosti, ampak tudi osebne značilnosti in občutljivosti v načinu komuniciranja. Način govora posreduje osnovne črte

človekove osebnosti in lahko govorimo o njegovem govornem slogu. S terminom nebesedno vedenje pa so vedno poimenovali primitivnejšo raven sporazumevanja (Birkenbihl 1999: 41). Geste so bile revno nadomestilo za besede, čeprav lahko prav z njimi enostavneje in natančneje sporočamo naše misli in občutke. Besede ostajajo v mnogih položajih nedotakljive, vendar ne povsod in ne za vse ljudi. Vedno smo lahko opazili tesno in točno določeno vez med somo in psiho (telesom in dušo) ter njuno mnogostransko povezanost (Birkenbihl 1999). Človek se na vsak način tudi trudi obvladovati telo, saj je le-ta prav gotovo predmet manipulacije. Nenehno ga postavlja na ogled drugim, vendar ima telo ob pogledu nedvomno kar nekaj nedostopnih »vsebin«, saj je notranji telesni ustroj neviden, včasih celo skrivnosten (Južnič 1993).

Človek, ki sodeluje v pogovorih in razpravah, daje na ogled svojo osebnost. Ko govori, ne ponuja samo svoje strokovne lupine, pač pa posredno izdaja tudi videnje samega sebe in ljudi v svoji okolici. Njegov način nastopanja, mimike in kretnje, njegova vidna in zvočna »privlačnost« dopolnjujejo mnenje o njegovi verodostojnosti, zanesljivosti, resnosti, torej, o njegovi osebnosti (Thiele 1995: 47).

Prav zato moramo biti pri govornem nastopanju pozorni tako na besedni jezik kot tudi na nebesedne prvine.

3.1 DELITEV NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

Nebesedno komunikacijo se glede na besedo deli na:

- paralingvistično (skupaj z besedami). Prek paralingvističnih informacij lahko razberemo, da je sogovornik jezen, čeprav mirno izgovarja besede.
- ekstralingvistično (zunaj besed). Deli se še na kinezično (informacija, obikovana s pomočjo različnih mišic-geste, izraz obraza...) in prosemično (upoštevanje fizične bližine govorcev, prostorski razpored udeležencev komunikacije, vedenje drugih ljudi v prostoru).
- metalingvistično (nad besedami). Gre za preučevanje ekspresije, ki se še vedno veže na besedo. Je tudi zunaj besede in vključuje še parapsihološko komunikacijo (ki je izven naših logičnih, razumskih pojmovanj človekove komunikacije) in je prešla mejo besednega ali pa so jo raziskovali pri paralingvistični analizi skupaj z besedo. To je tista komunikacija, pri kateri pošiljamo razdvojeno sporočilo, kar

- pomeni, da besedam dodajamo nebesedna sporočila ali komentarje, ki so v nasprotju s samim pomenom. Druga različica te iste komunikacije pa je, da z besedami posredujemo komentar z istim pomenom, ki dodatno poudari ali čustveno obarva sporočilo.
- Ne obstajajo »čiste« oblike besednega in nebesednega komuniciranja.

3.2 RAZSEŽNOSTI NEBESEDNEGA

Vedenje ima več razsežnosti:

- Globina. Nebesedna komunikacija nam lahko sporoča nekaj globokega, pristnega in stvarnega, lahko pa je tudi pasivna, obrobna, objektivizirana in površna. Lahko torej izraža »jaz« osebe ali nekaj pridobljenega, očitnega, dostopnega, pogojnega, nekaj, kar je vprašanje perspektive, trenutnega razpoloženja, okusa in motiva govorca.
- Objektivnost oz. subjektivnost izraza. Nebesedni izraz mora biti dovolj objektivni, da je pristopen in sprejemljiv za zunanjo realnost. Istočasno izražamo tisti »jaz«, za katerega mislimo, da je naš pravi, in tistega, za katerega mislimo, da bo dobro sprejet pri drugih; poskušamo predstaviti tudi tistega, ki ga drugi pričakujejo od nas in nekako še tistega, ki povezuje vse dotlej našete predstavnosti našega »jaza«.
- Pasivno oz. aktivno. Nekateri ljudje so v vsakdanjem življenju zelo spretni, spontani, aktivni (mimika, roke, noge, telo), spet drugi so okorni, živijo z občutkom, da so ujeti v svoje telo, njihov nebesedni izraz je zelo pasiven.
- Stalnost oz. nestalnost komunikacije v času, prostoru in posameznih položajih. Mnoge raziskave so potrdile, da so ljudje v vedenju dosledni zaradi edinstvenosti svoje osebnosti. Ti prirojeni dejavniki nebesedne komunikacije so po eni strani prožni, po drugi pa so odporni proti spremembam.
- Razpoznavnost in pristopnost izrazov. Nekateri ljudje se radi skrivajo, nekateri pa se raje razkrivajo. Poleg sporočanja neželenih in nezavednih informacij, obstaja pri človeku tudi zavestna manipulacija z nebesednimi sporočili. Ljudje potrebujemo informacije o živih bitjih v naši okolici, položaj pa postane zapleten

- zaradi množice dodanih motivov. Pozitiven vtis je dobrodošel in z njim lahko dosežemo boljše razumevanje, si ustvarimo in ohranimo pozitivno podobo o sebi, dosežemo samospoštovanje, občutimo notranje zadovoljstvo ...
- Prvobitnost in neprvobitnost komunikacije govorca. Lahko govorimo o stopnji, ko je nebesedno dejanje pristno, izvirno ali pa ne. Mnogi avtorji imajo glede tega ločeno mnenje. Nekateri imajo govorico telesa za pristen, sproščen izraz posameznikovega sloga in so jo določili za edino svobodno delovanje organizma. Obstaja pa tudi mnenje, da vsak izraz ni pristen, niti samoizrazen, niti impulziven.
 - Stopnja udeležnosti osebnosti v izrazu. Sama aktivnost osebe ne pomeni, da je vključena v akcijo. Želja po sodelovanju niha in se zaradi posredovanja razuma včasih umakne v hoteno soglasje (Brille v Brajša 1993: 48). Če ni nebesednega izraza naše pristne narave, izražamo t.i. zlagano naravo, ki jo nekateri čutijo kot umetno, nadomestno. Odtujitev od naše prave narave je lahko zlagano režanje, pretiran stisk roke, pretirana ljubeznivost, napadalnost in s tem postajamo tujec v svoji lastni koži. Človek se lahko na tak način npr. poslovno vede, vendar pa ne more postati aktiven udeleženec, ne spušča se v akcijo neposredno in če ga opazujemo od strani, daje občutek prisiljenosti, izumetničenosti in brezčutnosti.
 - Originalnost in edinstvenost vedenja. Nanaša se na kakovost prvobitnosti, globoko človeškega in neponovljivega. Nek pesnik je napisal, da se vsi rodimo kot originali, umremo pa kot kopije. Tekma za izvirnostjo v izražanju je, na žalost, v sodobnem medijskem svetu pogosto povezana s senzacionalnostjo, ki v psihološkem smislu pelje v odtujevanje in neavtentičnost, ker preveč poudarja zunanje kriterije in razsežnosti. Tudi želja po izviranosti in originalnosti je oblikovana tako, da bi na koncu cel postopek pripeljal k posnemanju uspešnih in t.i. »originalnih« ljudi.
 - Obseg izraznega vedenja. Obstaja še več vidikov nebesednega komuniciranja, vendar običajno komunikacijsko učinkovit človek izbira med njimi. Nekateri uporabljajo le dva ali tri, ker mislijo, da drugi niso ustrezni, ali pa, da jih ne obvladajo dovolj.
 - Pretočnost vedenja. Zadeva lahkotnost in hitrost pretoka izraznosti. Govorimo o pripravljenosti, sposobnosti, lahkotnosti in hitrosti oblikovanja nebesednega

izraza. Glede na cilj poslušalca, okoliščine in vrsto naloge, ki smo si jo zadali kot cilj potrebujemo prožnost, okretnost, razigranost in različnost izraza. Mnoge oblike komunikološke ustvarjalnosti se določajo s pretočnostjo.

- Moč intenzivnosti izraza pri vedenju. Ta razsežnost zajema področje energije ali moči, s katero naredimo nebesedni premik ali izraz. Moč izraza lahko delimo na izraze z veliko močjo, ki napolnijo dejanje s komunikacijskim pomenom, in izraze z majhno močjo, ki sporočajo neodločnost, govorijo o pomanjkanju prvobitnosti ali nerazumljivem izrazu.
- Čas. Lahko je izraz preteklosti, sedanjosti, prihodnosti (F. Birkenbihl 1999).

3.3 VIDIKI NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

3.3.1 ZVOČNI IZRAZ (VOKALNA EKSPRESIJA)

Sem spada na primer melodika (višina glasu), dinamika (jakost glasu), ritmika (ritmičnost znaka), agogika (raba premorov, vzdihov in vse, kar lahko oblikuje glas), tudi smeh, kolcanje, jok, kašljanje ali tarnanje, ki so prav tako močni vidiki nebesedne komunikacije. Glas je na primer identifikacijsko kar močno razpoznaven. So moški in so ženski glasovi, so otroški glasovi in glasovi odraslih. Zvok, ki ga človek proizvaja skozi grlo z glasilkami, ki jih poganja tok zraka iz pljuč, kar je govorjenje, je izjemno individualiziran v svoji artikulaciji. S svojim glasom človek izdaja tudi svoje razpoloženje, z glasom se lahko igra in možne so manipulacije, ki jim pravimo petje, kričanje in še marsikaj (Južnič 1993).

3.3.2 IZRAZ GLAVE

Oblika glave in trije pasovi obraza.

Štirioglavata glava: izdaja življenjsko moč, zanesljivost v presojanju, trdno voljo in nadarjenost za eksaktne znanosti. Okrogla glava kaže na iniciativnost, sposobnost hitrega presojanja, pripravljenost pomagati in družabnost. Ovalna lobanja je podoba gibčnega, prožnega duha, ki se nerad podreja. Trikotna glava izdaja bistrost, zvitost, diplomatske spretnosti in odrezavost (Metelko 2004).

Slika 3.3.2.1: Razlika med kimanjem in strmenjem



Kimanje z glavo pomeni, da sogovornika poslušate in tisto, kar vam pripoveduje, tudi razumete. S tem mu posredujete sporočilo: »Slišim te, nadaljuj!« Prazno strmenje v sogovornika pa sporoča, da ste z mislimi najverjetneje kje drugje.

Vir: Gabon 2006: 28

3.3.3 IZRAZ OBRAZA (FACIALNA EKSPRESIJA)

Tako kot v zasebnem tudi v javnem življenju srečujemo najrazličnejše ljudi. Ljudje smo unikatna bitja, saj prav nihče od nas nima popolnega dvojnika. Prvo, kar pri nekem človeku opazimo, je njegov obraz, po njem ga tudi najlažje prepoznamo in si ga najbolje zapomnimo. Največ informacij o emocionalnih stanjih posredujejo namreč izrazi obraza (Kovačev 1997). Ljudje hote ali nehote iz dneva v dan ocenjujemo druge po obrazu. Večinoma nam določeno mišljenje, kot na primer, da ima nekdo zloben obraz, nekdo pošten, nekdo pa skriva svoj obraz, narekuje čut. Viri trdijo, da je mogoče s človekovega obraza hitro ugotoviti njegov značaj. Obraz je tako poleg govora najboljše sredstvo za sporazumevanje, zato se je vredno posvetiti njegovemu preučevanju.

Poseben sestav izrazov daje osebnostni pečat vsakemu človeku. To področje raziskovanja se deli na: makro izraz (tj. trajen izraz, ki povzroča trajne spremembe obraza - gube, mišične napetosti, krče ali mlahavost) in mikro izraz (hitre, včasih skoraj neopazne spremembe izraza, ki jih opazimo na primer na fotografiji, ko ujamemo »pravi izraz« človeka) (Birkenbihl 1999).

Ko človek komunicira, uporablja poleg pisnega in ustnega še celo vrsto drugih načinov sporočanja, ki imajo mnogo večji vpliv kot besede (neverbalna komunikacija). Poleg prepoznavanja znakov neverbalnega komuniciranja pa nam je lahko v pomoč tudi poznavanje fiziognomike, vede o preučevanju človekove osebnosti iz potez obraza. *Fiziognomika* ima svoje korenine na Kitajskem, o njej pa sta obširno pisala že Aristotel in

Platon. Tudi v starem Rimu je veljalo branje z obrazov za častivreden poklic. Fiziognomika je še vedno privlačen predmet raziskovanja, ki še ni popolnoma pojasnjen, saj gre za zelo kompleksno tematiko. Okrogla oblika glave kaže na prijaznega in družabnega človeka, vendar to še ne pomeni, da je vedno tak oz. da te vrline pri njem prevladujejo, zato je potrebna pri branju z obraza velika mera pazljivosti. Čeprav se ne smemo stoddostno zanašati na poteze obraza, nam je lahko poznavanje te veščine v pomoč tako pri velikih odločitvah, kot so npr.: izbira poslovnega partnerja, izbira delojemalca in izbira življenjskega sopotnika/-ce, kot tudi pri drugih vsakodnevni situacijah (Metelko 2004).

- **NOS**

Nos ima velik pomen v fiziognomiki, saj velja po Kitajcih za merilo bogastva, pomembnosti, življenjske sile, inteligentnosti, znanja in spolnosti. Bodimo pozorni tudi na obliko in lego nosnic. Za najboljše vodje se izkažejo ljudje z malo večjim nosom. Odlični organizatorji in strategji so tisti z rahlo kljukastim, debelim in mesnatim nosom. Taki zelo večje upravljajo z uslužbenci na vseh ravneh in so verjetno zelo uspešni. Okrogel in mesnat nos imajo ljudje, ki so precej čustveni, nasprotno pa so ljudje s šilasto konico nosu večinoma hladnokrvni (Metelko 2004).

- **OČI**

POGLED. Razlikujemo »kratke« poglede, ki trajajo sekundo ali pa še manj, drug način gledanja je daljši in primerna beseda zanj je lahko »zrenje«, poznamo pa tudi vzajemno gledanje »iz oči v oči«, ki pa predstavlja kontakt z očmi, ki lahko traja dlje časa.

STIK Z OČMI. Priporočljivo je, da še preden spregovorimo navežemo prvi stik s prijaznim pogledom, ki lahko traja do 20 sekund, pa tudi potem, ko že govorimo, se zavedajmo, da imamo pred sabo občinstvo. Ves čas držimo stik z očmi, saj si lahko odsotnost našega pogleda napačno razlagajo (da nas je strah, da smo negotovi glede vsebine, ki jo predstavljamo, da smo zavzeli avtoritativno držo in podobno). Poslušalce moramo videti, ne le gledati. Najboljše je, da si izberemo točko med sogovornikovimi očmi. Temu rečemo poslovni pogled, kadar govorimo manjši

skupini ljudi, pa si izberemo družabni pogled. Takrat gledamo trikotnik med očmi in usti. Kadar bomo govorili večjemu številu ljudi, poslušalce v dvorani razdelimo na tri dele: središčnega (razdelimo ga še na sprednji in zadnji del), levega (spredaj in zadaj) in desnega, (prav tako spredaj in zadaj). Dobili bomo šest delov, kamor bomo usmerjali pogled. Začeli bi s središčnim in potem nadaljujemo s širjenjem pogleda na levo in desno. Skrajne točke na koncu dvorane, kamor bi zrli ves čas svojega govora, ni primerno izbrati. S pogledom se sprehajamo iz kroga v krog in upoštevamo družabni pogled (Zidar Gale 2002).

S pogledom človek po naravi najprej naveže stik z drugimi. Kadar govorimo ali razpravljamo, naj ima poslušalec občutek, da je »osebno povabljen« k sodelovanju. Za manjkajoči stik z očmi v vsakdanjem življenju je cela vrsta razlag: segajo od arogance, dominantnega vedenja, od osebne do strokovne nezanesljivosti, strahu ali manjvrednostnih občutkov (Thiele 1995: 54). Z neposrednim stikom sogovorniku pokažemo, da ga poslušamo in želimo o njem izvedeti nekaj več. Očesni stik naj ne bo prisiljen ali pretiran, temveč čim bolj naraven in iskren. Povsem sprejemljive so kratke periode očesnega stika, med katerimi opazujete celoten sogovornikov obraz, še posebej ustnice. S pretiranim očesnim stikom boste dosegli nasproten učinek. Če v sogovornika dobesedno buljite, mu bo postalo neprijetno, lahko pa nastane celo sumničav glede vaših namenov (Gabor 2006: 25, 26).

- Trden pogled. Veliko ljudi misli, da mora biti določen, trden in odprt pogled, tak z nepremično zenico, v nasprotju z begajočim pogledom. Vendar to ne drži, saj je trden pogled vedno nemiren. Če bi koga zares trdno pogledali v oko, to pomeni, da bi ga fiksirali, bi bil občutek, ki bi ga sprožili, skrajno tuj. Zato ni čudno, da se dandanes marsikdo počuti nelagodno v prisotnosti ljudi, ki so pretirano vadili in se naučili vzdrževati »stik s pogledom«. Poskrbimo torej, da bo trden, stalen pogled tudi živ.

- Zenica. Znanstveniki so ugotovili, da do refleksa krčenja zenice pride pri povečanju ali pomanjšanju zanimanja. Kot pravi ljudski glas, deluje človek s stisnjenimi zenicami na nas drugače kot tisti s široko odprtimi. Prvemu pogledu pravijo »srep«, zadnje zaznavamo kot »odprte oči«, četudi zenica sama v resnici ni nič bolj odprta. Kratkovidni ljudje imajo »lepe oči«, ker imajo zaradi slabega vida bolj odprto zenico.

Na splošno pa imamo premalo občutka za to, kako velika naj bi bila zenica v trenutku zanimanja ali nezanimanja, da bi njeno velikost lahko upoštevali kot znak.

- Očesne mišice. Oblikovanje gub ob očesu in gibanje vek. O na pol zaprtih očeh govorimo, če jih zastira veka in takšen pogled je ponavadi povezan z zmanjšanjem zaznave. Še bolj odsotno deluje, če imamo oči skorajda zaprte, ko jih gornja veka skoraj povsem zakriva. Organ, s katerim gledamo, zapiramo tudi pri priprtih očeh, na primer ob nezaupanju, napadalnosti, razmišljanju, torej prav v trenutkih, ko ne maramo veliko videti. Mišice se vedno premikajo povezano, zato so tudi premiki vek povezani s premiki obrvi, pa tudi z mišicami ust (Birkenbihl 1999).

- Razmak oči. Široko razmaknjene oči kažejo na širok duh, ki uživa v raznovrstnih pogovorih. Včasih so tisti z razmaknjenimi očmi malce preveč zaupljivi in naivni. Oči tesno skupaj pa imajo ljudje z veliko sposobnostjo koncentracije. So jasni, natančni, neposredni in odločni. Izbuljene oči razkrivajo pozornega človeka, ki rad raziskuje številna področja v življenju. Velike oči imajo odprti, blagi in dostopni ljudje. Nasprotno pa pomenijo ravno majhne oči (Metelko 2004).

