

RAZISKOVALNA NALOGA

OŠ Gustava Šliha Laporje

MOČ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

(PSIHOLOGIJA IN PEDAGOGIKA)

Mentorica in lektorica:

Albina Avsec, prof.

Avtorici:

Nuša Ganzitti, 26. 4. 2000

Nika Šela, 16. 3. 2000

Laporje, marec 2014

Zahvala

Iskreno se zahvaljujema mentorici Albini Avsec za vso pomoč, trud, potrpežljivost in usmerjaje pri delu. Prav tako se ji zahvaljujema za lektoriranje najine raziskovalne naloge.

Radi bi se zahvalili tudi učencem 8. razreda OŠ Gustava Šiliha Laporje za sodelovanje pri izvedbi ankete in eksperimentov.

POVZETEK

Vsak človek je osebek zase, a hkrati socialno bitje. Osnovna vez posameznika z drugimi ljudmi je komunikacija. Za razumevanje sporočila je potrebno razumeti tako verbalno, kakor tudi neverbalno komunikacijo. Obe potekata sočasno in sta neločljivo povezani med seboj.

Ker sva o nebesedni komunikaciji vedeli zgolj, da jo sestavljajo mimika in gestika ter drža telesa, sva hoteli izvedeti še več. Najini mentorici je bil na seminarju učiteljev predstavljen eksperiment, ki s kretnjo sugerira sogovorniku, katero izmed števil od ena do pet naj si izbere. Preizkušnjo sva opravili z ustreznim rezultatom, tj. z izbiro števila tri. Ko nama je mentorica pojasnila, kako je z gestiko dosegla, da sva poimenovali ustrezno število, sva bili navdušeni in sva se doma takoj lotili preizkušanja eksperimenta pri domačih.

Sočasno pa sva se zavedali, da le natančno poznavanje pomena govorice telesa pripomore k ustreznemu razumevanju sporočila. Tako sva se najprej lotili dela s pomočjo literature in virov, da bi raziskali obseg in pomen neverbalne komunikacije. Zanimalo naju je, kako dobro poznajo lastno nebesedno govorico najini sošolci. Opazovali sva njihovo nebesedno odzivanje, nato pa s pomočjo anketnega vprašalnika odkrivali, kaj o lastni nebesedni govorici menijo sošolci sami, koliko so pozorni nanjo, katerih izmed pokazateljev neverbalne komunikacije se zavedajo in katerih ne. Izvedli sva primerjalno analizo in zapisali rezultate in ugotovitve.

Podatke sva obdelali ročno in nato še s pomočjo računalniškega programa Microsoft Excel. Podatki so bili kvalitativno obdelani.

Z različnimi raziskovalnimi metodami sva nekatere hipoteze potrdili, nekatere pa ovrgli.

Ključne besede: komunikacija, nebesedna komunikacija, govorica telesa

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	7
2	TEORETIČNI DEL	8
2.1	Tipologija neverbalnih sporočil	10
2.1.1	Glas, objezikovni ali paralingvistični znaki	10
2.1.2	Pogled in menjava pogleda	11
2.1.3	Govorica obraza, izrazi obraza	12
2.1.4	Geste	13
2.1.4.1	Kretnje rok	14
2.1.4.2	Kretnje rok do zapestja in celih rok	15
2.1.4.3	Kretnje rok v bližini obraza	17
2.1.4.4	Barikade z rokami	20
2.1.4.5	Barikade z nogami	21
2.1.4.6	Druge priljubljene kretnje	22
2.1.4.7	Usmerjenost telesa	24
2.1.5	Telesni videz	26
2.1.6	Telesni stik	26
2.1.7	Telesna razdalja	27
2.1.8	Komuniciranje s prostorom	27
2.2	ZNAČILNOSTI NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA	29
2.2.1	Neverbalni jezik kot podpora verbalnemu	29
2.2.2	Prikrivanje resnice	30
2.2.3	Vodenje komunikacijske situacije, upravljanje z vtisi, odnosi	31
2.2.4	Neverbalni odzivi na kršitve pričakovanj v komuniciranju	31
2.2.5	Proti binarni delitvi komuniciranja	32
2.3	Ponarejena govorica telesa	32
2.3.1	Igra ljudi	33
2.3.2	Obramba pred manipuliranjem	34
3	EMPIRIČNI DEL	36
3.1	Namen empirične raziskave	36
3.2	Metodologija	36
3.3	Postopek zbiranja podatkov	36
3.1.1	Raziskovalni vzorec	36

3.1.2	Obdelava podatkov	37
4	REZULTATI.....	38
4.1	Rezultati opazovanja in analiza ankete.....	38
5	RAZPRAVA	47
5.1	Ovrednotenje hipotez.....	47
6	ZAKLJUČEK	49
6.1	Izhodišča za nadaljnje raziskave.....	49
7	LITERATURA IN VIRI	50
7.1	Literatura	50
7.2	Viri slikovnega gradiva	50
8	PRILOGE.....	53

KAZALO SLIK

Slika 1:	Šest univerzalnih obraznih izrazov: veselje, žalost, strah, jeza, presenečenje, gnus ..	12
Slika 2:	Položaj odkritosti z razprtimi dlanmi.....	14
Slika 3:	Podrejen, gospodovalen in napadalen položaj dlani	15
Slika 4:	Prevzemanje, prepuščanje in enakovrednost položaja ter stisk roke z obema rokama oziroma prijem z »rokavico«.....	15
Slika 5:	Gesta pričakovanja.....	15
Slika 6:	Roke, sklenjene v višjem, srednje visokem in nižjem položaju	16
Slika 7:	Privzdignjen in spuščen zvonik	16
Slika 8:	Prijem dlani, zapestja in nadlakti za hrbtom	17
Slika 9:	Roke, zataknjene za žep	17
Slika 10:	Straža pred usti.....	17
Slika 11:	Praskanje po nosu	18
Slika 12:	Drgnjenje oči.....	18
Slika 13:	Praskanje za ušesom	18
Slika 14:	Praskanje po vratu	19
Slika 15:	Rahljanje ovratnika	19
Slika 16:	Prst v ustih.....	19
Slika 17:	Dolgčas in presoja z zanimanjem.....	20
Slika 18:	Značilna drža prekrižanih rok	20
Slika 19:	Stisnjene pesti izražajo sovražnost.....	20

Slika 20: Barikada iz delno prekrizanih rok.....	21
Slika 21: Značilna drža prekrizanih nog.....	21
Slika 22: Obrambna drža v stoji.....	22
Slika 23: Zavarovano in odkrito telo.....	22
Slika 24: Pokončna, postrani nagnjena in sklonjena drža glave	23
Slika 25: Obe roki za glavo	23
Slika 26: Duševna pripravljenost	24
Slika 27: Usmerjanje sogovornikovega pogleda s pomočjo svinčnika	24
Slika 28: Usmerjenost teles drugega k drugemu v zaključeni razvrstitvi	25
Slika 29: Osebe z nogami namigujejo, o čem premišljujejo	25
Slika 30: Vključevanje in izključevanje osebe.....	26
Slika 31: Primerna in neprimerna razdalja med pogovorom.....	27
Slika 32: Otrok, ki laže, mladostnik, ki laže, odrasla oseba, ki laže	33

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Vzorec anketiranih in opazovanih glede na spol	38
Graf 2: Mnenje sošolcev o pomenu telesne govorice	39
Graf 3: Počutje ob pozdravu, rokovanju in dotiku	39
Graf 4: Drža rok, kadar je vprašan/a in stoji pred razredom	40
Graf 5: Rokovanje s človekom ob pozdravu	41
Graf 6: Položaj rok v klopi pri ustnem spraševanju učitelja	41
Graf 7: Drža rok pri sedenju za mizo pri poslušanju dolgotrajnega govorjenja.....	42
Graf 8: Pogled človeka pri rokovanju	43
Graf 9: Položaj obrvi pri presenečenju.....	43
Graf 10: Pogled pri izreku laži	44
Graf 11: Položaj roke med govorjenjem laži	45

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Opazovalni obrazec	53
Priloga 2: Anketni vprašalnik za sošolce	54

1 UVOD

Namen raziskovalne naloge je bil ugotoviti, kakšna je vloga neverbalne komunikacije pri podpori verbalne, kolikšna je njena moč in koliko se je sošolci sploh zavedajo.

Za raziskovalno nalogo sva se odločili predvsem zato, ker naju zanima pomen neverbalne komunikacije in ker sva želeli ugotoviti, ali je z zavestno uporabo govorice telesa mogoče vplivati na sogovornikovo razumevanje sporočila.

Glede na izbrano temo sva se dela lotili s prebiranjem različne literature in virov. Uporabili sva tudi metodo opazovanja sošolcev in med njimi izvedli raziskovalno anketo. Rezultate ankete sva primerjali z najinimi opažanji na podlagi primerjalne analize in sinteze. Pri slednji sva interpretirali ugotovitve.

Zastavili sva si naslednje hipoteze:

1. Vdor v intimni prostor povzroči umik.
2. Govorica telesa ni vselej v skladu s prepričanjem posameznika.
3. Obrazna mimika pri izrekanju laži pove več od kretenj.
4. Z ozaveščanjem gestike in mimike lahko nadziramo, kaj želimo razkriti sogovorniku.
5. Z neverbalno komunikacijo lahko podpremo verbalno do te mere, da vplivamo na odgovor sogovornika.

2 TEORETIČNI DEL

Komuniciranje, ustvarjanje in ohranjanje odnosov je vseživljenjska dejavnost, ki ni prirojena. Naše dobro počutje je odvisno od sposobnosti, da konstruktivno in učinkovito medosebno komuniciramo (Ule 2005, str. 9).

Beseda komunicirati izhaja iz latinske besede *communicare*, ki pomeni razpravljati, vprašati za nasvet, posvetovati se. Slovar slovenskega knjižnega jezika jo opredeljuje kot *izmenjavati, posredovati misli, informacije, sporazumevati se*.

Medosebno komuniciranje ni vedno usmerjeno k harmoniziranju odnosov med ljudmi, temveč lahko spodbuja tudi konflikte in sovraštvo med njimi. V obeh primerih pa ljudi med seboj povezuje, vzpostavlja razmerja in odnose (Ule 2005, str. 16).

Po teoriji komunikacijskega prilagajanja sporočevalec, ki želi doseči priznanje od drugih, prolagodi svoj govor tako, da ustreza govornemu slogu drugega. Podrejeni na primer prevzame govorni slog nadrejenega, saj se mu skuša »prikupiti«, starši prilagajajo govorne sloge otroku, da ga prepričajo v kako dejanje. Princip jezikovnega prilagajanja poteka tudi v nasprotni smeri. Če se nekdo skuša diferencirati od drugih, govori tako, da v jeziku poudari razliko od drugih. Primer za to je na primer govorica najstnikov, ki se želijo razlikovati od odraslih (Ule 2005, str. 175).

Le del medosebnega komuniciranja poteka na eksplicitni jezikovni ravni. Običajno namreč komuniciramo s celotnim telesom, na primer z gestami, z mimiko, z izrazom na obrazu. Tudi znotraj jezikovnega komuniciranja poznamo komuniciranje s pomočjo čustveno nabitih poudarkov, krikov, ali pa nasprotno, s sekvenco molka med besedami. Poznamo obsežno komunikacijo s simboli, ki niso verbalne narave oziroma niso zapis verbalnih znakov. Tako na primer komuniciramo s prometnimi znaki za opozorila. Komuniciramo tudi z odnosom oziroma s socialno situacijo. Tako na primer lahko že ob vstopu v prostor zaznamo, ali smo zaželeni ali ne. Področje komuniciranja je torej izjemno obsežno, a ponavadi govorimo o dveh vidikih komuniciranja, verbalnem in neverbalnem, ki potekata sočasno (Ule 2005, str. 194).

V zvezi s komunikacijo najdemo v SSKJ naslednja gesla:

1. **komunicirati** -am nedov. (î) **1.** *izmenjavati, posredovati misli, informacije, sporazumevati se*: komunicirajo vsak v svojem jeziku; gluhonema sta uspešno komunicirala s pomočjo dogovorjenih znakov / z njim se ni dalo več komunicirati / v vesoljskem centru komunicirajo s satelitom **2.** publ. *biti razumljiv, sprejemljiv*: ta film slabo komunicira z gledalci;
2. **komuniciranje** -a s (î) *glagolnik od komunicirati*: komuniciranje je bilo oteženo zaradi neznanja tujih jezikov; nujnost komuniciranja / komuniciranje vodstva tovarne s kolektivom / pomen radia in televizije v družbenem komuniciranju / sredstva množičnega komuniciranja *obveščanja*;
3. **komunikacija** -e ž (â) **1.** *sredstvo, objekt, po katerem je možno premikanje iz enega kraja v drugega*: ta cesta je edina komunikacija, ki omogoča dostop v mesto; cestne, železniške komunikacije; gozdne komunikacije; javne komunikacije; gradnja strateško pomembnih komunikacij / strokovnjak za komunikacije / promet teče po novi komunikaciji **2.** s prilastkom *sredstvo, ki omogoča izmenjavo, posredovanje informacij; komunikacijsko sredstvo*: moderne komunikacije; uporabljajo različne

komunikacije: kurirsko službo, pošto, telefon / vizualne komunikacije *za vizualno dojetje* **3.** publ. *komuniciranje, sporazumevanje*: prepovedana je bila sleherna komunikacija; uporaba razglasnih desk za komunikacijo med udeleženci kongresa / potreba po duhovni komunikaciji.

Pojem verbalen pa je v slovarju razložen na sledeč način:

1. **verbálen** -lna -o prid. (â) **1.** *beseden, usten*: verbalno in mimično izražanje / verbalni nastop **2.** *ki se izraža, kaže le z besedami*: verbalne obsodbe nasilja; verbalna revolucionarnost; verbalno sočutje ◇ jur. verbalni delikt; verbalna razžalitev *besedna razžalitev*; ped. verbalna metoda *metoda, pri kateri se podaja učna snov z besednim razlaganjem*; polit. verbalna nota *ob ustni izjavi diplomata izročena nepodpisana nota, ki povzema vsebino izjave*; psih. verbalno nasilje *nasilje, povzročeno z besedami* **verbálno** prisl.: verbalno podpirati koga.

Razlika med verbalnimi in neverbalnimi sporočili je precejšnja. Razumevanje neverbalnih sporočil in reagiranje nanje poteka ponavadi bolj avtomatsko. Tako lahko na primer hitro interpretiramo izraz partnerja na obrazu.

Verbalna sporočila moramo spremljati bolj pozorno, za njihovo razumevanje porabimo več časa, prav tako potrebujemo več časa, da nanje odgovorimo.

