Gimnazija Novo mesto

**SPOROČILNA VREDNOST NEVERBALNE KOMUNIKACIJE NA NOVOMEŠKI GIMNAZIJI**

Maturitetna raziskovalna naloga

**KAZALO**

**1. Teoretični uvod**

 1.1. Komunikacija 2

 1.2. Komunikacijski proces 2

 1.3. Oblike komuniciranja 3

 1.4. Komunikacijska struktura 4

 1.5. Verbalna komunikacija 5

 1.6. Neverbalna komunikacija 5

 1.6.1. Govorica telesa 6

 1.6.1.1. Dotik 6

 1.6.1.2. Drža 7

 1.6.1.3. Človekove kretnje 7

 1.6.1.4. Izrazi obraza 7

 1.6.1.4.1. Oči 7

 1.6.1.4.2. Usta 8

 1.6.1.4.3. Poteze na obrazu 8

 1.6.1.4.4. Glas 8

 1.6.1.4.5. Besede 8

 1.6.1.5. Prostor in bližina 9

**2. Cilji in problem naloge**

 2.1. Cilji naloge 10

 2.2. Problem naloge 10

**3. Hipoteze** 11

**4. Metode dela**

 4.1. Opis vzorca raziskave 12

 4.2. Opis merskih instrumentov 12

 4.3. Postopek zbiranja podatkov 12

 4.4. Statistična obdelava podatkov 12

**5. Rezultati** 13

**6. Interpretacija** 21

**7. Sklep**  23

**8. Literatura** 25

**9. Priloge**

9.1. Anketa26

1. **TEORETIČNI UVOD**
	1. **Komunikacija**

V psihološkem in sociološkem pogledu človek ne bi bil človek, če ne bi sporočal svojih opažanj, misli, sodb itd. drugim ljudem. Ljudje smo socialna bitja, ki za svoj razvoj potrebujemo medsebojno komuniciranje, to je ena temeljnih lastnosti Homo Sapiensa. Sicer si sporočajo informacije tudi nekatere druge razvite živalske vrste (npr. višje razvite opice), a njihovo sporočanje se kakovostno in količinsko razlikuje od človekovega. Potrebe posameznikov po komuniciranju se med seboj razlikujejo. Zato so se v družbi oblikovale različne interesne skupine, ki družijo ljudi s skupnimi interesi.

Pojem komunicirati (lat. communicare) je najprej pomenil napraviti nekaj skupno, deliti s kom. Sedaj pa je komunikacija opredeljena kot sporočilo, ki ga prva oseba pošlje drugi, z namenom, da bi vplivala na prejemnikovo vedenje (vir: Kompare, A., Stražišar, M., Vec, T., Dognoša, I., Jaušovec. N., Curk, J. (2001). Psihologija, Spoznanja in dileme). Med tem potekom pa se ovija kodiranje in dekodiranje sporočila. Kodiranje je proces pretvorbe misli, čustev, namenov, stališč itd. takšne znake, za katere predvidevamo, da jih bo drugi pravilno razbral (dekodiral) oz. pretvoril v tisto, kar smo mu želeli sporočiti.

Ne smemo pa pojma komunikacije mešati s pojmom »sporočanje«. Sporočamo z listkom na mizi, ki ga najde nekdo drug, sporočanja smo deležni preko TV-ekranov, telefonske tajnice, radia,… se pravi da sporočanje poteka le enosmerno oz. se informacije širijo le od sporočevalca do naslovnika. Komunikacija pa je dvosmerna, kar pomeni da je sporočevalec tudi naslovnik in naslovnik tudi sporočevalec (npr. pogovor v demokratični družbi). V vsakdanjem življenju komunikacija poteka na medsebojni ravni v obliki nepretrganega procesa, zato bi lahko rekli, da je medsebojna komunikacija proces, v katerem vsi udeleženci sprejemajo, pošiljajo in interpretirajo sporočila oz. simbole, ki so povezani z določenim pomenom. Komunikacija je torej vedno dvosmeren proces, saj je povezana s sočasno medsebojno zaznavo in hkratno medsebojno izmenjavo sporočil.

* 1. **Komunikacijski proces**

Komunikacijski proces sestavljajo oddajnik, sprejemnik, sporočilo in komunikacijski kanal.

*Oddajnik* je oseba, ki oddaja sporočilo preko komunikacijskega kanala do sprejemnika. *Sprejemnik* je oseba, ki sporočilo preko tega istega komunikacijskega kanala sprejema. *Sporočilo* je, kar se o določeni stvari sporoči, kar oddajnik želi prenesti sprejemniku. Sporočilo je lahko verbalno ali neverbalno. *Komunikacijski* *kanal* imenujemo pot, po kateri oddajnik pošlje svoje sporočilo do sprejemnika.