- **ČELO**

Čelo s svojimi gubami in obrvmi sporoča o procesih mišljenja in preučevanja.

- Vodoravne čelne gube. Nakazujejo veliko pozornost. Vzroki za takšno veliko pozornost so lahko zelo različni, npr.: prestrašenost, strah, počasno dojetanje, osuplost, začudenje, zmedenost, presenečenje (Zoddies v Birkenbihl 1999: 69). Posamezne znake je potrebno povezovati tudi z drugimi obraznimi mišicami. Znane so povezave med vodoravnimi gubami in odprtimi očmi, kar po Zeddiesu pomenita oba znaka skupaj »duševno stanje pozornega pričakovanja česar koli, kar sprejema razum«. Opazimo lahko tudi povezavo vodoravnih čelnih gub z napol zaprtimi očmi, kar pomeni, da si nekdo močno prizadeva, da bi poslušal oz. bil pozoren. Vseh možnosti je zelo veliko. Pomembno je, da se največ naučimo o čelnem področju, če bomo zavestno zaznali primarne oz. glavne znake, medtem ko boste z redno vajo hkrati razvili podzavestni občutek za sekundarne znake.

- Navpične čelne gube. Nakazujejo, da je vsa pozornost z močno koncentracijo usmerjena na nekaj ali na nekoga. Tudi pri navpičnih gubah je več možnosti.

Koncentracija vedno pomeni osredotočanje. Ta se lahko nanaša na zbiranje duševne ali telesne moči v eno točko, tako da opazimo navpične čelne gube tako pri duševni koncentraciji kot pri težavnih, nevarnih ali napornih telesnih dejavnostih. Nekateri tudi ugotavljajo, da take sekundarne znake sproža tudi odločnost, medtem ko so primarni v območju ust in brade. Tudi jeza ali razdraženost sta lahko vzrok za oblikovanje navpičnih gub (Birkenbihl 1999: 69). Visoko, široko, zaobljeno in gladko čelo kaže na sposobnega človeka z dobrim spominom, ki zlahka prevzame pobudo in ima smisel za logiko. Ljudje z nizkim čelom imajo dober spomin za dejstva in številke ter so večinoma usmerjeni v sedanjost. Za nizkim čelom skrivajo hiter, sistematičen ter oster um. Čelo si oglejmo tudi iz profila. Navpično čelo imajo tisti, ki so zelo neodvisni v poslovnem in tudi v zasebnem življenju. Poševno čelo, torej čelo, ki se poševno spušča nazaj, razkriva družabnost in nagnjenost k sodelovanju. Taki ljudje se radi pogovarjajo o svojih razmišljanjih, a so zadovoljni tudi, če le poslušajo druge. Imajo hiter um in so po navadi izjemni skupinski delavci. Zaobljeno čelo, torej čelo, ki se približno na polovici usloči, kaže na osebo, ki zlahka dela na lastno pobudo, uživa pa tudi v skupnem razmišljanju in ustvarjanju. Tak človek je prilagodljiv in v svoje načrte rad vključuje tudi zamisli drugih (Metelko 2004).

- **OBRVI**

Močne obrvi vedno izdajajo močno življenjsko voljo, medtem ko so zelo redke in narahlo začrtane obrvi znak za človeka, ki ima značajske slabosti in je duševno šibak. Razmršene obrvi kažejo na človeka velikih strasti, ki jih nima vedno v oblasti. Ljudje, katerih obrvi se stikajo nad nosnim korenem tako, da zgleda, kot da imajo eno samo dolgo obrv, le stežka ohranjajo ravnotežje v življenju. Njihovo življenje je zelo pustolovsko in živijo življenje, o katerem drugi le sanjajo. Ljudje z ravnimi obrvmi so običajno sposobni vodje in uspešni. Obrvi, ki se strmo dvigajo od nosu proti zunanjemu koncu, označujejo človeka, ki si želi nadrejene vloge, a je boljši na podrejenem delovnem mestu.

- **USTA IN ČELJUST**

Območje ust in čeljusti predstavlja odnos do okolja, ker prek njega organizem sprejema in izloča. Akutna želja po tem, da bi kaj razumeli, se povezuje z delno ali povsem odprtimi usti. Obratno pa vidimo, da se ustnice zaprejo, če česa ne maramo zaznati. Stisnjena usta pa lahko tudi nakazujejo, da kdo noče nič »spustiti ven«, na primer, ko kdo kaj noče ali ne sme povedati ali ko se kdo boji izblebetati kakšno skrivnost oz. se ugrizne v ustnico, da mu ne bi »kaj ušlo« (Birkenbihl 1999).

Velika usta kažejo na željo po uživanju in nagnjenost k pretiranim čustvenim izlivom, medtem ko so majhna usta znak za mirno čustveno življenje, nezahtevnost, zaskrbljenost in plašnost (Metelko 2004).

Ustni koticiki. K najpomembnejšemu na izrazu obraza smemo prištevati ustne koticike (komaj opazno dvignjeni, koticiki niso niti dvignjeni niti povešeni, koticiki, ki so komaj opazno povešeni). Nihče ne more niti za delček milimetra premakniti koticika ust navzgor ali navzdol, ne da bi hkrati premaknil tudi druge obrazne mišice. Ustni koticiki niso le orodje sporočanja (s katerim lahko drugi o nas razberejo neskončno veliko, mi pa o njih).

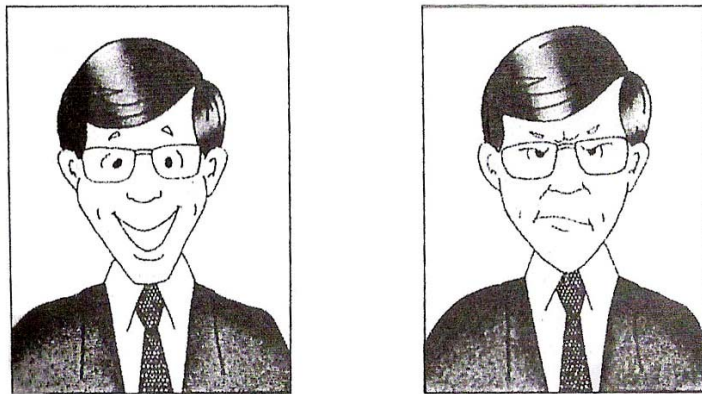
Nasmeh. Človek, ki se ne zna smehljati, tudi do sebe ni dober. Ni na čistem sam s seboj, ni v sebi umirjen in je nezadovoljen. Nasmeh je torej vedno dobrodošel in zaželen. Prijeten nasmeh je močan pokazatelj prijazne in odprte drže ter pripravljenosti na komunikacijo, ki ga uporabimo v upanju, da se bo druga oseba nanj pozitivno odzvala. S tem očitnim neverbalnim signalom pokažemo, da smo osebo opazili in da smo do nje pozitivno naravnani. Le-ta gesto običajno razume kot kompliment in se zaradi tega dobro počuti. Običajno nam nasmeh tudi vrne (Gabor 2006).

Odprta usta. Priporočljivo je, da usta zapiramo, skladno s programi, po katerih so nas vzgojili. Odprta usta izražajo z vidika govornice telesa vedno nekaj o notranji odprtosti, bodisi da sporočila oddajamo (na primer, ko zajamemo sapo in hočemo govoriti), bodisi, da jih sprejemamo, kot na primer takrat, ko z zanimanjem poslušamo, kar po Zoddiesu izraža katero od čustev (presenečenje, prestrašenost, pripravljenost na sporočanje ali duhovno stanje, ko kaj sprejemamo) (Birkenbihl 1999: 84).

Trpke poteze. Trpka poteza se pojavi, ko začutimo nekaj grenkega, torej ob neprijetnih občutkih, kot so gnus, odpor in zaničevanje. Ljudi, ki večkrat kažejo takšne trpke poteze, pogosto imenujemo »zagrenjenci«, njihov trpeč izraz pa izziva pri opazovalcih podobne občutke, zato se jim radi izogibajo.

Sladkobne poteze. Ta situacija se pojavi v situacijah, ko uživate in vam je prijetno.

Slika 3.3.3.1: Nasmeh in zgubano čelo



*Nasmeh pomeni, da ste prijazna, odprta oseba, željna komunikacije.
Kadar gubate čelo ali privzdigujete obrvi, pa sporočate,
da ste skeptični in nedostopni.*

Vir: Gabon 2006: 21

- **BRADA**

Načeloma lahko rečemo: ko si prizadevamo, da bi kaj energično uveljavili, porinemo brado naprej, medtem ko jo pri pasivnem uživanju potegnemo nazaj (Birkenbihl 1999: 85). Brada skupaj s čeljustjo predstavlja človekovo moč in vitalnost. Za najboljše tolmačenje tega predela si ga oglejmo tudi v profilu. Široka brada kaže na človeka z močjo, odločnostjo in silovitostjo. Ozka brada pa kaže na človeka, ki se nerad odkrito spopada in vedno išče možnost dogovora. Na vrh poklicne lestvice se vzpnejo ljudje z naprej štrlečo brado (v profilu). Pogosto postanejo zelo vplivni člani družbe, vendar na poklicni poti radi odrivajo druge, kar lahko spodkoplje njihovo napredovanje. Bodimo pozorni tudi na t. i. »všečno brado«, ki ima v sredini jamico, brazdo ali dolinico. Takšni ljudje so željni slave in imajo pogosto dva obraza. Ta lastnost je vrlina v politiki, diplomaciji in industriji zabave, je pa toliko nižje cenjena v medčloveških odnosih (Metelko 2004).

- **UHLJI**

Uhlje je mogoče razdeliti na tri območja, in sicer: zgornje (inteligentnost), srednje (komunikacija) in spodnje (želja po zabavi in užitku). Območje, ki je največje, tudi najbolj vpliva na človekov značaj (Metelko 2004).

3.3.4 IZRAZ KRETENJ

Tisti, ki želijo več podpore in pozornosti, bolj pogosto kimajo z glavo, se pogosteje nasmihajo in gestikulirajo in tako poudarjajo tisto, kar so želeli povedati. Posebno pozornost pa je gestam v svoji knjigi namenila avtorica Nina Kovačev, ki pravi, da večina sodobnih avtorjev pojmuje gesto kot dejanje, s katerim prostovoljno in konvencionalno izražamo svoje misli, občutja in namere. Gesta je tudi vsako dejanje, ki omogoča posredovanje nekega vidnega znaka opazovalcu (Kovačev 1997: 35). Obstaja sedem tipov gest, ki jih pogosto uporabljamo v vsakdanjih življenjskih situacijah:

- Slučajne. Sem spadajo predvsem dejanja, ki so namenjena skrbi za lastno telo
- Izrazne. So specifična vrsta bioloških gest, ki je skupna človeku in živalim. Posredujejo znake o številnih majhnih razpoloženskih spremembah, kar ima posebno vrednost predvsem kot dopolnilo k verbalnemu sporočanju.
- Mimične. So geste, ki oddajajo znake s posnemanjem.
- Shematske. So skrajšane ali zgoščene verzije mimičnih gest. Te poskušajo opisati določen predmet ali pojav z izločanjem ene od njegovih temeljnih lastnosti.
- Simbolične. So geste, ki govorijo o razpoloženjih in predstavah.
- Tehnične. So geste, ki jih uporabljajo manjše skupine strokovnjakov v okviru svoje specifične dejavnosti.
- Šifrirane. So geste, ki tvorijo znakovni jezik na podlagi predpisanega sistema in se po tem razlikujejo od vseh drugih gest. Šifrirane geste se povezujejo po strogo začrtanih pravilih, kot je na primer znakovni jezik gluhonemih (Morris v Kovačev 1997).

3.3.5 GOVORICA ROK

Roka je najpogostejše sredstvo za neverbalno komuniciranje, pravi avtorica knjige *Govorica telesa* (Kovačev 1997). Prav analogni znaki gibov (torej govorica rok) posredujejo veliko več sporočil kot sama vsebina besed. To še posebej velja za primere, ko ne moremo dobro videti govornikovega obraza, ker gleda vstran, ko prepoznavanje mimike onemogoča svetloba, ali če je preveč oddaljen. Tudi pri televizijskih scenah, ki jih opazujemo, nam gibi povedo največ, ko vidimo celo figuro. Omenila sem že, da je mimiko težko nadzorovati, skoraj enako pa je »lagati« z rokami.

Naši gibi naj postanejo zunanji izraz naših misli in besed. Gibi rok so odvisni od osebnosti, temperamenta, namena (v kakšni vlogi nastopamo- politik, učitelj, direktor,...) in od poslušalcev. Fran Vatovec trdi, da je prav, če se gib začne trenutek pred besedo, trenutek zatem pa se že pridruži besedi in jo spremlja, vendar ne kot osrednji dejavnik, temveč kot dopolnilo. Gibi so torej podrejeni osrednji vlogi, ki pripada govorniku besedi. Lahko bi rekli, da gibi potrjujejo misel.

Najlepši so gibi, ki se pojavljajo od pasu do ramen, kadar smo precej razvneti, pa do višine oči. Poznamo zapestni, komolčni in ramenski gib. Kadar je pred nami množica, se spomnimo na sproščen ramenski gib, ki sproži jasne in zaokrožene gibe (ko govorimo, naj bodo roke vedno vidne). Komolčni gibi hitro postanejo sunkoviti in pokažejo našo napetost v komolcih; lahko jih razumemo kot stroge, avtoritativne gibe. Tudi drobni zapestni gibi niso zaželeni, saj delujejo plašno. Živčno stiskanje pesti, žuganje s prstom in tolčenje po mizi je odbijajoče. Z rokami se ne opirajmo na mizo, ne držimo jih prekrizanih, ne držimo prste v zvonu, saj se zdi, kot da bi hoteli pokazati avtoriteto in vsiliti poslušalcem svoje mnenje. Raje raztegnimo prste in razprimo dlani ali pa jih postavimo v most, kot da bi hoteli zgraditi most do poslušalcev. Misel poudarimo z odprto dlanjo (Rutten-Saris 1992).

- Veliki in majhni gibi: Veliki gibi vsebujejo (če so mirni) patentičnost in nujnost. Ista kretnja pa deluje povsem drugače, če jo izvedemo hitro, saj izraža živahno, neobvladano čustvo, s čimer se kaže impulziven, veselo razpoložen ali tudi besen človek. Običajno velike kretnje ustvarjajo nemir in zmedo. Ker kretnje privlačijo pozornost, jih uporabljajo ljudje, ki bi jo radi vzbudili ter takšni, ki nenehno pretiravajo.

Nasproten vtis dajejo majhni in nevpadljivi gibi običajno skromnih, nezahtevnih, obzirnih in vljudno zadržanih ljudi.

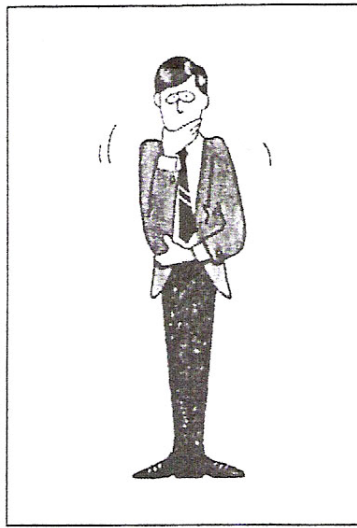
Strehle pravi (Strehle v Birkenbihl 1999: 88), da prostorskemu obsegu kretenj ustreza glasovni, saj imajo na primer impulzivni ljudje navado, da ob svojih širokih kretnjah tudi glasno in živahno govorijo. Načeloma pa lahko zaključimo, da čim močnejša so čustva, tem bolj poudarjeni so gibi.

- Skladnost in neskladnost: neskladja med besedami in govorico telesa najlažje opazimo prav pri kretnjah. Ko opazimo neskladne znake, vemo samo to, da gre za neskladje, ne pa tudi, na kaj se nanaša.

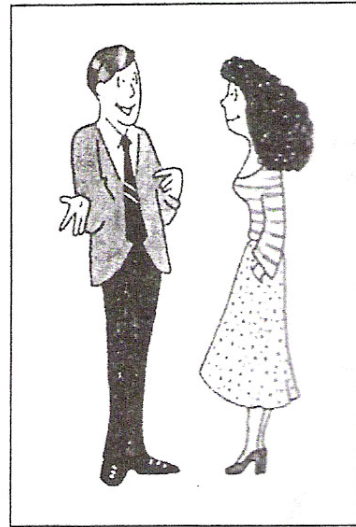
- Odprto, zaprto: zaprto držo pogosto lahko napovejo zapirajoče kretnje, prav tako je to lahko znak, da se oseba nagiba k zapiranju vase, še preden se zave, da se bo res »vkopala«. Zaprti gibi pa nam lahko torej pomenijo dvoje: prvič so to kretnje, ki podpirajo zaprto držo, in drugič, kretnje, ki jo napovedujejo oziroma uvajajo. V zadnjem primeru moramo vsekakor upoštevati, da do (nezavedno načrtovanega) zapiranja vase sploh ne pride, če se je položaj spremenil in to ni več potrebno. V tem primeru se zdi, kakor da so se zapirajoče kretnje osamosvojile.

- kretnje v smeri glave: zelo zanimivi so tudi gibi rok k ustom, saj si mnogo ljudi med govorjenjem zakriva usta. Ta gib si lahko razlagamo v povezavi z zaprtostjo (zaradi zaščitne vloge roke), prav tako pa s tem druge silijo, da si bolj prizadevajo razumeti, kaj govorijo. Takrat jim je namreč potrebno posvetiti več pozornosti kot drugim, ki govorijo bolj odprto. Pogosto tudi opazimo, da si ljudje, če jim je kaj nepredvidenega že »ušlo«, pritisnejo roko na usta, kot da bi želeli to informacijo »spraviti nazaj«.

Slika 3.3.5.1: Prekrižane in odprte roke



Prekrižani roki: »Razmišljam
in nočem, da me kdo moti.
Ne hodite mi blizu!



Odprte roke:
»Sem dovzeten za pogovor.«

Vir: Gabon 2006: 22

Tudi Kovačeva v svoji knjigi Govorica telesa razlaga simbolične implikacije rok, ki se navadno povezujejo z njihovimi specifičnimi položaji in gestami. Najbolj tipični položaji rok z njihovimi pomeni so:

- roka na prsih: podrejenost, hlapčevstvo, suženjstvo;
- roka na vratu: žrtev;
- roke na očeh: groza ali sram;
- roka na glavi: mišljenje ali skrb;
- roka, stisnjena v pest: grožnja, agresivnost;
- roka, obrnjena z dlanjo navzven: blagoslov;
- ena dvignjena roka: oboževanje, pozdravljanje, začudenje, groza;
- obe dvignjeni roki: prošnja, molitev, šibkost, odvisnost, predaja, pozivanje;
- sklenjeni roki: združitev, nezaščitenost, podrejenost, pozdrav;
- prekrižani roki: začetek ali negibnost;
- odprte roke: širokosrčnost, darežljivost, pravica;
- iztegnjene roke: zaščita, dobrodošlica (Kovačev 1997: 34).