Študija nejezikovnega sporazumevanja so se prvič lotili behavioristi ob koncu 20. stoletja, ki so raziskovali ljudi in njihova dejanja, da bi spoznali sebe in izboljšali odnose med ljudmi. Njihove raziskave o nejezikovnem sporazumevanju je leta 1970 povzel Julius Fast, ki je izdal prvo knjigo o govoricu telesa. Charlie Chaplin in drugi igralci nemega filma so začetniki v spretnostih nebesednega sporazumevanja, a s prihodom zvočnega filma je nemo igranje izgubilo svoj pomen. V obdobju pred dvajsetim stoletjem je delo Charlesa Darwina *Izražanje čustev pri človeku in živalih* iz leta 1872 sprožilo plaz sodobnih proučevanj izražanja z obrazno mimiko in govoricu telesa. Raziskovalci po vsem svetu so podprli mnoge Darwinove zamisli in opazovanja. Albert Mehrabian je ugotovil, da celoten vtis sporočila oblikuje sedem odstotkov besed, 38 odstotkov glasu in 55 odstotkov nejezikovnih sestavin. Profesor Birdwhistell je ugotovil, da povprečna oseba v celem dnevu govori deset ali enajst minut, pri čemer porabi za eno poved 2,5 sekunde. Spoznal je, da je med pogovorom iz oči v oči delež jezikovnega izražanja manjši kot 35 odstotkov, delež nejezikovnega sporočanja pa presega 65 odstotkov (Pease 1996, str. 9–10).

Vsekakor je zanimivo, da kljub temu še danes mnogi govorci ne vedo ničesar o govoricu telesa.

2.1 Tipologija neverbalnih sporočil

Neverbalnih sporočil nikoli ne oddajamo ali sprejemamo le na en način in po enem kanalu. Neverbalni znaki se razvrščajo v tri kategorije:

- znaki neposrednosti ali zaupnosti, ki sporočajo ocene drugih, občutke naklonjenosti, simpatije in tudi odbojnosti (npr. kontakt pogledov, telesna orientacija, pomik telesa naprej, medosebna distanca, dotik),
- znaki nadzоровanja, ki sporočajo statusne razlike in socialni nadzor (npr. prekrizane ali neprekrizane roke, napeto ali sproščeno telo, nagib telesa, napete ali sproščene roke, prekrizane ali neprekrizane noge pri sedenju),
- znaki aktivnosti, ki sporočajo pozornost in pripravljenost na reagiranje (npr. gibi nog, kimanje z glavo, dejavnosti obraza in prijaznost, obseg glasu, hitrost govora in poudarki v njem).

Četudi s pogledi, kretnjami in glasovi komuniciramo istočasno, pa večina tipologij neverbalnega komuniciranja navaja naslednji seznam kanalov:

- glas, objezikovni ali paralingvistični znaki,
- pogled,
- izrazi obraza,
- kretje rok, gibi, drža telesa,
- telesna bližina ali razdalja,
- dotik ali telesni stik,
- prostor, teritorialnost (Ule 2005, str. 206).

2.1.1 Glas, objezikovni ali paralingvistični znaki

Nekateri izrazi glasu (npr. naglas, melodija, jakost glasu) spremljajo govor, a niso pomensko povezani z njim in nimajo samostojne komunikacijske vloge. Pripadajo namreč trajnim osebnostnim značilnostim govorca in posredujejo informacijo o osebi, ki komunicira.

Nekateri objezikovni znaki imajo v komuniciranju samostojno vlogo, ki ni vselej vezana na verbalno sporočilo. Z njimi izražamo enostavna čustva. Počasen govor in manjše variacije v višini tona izražajo v glavnem negativna čustva, npr. žalost, jezo, dolgočasje, odvratnost, strah. Hiter govor in večje variacije v višini tona pa večinoma izražajo pozitivna čustva, npr. dobro počutje, aktivnost, presenečenje. Glas izdaja stanje razburjenosti posameznika, v primeru strahu pa se lahko celo prekine.

Nekateri objezikovni znaki pa so tesno povezani z verbalnim sporočilom, saj ga lahko okrepijo ali oslabijo. Gre za poudarke v govoru, ritem govora, višino glasu in hitrost govora. Isti stavek lahko npr. izrečemo arogantno, vznemirjeno ali negotovo (Ule 2005, str. 207).

2.1.2 Pogled in menjava pogleda

Oči niso samo orodje za sprejemanje sporočil, imajo tudi samostojno komunikacijsko vlogo. Pogled je eden od najpogostejših in najbolj učinkovitih neverbalnih signalov. V zahodnih kulturah spadajo oči k simbolom, ki jim avtomatsko namenimo posebno pozornost. Pogled je bil že v davnih časih predmet praznoverja in religiozno-magičnih pričakovanj (npr. strah pred »zlim pogledom« ali prepričanja o tem, da lahko nekoga »začaramo s pogledom«).

Pogled ima tri vloge:

- čustveno oziroma ekspresivno,
- regulativno oziroma urejevalno,
- nadzorovalno.

Čustvena oziroma ekspresivna funkcija

Pogled ima pomembno vlogo v komuniciranju čustev. Oči najbolj izražajo dve čustveni stanji: strah in presenečenje.

Strm pogled govori o razburjenju osebe, ki tako zre, hkrati pa izziva razburjenje pri osebi, ki je predmet pogleda. Razširjene zenice so znak prestrašenosti, razburjenosti ali zaljubljenosti ter lahko pri drugi osebi prav tako delujejo vznemirljivo in privlačno. Če ljudi pogledamo z dobro voljo, imamo oči bolj odprte, kot če gledamo ljudi, ko smo slabe volje.

Podaljšan pogled lahko pomeni tekmo za prevlado v odnosu, pogost je pri sporih in napetostih v odnosu. Če zremo v osebo več kot deset sekund, izzovemo vznemirjenje in odkrito nelagodje. Tudi če prevečkrat pogledamo nekoga, ga lahko vznemirimo. Sovražnost do osebe ali prevlado v odnosu lahko izrazimo z ignoriranjem oziroma z odtegnitvijo pogleda.

Regulativna oziroma urejevalna funkcija

Regulativno oziroma urejevalno funkcijo v komuniciranju opravljamo predvsem z očmi. S pogledom najprej signaliziramo, da se zavedamo komunikacijske situacije in da si želimo komunicirati s to osebo. Z odvrčanjem pogleda pa sporočamo prav nasprotno, torej da nečemo sprejeti nobene vloge v komunikacijski situaciji.

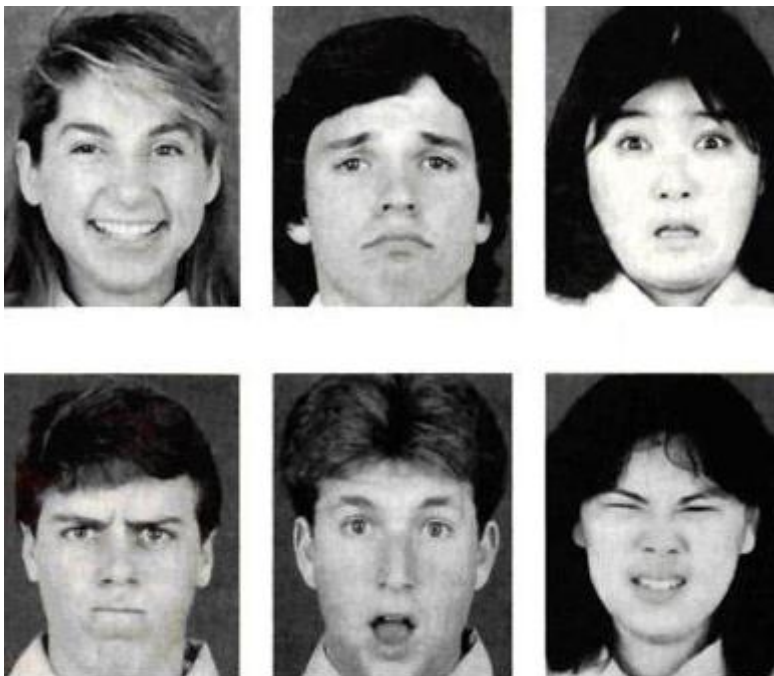
Nadzorovalna funkcija

S pogledom lahko opravljamo tudi nadzorovalno funkcijo. Koga pogledati, kdaj in kako pogledati, je odvisno od zaupnosti in razmerja med osebo in nami, pa tudi od socialnih znakov, kot so spol, status, starost. V intenzivnem pogovoru zremo osebi v oči dalj časa. Tako npr. v običajnem pogovoru gleda ena oseba drugo 60 % celotnega časa interakcije, približno 30 % celotnega časa interakcije pa gledamo drug v drugega.

Dominanten, strog pogled je po navadi povezan z višjim statusom. Dalj časa pa gledamo osebe, ki jih imamo za pomembne, zanimive ali koristne. Prav tako starši manj časa gledajo otroke, ki so težavni, kot tiste, ki ne delajo težav (Ule 2005, str. 207–210).

2.1.3 Govorica obraza, izrazi obraza

Obraz je pomemben kanal neverbalnega komuniciranja, saj s sogovornikovega obraza prebiramo njegova čustvena stanja, mnenja, stališča in presojamo reakcije na naša sporočila. Obraz je izjemno pomemben medij za izražanje in sporočanje osnovnih človekovih čustev, veselja, žalosti, presenečenja, strahu, jeze, gnusa. Zanje je značilno, da trajajo kratek čas in se konstantno spreminjajo ter prehajajo drug v drugega. Na obrazu torej običajno opazimo mešanico različnih čustvenih stanj, redkeje gre za čista stanja (Ule 2005, str. 210).



Slika 1: Šest univerzalnih obraznih izrazov: veselje, žalost, strah, jeza, presenečenje, gnus

Komuniciranje čustvenih stanj je pod vplivom specifičnih kulturnih pravil in celo osebnih pravil, ki jih ponotranjimo že zgodaj v življenju, npr.: ne kaži jeze v javnosti ali ne kaži žalosti pred tuji ali neumestno se je smejati tuji neumnosti.

Nekateri znaki so skorajda univerzalni. Če vidimo nekoga jokati, lahko s precejšnjo zanesljivostjo sklepamo, da je ta oseba čustveno vznemirjena, čeprav še ne moremo vedeti, ali gre za žalost, bolečino, veselje, strah ali za kakšno mešanico čustev. Da bi to ugotovili, potrebujemo dodatne neverbalne signale. Povešene oči ali odvrčanje pogleda pogosto izražajo občutke žalosti, sramu ali zadrege.

Značilni izrazi šestih vrst čustev so:

- **PRESENEČENJE:** Obrvi so dvignjene tako, da so rahlo zakrivljene in visoke, koža pod njimi pa je napeta. Zenice so precej odprte, gornje veke so dvignjene, spodnje pa potegnjene rahlo navzdol. Nad šarenico vidimo belino oči, pogosto tudi pod njo.
- **JEZA:** Obrvi so dvignjene in potegnjene skupaj, tudi gornje veke so dvignjene. Opazimo belino oči. Spodnje veke so stisnjene in potegnjene navzgor.
- **GNUS:** Gnus se izraža v spodnjem delu obraza in na spodnjih vekah. Pod spodnjo veko do gubice, veke pa so potisnjene navzgor, vendar niso stisnjene, obrvi so potisnjene navzdol, prav tako gornje veke.
- **STRAH:** Obrvi so nižane in potegnjene skupaj, med njimi pa lahko opazimo vertikalne gubice. Spodnje in gornje veke so stisnjene. Pogled oči je strm in se zdi napet, a izraz strahu v očeh je dvoumen, kajti ves obraz izraža strah.
- **SREČA:** Sreča se kaže predvsem v spodnjem delu obraza in na zgornjih vekah, medtem ko spodnje veke kažejo gube pod sabo in so lahko rahlo dvignjene. Gubice na očeh potekajo od zunanjega roba oči navzven.
- **ŽALOST:** Notranji robovi obrvi so potegnjeni navzgor, koža pod obrvmi je v obliki trikotnika, notranji rob spodnjih vek pa je dvignjen.

Določene izraze ohranimo za zasebnost, drug obraz kažemo v javnosti. Pogosto so sporočila, ki pomagajo pri dogovarjanju ali pogajanjih v socialnih srečanjih (Ule 2005, str. 210–211).

2.1.4 Geste

Med najbolj znanimi oblikami telesnega govorjenja so geste. Geste so tudi najobsežnejši in najbolj jasen slovar neverbalne govorice. Geste so močno kulturno določene, saj ima vsaka kultura svoj specifični repertoar gest. Poznamo pet različnih vrst gest:

- emblemi,
- ilustratorji,
- čustveni izrazi,
- regulatorji,
- adaptorji.

Emblemi so geste, ki imajo zelo jasen samostojen pomen, saj nastopajo samostojno in jih lahko prevedemo v verbalni jezik. Primer univerzalnega emblema je znak za zmago, dvignjena roka s prstoma v obliki črke V. Zelo znan emblem je stisk roke ob pozdravu, ki pa ga je od 16. do 19. stoletja nadomestilo na primer dviganje klobuka, klanjanje, postavljanje na levo od osebe višjega položaja.

Ilustratorji so geste, ki nimajo samostojnega pomena, saj je njihov pomen vezan na govor (npr. kimanje za odobravanje ali odkimavanje za neodobravanje). Ilustratorji nazorneje pokažejo pomen verbalnega govora, lahko pa razumevanje verbalnega govora tudi otežijo.

Ilustratorje druge osebe ponavadi zaznavajo bolj jasno, tako lahko drugim preko ilustratorjev nehote sporočimo nekaj, kaj jim nočemo sporočiti verbalno.

Čustveni izrazi so geste, s katerimi izražamo čustva in občutke. Čustveni prikazi so spontani. Tako se na primer otrok meče na tla od jeze, odrasli pa se »tresejo« od jeze.

Regulatorji so urejevalne geste, ki nam pomagajo nadzirati in voditi komunikacijsko situacijo. Tako na primer nakazujejo željo po prekinitvi pogovora ali po vstopu v pogovor: nagnemo se naprej malo naprej k sogovorniku, pomignemo z glavo in naredimo z roko »o«. Če se hočemo v pogovor vključiti, dvignemo roko ali se z glavo obrnemo proti sporočevalcu.

Adaptorji so prilagojevalne geste, ki nam pomagajo obvladati zaskrbljenost, napetost v odnosih ali se navajati na nove situacije. Adaptorji spremljajo določene občutke, situacije (stresemo se na primer, če nas zebe, zehamo, če smo zaspani).

Ilustratorji in adaptorji nam olajšajo napetost, napore in izboljšajo naše počutje. Te geste prej opazi naš sogovornik, kot pa mi sami. Zato so pogosto sporočila o nas samih, ki nam uhajajo in ki jih ne želimo zavestno pošiljati. Tako tudi težko gledamo posnetke lastnega komuniciranja, saj šele takrat opazimo nezavedna sporočila, ki jih pošiljamo sogovorniku. Komuniciranje je že brez telesnih dodatkov kompleksno. Večina naših gest in telesnih drž sodi k nezavednim odzivom. Izjema so emblemi, s katerimi lahko sami zavestno manipuliramo (Ule 2005, str. 212–214).

2.1.4.1 Kretnje rok

Kretnja z razprtimi dlanmi je podzavestna in kaže, da želi biti človek odkrit in pošten.