Oddajnik in sprejemnik morata biti pri komuniciranju na isti valovni dolžini. To pomeni, da so sporočila zabeležena v taki obliki, da jih razumeta oba ter da uporabljata isti komunikacijski kanal, saj le tako lahko sprejemata in oddajata medsebojna sporočila. Lahko prihaja tudi do napak in težav, katere so lahko posledica neprimerno oblikovanega sporočila, napačno izbranega komunikacijskega kanala, motenj v kanalih ali razlik v kodiranju in dekodiranju sporočil.

Slika 1: Poenostavljen komunikacijski proces (Musek, J., Pečjak, V. (2001). Psihologija)

* 1. **Oblike komuniciranja**

Richard Dimbleby in Graeme Burton (vir: More than words – an introduction to communication (1995)), znana komunikologa, ločujeta komunikacijo v štiri kategorije, in sicer glede na to kdo je v njej udeležen ločita notranjo, medosebno, skupinsko in množično komunikacijo.

*Notranja komunikacija* je temelj za vse ravni komuniciranja. Poteka kadar komuniciramo sami s seboj, včasih se v mislih pogovarjamo, kot bi se s kako drugo osebo, … Od te ravni je odvisno, kako razumemo sprejeta sporočila in tudi na kakšen način in v kakšni obliki jih dojemamo.

 *Medosebno komuniciranje* poteka med dvema osebama, kadar se pogovarjata iz oči v oči. Na podlagi le te se oblikujejo medosebni odnosi. Z medosebno komunikacijo pridobivamo informacije o sogovorniku in si o njem izoblikujemo mnenje.

 *Skupinska komunikacija* poteka med skupinami. Majhne skupine se vedejo drugače kot pari. Je korak naprej od medosebne komunikacije, vendar pa se tu ta še vedno odvija. V skupini se izoblikuje množica medosebnih odnosov. Večja kot je skupina, tem več ločenih interesov se pojavlja. Velike skupine se seveda spet vedejo drugače od majhnih. Mnogokrat pride do grupiranja iz drugačnih razlogov, kot pri majhnih skupinah.

 *Množična komunikacija* se nanaša na zelo veliko število prejemnikov ali uporabnikov. Je bolj kompleksno in zahteva več kodiranja. Značilna je za velike organizacije, kjer morajo različne skupine med seboj komunicirati in sodelovati, da bi dosegli skupni cilj.

* 1. **Komunikacijska struktura**

Komunikacijska struktura nam kaže ustaljeni potek komunikacije med različnimi osebami oz. kako so osebe v določeni organizaciji komunikacijsko med seboj povezane. Do nje lahko pride le če se ljudje nekaj časa družijo med seboj.

Ločimo pet osnovnih vrst komunikacijskih struktur, ki so krog, veriga, ipsilon (Y), kolo ali zvezda in mreža (popolna povezanost, »vsak z vsakim«).

Slika 2: Vrste komunikacijskih struktur (vir: internetna stran: www.cek.ef.uni-lj.si/u\_diplome/kokalj202.pdf, sneto 3.11.2005)

Slika 3: Komunikacijska mreža – »vsak z vsakim« (vir: internetna stran: www.cek.ef.uni-lj.si/u\_diplome/kokalj202.pdf, sneto 03.11.2005)

 *Pri krogu* potekajo sporočila od enega do drugega člana v krožnem zaporedju. *Pri verigi* poteka sporočanje v ravni liniji po določenem zaporedju članov. *Ipsilon* izraža visoko hierarhijo, saj je center, ki ima nalogo od določenih članov oddaljen bolj kot od drugih. *Pri kolesu* je en član center, ki ima nalogo, da med seboj povezuje vse ostale člane. *Pri mreži* »vsak z vsakim« je značilna nehierarhičnost, kjer imajo vsi enake pravice odločanja.

* 1. **Verbalna komunikacija**

Verbalna komunikacija za sporazumevanje uporablja besede. Besede izražamo govorno ali pisno. Govorno komuniciranje je hitro, vsa dodatna pojasnila lahko dobimo v trenutku. Pisno komuniciranje odlikuje trajnost, vendar pa povratna komunikacija poteka počasneje kot pri govornem.