Gesta oz. gestikulacija je učinkovit in značilen način izražanja, bodisi ko spremlja verbalno sporočanje, ali pa se s telesom kaj sporoča brez besed. Verbalnost se lahko z gestami tudi samo poudarja (Južnič 1993).

3.3.6 POLOŽAJ GOVORCA

Pojavljajo se razlike, kako ljudje »nosijo svoje telo«, kako se z njim predstavljajo in ga izpostavljajo (Južnič 1993). Svojo telesno držo, močno individualizirano, človek pravzaprav prireja ne le zavestno ali nezavedno v smislu identifikacije, temveč predvsem sporočilno v odnosu ostalih (Južnič 1993: 25). Ko govorec sedi, je najbolje, da je njegova drža pokončna ter da so kolena v zaprtem položaju. Najhuje je, če govorec izteza noge od telesa oz. z njimi počne vragolije pod mizo. (Thiele 1995: 52). Drža govorceve glave je pri komuniciranju z ostalimi zelo pomembna. Že s samim položajem glave zbudimo pri poslušalcih odobravanje ali nenaklonjenost. Če držimo glavo preveč nazaj, nehote izražamo vzvišenost, oholost in prevzetost. V nasprotnem primeru (kadar nam glava leze k prsim) pa razkrivamo nemoč in nebogljenost (Zidar Gale 2002). Znano je tudi, da je emocionalno stanje odvisno od drže in premikanja telesa. Npr: zelo težko se počutimo dobro, če imamo glavo spuščeno, hrbet ukrivljen, mrko gledamo in zehamo (Townsend 1998: 109).

3.3.7 SAMODOTIKANJE

Zelo zanimiva skupina kretenj so dotiki lastnega telesa, ki naj bi bila vrsta komunikacije s samim s seboj. Ta vrsta vedenja naj bi bila enakovredna notranjemu dialogu (prst na ustnicah-včasih strah in inhibicija, stiskanje pesti-bes, pokrivanje oči-včasih sram in zanikanje, praskanje-posebna vrsta ustvarjanja samopoguma ...). Samodotikanje nima namena komunikacije, njegovi učinki pa ga imajo, ker nam omogočijo pomembno sporočilo o osebi, ki je v stiski, spopadu ali pa ji je potrebna pomoč. Močno zadrževanje je povezano z gibi umika, ustaljenimi gibi, gibi povezani z lasmi, nemirom, z različnimi nekoristnimi gibi. Depresija je povezana s počasnimi, redkimi, oklevajočimi, skritimi gibi, stanja navdušenosti pa s hitrimi, eksplozivnimi, ritmičnimi in samodejnimi gibi, ki sproščajo empatijo, samozaupanje, učinkovitost. Trepet je spet povezan z gibi, ki so povezani z lasmi, s skrivanjem obraza, lomljenjem prstov, prepletanjem rok in stiskanjem pesti, z grobim praskanjem obraza, brezciljnim nemirom in še bi lahko naštevali. Igranje

s prstanom naj bi pomenilo zakonske težave, frustracije v življenju, ritmični trzljaji telesa pa strah pred telesnimi poškodbami, boleznimi in smrtjo, dotikanje in ovijanje las, privzdigovanje in urejanje kot izraz narcističnih nagnjenj, pritoževanja, da se drugi premalo zanimajo zanj.

Nekateri avtorji ocenjujejo gibe kot zadrževana čustva, drugi spet, da so poudarjanje ne dovolj izraženih čustev. Gibe lahko razumemo samo takrat, če jih vzamemo kot del celote, kar velja za vso nebesedno ekspresijo.

Občutek zanesljivosti in prepričljivosti bomo dosegli, če bomo stali na obeh nogah in če bomo energijo enakomerno porazdelili. S spreminjanjem telesne drže se zrcali naše duševno razpoloženje-bolj kot odpiramo vizualni kanal, bolj je naše telo vzravnano, glava je pokonci, ramena pa so vzravnan. Kadar govorimo je bolje, če stojimo, s prostorskim premikom pa lahko pokažemo spremembo vsebine, predvsem pa naj bi bilo gibanje naravno in v skladu z vsebino (Zidar Gale 2002: 121, 122).

3.3.8 PROKSEMIČNA EKSPRESIJA IN PROUČEVANJE TELESNIH STIKOV

Najpogosteje se to izražanje umešča med najprimitivnejše oblike človekovega nebesednega vedenja. Dovoljujemo jo majhnim otrokom in pri določenih posebnih odnosih med odraslimi. Z dotikom sporočamo najosnovnejše oblike številnih osebnih izrazov, izjav in odnosov. Vsebuje dvojno dejavnost: aktiven dotik vsebuje raziskovalno dejavnost, pasiven pa zbira informacije. Govorimo lahko o kakovosti, pogostosti in trajanju dotika tudi glede na to, koliko nam je v napoto obleka. Koža je namreč naše najmočnejše čutilo in zato je jasno, da je dotik eden najvažnejših kanalov za komunikacijo pri otrocih in tistih ljudeh, ki so v kakršnikoli obliki nazadovanja. Nasploh pomeni dotik povečanje intimnosti, vodi k večjemu čustvenemu iskanju in izraznosti.

3.3.9 VEDENJE V PROSTORU

Izraz »gibanje v prostoru« pomeni bližino, usmerjenost, vedenje v prostoru in gibe v fizični bližini. Pomembne razsežnosti so: spremembe, trajanje in pomen. Gib pa je obstajanje v prostoru na določen način. Gib tudi združuje in upravlja z vsemi drugimi oblikami izpolnitve v prostoru. Strokovnjaki celo pravijo, da bistva izraznega vedenja ne moremo razumeti brez razlage gibov. Človek se giblje ne le v prostoru, pač pa tudi v času

in s svojimi zunanjimi in notranjimi gibi pripoveduje svojo usodo. Gibi vsakega izmed nas pripovedujejo življenjsko zgodbo.

Kot sem že omenila, neposredni prostor okrog telesa imenujemo osebni prostor, ki je širši prostor osebe, ki ga ta potrebuje za nadzor nad sabo, drugimi ljudmi ali njihovim vedenjem. Širši prostor je področje, na katerem se počutimo kot doma, javni prostor pa je območje, kjer se zbirajo člani določenih skupin. (F. Birkenbihl 1999). V prostoru pa ne smemo zanemariti tudi barv, ki jih lahko uporabimo za povečanje produktivnosti in kakovosti našega dela. Ker nam zbujejo določene emocije, jih uporabljamo za povečanje energije, boljšo kreativnost, boljšo dovtornost in pomiritev (Townsend 1998: 37).

3.3.10 RITEM

Zelo pomembna pri proučevanju hoje, pa tudi raziskovanju nebesedne komunikacije nasploh, sta ritem in hitrost izraznega vedenja. Ritem je mogoče opazovati kot ponavljajoče se zaporedno vračanje večjega števila nebesednih vedenj na ta način, da manjšo skupino sestavimo in razstavimo v sklope vedenjskih celot, ki jo napolnjujejo določeni intervali šumov ali tišine. Tako se predstavljen ritem lahko označi kot ponavljanje praznih, vendar pomenskih presledkov. Ti, v skupine razvrščeni pojavi, so lahko nebesedne vzpodbude, lahko so nebesedni izrazi. Pri mnogih gibih se ritem skupine sestoji iz ene naglašene in več nenaglašeni enot.

3.3.11 OBLEKA IN DRUGI UČINKI ZUNANJEGA IZGLEDA

Človek se v mirovanju in v gibanju predstavlja najprej s svojim celotnim telesnim videzom. Oči so temeljni zaznavni organ, zaznava pa je vezana na individualno gledanje ter podrejanje družbenim oziroma kulturnim vrednotenjem (Južnič 1993). Zunanji videz oblikujemo več ali manj zavestno in ima močan vpliv na druge ljudi in na osebo samo. Obleka ima poleg varovalne vloge tudi simboličen in estetski pomen, saj pripoveduje o različnih razsežnostih osebe, njenih interesih in načinu razumevanja, njenem družbenem položaju, pripadnosti posamezni skupini, seksualnih opredelitvah itd.

3.3.12 SKICIRANJE

Preučevanje simbolizma nam sporoča, da lahko prav vse dobi simbolični pomen. Človek se nagiba k ustvarjanju simbolov in povsod podzavestno bere simbole. S pomočjo risbic

lahko dobimo informacije o katerem izmed procesov, ki se v tistem trenutku dogajajo v osebi, ona pa jih skriva ali jih ne zna izraziti (F. Birkenbihl 1999).

3.4 PODOBNOSTI IN RAZLIKE MED VERBALNO IN NEVERBALNO KOMUNIKACIJO

Bistvena značilnost neposredne komunikacijske interakcije, tj. pogovora med dvema ali več osebami, je povezanost verbalne in neverbalne komunikacije, uporaba verbalnih in neverbalnih znakov.

3.4.1 PODOBNOSTI

Obe komunikaciji služita za to, da udeleženci v interakciji dobijo informacije o določenih pojavih in drug o drugem. Pri verbalni komunikaciji se sogovornik, potem ko dojame pomen besed, seznanja s pojavi, o katerih govorijo besede; neverbalni znaki pa mu omogočajo, da spoznava dejansko ali prezentirano aktivno stanje govorca, njegove značilnosti ter stališča do posredovane informacije.

Tudi v neverbalni komunikaciji se govori o jeziku, o govorici telesa, to pa na podlagi treh podobnosti:

- obe vrsti komunikacije sta strukturirani v celote, pri tem pa neverbalna komunikacija združuje v strukture več posameznih neverbalnih znakov
- obe potekata po določenih pravilih
- z neverbalnimi znaki je mogoče zamenjati posamezne vrste besed

Verbalna komunikacija se je pri človeku razvila ravno zato, ker mu neverbalna ni zadoščala, da bi se znašel v zahtevnih razmerah, ki jih je človek sam postopoma ustvaril. Z razvijanjem zahtevnega in fleksibilnega simbolnega sistema, kakršen je jezik, je človek razvil sredstvo za spoznavanje svojega življenjskega okolja in za obvladovanje narave. To mu je postalo orodje za lastni razvoj. Uporaba jezika je postala razločevalna značilnost človeka in podlaga za druge prednosti, po katerih se človek razlikuje od živali (Rot v Jelenc 1998).

3.4.2 RAZLIKE

- Neverbalni komunikacijski znaki niso takšne enote, ki bi s kombiniranjem po določenih pravilih omogočale nastanek novih, zahtevnejših enot z različnim in novim pomenom. Struktura pri neverbalnih komunikacijskih znakih omogoča istočasno nastopanje več znakov, kar okrepi učinek posameznih znakov.
- Tudi pravila povezovanja neverbalnih znakov niso enaka kot slovnična pravila.
- Vseh vrst besed, predmetov in aktivnosti, ki jih označujemo z določeno kategorijo besed, ne moremo nadomestiti z neverbalnimi znaki; še manj je mogoče izraziti z neverbalnimi znaki kako zahtevnejšo, bogato vsebino, ki jo lahko izrazimo z besedami.
- Neverbalna komunikacija se rabi predvsem za izražanje emocij, medosebnih odnosov in osebnostnih značilnosti udeležencev interakcije; pri tem je lahko njena funkcija povsem samostojna. Verbalna komunikacija pa se lahko rabi za sporočanje vseh vrst vsebin, kot tudi za sporočanje informacij o emocijah, stališčih in značilnostih govorca. Z njo predvsem informiramo o predmetih in zunanjih dogajanjih in tudi sporočamo najrazličnejše zamisli in ideje. Z neverbalno komunikacijo tega ne moremo.
- Na uporabo neverbalnih znakov vplivajo splošne značilnosti človeka in značilnosti okoliščin, v katerih človek živi in deluje. Zato tudi znaki neverbalne komunikacije postanejo včasih simboli in nosilci pomena, s tem pa tudi arbitrarna sredstva za sporazumevanje, ki se jih lahko naučimo uporabljati. Pri njih je večji delež podedovanega, predvsem pa so sestavni del naravne aktivnosti organizma in se zato najpogosteje spontano manifestirajo. Znaki, ki jih uporabljamo pri verbalni komunikaciji, so vsi naučeni. Simboličen komunikacijski sistem je strukturiran po gramatičnih pravilih; zanj je značilna velika fleksibilnost, ki omogoča oblikovanje raznovrstnih in najzahtevnejših vsebin ter konstruiranje in ustvarjanje novih zamisli in idej. Pri neverbalni komunikaciji ne moremo govoriti o gramatiki in pravilih strukturiranja.
- Komuniciranje z neverbalnimi znaki je bolj spontano, intenzivnejše in bolj neposredno (Peterson 2003).

3.5 PRIROJENO ALI PRIVZGOJENO?

Prav spontane kretnje sprožajo vprašanje, do kolikšne mere so prirojene oziroma privzgojene. Nekateri pravijo, da bi nekatere prirojene znake lahko enačili z nagoni, pri čemer pojmuje pod »nagonom« po Ardreyu (Ardrey v Birkenbihl 1999: 91) značilno vedenje, ki se pojavlja v vseh rasah in skupinah ljudi, ne da bi ga razširjali z vzgojo. Čudimo se nekaterim znakom zaradi njihove univerzalnosti (odzivanje na grenkobo), medtem ko veljajo drugi, zaradi spontanosti, za prirojene, pa vseeno niso univerzalni. Ardrey pravi, da na primer ljudje v trenutkih, ko se težko odločajo, ali ko so v zadregi, radi brskajo po laseh, se praskajo po glavi, kar po njegovem ne more biti rezultat učenja in je veliko starejše kot sodobni človek, saj se pojavlja v vseh rasah. Občutek, ki koga prevzame, če mu je nerodno, ker je povedal kaj napačnega ali koga užalil, je povezan s povešanjem oči. To je razumljivo, ker je situacija neprijetna, torej nas je sram in nočemo drugemu pogledati v oči. Toda to ni vedno nujno pravilo. Ta izredno spontani znak, za katerega se zdi, da se ga drugi lahko nauči samo s posnemanjem, na Japonskem ne velja. Japonec, ki mu je nerodno, se bo s plosko roko udaril po ustih in se s široko odprtimi očmi zastrmel v sogovornika, kakor da bi hotel ugotoviti, kako jezen je drugi v resnici, oziroma kdaj mu bo oprostil. Ta gesta je Evropejcu tuja. Dejstvo je, da med narodi obstaja mnogo kulturnih razlik, ki pa jih moramo upoštevati tudi pri razlagi neverbalne komunikacije (Birkenbihl 1999). Način sprejemanja in oddajanja informacij ne določa torej samo človekova svoboda pri izbiri smotrov uporabe orodja, ampak še prej multikavzalna zgodovina, socialna in psihična pogojenost. Način sprejemanja in oddajanja (povratnih) informacij ni razumljiv uniformno, ampak z vidika različnih kulturnih okolij (Novak 1987: 1225).

O prirojenosti nekaterih znakov lahko sklepamo, kadar primerjamo način reagiranja na enake vrste eksistencialno pomembnih situacij. Tako je facialna ekspresija za vse temeljne emocije podobna pri ljudeh in pri primatih. Človekovi neverbalni komunikacijski znaki so mnogo bolj povezani z učenjem. Tako pri facialni ekspresiji, poleg dedovanega, pomembno vplivajo kultura, trenutna situacija, izkušnje in dražljaji, na katere oseba reagira. Pri gestah, najštevilnejših in pogosto uporabljenih vrstah znakov, je vloga učenja še bolj izrazita. Tako imajo podobni gibi v različnih kulturah različen

pomen, prav tako pa lahko različni gibi izražajo podobne vsebine. Telo v gibanju je vsekakor njegovo dinamično predstavljanje, gibčnost pa se kaže in izraža na mnoge načine. Zanimiv je bil angleški zakon, ki je v povojnih letih dovoljeval na odru razkazovanje golih žensk le, če se niso premikale (Južnič 1993).

Strokovnjaki danes vse odločneje poudarjajo, da je za kvaliteto vstopanja v komunikacijsko interakcijo izjemnega pomena najzgodnejše obdobje otrokovega življenja, saj novorojenček, rojen kot socialno živo bitje, že zelo zgodaj vzpostavlja prvi stik z okoljem. Ta prva oblika komunikacije, ki je tudi prvi jezik, ni semiotična, ampak emocionalna. Njen pomen je velik, kajti če se ta komunikacija ne razvije, se tudi druge oblike komuniciranja ne bodo. Emocionalna komunikacija počiva na primarni sociabilnosti, senzibilnosti do ljudi. Motiv zanjo je prirojen in se s pomočjo okolja, ki se odziva na otrokove dražljaje, nenehno krepi in veča. Če tega odziva okolja ni, prirojena motivacija ugasne, se izgubi. Emocionalna komunikacija je tako pomembna zato, ker se prek nje ustvarja matrica socialne komunikacije oz. kalup za vse druge komunikacije (Ljubešič v Jelenc 1998). V tej komunikaciji sodelujeta otrok in odrasli. V prvem obdobju se ustvari interakcijski okvir, vez med otrokom in okoljem. Pri tem je treba reči, da se otrok ne navezuje predvsem na osebo, ki je fizično prisotna in ga hrani, ampak na tisto osebo, ki sodeluje v tej emocionalni komunikaciji in omogoča otroku ustrezne emocionalne in socialne reakcije. Emocionalni govor sporoča, signalizira notranja stanja – otrok emitira emocije in tudi odrasli jih izraža. V tej komunikaciji se otrok uči interakcije, kaj pomeni dajati in sprejemati emocionalno, prosemiotično (Zidar Gale 2002).

3.6 KULTURNE RAZLIKE

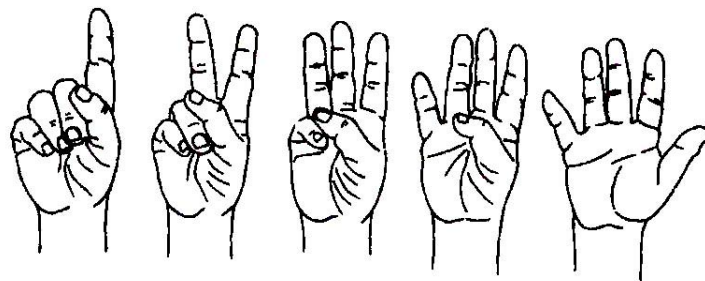
Nekaj o pomembnosti kulture in vplivu okolja na razumevanje neverbalne komunikacije sem že napisala v zgornjih vrsticah. A vse kulturne razlike je skorajda nemogoče naštetih, saj jih je preveč. Pomembno pa se je zavedati, da bolj kot se bomo zavedali, da oddajajo pripadniki drugih (sub)kultur drugačne znake govornice telesa, toliko bolj bomo previdni.