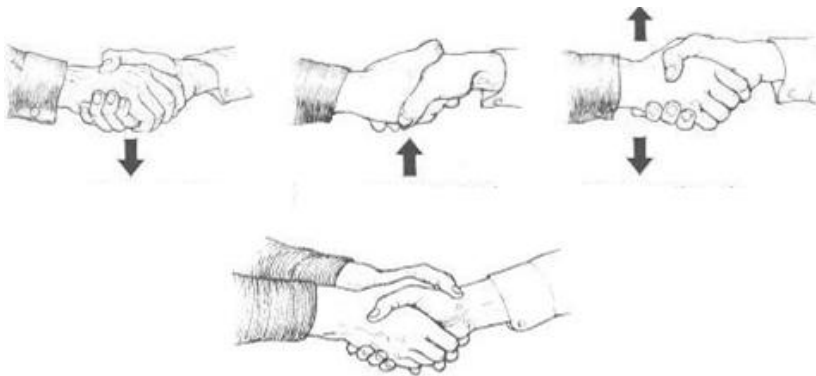
Slika 2: Položaj odkritosti z razprtimi dlanmi

Z dlanmi ukazujemo na tri načine: če nekoga kaj prosimo in prošnjo podkrepimo z dlanjo, obrnjeno navzgor, oseba v ukazu ne bo čutila prisile, če dlan obrnemo navzdol, bo oseba razumela prošnjo kot ukaz, z iztegnjenim kazalcem pa skorajda grozimo in od poslušalca zahtevamo pokorščino.



Slika 3: Podrejen, gospodovalen in napadalen položaj dlani

Tudi pri rokovanju ima položaj dlani zelo pomembno vlogo: če je dvignjena navzgor, pomeni vdanost in daje sogovorniku vedeti, da vas ima v oblasti, če je obrnjena navzdol, hočemo nekoga dobiti v oblast in lahko se zgodi, da bo sogovornik postal previden, tretja je enakost, medtem ko stisk roke z obema rokama želi narediti vtis zaupljivosti in poštenja, a lahko pri sogovorniku, ki ga ne poznamo, doseže nasproten učinek. Še močnejši je objem zapestja, prijem komolca ali celo ramena pri rokovanju, ki stopnjuje intimnost in je primeren le pri pozdravljanju zelo dobrih prijateljev ali sorodnikov (Pease 1996, str. 36–47).



Slika 4: Prevzemanje, prepuščanje in enakovrednost položaja ter stisk roke z obema rokama oziroma prijem z »rokavico«

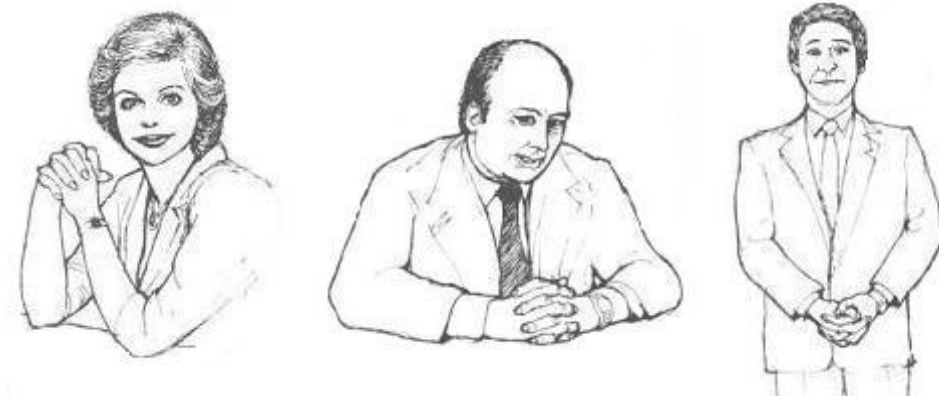
2.1.4.2 Kretnje rok do zapestja in celih rok

Tudi kretnje rok do zapestja nosijo svoj pomen. Drgnjenje dlani pomeni veselo pričakovanje v smislu: »Komaj čakam, da se nekaj zgodi!«



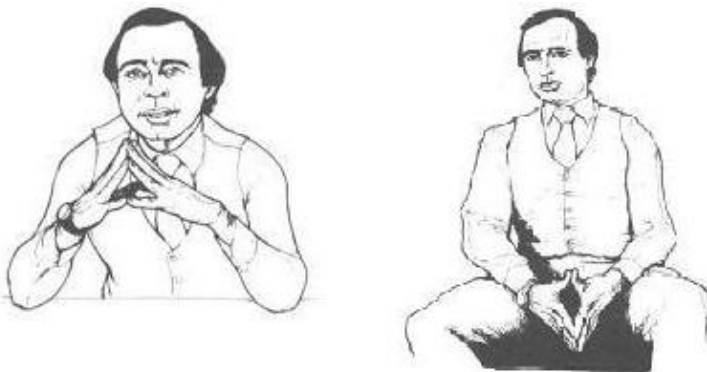
Slika 5: Gesta pričakovanja

Roke, sklenjene s prsti, izražajo samozavest le na prvi pogled. V resnici gre za sovražnost oziroma odklonilno razpoloženje. Težje se je spoprijeti z osebo, ki ima roke sklenjene pred obrazom, kakor z osebo, ki jih spusti. Govorec se mora potruditi razkleniti sogovornikove prste in mu razpreti dlani, sicer bo sogovornik ostal nerazpoložen.



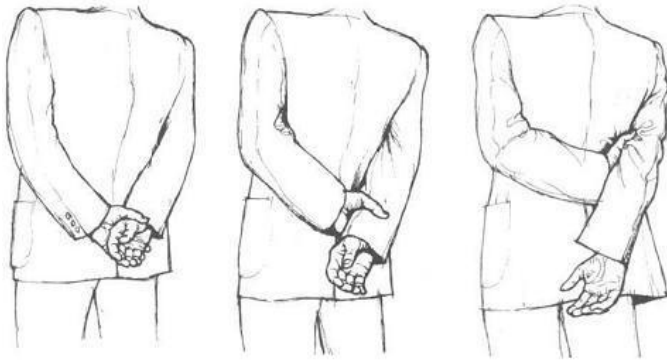
Slika 6: Roke, sklenjene v višjem, srednje visokem in nižjem položaju

Roke, sklenjene v zvonik, izražajo samozavest ali vsevednost. Če je zvonik privzdignjen, oseba po navadi izraža svoje mnenje, če je spuščjen, pa oseba posluša (Pease 1996, str. 49–53).



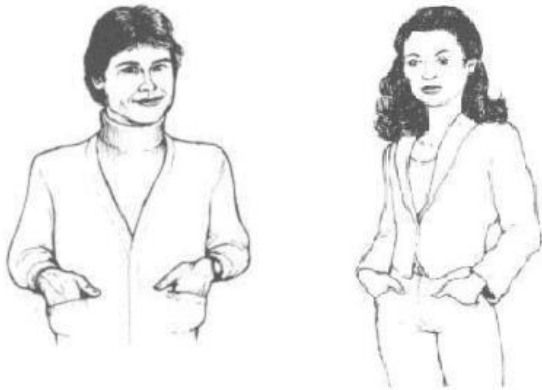
Slika 7: Privzdignjen in spuščjen zvonik

Če prekrizamo dlani na hrbtu, izražamo vzvišenost in samozavest, če ena roka zgrabi zapestje druge ali mesto nad zapestjem, pa želi oseba prikriti svojo vznemirjenost, jezo oziroma frustracijo. V tem primeru gre namreč za poskus samoobvladovanja.



Slika 8: Prijem dlani, zapestja in nadlakti za hrbtom

Palec, zataknen za žep, izkazuje gospodovalnost, superiornost ali celo napadalnost (Pease 1996, str. 54–55).



Slika 9: Roke, zataknjene za žep

2.1.4.3 Kretnje rok v bližini obraza

Straža pred usti po navadi ponazarja laž. Ljudje velikokrat poskušajo prikriti to gesto z rahlim navideznim pokašljevanjem.



Slika 10: Straža pred usti

Praskanje po nosu je v bistvu ponarejena oblika straže pred usti. Gesta lahko zajema zgolj rahel dotik nosu, četudi bi se naj zaključila kot straža pred usti. Roka se torej v zadnjem trenutku umakne od obraza. Tudi ta gesta pomaga govorncu prikriti prevaro, poslušalec pa z njo izrazi dvom v resničnost pravkar povedanih besed.



Slika 11: Praskanje po nosu

Drgnjenje po očeh si razlagamo kot dejanje, s katerim razum skuša preprečiti prevaro, dvom ali laž, ki jo zaznava, ali se poizkuša izogniti očesnemu stiku. Izraža torej neiskrenost, izogibanje poslušalčevim očem (Peace 1996, str. 60–61).



Slika 12: Drgnjenje oči

Praskanje za ušesom je že uglajena kretnja odrasle osebe, ki izvira iz otroštva, ko smo si nemočni pred oštevanjem odrasle osebe hoteli pokriti ušesa. Poslušalec se z roko pri ušesu ali čez uho brani, da ne bi slišal nič zlega, kot bi hotel ustaviti zle besede.



Slika 13: Praskanje za ušesom

Praskanje po vratu izraža dvom in negotovost. To kretnjo opazimo zelo hitro, posebej kadar ji jezikovno sporočilo oporeka.



Slika 14: Praskanje po vratu

Na osnovi raziskav so ugotovili, da se pri osebah, ki lažejo, po občutljivem obraznem in vratnem tkivu razširi srbeč občutek, ki ga lahko pomirimo le s praskanjem. Lažnivec sam sebe potegne za ovratnik, ko posumi, da so ga razkrinkali. Ovratnik si rahlja tudi jezna ali frustrirana oseba.



Slika 15: Rahljanje ovratnika

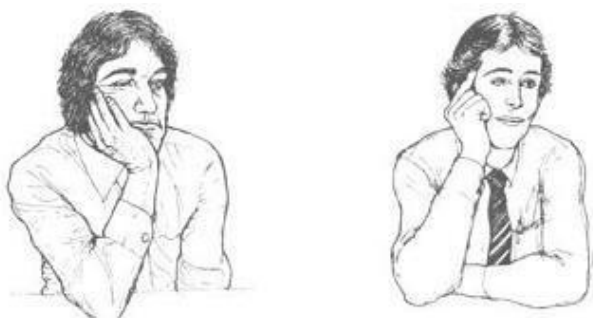
Ljudje vtaknejo prst v usta, kadar so v stiski ali so živčni. To je podzavesten poskus obnovitve občutka varnosti. Kretnje rok v bližini ust skoraj vedno pomenijo laž ali prevaro, razen sesanje prstov, ki odraža potrebo po notranji uravnoteženosti (Peace 1996, str. 62–63).



Slika 16: Prst v ustih

Če si poslušalec začne z roko podpirati glavo, to pomeni, da se dolgočasi, da roka drži glavo pokonci le zato, da ne bi potonila v spanec.

Za presojanje je značilna kretnja roke, stisnjene v pest, ki z iztegnjenim kazalcem počiva na licu. Če bi osebi nenadoma upadlo zanimanje, bi iz vljudnosti hotela obdržati videz, kot da jo zanima, a bi se glava močnejše naslonila (Peace 1996, str. 66–67).



Slika 17: Dolgčas in presoja z zanimanjem

2.1.4.4 Barikade z rokami

Kadar sta obe roki prekrižani čez prsi, se zdi, kot bi se oseba v neljubi situaciji hotela skriti. Gre za splošno kretnjo, ki izraža vedno in povsod isto obrambno ali odklonilno stališče.



Slika 18: Značilna drža prekrižanih rok

Drža obrambnega razpoloženja je lahko okrepljena, če prekrižane roke spremljajo še stisnjene pesti, stisnjeni zobje in rdečica po obrazu. Gre za sovražno in obrambno razpoloženje, pri katerem je besedni napad skoraj neizbežen (Peace 1996, str. 74–76).



Slika 19: Stisnjene pesti izražajo sovražnost

Kretnja prekrižanih rok je včasih v družbi preveč očiten znak preplašenosti oziroma pomanjkanja samozavesti. Tu in tam jo je mogoče nadomestiti z nekoliko manj izrazito obliko – delno prekrižanimi rokami, pri čemer ena roka seže čez prsi in poprime drugo roko ali se te samo dotakne ter postavi barikado (Peace 1996, str. 78).



Slika 20: Barikada iz delno prekrižanih rok

2.1.4.5 Barikade z nogami

Pri značilni drži prekrižanih nog je ena noga spretno položena čez drugo, običajno desna čez levo. Takšna drža nog se je ustalila v veliko deželah po svetu in lahko izraža vznemirjenost, zadržanost ali obrambno razpoloženost (Peace 1996, str. 83).



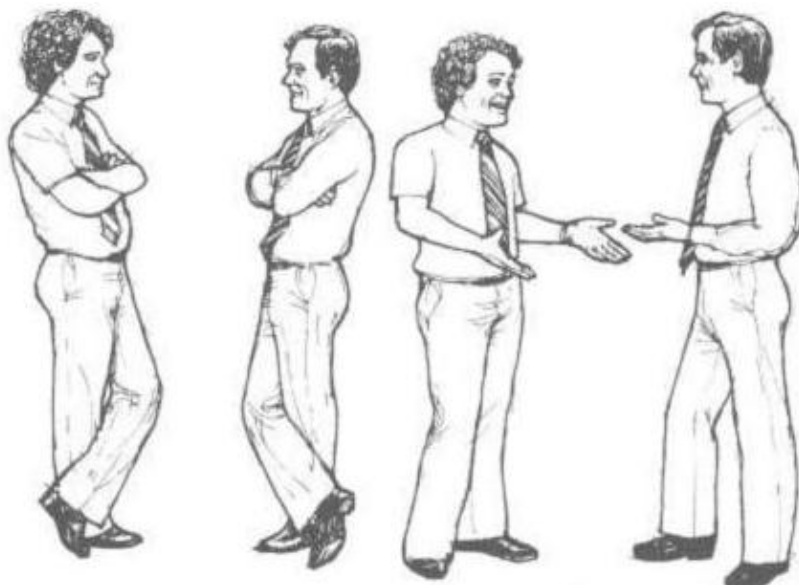
Slika 21: Značilna drža prekrižanih nog

Obrambna drža v stoji izraža nesproščenost osebe (Peace 1996, str. 87).



Slika 22: Obrambna drža v stoji

Ko se ljudje skupine privadijo in se med seboj spoznajo, opravijo vse svoje naslednje gibe v skladu z nepisanim zakonikom telesnih gibov, ki jih od obrambne drža s prekrižanimi rokami in nogami privede do sproščenega položaja telesa (Peace 1996, str. 88).



Slika 23: Zavarovano in odkrito telo

2.1.4.6 Druge priljubljene kretnje

Poznamo tri osnovne položaje glave: pokončna, nagnjena in sklonjena. V pokončni drži glave navadno vztraja oseba, ki ohranja nevtrarno stališče do sporočila. Glava po navadi miruje in le občasno rahlo prikimava. Takšno držo običajno spremljajo razmišljujoče kretnje rok do obraza.

Postrani nagnjena drža glave je ponavadi znak, da se je porodilo zanimanje. Charles Darwin je med prvimi ugotovil, da človeško bitje pa tudi živali nagnejo glavo vstran, ko jim neka stvar vzbudi zanimanje.

Sklonjena glava je znak odklonilnega razpoloženja in celo obsojanja, pogosto pa jo spremljajo kritično razmišljujoče kretnje (Peace 1996, str. 97–98).