Pri govorni komunikaciji uporabljamo jezik, ki je sistem povezanih znakov, značilen za skupino ljudi. Govor pa je uporaba tega sistema z glasovnimi oblikami ali drugačnimi znaki npr. kretnjami. Človek uporablja zelo veliko besed (razviti jeziki čez 100.000), ki večinoma simbolizirajo splošne pojme oz. več stvari, lastnosti in pojavov hkrati.

* 1. **Neverbalna komunikacija**

Neverbalna oz. nebesedna komunikacija je vsaka komunikacija, ki ne vključuje besed. Razvojno je starejša od besedne. Pri njej so vključeni vsi človeški čuti: vid, voh, sluh, okus in tip. Poleg čutov so pomembni še prostor, čas in predmeti. Nanaša se torej na mimiko, kretnje, položaj telesa, intonacijo glasu, glasovno poudarjanje, itd. Izražanje neverbalne komunikacije je veliko težje obvladljivo kot izražanje verbalne komunikacije. Potrebne so vaje in samokontrola. Ujemanje verbalnega z neverbalnim in vsebine z odnosom pri komuniciranju imenujemo skladnost komuniciranja. Skladnost vsega naštetega omogoča sprejemniku, da nedvoumno in brez popačenj sprejme sporočilo od oddajnika.

V nasprotju z verbalno komunikacijo, s katero izmenjujemo različne informacije, nam nebesedna komunikacija največ pove o odnosu med osebami, o njihovih čustvih, stališčih, namenih. Nekatere knjige nam sporočajo, da je neverbalna komunikacija ključ do uspeha in jo lahko dlje časa nadziramo, kar pa ne drži popolnoma. Žal dlje časa ne moremo nadzorovati vseh neverbalnih znakov. In tako ne moremo neverbalno sporočati česar ne čustvujemo, mislimo in kar ni skladno z našimi nameni. Ljudje verjamemo nekomu, ki nam kaj sporoča, kadar je pomen sporočila skladen. Zato ne bi smeli nikoli sklepati na sobesednikov odnos le iz enega znaka. Lahko pa tudi mi narobe dekodiramo sogovornikovo sporočilo in ga tako narobe razumemo oz. ga interpretiramo na svoj način, kar pa je oddaljeno od tistega, kar nam sogovornik sporoča. Še več napak pa lahko nastane, kadar ne upoštevamo kulturnih in skupinskih razlik. Prav tako pa moramo tudi upoštevati okoliščine sporočanja in kdo je v to vpleten. Upoštevajoč vse to lahko ugotoviš, da se nekateri neverbalni znaki pojavljajo v vseh kulturah, drugi pa so pod vplivom izkušenj in učenja ter v kakšnih skupinah se pojavljajo.

Zelo težko natančno določimo, katerih stvari smo se naučili in katere smo podedovali. Ni vse naše vedenje podedovano, po drugi strani pa ne bomo trdili da smo se vsega naučili. Darwin je mislil, da uporabljamo vsi podobne izraze na obrazu ob podobnih dražljajih, ne glede na kulturne in druge razlike. Svoje mnenje je skušal dokazati z osnovno evolucijskega razvoja. Vendar sta v začetku petdesetih let našega stoletja dva znanstvenika, Bruner in Taguiri po tridesetih letih raziskave ugotovila, da med ljudmi ni prirojenih, nespremenljivih reakcij, ki spremljajo določena čustvena stanja (vir: Trstenjak, A. (1991). Pota do človeka, metode spoznanja ljudi). Štirinajst let pozneje pa so trije znanstveniki Ekman, Friesen in Sorenson (vir: Trstenjak, A. (1991). Pota do človeka, metode spoznanja ljudi) ugotovili, da najnovejše raziskave potrjujejo Darwinovo nekdanjo teorijo. To je obenem dokaz, da se ljudje izražanja čustev ne naučijo in da ta niso odvisna od okolja, v katerem živijo. Kljub vsemu pa so ostale raziskave pokazale, da smo ljudje res podedovali tudi nekaj osnovnih telesnih reakcij. Torej imamo že ob rojstvu kar dobro osnovno govorico telesa. Svoji okolici lahko pokažemo, kakšni so naši osnovni občutki, ne da bi se prej tega učili.

Na kratko bi lahko rekli, da naše nebesedno sporazumevanje izvira iz nagona, nekaj je tudi naučenega, nekaj pa pridobivamo s ponavljanjem oz. oponašanjem. Človek pa vsekakor uporablja več načinov za sporazumevanje.

* + 1. Govorica telesa

V zadnjih nekaj letih se je pojavila nova znanost, ki jo imenujemo govorica telesa oz. kinezika. Sloni na govoru brez besed, to se pravi na značilnostih obnašanja posameznika. Obsega vsako refleksno ali nerefleksno gibanje kateregakoli dela telesa ali pa celega telesa, ki na tak način oddaja svoje čustveno stanje zunanjemu svetu.