Odgovor na vprašanje ali obstajajo univerzalni znaki, je do sedaj še neenoten. Ardrey domneva, da je kretnjo dotikanja las ob neodločnosti ali zadregi mogoče zaslediti pri vseh rasah in ljudstvih in jo je zato mogoče povsod enako razlagati. Drugačno stališče pa zastopa B. Birdwhistell, ko pravi (Birdwhistell v Birkenbihl 1999: 129): »Kolikor vemo, ni niti enega znaka govornice telesa, ki bi ga lahko imeli za univerzalnega«.

Analogni znaki vsekakor oddajajo sporočilo, toda katero? Tudi prikimavanje za da oziroma odkimavanje za ne, povsod ne pomeni enako. Veliko drobnih razlik je na primer tudi v načinu gledanja. V naših, zahodno prepojenih deželah urejajo trajanje pogleda »nenapisani zakoni«. Če moški gleda molče drugega dlje časa, ga bo to spravilo v negotovost. Fast (Fast v Birkenbihl 1999: 131) celo zatrjuje, da bi se Američan ob takšnem pogledu takoj počutil ogroženega v svoji moškosti, češ da drugi hoče nekaj od njega. Ker pa imajo prebivalci južne Evrope kakor tudi Afričani ali Orientalci deloma drugačne »nenapisane zakone« glede globine in trajanja pogleda, je razumljivo, da se lahko dva zastopnika različnih kulturnih krogov skupaj pogosto počutita nelagodno. Italijanu se bo zdelo, da se ga Nemec izogiba, ker ta ne bo tako direktno reagiral na njegov direktni pogled, Nemec pa se bo morda počutil slabo, ker ga ta možak gleda tako direktno. Potrebno se je zavedati, da šele skupine znakov lahko kaj povedo.

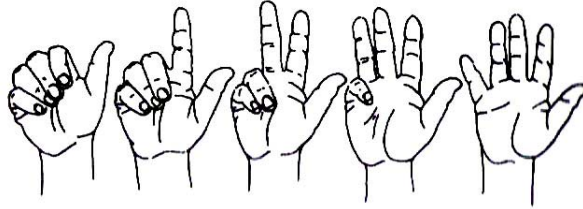
Zanimiva je tudi ugotovitev, da željo za petimi bomboni izrazimo tako, da pokažemo pet prstov. V večini dežel po svetu res lahko s to kretnjo pokažete pet, toda že pri številu tri bi morda lahko prišlo do težav. Če bi namreč Američanu radi rekli »tri bombone«, boste dobili po vsej verjetnosti le dva. Evropejec namreč s prsti šteje drugače kot Američan, kar je razvidno iz slik 3-4 in 3-5.

Slika 3.6.1: Štetje Američana



Vir: F. Birkenbihl 1999: 132

Slika 3.6.2: Štetje Evropejca



Vir: F. Birkenbihl 1999:133

V Ameriki je tudi povsem sprejemljivo, če si nekdo čisti ali ščipa nohte v prisotnosti drugih, kar seveda pri nas velja za popolnoma nevzgojeno oziroma negativno vedenje. V šestdesetih letih je zgražanje zbujala tudi uporaba »victory sign-a« (dvignjena in razprta kazalec in sredinec), ki so ga mladi uporabljali za sinonim zmage (Victory). Za starejše ljudi je imel ta znak še vedno prvotni pomen, ki je bil zelo prostaški, saj je simboliziral razprte ženske noge.

Celo najmanjši znaki, ki jih z očmi skoraj ne moremo zaznati, so lahko od kulture do kulture zelo različni. Dokler izhajamo iz tega, da so določeni znaki univerzalni, smo hkrati tudi domnevali, da so (zelo verjetno) prirojeni (ali da so vsaj genetsko predprogramirani). Najnovejši rezultati sicer kažejo, da bi znaki lahko bili tudi prirojeni, vendar različni glede rase. Ko imamo opravka z ljudmi drugih subkultur, moramo biti pozorni na razlike, tako glede posameznih kretenj kot glede mimike oz. upoštevanja medsebojne oddaljenosti (Birkenbihl 1999).

Jezik lahko laže, telo ne. V vsaki kulturi je smejoč obraz znak sreče in veselja, jokajoč pa znak bolečine in žalosti. Vsaka vloga pa ima svoj značilen izraz. Vedenje pogumnega je čisto drugačno kot vedenje plašnega, vedenje tistega, ki ima prav, se kaže čisto drugače kot vedenje strpneža, zaničevani se drugače premika kot ljubljani (Enkelmann 1997). Na splošno se ljudje v različnih kulturah in družbah ne vedejo enako. Svojega telesa se poslužujejo zelo različno, različno ga uporabljajo in seveda tudi zlorabljajo (Južnič 1993).

4. KOMUNIKACIJA V ŠOLI

Živimo v času temeljnih sprememb, ko se povečujejo pričakovanja do šol in izobraževanja in se učiteljeva vloga spreminja, predvsem postaja zahtevnejša. Dandanes učitelj deluje v težjih okoliščinah, še posebej, če pomislimo na pritiske, ki jih prinaša naraščajoča tekmovalnost (med učenci, šolami in celo nacionalnimi šolskimi sistemi), uveljavljanje tržnih mehanizmov, finančne racionalizacije, centralizacije odločanja o kurikulumih, standardih znanja. Učitelj naj bi pri pouku upošteval hitro širjenje obsega in zastaranje znanja, splošno dostopnost znanja po zaslugi informacijsko-komunikacijske tehnologije, nova spoznanja na področju učnih metod in strategij, učenja in delovanja človekovih možganov, individualnih razlik v stilih učenja. Vsi ti pojavi so za učitelja hkrati izziv in grožnja. Terjajo višjo stopnjo profesionalnosti – zmožnost poglobljene in situaciji ustrezne strokovne presoje (refleksije) ter obvladovanje širokega repertoarja metod in pristopov (Marentič-Požarnik 2000: 4). Profesionalnost učiteljev se vsekakor kaže tudi v obvladovanju neverbalne komunikacije v odnosu, ki se odvija med učitelji in učenci. *»Neverbalno izražanje je zelo močan komunikator in bi ga pri delu z učenci morali upoštevati vsi učitelji. Da učence motiviramo in pritegnemo njihovo pozornost ter zanimanje v sporazumevanju z njimi, so podajanja učnih vsebin, pogovori, poleg besed podani tudi s signali: parajezikom (ton glasu in zven glasu, ritem govorjenja), očesnim stikom, izrazi obraza, telesno držo, kretnjami, dotikom, položajem in oddaljenostjo med udeleženci pogovora ... Navedenega se poslužujemo povsem spontano in nevede. Zato menim, da mora dober učitelj obvladati večšine neverbalnega sporazumevanja in k uporabi le-teh vzpodbujati tudi svoje učence«*, nam je povedala Ida Rebernik.

Sodobni koncepti vzgoje in izobraževanja ne umeščajo več med najpomembnejše učiteljeve naloge poučevanja, ampak spodbujanje kvalitetnega učenja, ki se kaže v usposobljenosti učencev za samostojno učenje in tudi v prevzemanju vse večje odgovornosti zanj. Takšna vrsta učenja je tudi najboljše zagotovilo za poznejše učenje, ko bodo učenci prešli formalne oblike izobraževanja. Zavedati se namreč moramo, da zaradi izredno hitrega razvoja znanosti in tehnike znanja hitro zastarajo in tako je pridobljeno znanje le osnova, na kateri lahko gradimo naprej. Dobri strokovnjaki bodo lahko le tisti

posamezniki, ki bodo sledili potrebi po vseživljenjskem izobraževanju. Zato je potrebno v komunikaciji z učenci razvijati take medosebne odnose, ki bodo spodbujali motiviranost učencev za učenje, da se bodo učili iz pristnega lastnega interesa, ne pa pod vplivom zunanje prisile (Jelenc 1998).

Kakovost, ki je procesna, dinamična, izzivna kategorija, je v pedagoškem procesu dandanes vsekakor zelo pomembna. V šoli jo je težje doseči kot v materialni proizvodnji, ker gre za delo z ljudmi in ker učitelj ne more motečih učencev nadomestiti tako kot menedžer lahko slabe delavce odpusti in jih nadomesti z boljšimi. Znanje ne more biti kvalitetno brez človekove dimenzije, ki vključuje toplo čustveno atmosfero, pozornost, prijaznost, uživanje v drugemu in sočutje z njim (Novak 1995). Vsebine, ki jih ponujajo vzgojno-izobraževalne institucije bi se morale truditi, da bi čim bolj kakovostno vplivala na mlado osebo, ki se nenehno razvija in oblikuje (Židan 2004). Zavedati se je namreč potrebno, da bo učitelj dandanes vedno manj predavatelj in vedno bolj raziskovalec, strateg pedagoškega dela, programer, organizator, svetovalec, diagnostik (Novak 1995: 108). Pomemben je tudi premik v pojmovanju pouka – za nujen prehod od pretežno transmisijskega (pouk kot posredovanje gotovih znanj) do vsaj delno transakcijskega (pouk kot konstruktiven dialog, zastavljanje vprašanj, iskanje in reševanje problemov ...) in končno do transformacijskega pouka (pouk kot pomoč pri spreminjanju pojmovanj in s tem samega sebe) (Marentič-Požarnik 1999: 58).

Uspešnost vzgojno-izobraževalnega delovanja je v veliki meri odvisna ne le od kakovosti, pač pa tudi od kvalitete interakcije in od stopnje interakcijske povezanosti v komunikaciji. Pa vendar je učiteljica Mojca Križnik mnenja, da učiteljice pri otrocih sicer vzpodbujajo neverbalno izražanje, predvsem pri glasbeni in športni vzgoji. Dodaja pa: »*V višjih razredih pa je tega vse manj, kar pa ni dobro*«. In z njo se strinja večina.

V šolskem prostoru poteka komunikacija na različnih nivojih, saj se vanjo vključujejo učitelji, učenci, vzgojitelji, starši, svetovalni delavci, ravnatelj. Med vsemi temi udeleženci so različni medosebni odnosi, med njimi se pretakajo različna sporočila z besedami, pa tudi brez njih. Ker je komunikacija pomemben dejavnik pri razvijanju otrokove osebnosti in identitete, je v vzgojno izobraževalnem procesu predvsem pomembna interakcija med učitelji in učenci. Med njimi se pretaka mnogo dražljajev vseh vrst. Različne situacije zahtevajo različne načine govorjenja in ustrezen izbor

govornih dejanj glede na okoliščine ter medsebojni odnos med učiteljem in učenci. (Jelenc 1998). Po mnenju Novaka pa komunikacija v šoli sicer zelo pomembna, a na žalost še vedno ni dovolj razvita. Meni tudi, da je videti, kot da šola še vedno poudarja šolsko in razredno kulturo pred individualno. S pomočjo vzpodbujanja individualizacije znotraj socializacije bi lahko vzpodbujali tudi notranje življenje posameznika in njegovega osebnega znanja s funkcijami samorazumevanja, samosvetovanja, samopoučevanja, izboljševanja pozitivne samopodobe in samovzgoje. Res pa je, da različne individualne osebnosti potrebujejo določeno vrsto komunikacije bolj, druge manj. Celo v različnih starostnih obdobjih iste osebnosti prevladujejo različne vrste komunikacij. Toda če zaradi visoke zahtevnosti šole prevladuje objektivna komunikacija, potem udeleženci prej ali slej potrebujejo kompenzacijo drugje, v drugih oblikah komunikacije. Učenci se lahko tako sprostijo na primer v zunajšolskih aktivnostih (Novak 2004).

Cilj vzgojno-izobraževalnih ustanov je vsekakor uresničevanje ambicioznih in zahtevnih ciljev, kot so npr.: spodbuditi skladen telesni in duševni (spoznavni, čustveni, socialni in drugi) razvoj posameznika, povečati kakovost in trajnost pridobljenega znanja (z razvijanjem različnih strategij, z različnimi ravnmi kognitivnih ciljev, z upoštevanjem predhodnega znanja in idej učencev, z omogočanjem učencem, da doživijo proces nastajanja in spreminjanja spoznanj, s problemskim pristopom in drugimi aktivnimi oblikami učenja in poučevanja), pa tudi razvijati sposobnosti samostojnega ustvarjalnega in kritičnega mišljenja in presojanja; usposabljanje za dovolj samozavestno srečevanje z življenjskimi problemi in za njihovo reševanje (Marentič-Požarnik 1999: 57). Prav tako naj bi učitelji nenehno spodbujali učence, da poiščejo znanje, ki je v skladu z njihovimi prvotnimi interesi oz. načrti brez vsiljevanja po predmetnih učnih urah (Novak 1995). Eden od ciljev pa je tudi zagotavljanje kvalitetne komunikacije. Zanj je v šoli pomembno, koliko je govorna dejanja mogoče obrniti, koliko so reverzibilna. Praksa v naših šolah kaže, da so številna govorna dejanja ireverzibilna, jih ni mogoče obrniti, kar pomeni, da jih lahko uporablja le eden izmed udeležencev. Če so reverzibilna jih lahko uporabljata oba, učitelj in učenec. Reverzibilna je izjava učitelja, ki jo na enak način, z istimi besedami lahko uporabi tudi učenec v odnosu do učitelja, ne da bi deloval nevljudno ali nespoštljivo (Jelenc 1998: 49).

Reflektirajoča komunikacija zajema vse temeljne značilnosti kakovostne komunikacije. Bogati ustvarjalno sodelovanje in omogoča, da se znajdemo v zapletenem in kaotičnem kontekstu sodobne vzgoje in izobraževanja. Je specifična oblika komunikacije, posebna metoda ravnanja s problemi, način stimuliranja, sprememb, metoda zastavljanja cirkularnih in reflektivnih vprašanj in pripomoček za zbranost v komunikacijskem kaosu. Omogoča odprto, svobodno in neogrožajočo komunikacijo, je metoda razvijanja novih možnosti, zaznavanje neopaženih razlik, novih opisov, pojasnil, definicij in pomenov. Označuje jo govorjenje in poslušanje, poslušanje sogovornika, razmišljanje o slišnem in sporočanje o svojem razmišljanju. Nasprotna mnenja se upoštevajo, ne pa izključujejo. Šola potrebuje strokovnjake, še bolj pa kakovostno komunikacijo med učitelji in njihovimi učenci (Pavao Brajša 1995). Učitelji se morajo nenehno izobraževati tudi na področju komuniciranja z učenci. Izobraževanje učiteljev pa mora tudi biti odprt in nenehno učeč in razvijajoč se sistem, dejaven v svojem okolju, da bi lahko ustrezno obvladoval vse hitrejše spremembe. Začetno izobraževanje ne more več pripravljati učiteljev za poklicno pot, ki naj bi trajala kakšnih trideset let, in jim hkrati zagotavljati vse potrebne kompetence, tudi takšne, ki še niso znane (Čok 2001). Didaktika družboslovja mora in bo še morala v bodoče upoštevati številne nove izzive, ki jih vnašata v pedagoško delo informacijska in komunikacijska tehnologija. Pri srečevanju s takšnimi izzivi bo morala nenehno težiti h kakovosti (Židan 2004: 42).

Interpersonalna komunikacija je hoteno ali nehoteno, zavestno ali nezavedno, načrtovano ali nenačrtovano pošiljanje, sprejemanje in delovanje sporočil v medsebojnih, neposrednih odnosih ljudi. Naša komunikacija je nepopolna in nestrokovna, če ta sporočila pošiljamo hote, načrtovano, nazavedno ter brez povratnih informacij o njihovem sprejemu in učinku. Če sporočila pošiljamo hote, načrtovano in zavestno ter iščemo in sprejemamo povratne informacije o njihovem sprejemu in učinku, pa je naša komunikacija popolna in strokovna. Učitelj je odgovoren za sprejemanje in pošiljanje ter delovanje svojih sporočil. Strokovnost in popolnost njegovega pogovora vključujeta njegovo kontrolo in uvid v sprejemanje in delovanje tistega, o čemer govori. Govoriti bi moral tako, da učenci sporočilo sprejmejo in da nanje vpliva skladno z namenom sporočila. Vsak učiteljev pogovor z učenci mora biti zavesten, hoten in načrtovan.

Interpersonalna komunikologija je sodobna znanstvena veda, ki se ukvarja s problematiko interpersonalnega komuniciranja. Predmet preučevanja je komunikacija »iz oči v oči« znotraj manjših primarnih skupin, torej neposredna komunikacija. Potrebno jo je razlikovati od množične, medijske, javne, žurnalistične in politične komunikologije, ki se ukvarja s sekundarno in posredno komunikacijo.

Sodobno pedagogiko brez sodobne interpersonalne komunikologije si je težko zamišljati, saj se ti dve znanosti vedno pogosteje srečujeta in združujeta. Prav tako si je težko predstavljati strokovno vzgajanje in izobraževanje brez strokovne uporabe pogovora.

Interpersonalna komunikacija je lahko verbalna ali neverbalna, vsebinska in odnosna, kongruentna in inkongruentna. Komuniciramo lahko torej z besedami in brez njih. Dejansko komuniciramo že s samo navzočnostjo v odnosu, ne da bi karkoli izrekli. V vsaki komunikaciji drugemu prenašamo neko vsebino in hkrati definiramo odnos do te vsebine in prejemnika sporočila. Če se tisto, kar govorimo in kar sporočamo z neverbalnim vedenjem med seboj ujema in če izgovorjena vsebina potrjuje naš odnos do nje in prejemnika, takrat komuniciramo kongruentno, usklajeno in iskreno. In obratno.

Skrivnost uspešnosti interpersonalnega komuniciranja je v medsebojni usklajenosti verbalnih in neverbalnih sporočil. Proces usklajevanja verbalnega in neverbalnega dela naše komunikacije je sestavljen iz treh stopenj. Prva je ozaveščanje, torej tudi prepoznavanje svojega in tujega neverbalnega vedenja med medosebnim komuniciranjem. Druga stopnja je pogovor, verbalizacija, metakomunikacija o lastnih in tujih neverbalnih sporočilih. Ker so neverbalna sporočila večznačna, se napačnemu razlaganju lahko izognemo le v odkritem in iskrenem pogovoru, v katerem lahko dobimo avtentično razlago in pomen sporočila. Tretji korak pa je skupno pojasnjevanje neusklajenosti, vzajemno uglaševanje in usklajevanje opaženih in pojasnjenih ter napačno razumljenih verbalnih in neverbalnih sporočil.