Slika 24: Pokončna, postrani nagnjena in sklonjena drža glave

Obe roki za glavo sta značilni za osebe, ki so samozavestne, gospodovalne ali vzvišene. To kretnjo pogosto uporabljajo ljudje, ki se imajo za vsevedneže. Mnoge ta kretnja razdraži, kadar naletijo nanjo pri sogovorniku (Peace 1996, str. 99).



Slika 25: Obe roki za glavo

Drža z rokami ob bokih je najobičajnejša kretnja, s katero oseba izraža svojo napadalnost. Nekateri opazovalci so to kretnjo razumeli kot izraz duševne pripravljenosti za naslednjo dejanje (Peace 1996, str. 101).



Slika 26: Duševna pripravljenost

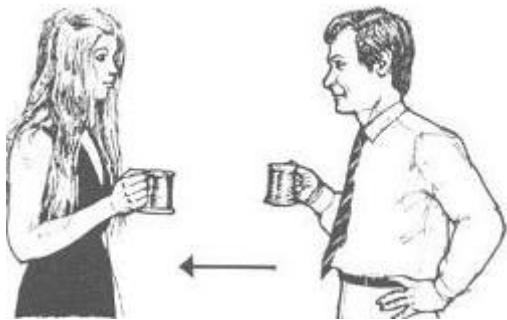
Če sogovornik, medtem ko govorite, gleda v vidni pripomoček, ki ni neposredno povezan z vašim sporočilom, bo sprejel le devet odstotkov sporočila. Raziskave so pokazale, da sedeminosemdeset odstotkov sporočila, shranjenega v možganih, človek sprejme z vidom, devet odstotkov s sluhom in štiri odstotke z drugimi čutili (Peace 1996, str. 116).



Slika 27: Usmerjanje sogovornikovega pogleda s pomočjo svinčnika

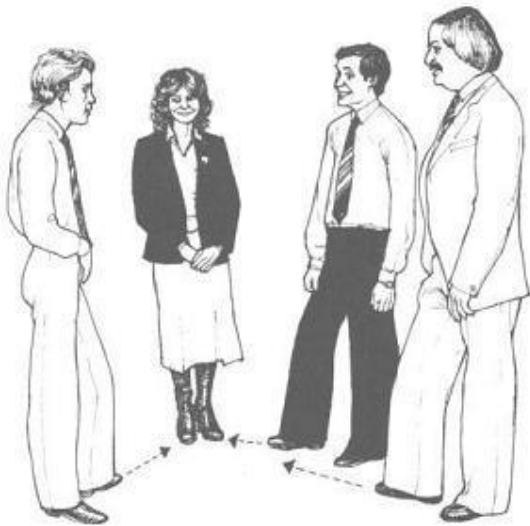
2.1.4.7 Usmerjenost telesa

Moški, ki želi očarati žensko in se poteguje za njeno naklonjenost, je s telesom obrnjen proti njej in krajša razdaljo med njima. Pri zaključni razvrstitvi, ko si dve osebi želita domačnosti in zasebnosti, se kot med njunima telesoma zmanjša od devetdeset na nič stopinj (Peace 1996, str. 151).



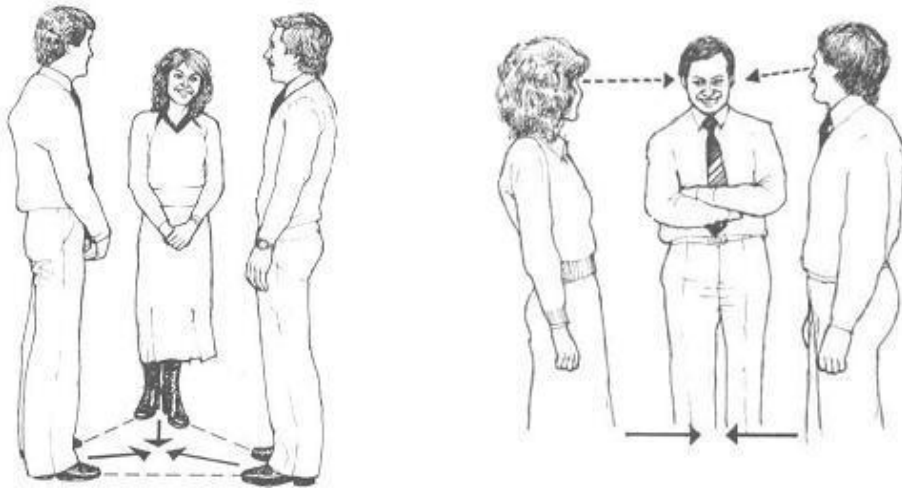
Slika 28: Usmerjenost teles drugega k drugemu v zaključeni razvrstitvi

Noge ne kažejo vedno samo v smer, kamor je oseba namenjena, temveč tudi merijo na ljudi, ki se jim zdijo zanimivi in privlačni. S tem preprostim nejezikovnim namigom lahko osebi pokažemo, da se zanimamo zanjo (Peace 1996, str. 156).



Slika 29: Osebe z nogami namigujejo, o čem premišljujejo

Odrpta trikotniška in zaključena razvrstitev dovoljujeta vključevanje in izključevanje dodatne osebe v pogovor. Kadar se tretja oseba želi pridružiti osebama, ki sta se postavili v zaključeno razvrstitev, bi povabilo, naj pristopi, veljalo le takrat, če se obe osebi s telesom obrneta k tretji skupni točki (Peace 1996, str. 153).



Slika 30: Vključevanje in izključevanje osebe

2.1.5 Telesni videz

V sodobnih družbah nam obleka, okraševanje telesa, nakit, kozmetika govorijo o statusu osebe. Sledenje modi je zajelo vse družbene sloje. Velik pomen ima tudi fizična podoba, ki jo oblikujemo z dietami, vadbo ali plastično kirurgijo. K telesnemu videzu prištevamo tudi osvajanje pravih drž, npr. s kultiviranjem hoje, sedenja, z držo glave. Ukvarjanje s telesnim videzom današnjemu človeku zagotavlja dobro počutje, zadovoljstvo, moč in nadzor nad svojim življenjem (Ule 2005, str. 214–216).

2.1.6 Telesni stik

Medsebojno dotikanje sodi med najpomembnejše neverbalne signale v prvih letih otrokovega življenja, pri odraslih pa veljajo stroga pravila, kdo, kje, kdaj in kako se lahko dotakne drugega. Pravila so odvisna od starosti, spola in situacije ter se od kulture do kulture močno razlikujejo.

Ločimo:

- dotike intimnosti,
- dotike dominantnosti,
- ritualne dotike.

V zahodni kulturi dotik največkrat povezujemo z intimnostjo med partnerjema, ki vzbuja ugodje, medtem ko dotiki med tujcema vzbujajo nelagodje.

Dotik dominantnosti je na primer šefovo »trepljanje« podrejenega po rami. Tudi otroci in bolniki so ga večkrat deležni.

Prizori srečanja, pozdravljanja in slovesa so polni ritualnih dotikov. Partnerjeva roka okrog ramen partnerice lahko kaže na intimni, zaščitniški ali posestniški odnos (Ule 2005, 216–217).

2.1.7 Telesna razdalja

Bolj intimen odnos dopušča manjšo telesno razdaljo, manj intimen pa večjo.

V medosebnem komuniciranju ločimo:

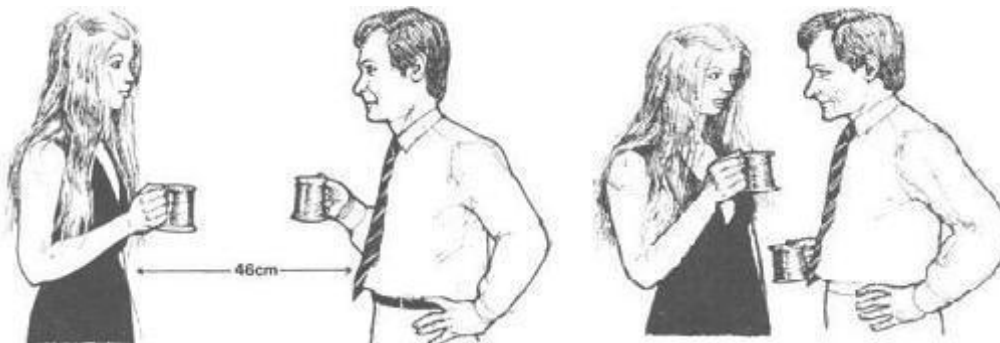
- intimno razdaljo,
- osebno razdaljo,
- socialno razdaljo,
- javno razdaljo.

Intimna razdalja je razdalja do 50 cm, tj. razdalja ene roke. Gre za razdaljo s partnerjem, starši, prijatelji, v kateri poleg vidnega in slušnega zaznavamo še telesno toploto in vonj.

Osebna razdalja obsega od 50 do 120 cm, tj. razdaljo dveh rok. Uporabljamo jo v neformalnih odnosih, v pogovorih s prijatelji, sorodniki, znanci.

Socialna razdalja je razdalja od 2,5 do 3,5 m, kjer intimne značilnosti obraza niso več prepoznavne, torej drugega slišimo, a ga ne vidimo natančno. Namnjena je formalnim, poslovnim, svetovalnim in izobraževalnim pogovorom.

Javna razdalja je razdalja od 3,5 m dalje. Zahteva uporabo mikrofona, namenjena pa je javnim predavanjem ali političnim govorom (Ule 2005, 217–218).



Slika 31: Primerna in neprimerna razdalja med pogovorom

2.1.8 Komuniciranje s prostorom

Ljudje smo zelo občutljivi na prostor, saj se podobno in predvidljivo odzivamo na prostor in spremembe v njem. Če se v prostoru počutimo dobro in prijetno, komunikacija poteka bolj sproščeno in bolj učinkovito. Če se v prostoru počutimo neprijetno in omejujoče, lahko to vpliva na komunikacijo med sogovorniki, torej pogovor poteka bolj togo in zatikajoče.

Znana klasična raziskava Maslowa in Mintza je tri skupine ljudi razdelila v tri različne prostore. Ena skupina je bila v grdem prostoru, druga v povprečnem prostoru in tretja v lepem prostoru. Sodelujoči so presojali ljudi na fotografijah in jih značilno ocenjevali različno, torej tem boljše, čim bolj so bili prostori, v katerih so bili, prijetni.

Ljudje delimo prostor glede na to, kako s v njih izražamo svojo osebnost in kako sproščeni smo v njem. Glede na te kriterije ločimo štiri različne prostore:

- osebni prostor,
- zasebni prostor,
- situacijski prostor,
- javni prostor.

Vsakemu posamezniku je najbližji osebni prostor. To je prostor, ki vsakega posameznika neposredno obkroža in ga razumemo kot razširjeno telo. Je nekakšen podaljšek človeškega telesa. Osebni prostor je prenosljiv in obkroža vsakega posameznika. Osebni prostor ima dve vlogi:

- varovanj intimnosti osebe in sebstva,
- komunikacijsko vlogo.

Velikost osebnega prostora je odvisna od izkušenj posameznika, ki zadevajo količino prostora, ki je nujno potreben, da zadosti vlogama varovanja in komunikacije, njegova velikost se spreminja glede na posameznikovo kulturo, situacijo, osebnostne značilnosti, starost. Občutek za osebni prostor se posebno aktivira v gneči, kjer se ne moremo izogniti telesnemu stiku, zato se izogibamo vsaj očesnemu kontaktu, da bi našli obrambno držo.

Za človeka je zelo pomemben tudi zasebni prostor. To je prostor, ki pripada vsakemu človeku tudi takrat, kadar ni uporabljen. To je prostor doma, stanovanja, zasebnosti, prostor, kot je na primer spalnica ali kopalnica, ki daje občutek varnosti in sproščenosti. V teh prostorih življenje ni omejeno z javnimi pravili, zato se ljudje počutimo avtonomni. Prihod drugih ljudi v ta prostor je za nas moteč. Zato je tudi komunikacija v zasebnih prostorih bolj neformalna, intimna in čustveno ekspresivna.

Naslednja vrsta prostorov je situacijski prostor oziroma prostor, v katerem smo začasno ali ga začasno dobimo v uporabo (npr. šolski razred, knjižnica, prostor na plaži, telefonska govornica). To je prostor v javni lasti, vendar ga dobijo posamezniki v uporabo za določen čas. V teh prostorih se pojavljajo pravila, ki jih moramo upoštevati, in na njih ne moremo vplivati.

Najširši in najmanj oseben je javni prostor, v katerega lahko posameznik prosto vstopa, vendar pravila rabe omejujejo način uporabe tega prostora. Če kršimo ta pravila, lahko posreduje policija ali drugi varnostni organi (Ule 2005, str. 220–222).

2.2 ZNAČILNOSTI NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA

Raziskave neverbalnega komuniciranja so potrdile, da:

- neverbalna sporočila dojemamo kot bolj verodostojna od verbalnih in jim bolj zaupamo;
- neverbalna sporočila so prvotna (pri dojenčku se na primer zanašamo na neverbalna sporočila);
- neverbalna sporočila so čustveno močnejša in bolj spontana, saj je resnične občutke in čustva težko prikriti,
- nevtralna sporočila imajo bolj univerzalen pomen (izrazi na obrazu so najbolj univerzalni signali prav zaradi svoje pomembnosti v komuniciranju iz oči v oči);
- simbolna neverbalna sporočila so naučena;
- neverbalna sporočila so kontinuirana in ciklična (pogledi, mimika, geste so nenehen vir sporočil za druge, zato se nam zdi, da so bolj naravni del našega bivanja);
- neverbalna komunikacija lahko uporablja več kanalov, verbalno komuniciranje pa je omejeno na en kanal (vedno lahko povemo samo eno besedo v določenem časovnem trenutku).

Četudi govorimo o spontanosti, pa so lahko tudi neverbalna sporočila zavestna in premišljena. Nasmeh pri srečanju s prijateljem na primer služi namernemu pozdravu in pomeni, da smo ga prepoznali in sprejeli. Tudi stisk roke je zaveden uvod v nadaljnje komuniciranje. Toda le dobro izurjeni igralci znajo uspešno prikriti svoje občutke in namere pred drugimi ljudmi (Ule 2005, str.194–196).

2.2.1 Neverbalni jezik kot podpora verbalnemu

Čeprav sta neverbalna in verbalna komunikacija precej povezani, ima neverbalno komuniciranje tudi samostojno vlogo. Pomembno je v vsakdanjih ritualih, kot so na primer pozdravljanje in odzdravljanje, vzpostavljanje stika, izražanje čustev. Nobena od teh vlog ni samo neverbalna komunikacija, vendar je neverbalno sporočanje tu v veliki prednosti, ker omenjene vloge opravlja mnogo hitreje in bolj neposredno kot govor. Čustva in občutke lažje in bolj neposredno izražamo v neverbalni kot v verbalni obliki.

Vloga neverbalnega medsebojnega komuniciranja je najpogosteje definirana kot pomoč verbalnemu pogovoru. Poznamo različne oblike dopolnjevanja govora z govoricico telesa:

- ponavljanje,
- zamenjava,
- dopolnjevanje,
- poudarjanje/umirjanje,
- nadzorovanje,

- nasprotovanje.