Kongruentnost, iskrenost pogovora je odvisna od usklajenosti med verbalnim in neverbalnim segmentom komunikacije, zato bi se učitelji morali naučiti zaznavati in prepoznavati svoja neverbalna sporočila. Te spretnosti se morajo z vajo učiti in naučiti. Učitelji bi morali biti sposobni tudi metakomunicirati – pogovarjati se o svoji neverbalni komunikaciji. Reagiranje prejemnika sporočila lahko razumemo samo kot rezultat njegove interpretacije poslanega sporočila, in ne kot namen in izrečeno sporočilo

pošiljatelja sporočila. Zaradi vsega tega je nujno, da preverjamo usodo poslanega sporočila: ali je prejemnik sporočila sporočilo sploh slišal, kako ga je razumel, kako ga je interpretiral in s kakšno vsebino in obliko je nanj učinkovalo. To dosežemo le s komunikacijo o naši komunikaciji (metakomunikacija) in z medsebojnim izmenjavanjem povratnih informacij.

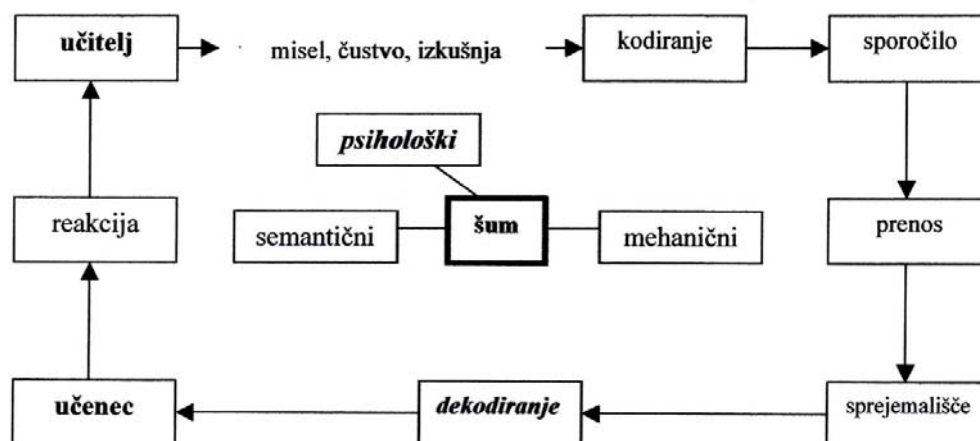
Učence moramo prepričati, da je vsebina sporočila pomembna, v stikih z njimi sporočilo utrditi in zahtevati njegovo uresničitev. Usoda poslanega sporočila je odvisna od prejemnika sporočila. Prejemnik sporočilo sprejema kot signale, ki jih dekodira, spreminja v svoje verbalne simbole ter tako oblikuje sprejeto sporočilo. Le-to pa lahko ustreza poslanemu sporočilu ali pa tudi ne. Komunikacija je uspešna, če se namen, misel in izgovorjeno sporočilo pošiljatelja ujema s prejemnikovim sprejetim sporočilom. Sprejemnik mora sprejeto sporočilo interpretirati. Šele takrat, ko sporočilo razume in ga na določen način interpretira, lahko sporočilo vpliva na prejemnika in njegovo vedenje. Sprejemnik sporočila reagira samo na sporočilo, ki ga interpretira sam, in določa svoje vedenje od pošiljatelja sporočila in poslane vsebine.

V šoli pošiljamo sporočila z besedami, a tudi brez njih. Vsako izgovorjeno besedo spremljamo z množico neverbalnih znakov, ki dajo izgovorjeni besedi smisel in moč vplivanja. *»V socialnih interakcijah je raba nebesednega sporazumevanja precej nezavedna, neverbalno obnašanje pa je lahko zelo močno sredstvo za komunikacijo, ne glede na to, kje smo (doma, v službi, v šoli, s prijatelji, ...), zato menim, da je prav, da se učitelji zavedamo vpliva neverbalnih sporočil, ga poznamo, da gojimo naš občutek za neverbalno komunikacijo in da te veščine prenašamo tudi na učence, saj sporočila delujejo v obeh smereh: od učitelja na učenca in obratno«*, smo izvedeli od Ide Rebernik. Učiteljica Mojca Križnik pa je mnenja, da učitelji v osnovnih šolah na žalost vedo precej več o verbalni kot pa o neverbalni komunikaciji, čeprav je razumevanje slednje zelo pomembna prvina v pedagoškem procesu. Tudi Ida Rebernik je *»potožila«*: *»Žal znanj oz. poznavanja teh veščin učitelji moje generacije nismo pridobili v času šolanja, ampak nam jih prinašajo dolgoletne izkušnje in samoizobraževanje«*.

V šoli v okviru medsebojne komunikacije ne prenašamo torej samo vsebin, temveč ob njih vselej definiramo takšne ali drugačne medsebojne odnose, in sicer največkrat prek neverbalne spremljave izrečenemu. Definiranje medsebojnih odnosov, ki je skrito v načinu in kontekstu izgovorjenih sporočil, vpliva na konkretne rezultate komunikacije bolj kot najboljše izoblikovana in strokovno obdelana vsebina. Uspešno sporočilo ne obsega samo razumljivega, razločnega govora in strokovno zasnovane vsebine, ampak tudi ustrezno neverbalno spremstvo, ustrezno definirane odnose in osebni delež vseh sodelujočih v komunikaciji.

Da bi bila naša vsakodnevna komunikacija razumljiva in uspešna, moramo vse, kar je generalizirano, konkretizirati, vse kar je izpuščeno, dopolniti, vse subjektivne predsodke preveriti (Brajša 1993).

Slika 4.1: Shema komuniciranja



Vir: Tomić 1997: 48

Učitelj ima namen prenesti učencu neko misel, čustvo, zaznavo ..., zato jih kodira – spreminja jih v izgovorjeno besedo, gesto, skico ... S kodiranjem oblikuje sporočilo, ki je splet simbolov, s katerimi se prenaša pomen med tistim, ki sporočilo pošilja, in tistim, ki ga sprejema. Ločimo vsebinski vidik sporočila (vsebina), osebni (odkrivanje sebe v sporočilu), odnosni (definiramo odnos do vsebine in prejemnika sporočila) ter vplivni vidik (vpliv na vedenje posameznika) (Tomić 1997: 48-50). Med pošiljateljem in prejemnikom se lahko pojavijo tudi šumi, ki so omejitveni dejavnik učinkovitega

prenašanja in sprejemanja sporočil. (Tomić 1997: 50). Dejstvo je, da učitelj učencu s sporočilom ne posreduje le povratnih informacij o vsebinskem vidiku sporočil, ampak tudi kaj misli in čuti do njega. Povratna informacija bi morala biti v funkciji razvojne pomoči učencu (Tomić 1997: 56). Nasprotno pa mnogi komunikologi ugotavljajo, da se zmogljivost učencev zmanjša za 30 do 50 odstotkov zaradi motenih odnosov, neporavnanih sporov, premalo svobode in pomanjkanja priložnosti za razvoj (Tomić 1997: 58). Takšno učiteljevo sporočanje je nesprejemljivo.

4.1 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA UČITELJA

Neverbalna komunikacija je tudi tisto področje, ki je danes pri poslovnih odnosih vse bolj pomembno. Tudi učitelj bi se moral tega zavedati, saj je vsak dan v »poslovnih odnosih« z najmanj dvajsetimi učenci (Burger Muhič 2001: 120).

»Učitelji se torej z učenci pogovarjajo tudi neverbalno. Učenci zelo dobro zaznavajo neverbalna sporočila in so zanje precej občutljivi. Ni vseeno ali je učitelj sklonjen ali zravn, ali je njegova drža napeta ali sproščena. Kot gluhonemi berejo z njegovih ustnic ali obraza. Opazujejo njegovo mimiko in sklepajo o njegovem resničnem mnenju o tistem, o čemer govori. Kot radar zasledujejo smer njegovega pogleda. Radi vidijo, da jim gleda v oči. Zaznamujejo vsako povišanje, znižanje in spremembo glasu. Prepoznajo tako ironično kot neprizadeto barvo glasu, sledijo tudi gibom učiteljevih rok. Občutljivi so na dotik, saj ga včasih potrebujejo več, včasih manj. Učenci imajo svoj obrambni prostor, zato mora učitelj spoštovati emocionalne in čustvene meje, prek katerih ne sme, da učencev ne bi prizadel. Spoštovati je treba meje intimnih in časovnih con. Nismo vedno dobrodošli – tudi z njimi se moramo pogovarjati ob pravem času, kadar si želijo in se hočejo pogovarjati z nami« (Brajša 1993: 31).

Ni samo pomembno, kaj učitelj govori, temveč tudi, kako. *«Učitelji morajo dati velik poudarek na to, kako in kaj govorijo, saj smo vzor učencem in širši javnosti»*, mi je zaupala Mojca. Ida Rebernik prav tako meni: *»Prav je, da tudi učitelji pokažejo, kaj mislijo in čutijo, da poudarijo izgovorjene besede, urejajo tok pogovora in tako dajo težo načinu sporazumevanja in ne le vsebini, saj neverbalno obnašanje lahko popolnoma spremeni pomen besed»*.

Da učitelj ve, kdaj je kakšen »kako« primeren, pa ni dovolj samo jezikovno-govorni čut, pač pa je potrebno tudi ustrezno teoretično znanje o jeziku in govoru. V ožjem smislu torej govorna kultura pomeni obvladovanje in ustrezno uporabo zvočnih in nezvočnih sporazumevalnih pravil, se pravi pravih zbornih glasov in zbornega naglaševanja, intonacije, premorov, jakosti, glasovne barve, registra ter mimike, gestike in položaja telesa v določenih govornih okoliščinah. Za vsakega učitelja je govorna kultura v širšem in ožjem pomenu pogoj, da sploh lahko vzpostavi pedagoško sporazumevanje z učenci (Podbevšek 1993: 26). Res pa je, da se odnos do neverbalne in verbalne komunikacije spreminja v toku časa. *»V zadnjih 10-ih letih se je šolski sistem spreminjal, sploh prehod osemletke v devetletko, zato je zelo nihal prehod iz verbalne komunikacije v neverbalno in obratno. Po trenutnih opažanjih smo učiteljice ugotovile, da otroci nimajo večjih sposobnosti ustnega sporočanja, zato je tudi temeljni cilj to popraviti«*, mi je pojasnila Ida Rebernik.

4.2 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA UČENCEV

Tako kot učenci zaznavajo učiteljevo neverbalno komunikacijo, pa mora tudi učitelj zaznavati učenčevo. Ne sme biti pozoren le na besedno sporočanje, temveč mora opazovati telesno govorico svojih učencev. Učenci velikokrat pokažejo svoj odnos nezavedno z neverbalnimi komunikacijskimi sredstvi. Pogledi in gibi mnogokrat povedo več in bolj odkrito kot besede. Za to pa je potrebno opazovati in razvozlati njihov pomen. *»Pri pouku se sproti prilagajam trenutni situaciji, tudi neverbalni komunikaciji učencev. Vsakdo namreč uporablja kretnje oziroma gestikulira. Tudi učenci namreč pogosto uporabljajo vizualne znake kot nadomestilo govora«*, meni Ida Rebernik. Prav tako se zaveda, da ima neverbalno obnašanje veliko moč. *»Pri pouku se gestikulacija uporablja, ker je to zanesljiva oblika komunikacije, čustveno je močnejša od besed, ima širši pomen (presega kulturne in jezikovne meje), ima neprekinjen, naraven in takojšen učinek (z govorjenjem lahko preneham, telo pa še vedno neverbalno komunicira)«*.

Velikokrat lahko učitelj z razumevanjem neverbalne govorice otroku tudi pomaga. Kadar je otrok na primer v stiski (na primer zaradi ločitve staršev), svojo stisko izraža z govorico telesa. Z mimiko obraza in telesno držo izraža potrebo po pomoči. Na tak način

skuša povedati: »Prosim, pomagaj mi. Hudo mi je. Potrebujem te.« Tedaj je pomembno, da učitelj govoricu prisluhne, si vzame čas ter se odzove nanjo. Če je odziv učitelja pravočasen in pristen, prepreči, da bi otrok zapadel v depresijo.

Učitelj mora imeti razvite sposobnosti za zaznavanje nebesednih sporočil. Med poukom kroži po razredu in pri tem opazi številna nebesedna sporočila: globok vzdihljaj, mimika telesa, spremembo položaja telesa, ... Ta nebesedna sporočila povedo zelo veliko: dolgočasje, utrujenost, nerazumevanje snovi idr. (Brajša 1993).

4.3 SPODBUJANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE V ŠOLI

Če upoštevamo, da je gibanje osnovna človekova dejavnost in je hkrati nujno potrebna za življenje, bi bilo potrebno vključevati v vzgojno in izobraževalno delo čim več gibalne dejavnosti. In če bi to dejavnost organizirali tako, da bi z njo otrok razvijal ustvarjalnost, bi lahko združili prijetno s koristnim in učinek pouka bi bil še večji.

Pri taki obliki pouka otrok z gibanjem izraža, oblikuje in ustvarja. Za organiziranje učitelja ne potrebuje nekega gibalnega predznanja, ker se pri vsem tem vključuje naravno človekovo gibanje, ki služi sporazumevanju, oblikovanju, izražanju in ustvarjanju. Vse, kar učitelj potrebuje, je iznajdljivost, izvirnost in kreativnost (Paterson 2003). S temi vrtilinami bo vsekakor postal kakovosten oblikovalec celotne šolske kulture in hkrati kakovostni uresničevalec kulikuralnih izobraževalno-vzgojnih vsebin. Mladim je namreč treba znanja prikazovati v izvorni, nenehno spreminjajoči se obliki, učiteljeve strokovne kakovosti pa se morajo udejanjati v nenehnem negovanju procesnega strokovnega pristopa (Židan 2004).

Skozi celo leto je torej prav, da v procesu sporazumevanja otroke učimo in spodbujamo, da se izražajo s kretnjami in gibi. Gibno izražanje pa velikokrat vključimo v metodo za pomiritev živahnih in hrupnih otrok. Najpogostejša in najbolj znana je igrice pantomima. Ob njej se otroci zabavajo, umirijo in motivirajo za nadaljnje delo. *»Pantomima je zelo dobra uvodna motivacija pri slovenščini, spoznavanju okolja, zato se jo z učenci večkrat igramo. Seveda pa je pantomima v veliki meri odvisna od učenčeve domišljije in njegovih*

gibalnih sposobnosti«, mi je v pogovoru razkrila Mojca Križnik. Pantomime pa se po besedah Ide Rebernik učitelji poslužujejo tudi na 4. OŠ v Celju.

Zelo pomembno je, da učitelj v šoli učencem omogoči gibalno izražanje in spodbuja neverbalno sporazumevanje. To jim daje možnost izražanja čustev in prenašanja čustev na druge. Seveda pa je potrebno, da učitelj opazuje in skuša razumeti otrokovo nebesedno govornico. S tem bo dobil o otroku dragocene podatke, ki mu bodo omogočili pravilneje načrtovati svoje vzgojno delo.

4.4 POMANJKANJE ČASA

Čas je učiteljeva največja dobrina in najhujši nasprotnik. Kadar ga zmanjkuje, zanemarimo ljubečo stran za otroka – najpomembnejši vidik poučevanja – ter svoje lastne potrebe, želje in zdravje. Poučevanje je trdo delo, vendar je kljub vsemu marsikomu uspelo postati izjemen učitelj.

Učitelji so dandanes prevečkrat obremenjeni z obravnavo učne snovi. Vse preveč morajo biti pozorni na to, da je učna snov obdelana, da delo diferencirajo in individualizirajo, da uporabljajo različne metode in oblike dela. Premalokrat pa morda pomislijo na neverbalna sporočila, ki jih oddajajo učencem. Danes vse več pedagogov poudarja, naj bo šola prijazna, pa vendar je za učence pogostokrat stresna. In če učitelj ta stres nezavedno spodbuja s svojimi neverbalnimi sporočili, dodatno povzroči neprijaznost, učenci se počutijo manjvredne, ponižane, osramočene (Burger Muhič 2001: 120).

Vsak učitelj želi učinkovito izrabiti čas, ne le zaradi obširnega učnega načrta, temveč zato, da bi spodbujal osebno rast in razvoj učencev. Da pa bi učiteljem to uspelo, morajo biti ustvarjalci, ki burijo domišljijo; umetniki, ki zbujajo pozornost; igralci, ki pritegnejo vse oči in ušesa. Čarovniki so in angeli vodniki, predvsem pa so učitelji vzgojitelji. Znajo modro voditi pouk tako, da so vsi otroci, ali vsaj večina, osredotočeni na nalogo in učinkovito delo. Učitelj želi pri učencih oblikovati zavest o razredni pripadnosti, zavzetost in odgovornost ter občutek lastne udeležnosti pri uspehih. Takšen razred je zgled dobrega učenja in delavnosti. Toda v vsakdanji resničnosti poučevanja nikoli ne utegnemo izpisati dobrih zamisli o tem, kako pritegniti učenca, ne utegnemo prebrati

razpoložljive literature o tem, kako učinkovito vzbuditi in ohraniti pozornost učencev, ne utegnemo pripraviti motivirajočih uvodov za vsako učno uro, obvladati nenehno spreminjajočih se učnih vsebin, pa še potrpežljivo prisluhniti učenčevim težavam, usmerjati njegova vprašanja, odkriti njegova nagnjenja in se veseliti njegovih uspehov. Kadar učitelju zmanjkuje časa, navadno najprej žrtvuje individualno delo z učenci. Ko pa končno le najde čas za individualni pouk, se nemara lovi pri tem, kako učencu prisluhniti, svetovati, razložiti (Paterson 2003). Tudi Mojca Križnik in Ida Rebernik menita, da je v šolskem sistemu še vedno, na žalost, veliko pisarniškega dela, tako, da resnično za določene stvari enostavno primanjkuje časa. Prav tako je enako mnenje v svojem članku izrazil Novak, saj pravi, da so šolski kurikuli in učni načrti še vedno prenatrpani, učenci in učitelji pa so preobremenjeni (Novak 2004).

5. EMPIRIČNI DEL

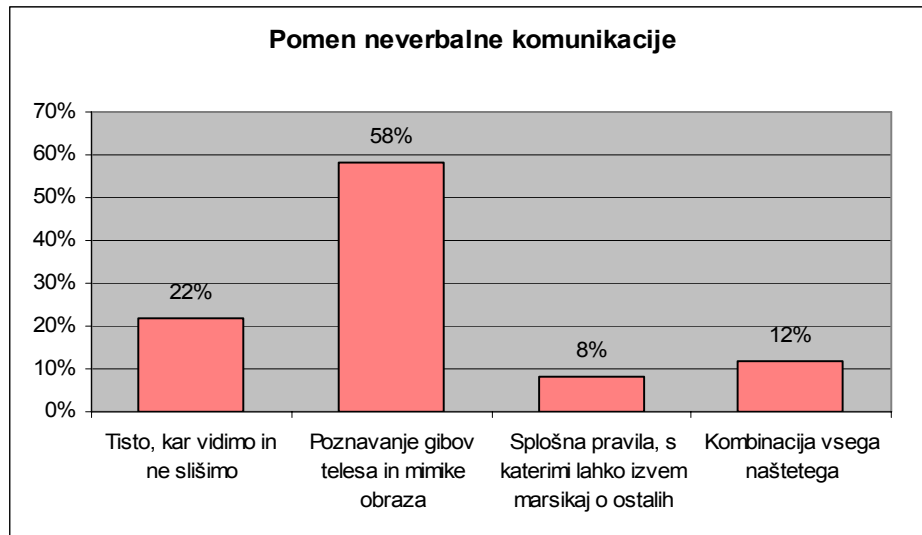
V empiričnem delu moje diplomske naloge sem želela izvedeti čim več o odnosu učencev do neverbalne komunikacije. Za učence devetletk na dveh osnovnih šolah v Celju (3. in 4. razred OŠ) sem sestavila anketni vprašalnik, v katerem sem z osemnajstimi vprašanji želela pridobiti informacije o temi mojega diplomskega dela. Anketni vprašalnik sem zaradi boljšega pregleda in tudi zaradi estetskega videza razdelila v 3 barvne sklope. V prvem sklopu (vprašanja od 1 do 4) sem želela dobiti od učencev nekaj splošnih informacij o neverbalni komunikaciji, v drugem delu (vprašanja od 5 do 15) sem z vprašanji želela izvedeti več o neverbalni komunikaciji v konkretnem odnosu učitelj - učenec, v tretjem delu (vprašanja od 15 do 18) pa me je zanimalo mnenje o tem, kako učenci ocenjujejo učitelje. Skupaj sem analizirala odgovore 104 učencev.

Naredila sem tudi intervjuja z učiteljico Mojco Križnik na OŠ Ljubečna in Ido Rebernik iz 4. OŠ v Celju, saj sem želela z odgovori na zastavljena vprašanja pridobiti mnenje tudi od izkušenih učiteljic. Njune odgovore sem vključila v teoretični del moje diplomske naloge.

5.1 REZULTATI ANKETE

1. Kaj po tvojem mnenju pomeni neverbalna komunikacija?

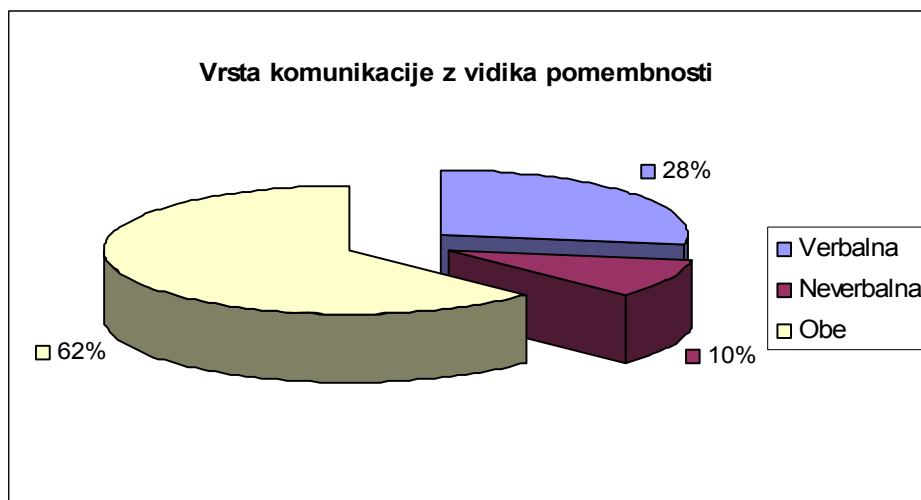
Tabela 5.1.1: Mnenje o neverbalni komunikaciji



Učenci zaznavajo pojem neverbalna komunikacija različno. Nanj gledajo z več vidikov. 58 % ga razume kot poznavanje gibov telesa in mimike obraza, 22 % se je odločilo za podoben opis, in sicer za tisto, kar je videno in hkrati ni moč slišati pri ljudeh. Preostali so bili mnenja, da gre pri neverbalnem komuniciranju za splošna pravila, s katerimi lahko izvedo marsikaj o odraslih. To nakazuje na njihovo dobro opazovanje, razmišljanje in povezovanje lastnosti z vrednotami. Za 12 % je definicija pojma popolna ob kombinaciji vseh naštetih možnih odgovorov.

2. Katera vrsta komunikacije se ti zdi pomembnejša?

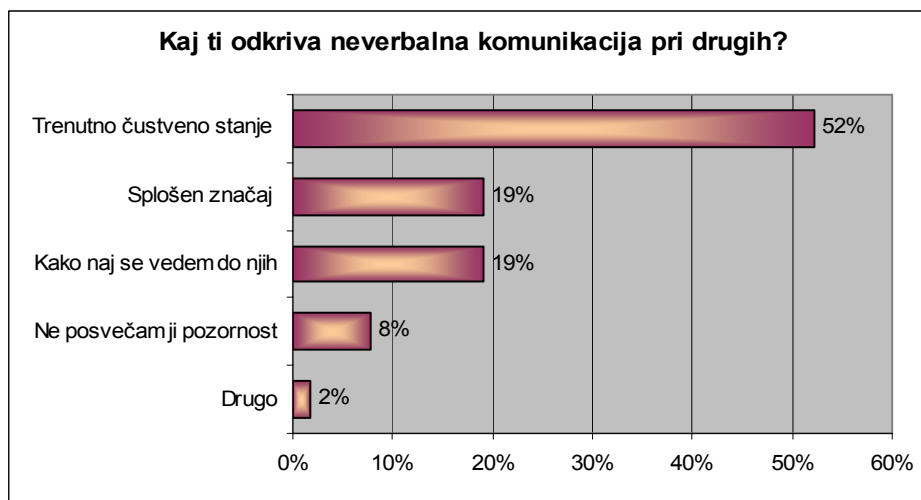
Tabela 5.1.2: Pomembnejša vrsta komunikacije



Za dve tretjini anketiranih učencev je pomembna tako verbalna kot neverbalna komunikacija. 10-odstotni delež učencev, ki dajo večji poudarek neverbalni komunikaciji, je relativno majhen v primerjavi s skoraj 30-odstotnim deležem, ki jim je bolj opazna verbalna komunikacija.

3. Kaj ti odkriva neverbalna komunikacija pri drugih?

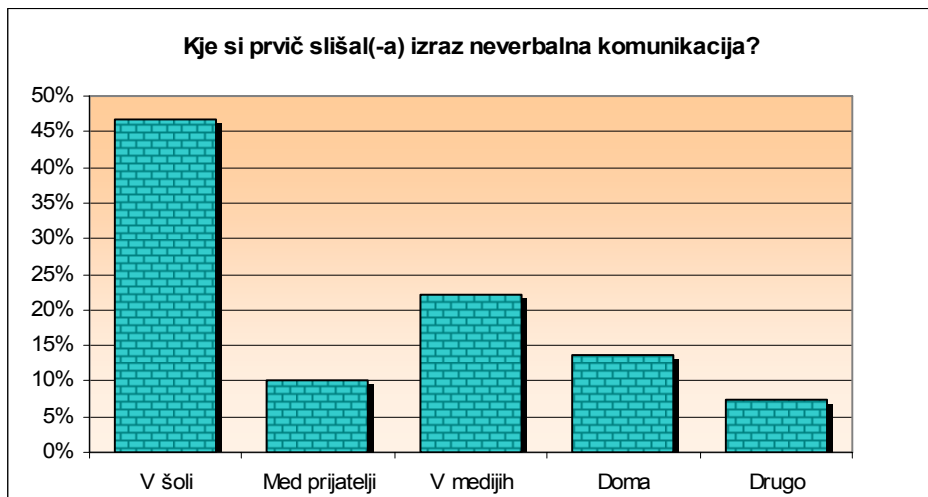
Tabela 5.1.3: Sporočanje neverbalne komunikacije pri drugih



Pred ali med govorjenjem spregovori tisto, kar se lahko samo opazi. Polovica učencev tako zazna trenutno čustveno stanje osebe. Na drugem mestu sledita odkrivanje njenega splošnega značaja in razmišljanje, kako bi se tej osebi prilagodili s svojim vedenjem. 10 % anketiranih učencev neverbalni komunikaciji ne posveča pozornosti. Kot odgovor navajajo tudi »nisem imel možnosti komunicirati«, kar nakazuje na to, da jim obravnavani pojem ni povsem jasen.

4. Kje si prvič slišal(-a) izraz neverbalna komunikacija?

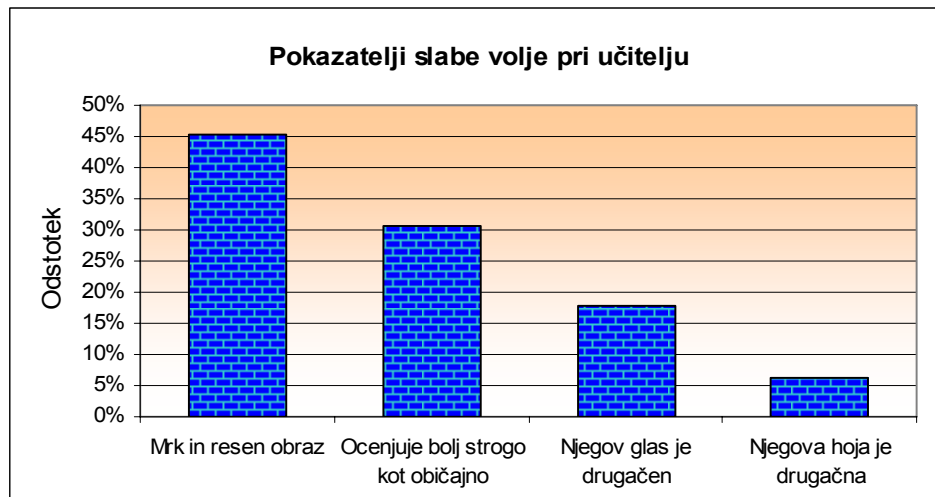
Tabela 5.1.4: Seznanjanje z izrazom neverbalna komunikacija



Največ, kar 47 %, se je z izrazom neverbalna komunikacija srečalo prvič v šoli. Mediji so prenesli sporočilo na 22 % učencev, pomembno vlogo informiranja igrajo seveda tudi prijatelji in družina. 7 % se jih ne spomni ali ga do trenutka anketiranja še niso poznali.

5. Po čem prepoznaš učitelja, da je slabe volje?

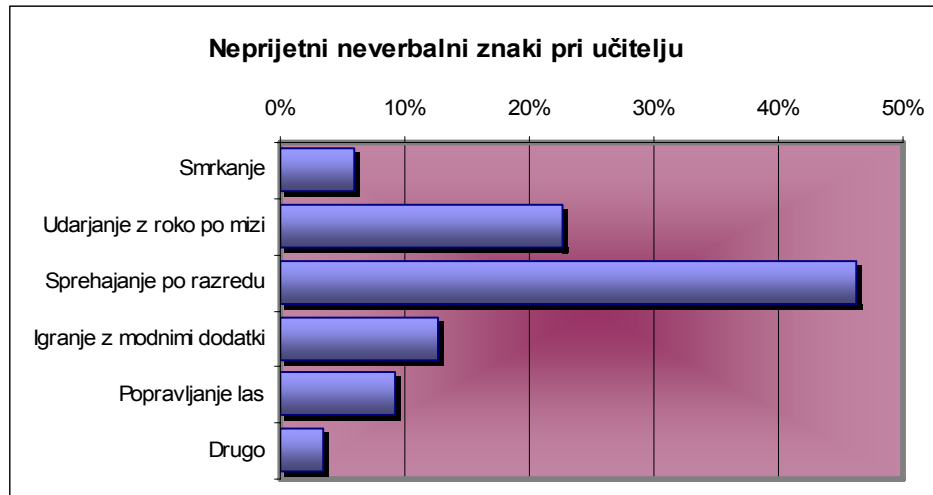
Tabela 5.1.5: Pokazatelji slabe volje



Neverbalna komunikacija je dober pokazatelj razpoloženja učitelja v razredu. Skoraj polovica učencev navaja, da slabo voljo razberejo predvsem z mrkega in resnega obraza. 30 % učencev opaža, da slaba volja vpliva tudi na ocenjevanje, ki je takrat bolj strogo kot običajno. Preostala zaznavanja so orientirana na spremenjen glas in na hojo, ki naj bi bila drugačna.

6. Kateri od naštetih neverbalnih znakov ti je pri učitelju najbolj neprijeten?

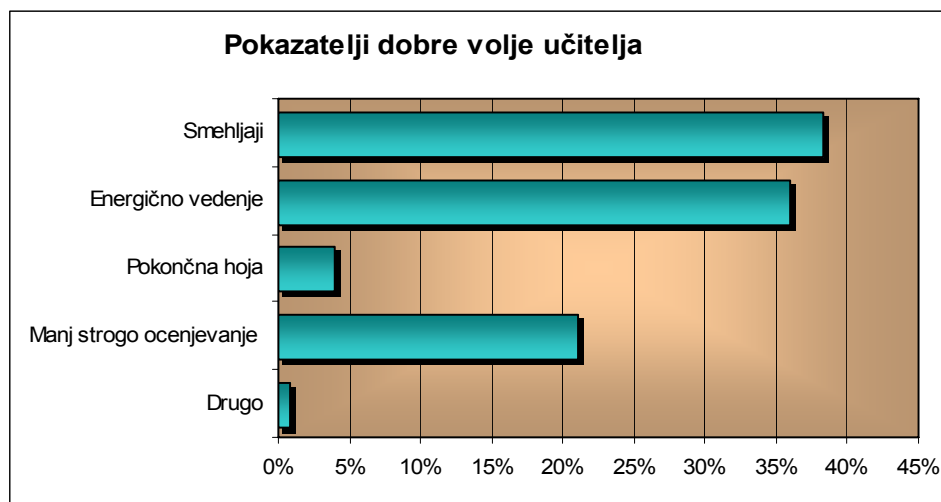
Tabela 5.1.6: Najbolj neprijeten neverbalni znak



Neverbalni znaki so tako prijetni kot neprijetni, slednji pa so lahko zelo moteči. Sprehajanje po razredu (46 %) je vodilni znak dekoncentracije učencev, ki mu sledi udarjanje z roko po mizi (23 %). Med pogosto motečimi se pojavlja tudi igranje z modnimi dodatki, popravljanje las ter smrkanje. Med individualnimi odgovori se je pojavil tih glas in kriljenje z rokami.

7. Kdaj veš, da je dobre volje?

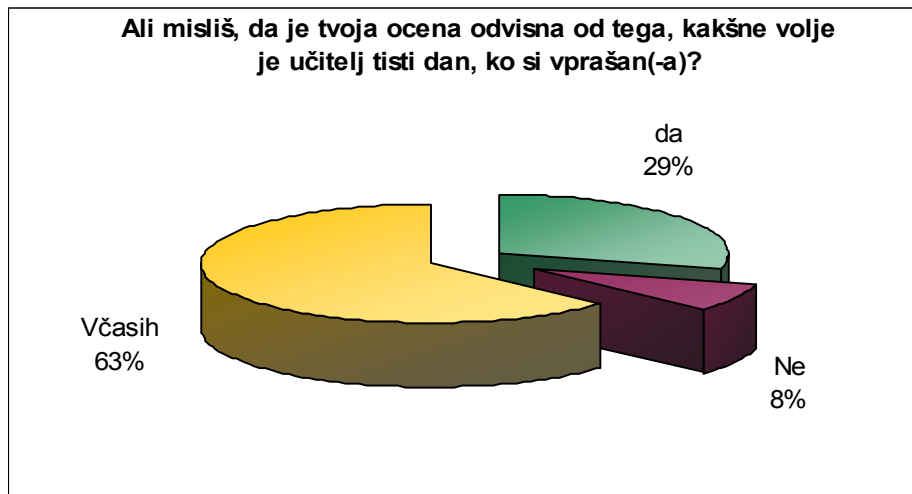
Tabela 5.1.7: Neverbalni znaki dobre volje



Dobra volja učitelja ugodno vpliva na klimo v razredu. Vprašanje »Kdaj veš, da je dobre volje?« potrjuje hipotezo s tem, da so se učenci pogosto odločili za več možnih navedenih odgovorov. Hitro opaženi so smehljaji in energično vedenje, zazna ju posamično skoraj 40 % učencev. Zanimivo, da je tudi tukaj izpostavljeno ocenjevanje, ki ga ob dobri volji učitelja 21 % učencev, dojema manj strogega. Zanemarljiva med odgovori ni niti pokončna hoja s 4 % mnenj anketiranih.

8. Ali misliš, da je tvoja ocena odvisna od tega, kakšne volje je učitelj tisti dan, ko si vprašan(-a)?

Tabela 5.1.8: Odvisnost ocene od učiteljeve volje



Vprašanje »Ali misliš, da je tvoja ocena odvisna od tega, kakšne volje je učitelj tisti dan, ko si vprašan(-a)?« potrjuje odgovore predhodnih vprašanj. S tem tudi dokazuje iskrenost odgovorov anketiranih učencev. 29 % se je odločilo za pritrdilen odgovor, 63 % opaža pozitivno korelacijo med razpoloženjem in ocenjevanjem občasno. Le 8 % jih meni, da je učitelj sposoben ocenjevanje izvesti objektivno.

9. Ali misliš, da kdaj neverbalno izražanje učitelja ne ustreza verbalnemu? Sta si kdaj v nasprotju?

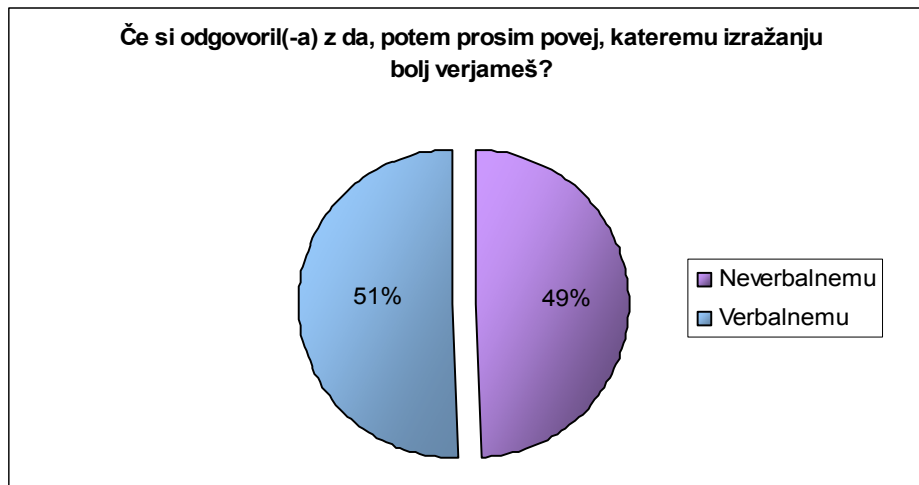
Tabela 5.1.9: Nasprotovanje verbalnega in neverbalnega



Zanimiv podatek je, da 63 % učencev zaznava neskladnost verbalnega in neverbalnega izražanja učitelja. Preostali vidijo pogojenost med njima, se pravi, da neverbalno izražanje dopolnjuje verbalno in obratno.