Ponavljanje pomeni, da sporočilo, ki je že bilo poslano po verbalnem kanalu, ponovimo preko neverbalnega. Če nas na primer nekdo vpraša za smer, rečemo: »Peljite kar naravnost!« in to pokažemo še z roko. Za to uporabljamo namerne neverbalne znake, ki imajo točno določen pomen. Pravimo jim emblemi. Vsi poznamo emblema za »da« (prikimavamo) in »ne« (odkimavamo z glavo).

Zamenjava verbalnih sporočil z neverbalnimi prav tako poteka z emblemi. »Da« nadomestimo s prikimavanjem, »ne« z odkimavanjem. Nasmeh kot odgovor na vprašanje: »Kako ti gre?« je že bolj dvoumen (lahko pomeni »dobro« ali cinično »slabo«).

Dopolnjevanje poteka, kadar neverbalnemu sporočilu dopolnjuje verbalno. Neverbalna sporočila lahko imajo večji pomen oziroma večjo prepričevalno moč kot verbalna ravno zaradi tega, ker jih nimamo pod nadzorom. Veliko neverbalnega komuniciranja sestavljajo ilustratorji. Gre za neverbalna sporočila, ki so smiselna le ob povezavi z verbalnim govorom ter podpirajo in spremljajo govorni jezik, za nazorne prikazovalne geste, na primer mimika rok, s katero poudarimo ali dopolnimo verbalno sporočilo.

Poudarjanje sporočila ali umirjanje pogovora prav tako poteka z neverbalnim sporočilom. Pri tem si pogosto pomagamo z gibi glave, z dotiki, mrščenjem.

Nadzorovanje poteka verbalnega komuniciranja je možno z neverbalnim sporočilom. Upravljamo s tem, kako priti do besede, kako končamo verbalni govor, kako se izmakniti govoru, ker ne želimo govoriti.

Nasprotovanje nastane, ko neverbalna sporočila nasprotujejo verbalnim. Tedaj poslušalci dosledno verjamemo in zaupamo neverbalnemu sporočilu (Ule 2005, str. 225–226).

2.2.2 Prikrivanje resnice

Človeško komuniciranje in oblikovanje odnosov je bodisi iskreno bodisi neiskreno. Zanesljivih ključev, po katerih bi prepoznali lažnivca, sicer ni, pa vendar ljudje, ki prikrivajo resnico, delajo več jezikovnih napak, zatika se jim govor, lahko se znajdejo v jezikovni zadregi. Najbolj uspešno prikrivajo resnico tisti, katerih poklic je, da prikrivajo svoja čustva in občutke, na primer igralci, odvetniki, diplomati ali trgovci.

Ločimo na dva načina prikrivanja resnice:

- varanje in
- zavajanje.

Varanje je skrajna oblika prikrivanja resnice, ki pa ni nujno zlonamerna. Varamo ne samo iz sebičnosti, da ugajamo, ampak tudi zato, da ne bi prizadeli partnerja v komunikacijski situaciji.

Zavajanje predstavlja načine vplivanja na druge ljudi oziroma sogovorce s sredstvi verbalnega in neverbalnega komuniciranja, tako da so nam drugi pripravljene verjeti nekaj, kar ni argumentirano ali preverjeno. Zavajanje ni odkrita laž, lahko se izraža v prisposodobah, dvoumnem govorjenju, nenamernem ali namernemu spregledovanju nečesa pomembnega. Ponavadi smo bolj pozorni na svoj govor in izraze na obrazu, kakor na držo rok in nog ter na nehotene telesne gibe, zato nas slednji bolj izdajajo kot govor, pogled ali izrazi na obrazu. Praviloma ne gre za soočenje manipulantske osebe, ki hoče zavajati, na eni strani in nedolžne žrtve zavajanja na drugi. Sami si namreč nezavedno prizadevamo k temu, da verjamemo drugi osebi bolj, kot je v dani situaciji razumljivo. Našo kritičnost do drugega zavira tudi strah, da bi ga po krivici in prehitro obsodili kot osebo, ki nas zavaja. Sočasno pa nam sprejeti misel, da nas drugi zavaja, preprečuje tudi naša nezavedna želja, da bi bilo tako, kot nam drugi pripoveduje. Zavajanje je manj uspešno, če je interakcija med osebama kratkotrajna, kadar smo bolj pozorni na to, kaj nam govorniki govorijo in kako se vedejo, ter kadar nismo vmešani v pogovor in se omejujemo na položaj poslušalcev in gledalcev. Tudi povečan dvom v govornika ne poveča naših zmožnosti, da bi odkrili zavajanje (Ule 2005, str. 225–227).

2.2.3 Vodenje komunikacijske situacije, upravljanje z vtisi, odnosi

Z neverbalnimi znaki, kot so pogled ali umik pogleda, dejavna ali toga drža, nasmeh, razdalja, ljudje pokažemo pripravljenost ali nepripravljenost za komuniciranje, hkrati pa z njimi izražamo odnos. Pri slednjem gre za sporočila o zaupanju, vključenosti, povezanosti, empatiji, kar izražamo s fizično bližino, dotikanjem, pogledi, nasmehi, in za sporočila o dominantnosti oziroma nadzorovanju odnosa, kar se kaže s samozavestno držo glave in telesa, količino govora, glasnostjo, strogostjo, ukazovalnostjo. Z neverbalnimi signali tudi lažje izražamo čustva kot z besedami (Ule 2005, str. 228–230).

2.2.4 Neverbalni odzivi na kršitve pričakovanj v komuniciranju

Ločimo dve vrsti kršitev pričakovanj, in sicer tiste z negativnim učinkom, kadar je vedenje osebe manj zaželeno od pričakovanega, in tiste s pozitivnim učinkom, kadar je vedenje osebe bolj zaželeno od pričakovanega.

Nekatere kršitve vselej razumemo kot negativne, na primer če nas kdo udari v obraz, namesto da bi nam odzdravil. Druge so lahko različno razumljene. Če nas na primer kdo objame ob pozdravu, je to lahko negativna kršitev, če gre za neznanca, ali pozitivna, če gre za dobrega prijatelja.

Osebe, ki jih spoštujemo, dosežejo celo bolj pozitivne rezultate komuniciranja, ko kršijo pričakovanja, medtem ko dosežejo osebe, ki jih ne cenimo, več, kadar se vedejo v skladu s pričakovanji. Tudi če situacijo, v kateri pride do kršitve, ocenjujemo kot prijazno, se odzovemo pozitivno. Če pa menimo, da je situacija neprijetna, tudi kršitev pričakovanj ovrednotimo negativno. Tako na primer objemanje prijatelja, ki ga dolgo nismo videli, občutimo kot prijetno, šefov korak proti nam, potem ko nas pokliče na zagovor, pa kot grožnjo (Ule 2005, str. 231–233).

2.2.5 Proti binarni delitvi komuniciranja

Govor bi bil brez nenehne podpore neverbalnega komuniciranja osiromašen. Neverbalni signali ponavadi nastopajo skupaj z verbalnimi, da jih bolj okrepijo. Pri tem moramo znati uravnotežiti različne vrste neverbalnega in verbalnega sporočanja. Za to največkrat uporabimo dve strategiji:

- strategijo kompenzacije ali dopolnjevanja,
- strategijo recipročnost ali vzajemnost.

Strategija dopolnjevanja pomeni, da verbalno in neverbalno sporočilo druge osebe kompenziramo oziroma dopolnimo svojim neverbalnim in verbalnim sporočilom, na primer dodatno pojasnilo njene misli, prikimamo in še bolj okrepimo njene argumente, ali odkimamo in tako zmanjšamo pomen njenih trditev. Če nek signal ogrozi ustrezno stopnjo povezanosti, jo kompenziramo z drugim signalom, na primer na strm pogled druge osebe umaknemo svoj pogled.

Pri strategiji vzajemnosti vračamo signale v obliki, kot so bili poslani, na primer na objem se odzovemo z objemom.

Obe strategiji sta namenjeni vzpostavljanju komunikacijskega ravnotežja, pri čemer je pravo razmerje signalov opredeljeno s kulturnimi normami ali izpogajano v odnosih s partnerji v dani komunikacijski situaciji (Ule 2005, str. 233–233).

2.3 Ponarejena govorica telesa

Moč neverbalnega komuniciranja je v tem, da nas veže v odnos z drugimi, od nas zahteva določeno empatijo, vživljanje v drugega, kar izrabljajo prepričevalci, politiki, ideologi (Ule 2005, str. 239).

Odgovor na vprašanje, ali se je pri govorici telesa mogoče pretvarjati, je v glavnem nikalen, saj pride do neskladja med najpogostejšimi kretnjami, telesnimi mikrosignali in jezikovnim sporočilom. Hitrost kretenj in njihova razumljivost je odvisna tudi od starosti posameznika. Če se petletnik zlaže staršem, si bo takoj nehote pokrtil usta z eno ali obema rokama. Mladostnik, ki laže, povleče roko k ustom in se s prsti rahlo popraska okrog njih. Pri odraslem, ki izreka laž, razum ukaže, naj zakrije usta z roko, a se z njo le rahlo podrgne pod nosom. Z odraščanjem namreč postajajo kretnje vse bolj izumetničene, manj iskrene in manj očitne. Politiki, advokati, igralci, televizijski napovedovalci, ki jim je laž nekakšna poklicna dolžnost, so svoje telesne gibe izurili do te mere, da je težko prepoznati laž. Uglajenih kretenj se takšni ljudje naučijo na dva načina: lahko se urijo v kretnjah, s katerimi poskušajo doseči pristnost laži, lahko pa izpustijo večino kretenj (Pease 1996, str. 18–21).

Večina meni, da je obraz tisti del telesa, s katerega lahko največ preberemo, kar je mogoče res, a daleč najzanesljivejši del so vsekakor noge. Še posebej to velja za prepoznavanje laži. Z obrazom se namreč zelo zgodaj naučimo tudi lagati. Znameniti angleški izraz »poker face« (negiben obraz igralcev pokra) na primer pomeni prav nadzor nad izrazi obraza v trenutkih prikrivanja pravih čustev. Stopala pa nezavedno obračamo proti stvarim, ki so nam všeč, in stran od stvari, ki nam niso. Zaticanje nog za noge stola kaže na pritisk, pod katerim se je znašla oseba, sedenje »na štartu« pa izdaja namero, da želimo oditi. (Kadič 2013, str. 61–70).



Slika 32: Otrok, ki laže, mladostnik, ki laže, odrasla oseba, ki laže

Prepoznavanje laži je težko opravilo. Če na primer otroka ves čas opozarjamo, naj nas gleda v oči, medtem ko je očitno, da zaradi laganja ne more vzdržati pogleda, se bo tega sčasoma preprosto naučil. Prav tako ne lažemo zgolj zaradi lastne koristi, temveč tudi v dobro drugih (Kadič 2013, str. 189).

Bolj prijetno se lažnivec počuti v naši družbi, manj se bo imel pod nadzorom in hitreje se bo razkril. Razvoj govornice telesa se pri laganju običajno razvija v treh korakih. Stres bo pri lažnivcu najprej povzročil odmik telesa, postavitve ovire (npr. kozarca, prtička ipd.) pred sebe ali križanje rok na prsih. Sledi umirjanje z dotikom nosu, ušesne mečice ali s praskanjem po glavi. Šele v tretjem koraku pride odgovor (Kadič 2013, str. 190).

2.3.1 Igra ljudi

Ljudje se v družbi prilagajamo in poskušamo dokazovati svoje kvalitete, npr. delovno nadpovprečnost ali moralno neoporečnost. Radi kažemo svoj idealizirani obraz, pri čemer nas ne vodijo le dejstva in resnicoljubnost, ampak predvsem potreba po prikazovanju vrednih kvalitete.

L. Barker navaja primer sodelavcev Karitasa, ki so jih inštruirali, naj bodo skromno, revno oblečeni in naj ljudi ne gledajo v oči, temveč naj umikajo pogled. Druge so inštruirali, naj bodo oblečeni atraktivno, moderno in naj vsakogar gledajo v oči. Malomarno oblečeni so pri zbiranju sredstev doživeli pravo katastrofo, tisti drugi pa so bili nadvse uspešni. Če pa bi ljudi vprašali, komu bi dali več, bi se najbrž vsakdo zaklinjal, da bi dal najmanj enako ali pa celo več revnemu, plahemu aktivistu.

Pri tem se nam zastavi vprašanje, ali morda lažemo oz. se pretvarjamo ves čas. Najprej naletimo na vprašanje, kaj sploh je laž. Po pedagoški definiciji naj bi pomenila zavestno zavajanje drugega z namenom, da mu naredimo škodo, a tega pri medosebnem komuniciranju ne delamo, temveč se prilagajamo. Resnico torej le prikrivamo, jo pripovedujemo po delih, jo olepšujemo, zato včasih uporabljamo pojem kontrola sporočanja, namesto laž. Že iz logike izhaja, da če je človek sposoben izpovedovati resnico, je sposoben tudi lagati. Človek se lahko tudi z lažjo dviga nad živali oz. nad živalski svet. Da je laž na višini človekove zrelosti, nam potrjuje dejstvo, da se otroci do 5 ali 6 leta starosti in duševno manj razvite osebe niso sposobni zlagati. Prav tako je laž vedno ustvarjalna, zato se računalnik ne more zlagati.

Pri odkrivanju te tematike je pomembno zavedanje, da življenjske razmere človeka vedno silijo v določeno tekmovanje in da mora nenehno misliti tudi na svojo varnost. Zaradi tekmovanja na vseh ravneh, s čimer je povezan tudi napredek, je vsakdo izpostavljen različnim situacijam, ko se mora prikriti. Le tako namreč doseže zaščito, da ga ne izrabijo.

Spoznavanje drugih je pogoj za uspešno sodelovanje, vendar človek nezavedno teži k spoznavanju drugega tudi zaradi možnosti, da bi tako vedenje izkoristil sebi v prid, da bi pridobil moč nad njim. Če o kom vemo veliko iz osebnega, intimnega življenja ali če podobno vedo drugi o nas, lahko kdo to kdaj izkoristi. V kolikšni meri to vedenje izkoristi, je odvisno od osebnosti posameznika in od njegovih moralnih kvalitiet, vendar popolne varnosti ni.

Vsak človek ima skrivnosti, nihče ni popolnoma odprt. Vsakogar moti, če mu partner prisluškuje pri telefonskem pogovoru ali mu odpira pošto. Imamo celo zakonsko pravico, da prikrivamo dejstva, saj je človekova zasebnost zaščiten in ni za javnost. Tako ne smemo prisluškovati, stanovanje je nedotakljivo, obtoženi se lahko brani tudi z neresnico.

Majhen otrok je tudi zaradi tega tako prijeten, ker se še ne igra in nam ne povzroča nobenega problema, da bi ga razumeli, zato sta otrokova pristnost in neposrednost vedno sproščujoči. Pozneje, ko otrok hodi v osnovno šolo, pa ga začnejo življenjske razmere siliti k prikrivanju in igranju. Med puberteto se že toliko izuri, da ni več prepoznaven.