10. Če si odgovoril(-a) z da, potem prosim povej, kateremu izražanju bolj verjameš?

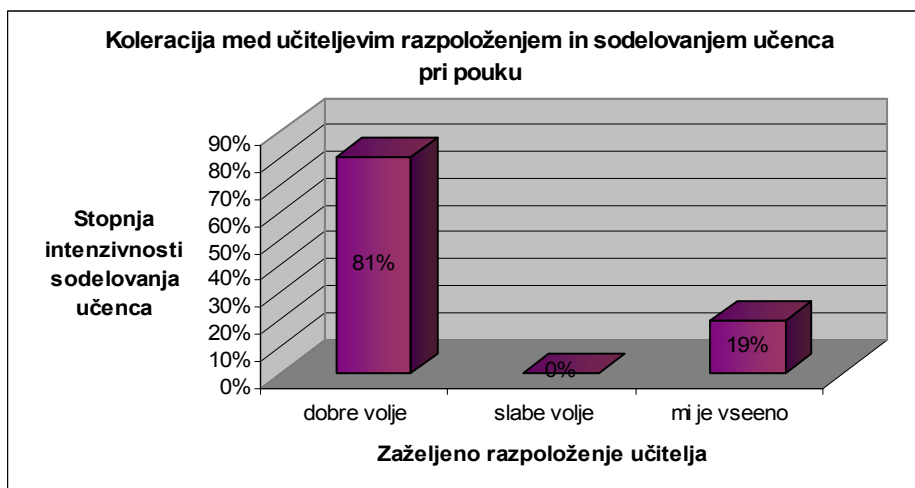
Tabela 5.1.10: Zaupanje v vrsto komunikacije



Deljena so mnenja med tistimi, ki opažajo neskladnost. Polovici je bolj verodostojno verbalno komuniciranje, preostali polovici je bližje realnosti neverbalno komuniciranje.

11. Pri pouku bolj intenzivno oz. raje sodeluješ, če je učitelj?

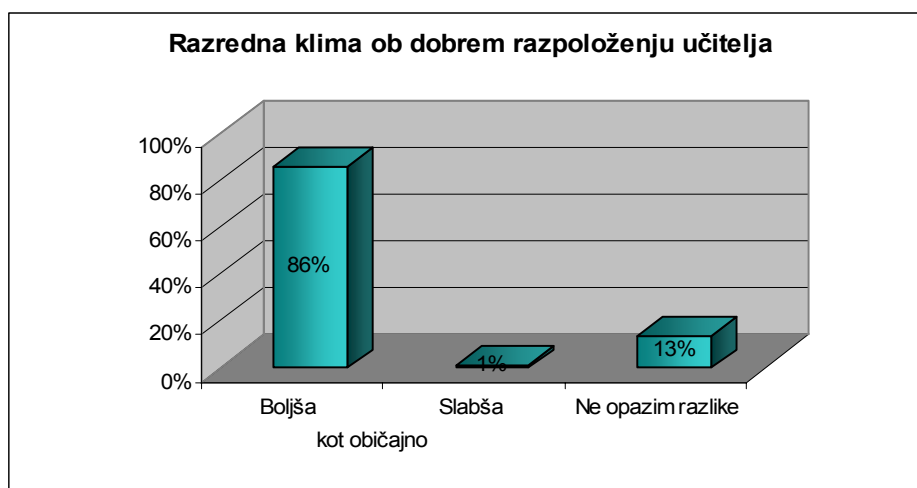
Tabela 5.1.11: Sodelovanje pri pouku



Stopnja intenzivnosti sodelovanja posameznega učenca je visoko pogojena z učiteljevim razpoloženjem. Če je učitelj dobre volje, je za boljše sodelovanje motiviranih več kot 80 % učencev. V primeru slabe volje učitelja prevlada v razredu skrajna demotivacija, le 19 % anketiranih pa se čustveno distancira in jim je vseeno.

12. Kakšna klima je v razredu, če učitelj kaže znake boljšega razpoloženja?

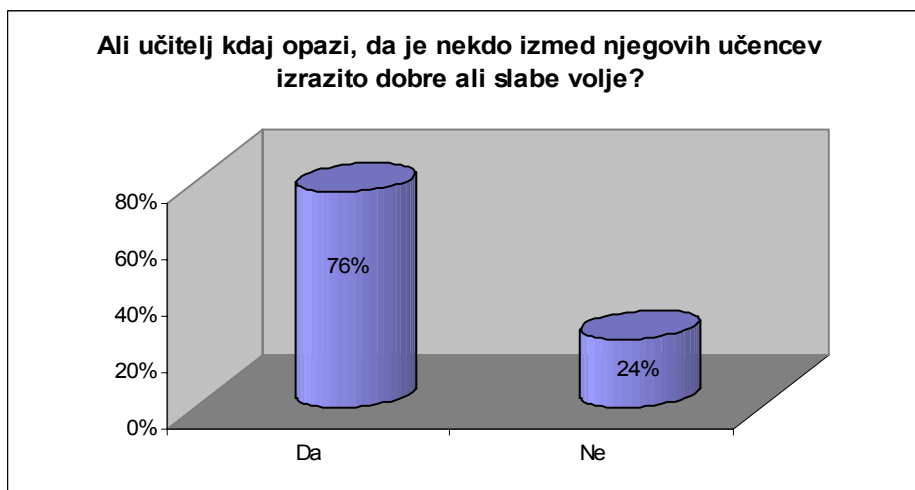
Tabela 5.1.12: Razredna klima



Boljše razpoloženje v splošnem (86 %) prispeva k boljši razredni klimi. Nekaj učencev po rezultatih ankete ne dojema tega osebno in zato ne opazijo razlike.

13. Ali učitelj kdaj opazi, da je nekdo izmed njegovih učencev izrazito dobre ali slabe volje?

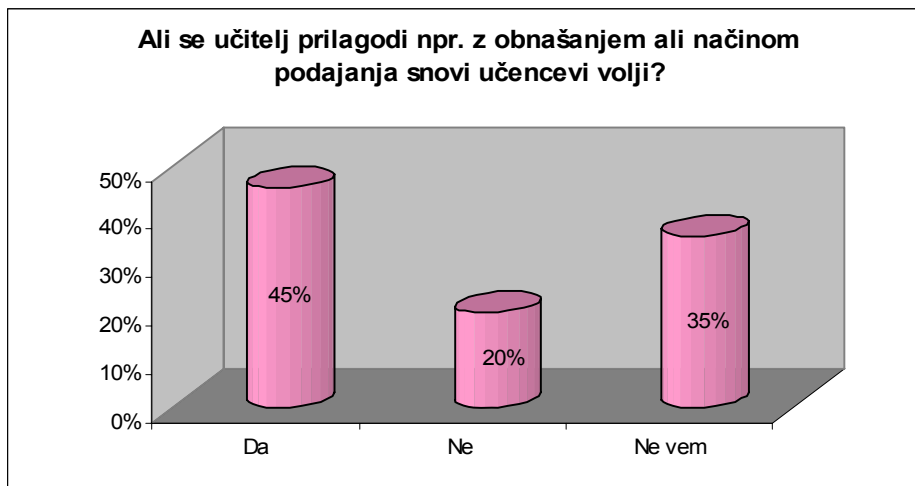
Tabela 5.1.13: Opazovanje dobre in slabe volje



76 % anketiranih opaza sposobnost empatije pri učitelju, saj naj bi zaznal nihanje v razpoloženju njegovih učencev.

14. Če si odgovoril(-a) z da, potem me zanima, ali se tej volji tudi prilagodi (z obnašanjem, z načinom podajanja snovi...)?

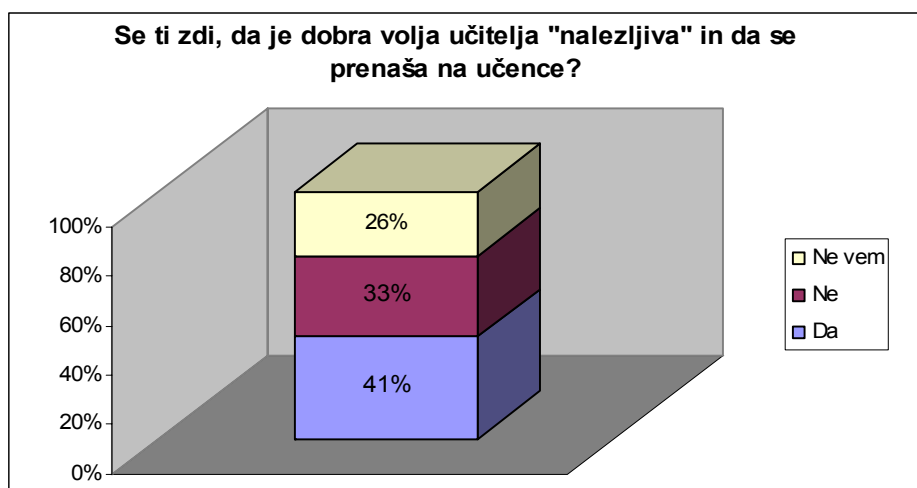
Tabela 5.1.14: Prilagajanje učitelja



Malo manj navdušujoči so odgovori glede sposobnosti prilagajanja učitelja k razpoloženju učenca. 45 % jih meni, da učitelj razpolaga poleg empatije tudi s sposobnostjo, da se približa učencu in mu tako da vedeti, da je zanj pomemben. Kar 20 % pa tega ne občuti, 35 % anketiranih pa se ni opredelilo.

15. Se ti zdi, da je dobra volja učitelja "nalezljiva" in da se prenaša na druge?

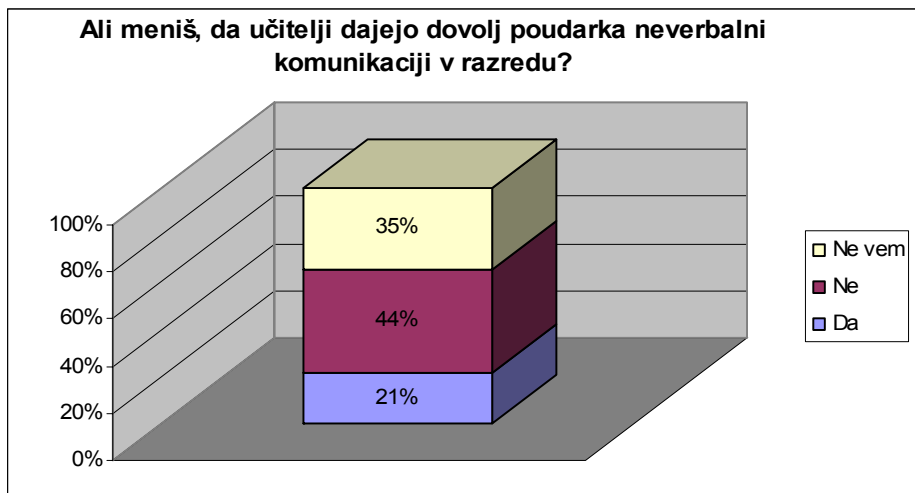
Tabela 5.1.15: Prenajanje dobre volje



41 % učencev meni, da je dobra volja učitelja »nalezljiva«, hkrati pa se prenaša na učence, kar poveča splošno zadovoljstvo. 33 % jih tega ne zazna, 26 % se zopet ni opredelilo in le-ti predstavljajo precej velik del anketirane populacije.

16. Ali meniš, da učitelji dajejo dovolj poudarka neverbalni komunikaciji v razredu?

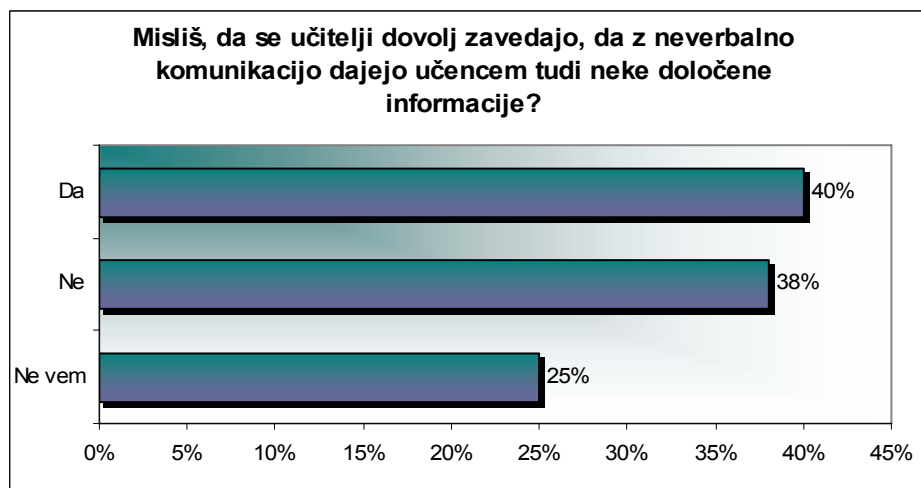
Tabela 5.1.16: Poudarek na določeno komunikacijo



21 % jih meni, da so učitelji pozorni na neverbalno komunikacijo v razredu, kar je zaželena sposobnost tega poklica. 44 % opozarja, da dajejo le-ti nanjo premalo poudarka, 35 % je zopet nihalo med obema odgovoroma, na koncu so se odločili za možnost »ne vem«.

17. Misliš, da se učitelji dovolj zavedajo, da z neverbalno komunikacijo dajejo učencem tudi neke določene informacije?

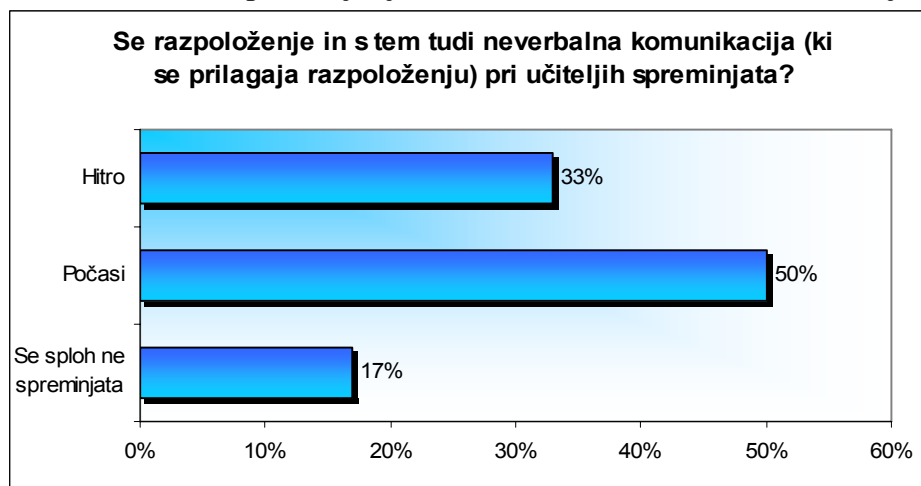
Tabela 5.1.17: Zavedanje o posredovanju informacij z neverbalno komunikacijo



40 % učencev verjame v izobraženost in razgledanost učiteljev iz obravnavanega področja, zato menijo, da jim je z neverbalno komunikacijo poznan prenos določenih informacij. 38 % jih meni, da se učitelji ne zavedajo pomembnosti zaznavanja, 25 % se jih ni opredelilo.

18. Se razpoloženje in s tem tudi neverbalna komunikacija (ki se prilagaja razpoloženju) pri učiteljih spreminjata?

Tabela 5.1.18: Spreminjanje neverbalne in verbalne komunikacije



Tretjina učencev meni, da se razpoloženje in z njim neverbalna komunikacija spreminja hitro, polovica zaznava počasno spreminjanje. 17 % ne opaža dinamičnosti v razpoloženju in vedenju, zato menijo, da se sploh ne spreminjata.

6. ZAKLJUČEK

Šolska prenova v Sloveniji (kot tudi drugje po svetu) je nov izziv za učitelje in tudi za učence. Učitelji morajo z nenehnim izobraževanjem podpreti svojo profesionalno rast, tudi v smeri komunikacije med njimi in učenci. Učitelj namreč potrebuje iznajdljivost, izvirnost in kreativnost (Paterson 2003). Toda Novak še dodaja, da samo marljivost brez iznajdljivosti ni dovolj (Novak 1995: 101). Najbolj pomembno je obvladanje spretnosti komuniciranja predvsem za tiste posameznike, ki delajo z ljudmi. In to so prav gotovo učitelji, vzgojitelji, svetovalci, terapevti, ki delajo z majhnimi otroki, z učenci, dijaki in njihovimi starši (Vreg v Jelenc 1998: 6). V mojem diplomskem delu sem dokazala, da so spretnosti komuniciranja resnično pomembne pri pedagoškem procesu. Dobra dialoška komunikacija v šoli namreč odpira prostor onkraj vsakdanjih zahtev in pričakovanj, šablon, klišejev, stereotipov in predsodkov rutinskih vsakdanjih praks. In šele v tem prostoru se lahko oblikuje singularnost, enkratnost in neponovljivost učitelja, ki zna z različnimi vrstami komunikacije motivirati svoje učence. Iz intervjuja pa je razvidno, da se učitelji, na srečo, usposablajo za učinkovitejše reševanje problemov, ki nastajajo na področju komuniciranja z učenci, s tem pa povečujejo svojo sposobnost avtonomnega in kritičnega razmišljanja o širših razsežnostih dela, ki ga opravljajo. Pri poučevanju gre pravzaprav za odnos med učiteljem in učencem – za tisto čudovito vez, ki ne omogoča le učenja, temveč spodbuja celostni razvoj učenca ter ga usposobi za samostojno, vseživljenjsko učenje in samozavestno udejstvovanje v družbenem življenju. Spodbujanje takšnega razvoja je cilj vsakega učitelja, žal pa nanj, zaradi preštevilnih poklicnih zahtev, vse pre pogosto pozabimo.

Nebesedna komunikacija je univerzalna oblika človeškega govora. Enostavno obstaja, se razvija in spreminja z razvojem kultur, s pripadnostjo skupinam, socialnim položajem in tipom osebnosti. Z nebesedno komunikacijo lahko izrazimo skoraj vse, o čemer se ljudje pogovarjamo. Lahko sporoča naša odkrita in skrita čustva, lahko sporoča in predstavi bistveni življenjski odnos, pa tudi druge vsebine. Lahko nam sporoča zelo pomembne

informacije o značaju posameznika in njegovi osebnosti. Tudi učitelji se z učenci pogovarjajo ne le verbalno, pač pa tudi neverbalno. Poslušamo »med vrsticami«, ali kot tudi drugače pravimo »s tretjim ušesom« (Birkenbihl 1999). Da je to res, je dokazala tudi anketa med učenci.

Učenci zelo dobro zaznavajo in so za neverbalna sporočila svojih učiteljev precej občutljivi. Ni vseeno, ali je učitelj sklonjen ali vzravnán, ali je njegova telesna drža napeta ali sproščena. Opazujejo ga in sklepajo o njegovem resničnem mnenju ter o tistem, o čemer govori. Kot radar zasledujejo smer njegovega pogleda, zaznamujejo vsako povišanje, znižanje in spremembo glasu, sledijo gibanju rok, občutljivi so za dotik, ni jim vseeno kako se njihov učitelj oblači in podobno.