Pri tej tematiki je najvažnejše upoštevati, da resnica ni vedno humana niti pravična ali poštena, vse je odvisno od okoliščin. Včasih je zamolčana resnica bolj koristna, pravična in humana, lahko pa vsebuje take kvalitete tudi laž. V določenih pogojih je resnica najbolj humana in poštena, nenadomestljiva, v drugih primerih je lahko neresnica in ne le zamolčana resnica. Vse je odvisno od okoliščin (Trček 1994, str. 185–190).

2.3.2 Obramba pred manipuliranjem

Bližnji ljudje nas želijo izrabiti za to, da bi si pridobili prednost ali določeno korist. Popolnoma naravno je, da vsakdo najprej pomisli nase, četudi gre za otroka, partnerja ali prijatelja. Metode, po katerih drugi manipulirajo z nami, so:

1. metoda presenečenja: nekdo poskuša pri nas nekaj doseči in nas pri tem prepričuje, da se mora to zgoditi takoj, ker je zadeva nujna, torej prosi za pomoč oziroma zahteva od nas, da se zanj žrtvujemo;

2. metoda prenašanja odgovornosti: nekoga muči problem, ki ga sam ne more ali noče rešiti, zato vključi v reševanje problema nas in nam s tem naloži odgovornost za rešitev;
3. metoda avtoritete: nekdo izrabi svojo premoč nad nami samo zato, da bi nas ustrašoval;
4. metoda vztajnega ponavljanja: ena ali več oseb z neprestanim ponavljanjem zahteve doseže, da smo o zadevi čedalje bolj prepričani;
5. metoda primerjave: nekdo nas primerja z drugim in nam dokazuje, da smo boljši od tistega, s katerim nas primerja, da bi nas izkoristil v svoj prid.

Z urjenjem opazovanja drugih in zapisovanjem svojih spoznanj spregledamo namene drugih, jih sprejmemo takšne, kakršni so, in ne takšne, kakršne bi mi želeli, da so, ali takšne, kakršne bi oni želeli, da jih sprejmemo (Kirschner 1994, str. 18–33).

S poznavanjem metod manipuliranja lahko živimo brez strahu pred njimi. Pri tem upoštevamo tri pravila obrambe:

1. ne odločimo se prenašlo,
2. imejmo pred očmi, kaj je pomembno za nas, ne za druge, ne nasedajmo prijaznosti, ne pustimo se žaliti zaradi svoje odločitve,
3. brezkompromisno zahtevajmo svoje koristi (Kirschner 1994, str. 40–42).

Tri tehnike, s pomočjo katerih se ubranimo manipulacije avtoritete, so:

1. na vsako kritiko odvrnimo *Seveda, imate prav*; nasprotnik namreč pričakuje naš upor;
2. nasprotniku pogosto povejmo svoje mnenje z nasmeškom na obrazu, s čimer kažemo, da ne izgubljammo oblasti nad sabo, ampak ostajamo prijazni in obvladani;
3. pojdemo trditvam drugih vztrajno do dna s postavljanjem naivnih in radovednih vprašanj v smislu *Zakaj delate to tako, Ali je še katera druga možnost, Ali mi lahko zagotovite, da je to, kar počnete, resnično pravilno*; avtoritativni ljudje namreč običajno ne prenesejo, da kdo preverja resničnost njihovih trditev, sočasno pa nihče ne more tako dolgo nekaznovano lagati kot ljudje, ki so navajeni meriti svojo avtoriteto na drugih (Kirschner 1994, str. 64–69).

Sočasno pa zavedanje, da vsako sporočilo postane resnica, če ga dovolj dolgo ponavljamo, izkoristimo v svoj prid in začnimo manipulirati s samim seboj. Vsak dan si desetkrat ali dvajsetkrat recimo *Verjamem vase* ali *Močan sem, uspelo mi bo* ali *Danes sem srečen, ne glede na to, kaj se bo zgodilo*, pa bo sporočilo, ki smo ga izbrali, postalo resnica (Kirschner 1996, str. 80–81).

3 EMPIRIČNI DEL

3.1 Namen empirične raziskave

Namen empirične raziskave je bil ugotoviti:

- kaj sošolci razumejo pod pojmom govorica telesa,
- kako razumejo lastno govorico telesa,
- kakšna je razlika med njihovim samoopazovanjem telesne govornice in ugotovitvami najinih opazovanj,
- kako sošolci dojemajo kršitev vdora v svoj intimni prostor,
- ali lahko z neverbalno govorico usmerimo tok misli.

Postavili sva si naslednje hipoteze:

1. Vdor v intimni prostor povzroči umik.
2. Govorica telesa ni vselej v skladu s prepričanjem posameznika.
3. Obrazna mimika pri izrekanju laži pove več od kretenj.
4. Z ozaveščanjem gestike in mimike lahko nadziramo, kaj želimo razkriti sogovorniku.
5. Z neverbalno komunikacijo lahko podpremo verbalno do te mere, da vplivamo na odgovor sogovornika.

3.2 Metodologija

V raziskavi sva uporabili metodo opazovanja, metodo anketiranja, metodo primerjalne analize in sinteze, metodo eksperimenta ter delo s knjižnimi in internetnimi viri.

3.3 Postopek zbiranja podatkov

Najprej sva pregledali literaturo na temo neverbalna komunikacija. Opazovanje sošolcev sva s pomočjo opazovalnega lista in opravljenih eksperimentov opravili v mesecu januarju, anketiranje sošolcev pa sva izvedli v mesecu februarju. Nato sva primerjali rezultate najinega opazovanja z rezultati ankete in jih interpretirali. Po opravljenih eksperimentih sva povzeli ugotovitve z metodo sinteze.

3.3.1 Raziskovalni vzorec

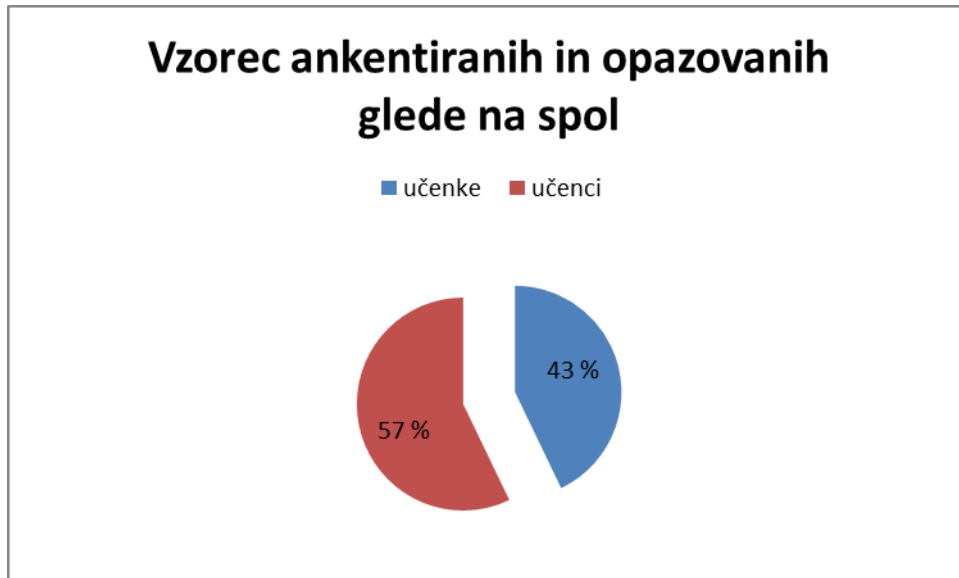
Opazovali sva 14 sošolcev, prav tako so najini sošolci izpolnili anketni vprašalnik. Z nekaterimi izmed njih sva izvedli tudi eksperimente.

3.3.2 Obdelava podatkov

Podatke sva obdelali ročno in s pomočjo računalniškega programa Microsoft Excel. Podatki so bili kvalitativno obdelani.

4 REZULTATI

4.1 Rezultati opazovanja in analiza ankete



Graf 1: Vzorec anketiranih in opazovanih glede na spol

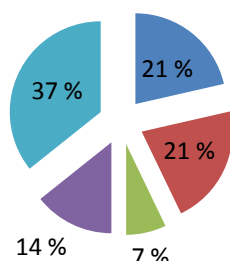
V 8. a razredu je 16 učencev, 8 deklic in 8 dečkov. Opazovali sva vse sošolce, tj. 6 deklic in 8 dečkov. Metode samoopazovanja nisva uporabili, prav tako nisva sami izpolnjevali ankete. Postavili sva se namreč v vlogo opazovalk, zapisovali svoja opažanja in izvedli anketo z vsakim posameznim učencem posebej, da bi se izognili prepisovanju odgovorov. Prav tako anketa ni bila anonimna, tako da so se sošolci pri njenem reševanju ves čas zavedali, da so njihovi odgovori resnično relevantni in za najino raziskavo nujno potrebni.

Anketo je izpolnilo 14 najinih sošolcev, od tega 6 deklic (43 %) in 8 dečkov (57 %).

Rezultate opazovanja sva s pomočjo opazovalnega obrazca izrazili opisno, rezultate ankete pa grafično.

Mnenje sošolcev o pomenu telesne govornice

■ mimika ■ znaki telesa ■ jezik za gluhoneme
■ kretnje z rokami ■ govornica telesa

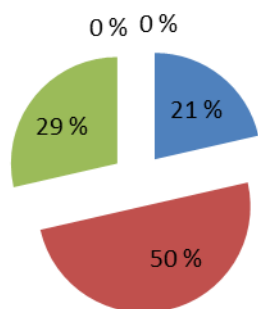


Graf 2: Mnenje sošolcev o pomenu telesne govornice

Pet sošolcev (37 %) je na vprašanje odprtega tipa v anketnem vprašalniku odgovorilo, da pod pojmom telesna govornica razumejo govornico telesa. 3 učenci (21 %) menijo, da telesna govornica pomeni mimiko, prav tako pa enako število učencev meni, da govornica telesa predstavlja znake telesa. 2 učenca (14 %) menita, da so kretnje z rokami povezane s telesno govornico. Le en učenec (7 %) pa je menil, da telesna govornica predstavlja jezik za gluhoneme.

Počutje ob pozdravu, rokovanju in dotiku

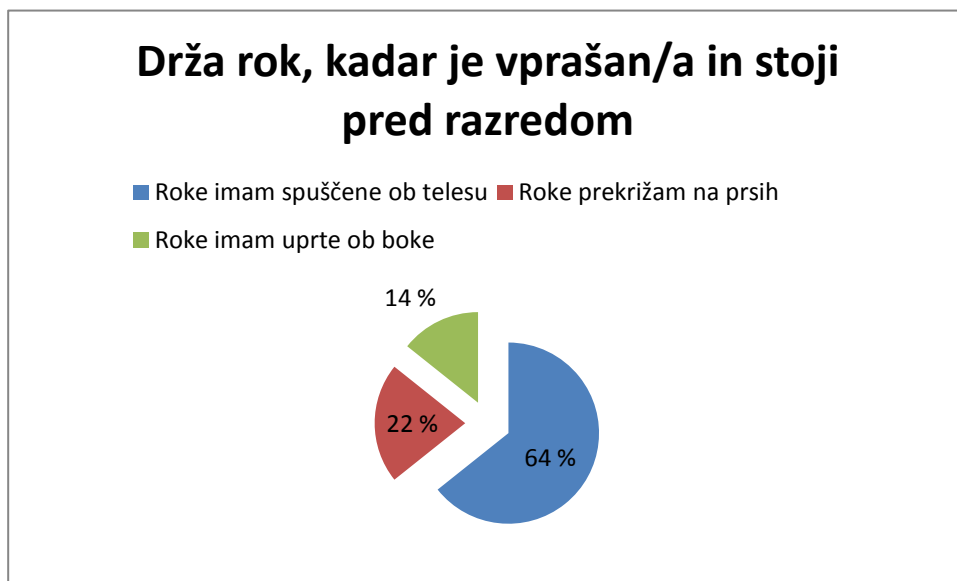
■ zelo dobro ■ dobro ■ običajno ■ slabo ■ zelo slabo



Graf 3: Počutje ob pozdravu, rokovanju in dotiku

Izvedli sva eksperiment približevanja vsakemu posameznemu sošolcu z vdorom v njegov intimni prostor, pri čemer sva mu segli v roko, ga pozdravili in ga potrepjali po ramenu. Nobeden izmed njih se ni umaknil, kar dokazuje, da smo dobri prijatelji, vsi pa so se nasmejali, privzdignili obrvi od presenečenja in vprašali, zakaj se rokujemo oziroma kaj sploh počneva. V anketi sva ugotavljali, kako so se ob tem počutili.

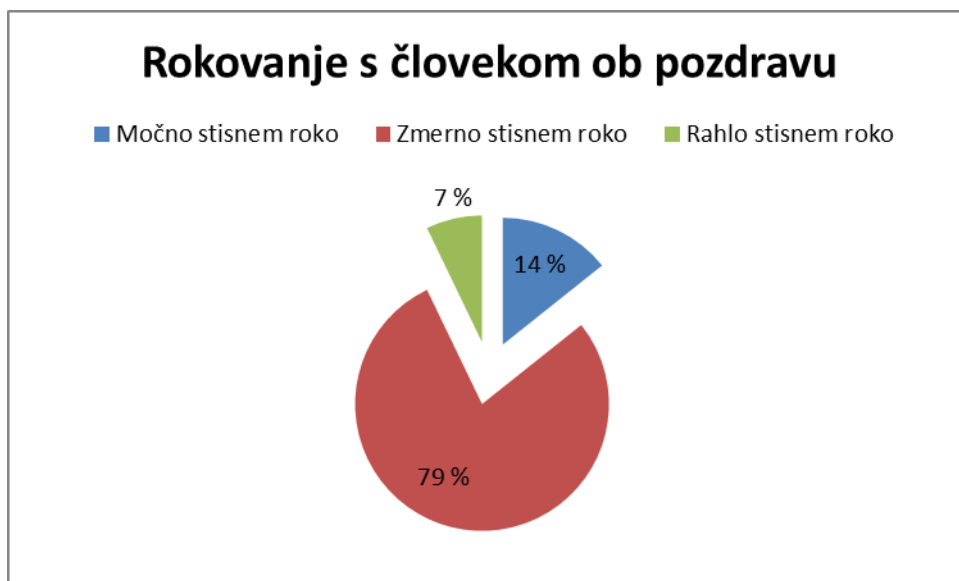
Po analizi anketnega vprašalnika sva ugotovili, da sva v fazi opazovanja ustrezno interpretirali odzive sošolcev, saj so tudi sami potrdili, da so se ob pozdravu, rokovanju in dotiku počutili dobro (50 %), običajno (29 %), zelo dobro (21 %), torej se nihče izmed njih ni počutil slabo ali zelo slabo.



Graf 4: Drža rok, kadar je vprašan/a in stoji pred razredom

Največ učencev (64 %) je menilo, da držijo roke spuščene ob telesu, torej zavzamejo nevtrarno držo. 22 % meni, da ima roke prekrižane na prsih, kar nakazuje negotovost in strah. 14 % meni, da ima roke uprte ob bok, kar nakazuje izredno samozavestno držo.