Odgovori na zastavljena vprašanja so dokazali, da neverbalna komunikacija v šolskem okolju vpliva na določene dejavnike v razredu. Pomemben podatek pridobimo npr. pri 11. vprašanju, kjer kar 80 % anketirancev meni, da pri pouku raje sodelujejo, če učitelj kaže znake dobre volje. Tudi razredna klima je takrat po mnenju kar 86% vseh vprašanih učencev boljša, s čimer lahko potrdim mojo zastavljeno hipotezo. Največji pokazatelj učiteljeve dobre volje sta v 40 % nasmeh in energičnost, od negativnih neverbalnih znakov, pa učenci postavljajo na prvo mesto sprehajanje učitelja po razredu (46 %). Res pa je, da ne gre zanemariti tudi pomen verbalne komunikacije, saj se večini učencev (62 %) zdi pri pouku ta prav tako pomembna kot neverbalna.

Zastavljeno hipotezo sem torej potrdila, saj lahko iz odgovorov razberemo, da neverbalna komunikacija predstavlja pomembno prvino v pedagoškem procesu, s katero se lahko izboljša kvaliteta pouka ter tudi odnos med učiteljem in učenci, ki mora potekati v čim bolj sproščnem vzdušju, v prijazni razredni klimi in temeljiti na medsebojnem spoštovanju. Prav tako je tudi pogovor z učiteljicama razkril, da je neverbalna komunikacija pomembna prvina v pedagoškem procesu ter da je vse večji odraz profesionalnosti.

Rekla bi, da je iz rezultatov ankete razvidno, da je neverbalna komunikacija pomembna sestavina profesionalne opremljenosti učitelja, zato ji mora dajati na svojih predmetnih področjih, ki so mu strokovno zaupani, tudi velik poudarek. Po mnenju Novaka pa komunikacija v šoli, na žalost, še vedno ni dovolj razvita. Pravi namreč, da je pretežno le površinska in premalo globinska, zato je v njej premalo nastajanja novih, osebnih

spoznanj in je zanje tudi premalo spodbud (Novak 2004: 20). Učitelji bi se morali boriti za čim večjo odličnost profesionalnega sloga, saj se bodo šele takrat popolnoma ujeli z učenci na pedagoškem področju. Verjetno pa nihče ne bo deloval idealno, ker je komunikacija vendarle odvisna od razpoloženja in človekove narave. Človek tudi pri manipuliranju z lastnim telesom konec koncev razpolaga z omejenim številom gibov, ki jih pozna in jih je sposoben izvesti (Kovačev 1997).

Toda tako verbalna kot tudi neverbalna komunikacija se vselej nahajata v pedagoški situaciji, ki je enostavna, kompleksna, želena, neželena, a vselej unikatna. Čeprav neverbalne komunikacije ne moremo izpričati v popolnosti, pa je vseeno pomembno, kako se ta izraža. Dejstvo pa je, da se nikakor ne sme zmanjšati njen pomen v šoli, saj iz dneva v dan nedvomno postaja vse večji izraz profesionalnosti.

7. LITERATURA

- B. Enkelmann, Nikolaus (1997): *Moč retorike: prepričati z govorom, glasom in osebnostjo*. Kranj: Vernar Consulting.
- Brajša, Pavao, (1993): *Pedagoška komunikologija*. Ljubljana: GLOTTA Nova.
- Brajša, Pavao (1995): *Sedem skrivnosti uspešne šole*. Maribor: Doba.
- Burger Muhič, Andreja (2001): Neverbalna komunikacija učitelja v procesu preverjanja in ocenjevanja znanja. *Pedagoška obzorja* 3, 113-120.
- Čok, Lucija in Razdevšek-Pučko, Cveta (2001): *Zelena knjiga o izobraževanju učiteljev v Evropi Ljubljana*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport.
- F. Birkenbihl, Vera (1999): *Sporočila govorice telesa*. Center za tehnološko usposabljanje, Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije.
- Gabon, Don (2006): *Kako začeti pogovor in skleniti prijateljstvo*. Ljubljana: Lisac & Lisac.
- Jelenc, Dora (1998): *Osnovna vedenja o komunikaciji*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani.
- Južnič, Stane (1993): *Identiteta*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Kovačev, Asja Nina (1997): *Govorica telesa*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.

- Kroflič, B – Gobec, D., (1995): *Igra, gib, ustvarjanje, učenje*. Novo mesto: Pedagoška obzorja.
- Mandić, Tijana (1998): *Psihologija komunikacije*. Ljubljana: Glotta Nova.
- Marentič-Požarnik, Barica (1999): Psihologija in prenova šolskega sistema – prispevek psihologije k dvigu kakovosti učenja in poučevanja. *Psihološka obzorja* 8 (4), 55-63.
- Marentič-Požarnik, Barica (2000): Profesionalizacija izobraževanja učiteljev: nujna predpostavka uspešne prenove. *Vzgoja in izobraževanje* 31 (4), 4-11.
- Metelko, Aleksej (2005): *S fiziognomiko do popolnejšega odločanja*. Študentski univerzitetni časopis Spekter. Dostopno na <http://www.spekteronline.net/clanek.asp?id=819> (14.december 2006).
- Novak, Bogomir (1986): Komuniciranje in ideologija. *Teorija in praksa* 24 (8-9), 1223-1225.
- Novak, Bogomir (1995): *Šola na razpotju*. Radovljica: Didakta.
- Novak, Bogomir (2004): Ali šola zagovarja pomen osebnega znanja učenca. *Vzgoja in izobraževanje* 6 (22), 19-20.
- Novak, Bogomir (2005): Posledice razlik med dobro in slabo komunikacijo za kakovost pouka, *Pedagoška praksa* 16 (1-2), 32-47.
- Novak, France (2005): *Poslovno in uradovno komuniciranje*. Dostopno na <http://users.volja.net/bojanperic/Predavanja%20PUK.doc> (14. december 2006).
- Paterson, Katy (2003): *Kako lahko poučujem*. Ljubljana: Založba Rokus.

- Podbevšek, K., (1997): *Učiteljeva govorna kultura*. Skripta 1, Ljubljana: Zbornik za učitelje slovenščine drugega/tujega jezika
- Peček, Mojca (1998): *Avtonomnost učiteljev nekdanj in sedaj*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Rutten-Saris, Marijke (1992): *Porajajoči se jezik telesa*. Assen: Van Gorcum & Comp. B. V.
- Splichal, Slavko in Vreg, France (1986): *Množično komuniciranje in razvoj demokracije*. Ljubljana: Komunist.
- Starbek Potočan, Marta (1997): *Vpliv učiteljevega samospoštovanja na njegovo komuniciranje z učencem in učenčevo samopodobo*. Ljubljana: magistrsko delo, FDV.
- Škerlep Andrej (1997): *Komunikacija v družbi, družba v komunikaciji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Thiele, Albert (1995): *O govorniški spretnosti*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Tomić, Ana (1997): *Izbrana poglavja iz didaktike*. Ljubljana: Center FF za pedagoško izobraževanje.
- Townsend, Roz (1998): *Bogastvo učenja*. Ljubljana: Lisac & Lisac.
- Trček, Jože (1994): *Medosebno komuniciranje in kontaktna kultura*. Radovljica: Didakta.
- Vatovec, Fran (1984): *Javno govorništvo*. Trst: Založba tržaškega tiska.

- Zidar Gale, Tatjana (2002): *Učitelj – govornik in moderator pouka*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Židan, Alojzija (2004): *Za kakovostnejša družboslovna znanja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

8. PRILOGE

- Priloga A: Anketni vprašalnik
- Priloga B: Intervju z Ido Rebernik
- Priloga C: Intervju z Mojco Križnik

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA V ŠOLI

POZDRAVLJENI!

Sem študentka na Fakulteti za družbene vede, smer komunikologija, pripravljam pa diplomsko nalogo z naslovom NEVERBALNA KOMUNIKACIJA KOT (NE)KAKOVOSTNA PRVINA V PEDAGOŠKEM PROCESU. Upam, da mi bo s pomočjo vaših odgovorov o omenjeni temi uspelo izvedeti čimveč informacij, ki mi bodo koristile pri empiričnem delu moje diplome.

1. Kaj po tvojem mnenju pomeni neverbalna komunikacija?

- Tisto, kar vidimo in ne slišimo
- Poznavanje gibov telesa in mimike obraza
- Splošna pravila, s katerimi lahko izvem marsikaj o ostalih
- Kombinacija vsega naštetega

2. Katera vrsta komunikacije se ti zdi pomembnejša?

- Verbalna
- Neverbalna
- Obe

3. Kaj ti odkriva neverbalna komunikacija pri drugih?

- Trenutno čustveno stanje človeka
- Njegov splošen značaj
- Daje mi informacijo, kako naj se do nje obnašam
- Neverbalni komunikaciji ne posvečam veliko pozornosti.
- Drugo _____

4. Kje si prvič slišal(-a) izraz neverbalna komunikacija?

- V šoli
- Med prijatelji
- V medijih (revije, časopisi, televizija, radio, ...)
- Doma
- Drugo _____

5. Po čem prepoznaš učitelja, da je slabe volje?

- Ima mrk in resen obraz
- Ko ocenjuje bolj strogo kot običajno
- Njegov glas je drugačen
- Njegova hoja je drugačna
- Drugo _____

6. Kateri od naštetih neverbalnih znakov ti je pri učitelju najbolj neprijeten?

- Smrkanje
- Udarjanje z roko po mizi
- Nenehno sprehajanje sem in tja po razredu
- Igranje z modnimi dodatki
- Popravljanje las
- Drugo _____

7. Kdaj veš, da je dobre volje?

- Ko se smehlja
- Ko je videti bolj energičen
- Ko je hoja bolj pokončna
- Ko ocenjuje manj strogo kot običajno
- Drugo _____

8. Ali misliš, da je tvoja ocena odvisna od tega, kakšne volje je učitelj tisti dan, ko si vprašan(-a)?

- Da
- Ne
- Včasih

9. Ali misliš, da kdaj neverbalno izražanje učitelja ne ustreza verbalnemu? Sta si kdaj v nasprotju?

- Da
- Ne

10. Če si odgovoril (-a) z da, potem prosim povej, kateremu izražanju bolj verjameš?

- Neverbalnemu
- Verbalnemu

11. Pri pouku bolj intenzivno oz. raje sodeluješ, če je učitelj

- Dobre volje
- Slabe volje
- Mi je vseeno

12. Kakšna klima je v razredu, če učitelj kaže znake boljšega razpoloženja

- Boljša kot običajno
- Slabša kot običajno
- Ne opazim razlike

13. Ali učitelj kdaj opazi, da je nekdo izmed njegovih učencev izrazito dobre ali slabe volje?

- Da
- Ne

14. Če si odgovoril (-a) z da, potem me zanima, ali se tej volji tudi prilagodi (z obnašanjem, z načinom podajanja snovi, ...)

- Da
- Ne
- Ne vem

15. Se ti zdi, da je dobra volja učitelja »nalezljiva« in da se prenaša na druge?

- Da
- Ne
- Ne vem

16. Ali meniš, da učitelji dajejo dovolj poudarka neverbalni komunikaciji v razredu?

- Da
- Ne
- Ne vem

17. Misliš, da se učitelji dovolj zavedajo, da z neverbalno komunikacijo dajejo učencem tudi neke določene informacije?

- Da
- Ne
- Ne vem

18. Se razpoloženje in s tem tudi neverbalna komunikacija (ki se prilagaja razpoloženju) pri učiteljih spreminjata

- Hitro
- Počasi
- Se sploh ne spreminjata

Najlepša hvala za sodelovanje!

INTERVJU 1

Intervju z učiteljico IDO REBERNIK

Kako pomembno se vam zdi znanje učiteljev o neverbalni komunikaciji v šoli?

V socialnih interakcijah je raba nebesednega sporazumevanja precej nezavedna, neverbalno obnašanje pa je lahko zelo močno sredstvo za komunikacijo, ne glede na to, kje smo (doma, v službi, v šoli, s prijatelji, ...), zato menim, da je prav, da se učitelji zavedamo vpliva neverbalnih sporočil, ga poznamo, da gojimo naš občutek za neverbalno komunikacijo in da te veščine prenašamo tudi na učence, saj sporočila delujejo v obeh smereh: od učitelja na učenca in obratno.

Kako menite, da se je pomen neverbalne komunikacije v odnosu učitelj-učenec spreminjal skozi leta?

O tem težko sodim, vendar pa sodobna osnovna šola s svojim demokratičnim odnosom do udeležencev izobraževanja, prijaznejšim pristopom in klimo v razredu, permisivno vzgojo in primernejšimi metodami in oblikami vzgojno-izobraževalnega dela nedvomno vpliva tudi na pomen neverbalne komunikacije in s tem vzpodbuja pogostejšo uporabo in razumevanje neverbalnih načinov komuniciranja.

Mislite, da je osvajanje veščin neverbalnega komuniciranja orodje učiteljeve profesionalnosti?

Neverbalno izražanje je zelo močan komunikator in bi ga pri delu z učenci morali upoštevati vsi učitelji.

Da učence motiviramo in pritegnemo njihovo pozornost in zanimanje v sporazumevanju z njimi, so podajanja učnih vsebin, pogovori, poleg besed podani tudi s signali: parajezikom(ton glasu in zven glasu, ritem govorjenja), očesnim stikom, izrazi obraza,

telesno držo, kretnjami, dotikom, položajem in oddaljenostjo med udeleženci pogovora.

Navedenega se poslužujemo povsem spontano in nevede.

Zato menim, da dober učitelj obvlada veščine neverbalnega sporazumevanja in k uporabi le-teh vzpodbuja tudi svoje učence. Žal pa znanj oz. poznavanja teh veščin nismo (moja generacija) pridobili v času šolanja, ampak jih prinašajo dolgoletne izkušnje in samoizobraževanje. Učenje veščin sporazumevanja je izkustveno in interaktivno – kot pri vseh veščinah so potrebni vaja in ustrezne povratne informacije.

Se vam zdi prav, da v procesu sporazumevanja otroke učite in spodbujate, da se izražajo s kretnjami in gibi? Je tega v vzgojno-izobraževalnih ustanovah dovolj?

Zavedam se, da ima neverbalno obnašanje veliko moč. Pri pouku se gestikulacija uporablja, ker je to zanesljiva oblika komunikacije, čustveno je močnejša od besed, ima širši pomen (presega kulturne in jezikovne meje), ima neprekinjen, naraven in takojšen učinek (z govorjenjem lahko preneham, moje telo pa še vedno neverbalno komunicira). Kako pogosto ta način sporazumevanja pri pouku uporabljajo drugi učitelji, težko komentiram, vsekakor pa je uporaba odvisna od posameznega učitelja, njegovega značaja, poznavanja veščin, govorne situacije, . . . zavedati pa se moramo, da se pri tolmačenju govornice telesa ne smemo omejiti le na eno samo kretnjo in jo obravnavati ločeno od drugih kretenj ali okoliščin.

Se kdaj z učenci igrate igro pantomima, v katerih bi se učenci lahko še поблиžje seznanili z gibi?

Da.

Ali učitelj načrtuje svoje delo tudi na podlagi neverbalnih komunikacij, ki jih dobiva od učencev?

Na tak način svoje delo težko načrtujem, ker temelji zgolj na predvidevanjih, se pa sproti prilagajam trenutni situaciji, tudi neverbalni komunikaciji učencev.

Vsakdo namreč uporablja kretnje oziroma gestikulira. Tudi učenci pogosto uporabljajo vizualne znake kot nadomestilo govora.

Menite, da vam za kakovostnejšo analizo neverbalne komunikacije primanjkuje časa?

Da.

Ali dajejo učitelji poudarek predvsem na to kaj govorijo ali tudi kako?

Mislím, da je prav, da tudi učitelji pokažemo, kaj mislimo in čutimo, da poudarimo izgovorjene besede, urejamo tok pogovora in tako damo težo načinu sporazumevanja ne le vsebini, saj neverbalno obnašanje lahko popolnoma spremeni pomen besed.

INTERVJU 2

Intervju z učiteljico MOJCO KRIŽNIK

Kako pomembno se vam zdi znanje učiteljev o neverbalni komunikaciji v šoli?

Mislím, da imamo učitelji (OŠ) več znanja o verbalni kot pa o neverbalni komunikaciji.

Kako meníte, da se je pomen neverbalne komunikacije v odnosu učitelj-učenec spreminjal skozi leta?

V zadnjih 10-ih letih se je šolski sistem zelo spreminjal, sploh prehod osemletke v devetletko, tako, da je zelo nihalo prehod iz verbalne komunikacije v neverbalno in obratno. Po trenutnih opažanjih smo učiteljice ugotovile, da otroci nimajo večjih sposobnosti ustnega sporočanja, zato je to tudi temeljni cilj, poleg ostalih pri SLO v spričevalu (1. triada 1-3 r), posledica preveč gledanja TV in računalnikov.

Mislíte, da je osvajanje veščin neverbalnega komuniciranja orodje učiteljeve profesionalnosti?

Menim, da je, saj mora dober učitelj obvladovati več veščin za podajanje snovi (opazovanje, raziskovanje, življenjski primeri, ...) kar si učenec hitro zapomni.

Se vam zdi prav, da v procesu sporazumevanja otroke učíte in spodbujate, da se izražajo s kretnjami in gibi? Je tega v vzgojno-izobraževalnih ustanovah dovolj?

Učiteljice razrednega pouka vzpodbujajo neverbalno izražanje otrok predvsem pri glasbeni vzgoji in športni vzgoji. V višjih razredih pa je tega vse manj, kar pa ni dobro.

Se kdaj z učenci igrate igro pantomima, v katerih bi se učenci lahko še поблиžje seznanili z gibi?

Pantomima je zelo dobra uvodna motivacija pri slovenščini, spoznavanju okolja. Z učenci se to večkrat igramo. Seveda pa je pantomima veliko odvisna od učenčeve domišljije in gibalnih sposobnosti.

Ali učitelj načrtuje svoje delo tudi na podlagi neverbalnih komunikacij, ki jih dobiva od učencev?

Seveda jih mora načrtovati, predvsem pri sposobnejših učencih, katere samo usmerja, jim daje veliko navodil samo v pisni obliki, brez dodatnih pojasnil in razlage.

Menite, da vam za kakovostnejšo analizo neverbalne komunikacije primanjkuje časa?

V šolskem sistemu je še vedno, žal, veliko pisarniškega dela, tako, da za določene stvari enostavno primanjkuje časa.

Ali dajejo učitelji poudarek predvsem na to kaj govorijo ali tudi kako?

Učitelji morajo dati velik poudarek kako in kaj govorijo, saj so vzor učencem in širši javnosti