Podobne rezultate sva dobili na podlagi opazovanja. Izjemo predstavljata učenca, ki izkazujeta najbolj samozavestno držo, a se v realni situaciji odzoveta veliko bolj zadržano: eden ima roke spuščene ob telesu, drugi pa zavzame celo obrambno držo z rokami, prekrižanimi na prsih.



Graf 5: Rokovanje s človekom ob pozdravu

Iz grafa je razvidno, da je 11 učencev (79 %) odgovorilo, da pri rokovanju s človekom močno stisnejo roko, ko ga pozdravijo. 2 učenca menita, da pri rokovanju s človekom zmerno stisneta roko pri pozdravu, medtem ko zgolj 1 učenec meni, da rahlo stisne roko.

Zanimiva je ugotovitev pri učencu, ki meni, da rahlo stisne roko, kar bi pomenilo, da je nesamozavesten. Meniva, da ima učenec nizko samopodobo, pa vendar se je izkazalo, da je v realnosti bolj samozavesten, saj je roko stisnil močno. V nižjih razredih osnovne šole se je resda držal bolj v ozadju in je težko navezoval stike s sošolci, sedaj pa ima tudi znotraj razreda kar nekaj prijateljev.



Graf 6: Položaj rok v klopi pri ustnem spraševanju učitelja

9 učencev (64 %) meni, da ima roke položene na mizo. Pri opazovanju se je prav tako izkazalo, da ima na mizi roke 9 učencev, vendar pa sta bila med njimi dva, ki se sama nista tako ocenila. 2 izmed njih menita, da stiskata roke pod mizo v pest, a imata roke položene na mizo. Eden izmed drugih dveh učencev, ki sta menila, da imata roke na mizi, pa ima dejansko roke pod mizo in stiska pesti, medtem ko jih drugi prekriža na prsih.

Sam položaj stiskanja pesti pod mizo pomeni, da je učenec v večjem stresu in pod še večjim pritiskom. Tak položaj meni, da zavzame, 5 učencev (36 %), a sta v realnosti stiskala pesti pod mizo le dva, pri čemer se je eden izmed njiju ocenil pravilno, drugi pa je menil, da jih ima na mizi.

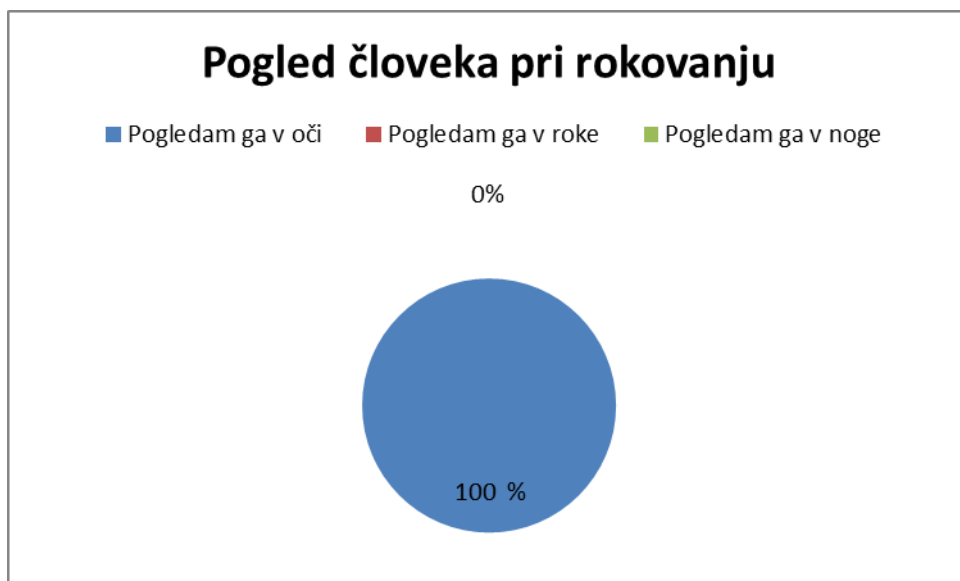
Četudi se učenci tega ne zavedajo, so imeli 3 izmed njih roke prekrižane na prsih in spuščene pod mizo. Sami sva pri sestavljanju anketnega vprašalnika menili, da bo odgovor s prekrižanimi rokami obkrožilo kar nekaj učencev, saj takšen položaj rok izraža zapiranje samega sebe pred izpraševalcem.



Graf 7: Drža rok pri sedenju za mizo pri poslušanju dolgočasnega govorjenja

Iz grafa 7 je razvidno, da 10 (72 %) anketiranih meni, da si pri sedenju za mizo pri poslušanju dolgočasnega govorjenja z roko podpirajo glavo. 2 učenca (14 %) menita, da sedita vzravnano in imata roke na hrbtu. Prav tako dva učenca menita, da sedita z rokami, položenimi na mizo.

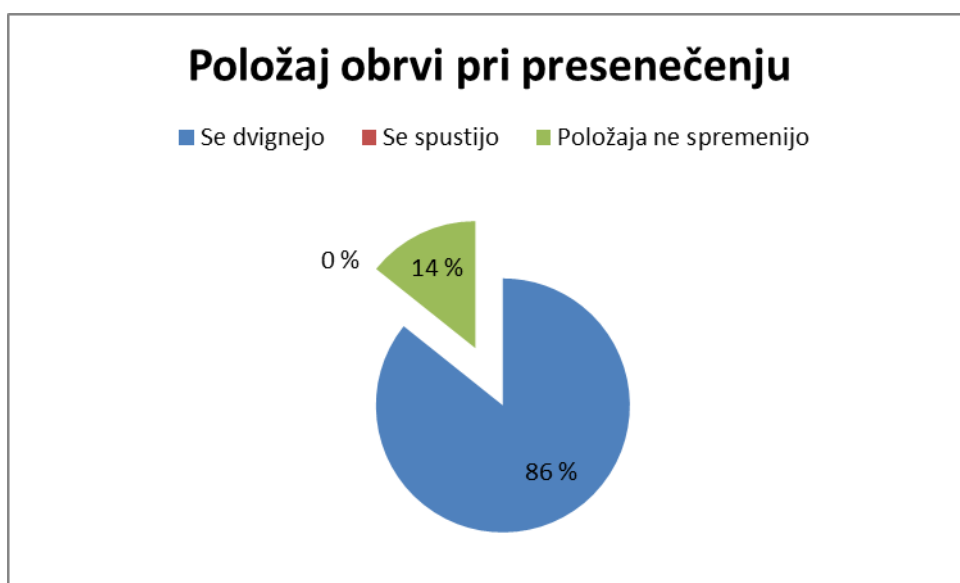
Samega položaja telesa sošolcev pri poslušanju dolgočasnega govornjenja nisva vključili v najino opazovanje zaradi samega izbora situacije. S sošolci sicer resda sedimo v istih klopeh in poslušamo iste učitelje, a za ene je lahko snov zanimiva že iz preprostega razloga, ker jih tematika zanima, medtem ko se drugi pri isti temi močno dolgočasijo. Presoja, kaj je dolgočasno, se nama je torej zdela izrazito subjektivna, zato sva se opazovanju drže rok pri sedenju za mizo pri poslušanju dolgočasnega govorjenja raje izognili.



Graf 8: Pogled človeka pri rokovanju

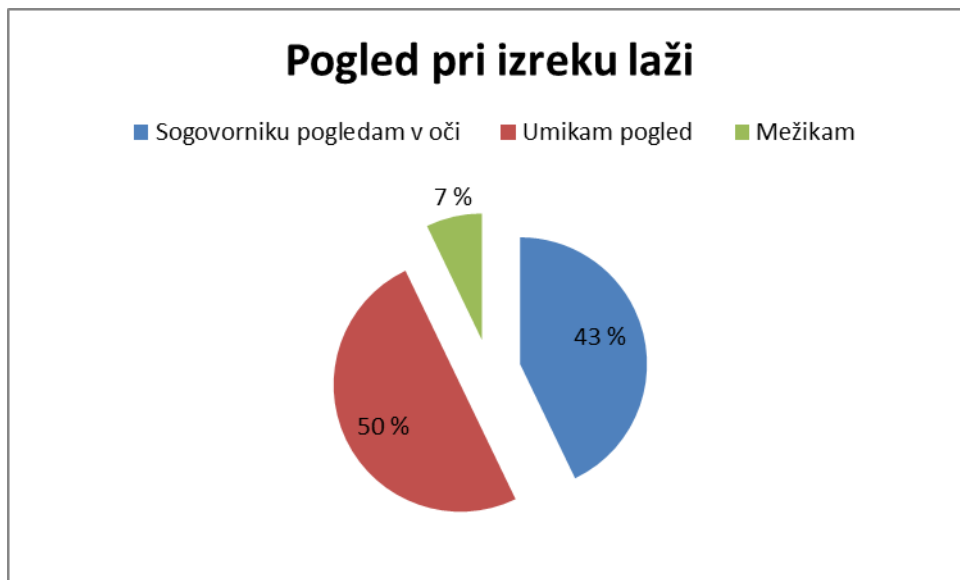
Prav vsi anketirani menijo, da pri rokovanju pogledajo v oči, pa vendar naju eden ni pogledal v oči, temveč je pogled usmeril v noge.

Zanimivo se nama je zdelo tudi, da je marsikateri izmed sošolcev zelo hitro umaknil pogled, kakor, da bi mu hip za tem postalo nerodno.



Graf 9: Položaj obrvi pri presenečenju

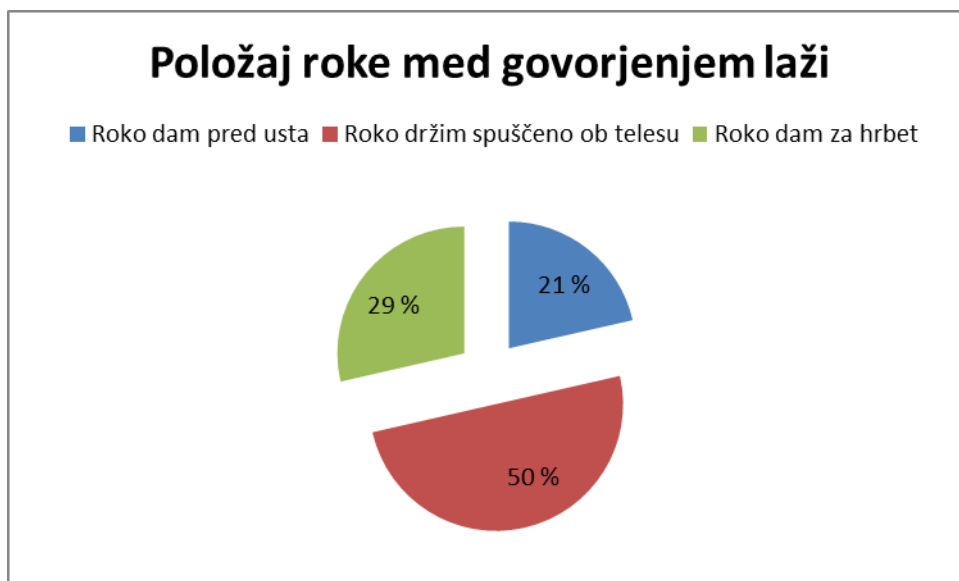
12 sošolcev (86 %) je pravilno ocenilo položaj obrvi pri presenečenju. Sami sva položaj opazovali pri preizkusu z rokovanjem, kjer so vsi izrazili presenečenje. Med sošolci namreč ni v navadi, da bi se rokovali ob srečanju. 2 učenca (14 %) govorice telesa v tem primeru ne poznata dobro, saj nista vedela, da se ob presenečenju obrvi avtomatsko dvignejo.



Graf 10: Pogled pri izreku laži

Rezultati ankete kažejo, da polovica učencev meni, da pri izrekanju laži umakne pogled, kar je tudi običajen odziv pri laganju. 5 učencev (43 %) meni, da pogleda ne umakne, eden pa, da mežika.

Tudi tukaj opazovanja nisva izvedli, sva pa opravili eksperiment. Sošolko sva prosili, naj sošolcem izreče laž, da ji je poginila muca. Podučili sva jo o tipičnih gestah, katerim se mora ob tem izogniti. Res se je približala skupini sošolcev in povedala dogovorjeno laž. V vlogi opazovalk sva ugotovili, da se ni izdala ne z mimiko ne s kretnjami. Meniva, da k temu veliko pripomore tudi to, da že vrsto let obiskuje dramski krožek in v igrah običajno odigra glavne vloge. Vsi sošolci so ji verjeli, jo sočutno tolažili in jo spraševali, kako je prišlo do tega. Ena jo je celo objela in izkazala sočutje še na ta način. S tem sva dokazali, da lahko z načrtnim nadziranjem gestike in mimike manipuliramo z ljudmi v smislu prepričevanja, da verjamejo celo lažem.



Graf 11: Položaj roke med govorjenjem laži

Rezultati ankete kažejo, da polovica učencev meni, da pri izrekanju laži drži roko spuščeno ob telesu, kar pa ni običajen odziv pri laganju, saj si takrat ponavadi zakrijemo usta. 4 učenci (29 %) so menili, da roko skrijejo za hrbet, 3 (21 %) pa, da dajo roko pred usta.

Ker situacij laganja oziroma izmikanja nisva opazovali, sva iz ankete povzeli, da se posamezniki svojih kretenj pri laganju ne zavedajo. Če bi torej hoteli prelisiti sogovornika, bi bilo dobro najprej spoznati govorico telesa. Šele takrat bi lahko zakrili laž in zavestno vplivali na sogovornikovo prepričanje.

Nazadnje sva opravili še preizkus vpliva gestike na odločitev posameznika. Učencu sva dejali, da ima na razpolago števila od 1 do 5: »Predstavljam si številski trak s števili od ena do pet.« Razlago sva podkrepili s kretnjo ponazarjanja številske premice od števila 1 na levi (večkratni zamah z desnico gor in dol pred levim bokom) do števila 5 na desni (večkratni zamah z desnico gor in dol pred desnim bokom). Levica je bila ves čas iztegnjena z dlanjo navzgor pred sporočevalcem. Nato sva jasno začeli mahati na sredini navideznega številskega traku z desnico gor in dol ter udarjati ob levo dlan, kar naj bi ponazorilo število 3. Pri tem sva nadaljevali s podajanjem navodila: »Zamisli si eno število na številski premici med 1 in 5. Si si ga zamislil/a? Katero število si izbral/a?«

Najprej sva vadili znotraj družine. Starši obeh so odgovorili s pravilnim odgovorom, tudi babici sta odgovorili s 3, izmed obeh dedkov pa je eden odgovoril s 3, eden pa s 4.

Nato sva šli med sošolce. Eksperiment sva izvajali z vsakim sošolcem posebej. Ker pa se je novica o najinem početju hitro razširila, nama je uspelo izprašati samo 8 učencev. Sedem jih je kot odgovor navedlo število 3, eden pa 4.

Čprav sta dve osebi pri izvajanju poskusa izbrali število 4, je tudi to število znotraj okvirjev številske premice od 1 do 5.

S tem preizkusom sva ugotovili, da z gestiko in besedami lahko vplivamo na sogovornikovo odločitev.

Dodatno podkrepitev gestike pa pri omenjenem eksperimentu vsekakor predstavlja metoda vztrajnega ponavljanja v smislu manipulacije, saj večkrat ponovimo isto gesto, tj. dvig in spust desnice naravnost pred seboj, kar še dodatno poudari število 3.

5 RAZPRAVA

5.1 Ovrednotenje hipotez

Postavili sva si naslednje hipoteze:

1. Vdor v intimni prostor povzroči umik.

Prvo hipotezo sva **ovrgli** tako na podlagi najinega opazovanja sošolcev, kakor tudi na podlagi analize anketnega vprašalnika.

Ko sva se približali sošolcem, jih pozdravili in se jih dotaknili, se namreč v nasprotju z najinim pričakovanjem niso umaknili. Meniva, da se nama niso umaknili zato, ker smo med seboj dobri prijatelji. Če bi ta poskus ponovili pri osebi, ki je ne pozna, bi se po vsej verjetnosti oseba umaknila, saj bi poskus približevanja občutila kot vdor v intimni prostor.

Tudi iz analize odgovorov na 2. anketno vprašanje sva ugotovili, da so se ob izvedenem poskusu rokovanja, približevanja in pozdravljanja 4 sošolci počutili običajno, 3 dobro, 7 pa zelo dobro.

2. Govorica telesa ni vselej v skladu s prepričanjem posameznika.

Drugo hipotezo sva **potrdili**. S primerjanjem ugotovitev na opazovalnem obrazcu in rezultatov anketnega vprašalnika se je že pri 3. vprašanju potrdilo, da prihaja do odstopanj med dejanskim ravnanjem posameznika in mnenjem, kako se le-ta obnaša v določeni situaciji. Četudi sta dva učenca menila, da imata ob ustnem spraševanju roke uprte ob bok, se je v realnosti izkazalo, da to ne drži.

Prekrižanih rok pri stoječem ustnem spraševanju se učenci sicer zavedajo, pri sedečem, ki je praviloma manj stresno, pa ne. Nihče izmed anketiranih namreč ni ocenil, da tudi v klopi prekriža roke na prsih in s tem zavzame obrambno držo.

Zanimivo je bilo tudi mnenje sošolcev o stisku roke pri rokovanju, kjer je eden menil, da ohlapno ponudi roko, pa vendar se je v realnosti izkazalo, da temu ni tako.

3. Obrazna mimika pri izrekanju laži pove več od kretenj.

Tretjo hipotezo sva **ovrgli** na podlagi knjižnih virov. Iz literature sva ugotovili, da obraz ni tisti del telesa, s katerega lahko glede laganja največ preberemo, saj se že kot otroci naučimo vzdržati pogled. Hkrati sva ugotovili, da so pri telesni komunikaciji najzanesljivejši del noge, saj jih imamo najmanj pod nadzorom.

4. Z ozaveščanjem gestike in mimike lahko nadziramo, kaj želimo razkriti sogovorniku.

Četrto hipotezo sva **potrdili** na podlagi eksperimenta laži. Sošolka se je tako vživela v vlogo, da je zaigrala prizadetost, skrušenost in bolečino ob izgubi svojega hišnega ljubljence.

Bolečina se je zrcalila tudi skozi njeno mimiko (žalost na obrazu s privzdignjenim notranjim delom obrvi), gestiko (povešena ramena), pri čemer si ni zakrivala ust. Vsi navzoči sošolci so ji verjeli.

Sprva sva sicer omenjeni eksperiment nameravali izvesti sami. Zavedali sva se namreč kretenj, ki bi naju lahko izdali (zakrivanje ust ali dotikanje nosu). Pa vendar sva bolj zaupali njenim igralskim sposobnostim in izkazalo se je, da so zares odlične.

Sočasno sva na podlagi anketnega vprašalnika ugotovili, da se le trije izmed 14 anketiranih sošolcev zavedajo, da bi si pri izrekanju laži pokrili usta. Na njihovo neosveščenost o pomenu neverbalne komunikacije kaže tudi samo dejstvo, da je na vprašanje, kaj razumejo pod pojmom telesna govorica, pet sošolcev besedno zvezo zgolj obrnilo, tj. govorica telesa, trije so menili, da gre za znake telesa, trije, da gre za mimiko, dva, da gre za kretnje z rokami, eden pa, da gre za jezik gluhonemih. Odgovori dokazujejo njihovo skromno poznavanje obravnavane tematike, kar se izkaže tudi v nadaljnjih odgovorih na zastavljena vprašanja v anketi.

5. Z neverbalno komunikacijo lahko podpremo verbalno do te mere, da vplivamo na odgovor sogovornika.

Peto hipotezo sva **potrdili** na podlagi eksperimenta z izbiro števila na številski premici od 1 do 5. Četudi se med odgovori najde število 4, pa je to še vedno znotraj obeh zastavljenih mej, tj. 1 in 5. Pri izbiri števila 3 odigra gestika zagotovo ključno vlogo.

6 ZAKLJUČEK

Pri nastajanju raziskovalne naloge sva odkrili veliko zanimivih stvari, ki bi lahko bile izhodišča za nadaljnje raziskave. Ugotovili sva, da ima ozaveščanje govornice telesa velik pomen tudi za posameznikovo ravnanje v konkretnih situacijah.

Že sama drža telesa v družbi pove veliko o posamezniku. Ni vseeno, ali sedimo pokončno in vzravnano ter izražamo samozavest in ponos, ali pa sedimo zgrbljeno s prekrižanimi rokami in ustvarjamo barikade med nami in drugimi, ali zavzamemo naklonjeno držo do drugih z obračanjem k njim ali odklonilno z obračanjem stran od sogovornika, ali usmerimo in vzdržimo pogled ali pa ga povesimo, ali smo umirjeni ali pa se zaradi neudobja dotikamo uhanov, verižic, vratu.

Pri govornem nastopanju ni dovolj, da se pripravimo zgolj na to, kaj bomo povedali, pomembno je tudi, kako bomo povedali in kakšno govornico telesa bomo uporabili med samim nastopom. Zato je pomembno, da vadimo doma, pred ogledalom, pri čemer smo pozorni tako na besedno govornico, kakor tudi na nebesedno govornico telesa.

Vsakdo izmed nas si želi, da bi izražal samozavest, zaupanje vase, da se ne bi pustil zmesti drugim, da bi optimistično zrl v svet.

6.1 Izhodišča za nadaljnje raziskave

Ker sva se v raziskovalni nalogi omejili le na vlogo opazovalk neverbalne komunikacije sošolcev, bi bilo zanimivo raziskati to področje tudi z metodo samoopazovanja. Z ozaveščanjem lastne govornice telesa bi lahko ugotovili:

- kakšno mnenje o svojih nebesednih odzivih imava,
- kakšno je najino dejansko nebesedno odzivanje,
- kako bi zavestno izboljšali lastno govornico telesa s ciljem odpraviti navade, ki niso ustrezne in sprejemljive, ter posledično izražati samozavest in pozitivno naravnost do drugih.

7 LITERATURA IN VIRI

7.1 Literatura

1. Kadič, Edvard (2013): Govorica telesa in osebna karizma. Ljubljana: Zavod za napredne študije Delta.
2. Kirschner, Josef (1994): Obramba pred manipuliranjem. Ljubljana, DZS.
3. Kirschner, Josef (1996): Umetnost srečnega življenja. Ljubljana, DZS.
4. Pease, Allan (1996): Govorica telesa. Ljubljana: Mladinska knjiga.
5. SSKJ, [pridobljeno 14. 1. 2014] dostopno na spletni strani: <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>.
6. Trček, Jože (1994): medosebno komuniciranje in kontaktna kultura. Radovljica: Didakta.
7. Ule, Mirjana (2005): Psihologija komuniciranja. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

7.2 Viri slikovnega gradiva

1. Slika 1: Šest univerzalnih obraznih izrazov: veselje, žalost, strah, jeza, presenečenje, gnus. Pridobljeno 29. 1. 2014 na spletni strani: <http://www.renewableenergyworld.com/rea/images/six-basic-emotions-to-market-solar-anger-disgust-fear-happiness-sadness-and-surprise/78101>.
2. Slika 2: Položaj odkritosti z razprtimi dlanmi. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://bodylanguagetalk.blogspot.com/2006/03/palm-gestures.html>.
3. Slika 3: Podrejen, gospodovalen in napadalen položaj dlani. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/palm-gestures/>.
4. Slika 4: Prezemanje, prepuščanje in enakovrednost položaja ter stisk roke z obema rokama oziroma prijem z »rokavico«. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/palm-gestures/>.
5. Slika 5: Gesta pričakovanja. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-and-arm-gestures/>.
6. Slika 6: Roke, sklenjene v višjem, srednje visokem in nižjem položaju. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-and-arm-gestures/>.
7. Slika 7: Privzdignjen in spuščen zvonik. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-and-arm-gestures/>.
8. Slika 8: Prijem dlani, zapestja in nadlakti za hrbtom. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-and-arm-gestures/>.
9. Slika 9: Roke, zataknjene za žep. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-and-arm-gestures/>.
10. Slika 10: Straža pred usti. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani:

- <http://www.indiabix.com/body-language/hand-to-face-gestures/>.
11. Slika 11: Praskanje po nosu. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-to-face-gestures/>.
 12. Slika 12: Drgnjenje oči. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-to-face-gestures/>.
 13. Slika 13: Praskanje za ušesom. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-to-face-gestures/>.
 14. Slika 14: Praskanje po vratu. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-to-face-gestures/>.
 15. Slika 15: Rahljanje ovratnika. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-to-face-gestures/>.
 16. Slika 16: Prst v ustih. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-to-face-gestures/>.
 17. Slika 17: Dolgčas in presoja z zanimanjem. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/hand-to-face-gestures/>.
 18. Slika 18: Značilna drža prekrižanih rok. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/arm-barriers-gestures/>.
 19. Slika 19: Stisnjene pesti izražajo sovražnost. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/arm-barriers-gestures/>.
 20. Slika 20: Barikada iz delno prekrižanih rok. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/arm-barriers-gestures/>.
 21. Slika 21: Značilna drža prekrižanih nog. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/leg-barriers-gestures/>.
 22. Slika 22: Obrambna drža v stoji. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/leg-barriers-gestures/>.
 23. Slika 23: Zavarovano in odkrito telo. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/leg-barriers-gestures/>.
 24. Slika 24: Pokončna, postrani nagnjena in sklonjena drža glave. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/popular-gestures-and-actions/>.
 25. Slika 25: Obe roki za glavo. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/popular-gestures-and-actions/>.
 26. Slika 26: Duševna pripravljenost Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/popular-gestures-and-actions/>.
 27. Slika 27: Usmerjanje sogovornikovega pogleda s pomočjo svinčnika. Pridobljeno 10. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/eye-signal-gestures/>.
 28. Slika 28: Usmerjenost teles drugega k drugemu v zaključeni razvrstitvi. Pridobljeno 14. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/pointing-gestures/>.
 29. Slika 29: Osebe z nogami namigujejo, o čem premišlujejo. Pridobljeno 14. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/pointing-gestures/>.
 30. Slika 30: Vključevanje in izključevanje osebe. Pridobljeno 14. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/pointing-gestures/>.

31. Slika 31: Primerna in neprimerna razdalja med pogovorom. Pridobljeno 14. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/territories-and-zones/>.
32. Slika 32: Otrok, ki laže, mladostnik, ki laže, odrasla oseba, ki laže. Pridobljeno 15. 2. 2014 na spletni strani: <http://www.indiabix.com/body-language/basic-understanding/>.

8 PRILOGE

Priloga 1: Opazovalni obrazec

OPAZOVALNI OBRAZEC

Ime in priimek sošolca/ke:

1. Kako se je obnašal/a, ko sem se ji/mu močno približala pri pozdravu in se je/ga dotaknila. Opiši:

2. Kako drži roke, kadar je vprašan/a in stoji pred razredom?

- a) Roke ima spuščene ob telesu.
- b) Roke prekriža na prsih.
- c) Roke ima uprte ob boke.

č) Drugo: _____

3. Kako drži roke, kadar je vprašan/a in sedi za mizo nasproti učitelja?

- a) Roke ima pod mizo in stiska pesti.
- b) Roke ima položene na mizo.
- c) Roke ima prekrižane na prsih.

č) Drugo: _____

4. Kako se rokuje s človekom, ko ga pozdravi?

- a) Močno stisne roko.
- b) Zmerno stisne roko.
- c) Rahlo stisne roko.

5. Kam pogleda človeka, ko se rokuje z njim?

- a) Pogleda ga v oči.
- b) Pogleda ga v roke.
- c) Pogleda ga v noge.

6. Kadar je presenečen/a, obrvi spremenijo položaj.

- a) Se dvignejo.
- b) Se spustijo.
- c) Položaja ne spremenijo.

Priloga 2: Anketni vprašalnik za sošolce

ANKETNI VPRAŠALNIK

Sva Nuša in Nika iz 8. a razreda in raziskujeva temo Moč neverbalne komunikacije.

Vljudno te prosiva, da odgovoriš na naslednja vprašanja. Ker bova nekatere odgovore primerjali s svojimi opažanji, te prosiva, da na črto zapišeš svoje ime in priimek:

Že vnaprej se ti zahvaljujema za sodelovanje.

1. Kaj razumeš pod pojmom telesna govorica? Odgovor napiši na črto.

2. Kako si se počutil/a, ko sem se ti močno približala pri pozdravu in se te dotaknila. Označi s številkami od 1 do 5, pri čemer 5 pomeni zelo slabo, 1 pa zelo dobro.

dobro	1	2	3	4	5	slabo
-------	---	---	---	---	---	-------

3. Kako držiš roke, kadar si vprašan/a in stojiš pred razredom?
- a) Roke imam spuščene ob telesu.
 - b) Roke prekrižam na prsih.
 - c) Roke imam uprte ob boke.
4. Kako držiš roke, kadar si vprašan/a in sediš za mizo nasproti učitelja?
- a) Roke imam pod mizo in stiskam pesti.
 - b) Roke imam položene na mizo.
 - c) Roke imam prekrižane na prsih.
5. Kako sediš za mizo, kadar poslušаш dolgočasno govorjenje?
- a) Sedim vzravnano z rokami na hrbtu.
 - b) Sedim z rokami, položenimi na mizo.
 - c) Z roko si podpiram glavo.
6. Kako se rokuješ s človekom, ko ga pozdraviš?
- a) Močno stisnem roko.
 - b) Zmerno stisnem roko.
 - c) Rahlo stisnem roko.

7. Kam pogledaš človeka, ko se rokuješ z njim?
 - a) Pogledam ga v oči.
 - b) Pogledam ga v roke.
 - c) Pogledam ga v noge.

8. Kadar si presenečen/a, obrvi spremenijo položaj?
 - a) Se dvignejo.
 - b) Se spustijo.
 - c) Položaja ne spremenijo.

9. Kam pogledaš, kadar izrekaš neresnico ali imaš slabo vest?
 - a) Sogovorniku pogledam v oči.
 - b) Umikam pogled.
 - c) Zaprem oči.

10. Kam daš roko, kadar med govorjenjem nisi iskren/a in imaš občutek krivde?
 - a) Roko dam pred usta.
 - b) Roko držim spuščeno ob telesu.
 - c) Roko dam za hrbet.

Nuša Ganzitti in Nika Šela