Poznavanje telesne govorice in njeno razumevanje nam pomaga pri spoznavanju našega telesa. Ko začnemo prejemati signale, ki jih razumemo, začnemo takoj tudi sami oddajati nešteto drobnih sporočil. Naša družba nas je naučila, da zbiramo posamezne delce in sestavljamo osnovne podatke, vendar to počnemo podzavestno. Če jih želimo zavestno obravnavati, potlej je nevarno, da jih napačno uporabljamo in razlagamo. Velikokrat se zgodi, da postane vse še težje, če začnemo o tem premišljevati. Če želimo stvari obdelati zavestno in z razumom, ni rečeno, da bomo v tem bolj uspešni, kot če bi vse skupaj prepustili podzavesti.

* + - 1. **Dotik**

Dotik je največkrat najhitrejša in najbolj vidna govorica telesa. Stik roke ali objem lahko največkrat povesta več kot cela kopica besed, vendar pa mora priti do telesnega stika v pravem trenutku in pravih okoliščinah. So ljudje, ki se ves čas radi dotikajo sogovornika. Zdi se, kakor da se sploh ne zavedajo, da prijatelji ali znanci sploh ne želijo takih stikov, pa se kljub temu ne premagajo. Kar naprej se jih bodo dotikali in jih ljubkovali, čeprav bodo dobivali sporočila, naj tega vendar ne počnejo.

Kljub vsemu pa je lahko dotik ali ljubkovanje zelo močan signal. Včasih nam hočejo ljudje s tem povedati, da nas prosijo za razumevanje, za pomoč. Prav tako tudi mi vsak trenutek oddajamo signale. Povedati hočemo, da smo osamljeni, naj nam pomagajo, da si želimo družbe, naj nas pustijo pri miru, ker hočemo biti sami. Le redkokdaj pa se tega zavedamo, ker so reakcije refleksivne.

Znanost o govorici telesa se ukvarja z našimi reakcijami, od tistih premišljenih pa do nezavednih; od tistih ki so značilne samo za določeno kulturo, pa do tistih, ki so enake za vse ljudi, ki torej ne poznajo meja.

**1.6.1.2. Drža**

Drža ni samo sredstvo, s katerim usmerjamo pogovor, ampak tudi sredstvo za sporazumevanje.

Vključevalna ali izključevalna drža je tista, s katero v družbi nekoga sprejmemo medse ali pa ga zavrnemo. To svojo odločitev sporočimo z rokami ali nogami, lahko pa tudi s prostorom, ki si ga izberemo.

Druga vrsta drže je visa-a-vis ali vzporedna usmeritev. Ta drža pomeni, da dva človeka stojita in se gledata, ali pa tudi sedita in sta usmerjena k tretji osebi. Včasih okoliščine ne dovoljujejo te drže, tedaj se bodo zadovoljili s tem, da bodo vsaj glava, roke ali noge imele pravilno držo.

Zadnja vrsta drže je skladnost ali neskladnost. Izraz označuje vse člane neke skupine in njihove zmožnosti da se med seboj prilagodijo. Če se med seboj uskladijo bodo njihove drže posnetki ali zrcalne slike.

* + - 1. **Človekove kretnje**

Prispodobno govorico osebnih doživetih človekovih kretenj ni težko razumeti, če poznamo smisel hitrosti, jakosti, oblik in sorazmerij ene kretnje in enega uda do drugega in do celote osebnosti.

Hitre kretnje izražajo notranjo sproščenost, lahkotnost, živahnost, navdušenje, lahko pa pomenijo tudi odločnost volje. Včasih pa lahko izražajo tudi nekoliko neugoden vtis, ko izražajo notranji nemir, živčnost, površnost in nestalnost.

Počasne kretnje izražajo resnobnost, mirnost, a tudi temeljitost, preudarnost, če je celoten vtis ugoden; če pa dela človek v celotnem vtisu neugoden občutek, nam ista počasnost izraža neokretnost, negibnost, lenobnost, neodločnost in cincavost.

Osebne oblike človekovih kretenj pa nam ne govore samo o tem, kakšen temperament ima njihov nosilec, ampak razodevajo tudi osebno skladnost ali nasprotja do njegove celotne zunanje prikazni. V tej skladnosti ali neskladnosti začutimo takoj, koliko osebnega okusa ima človek; in od tega je v neki meri odvisna tudi privlačnost ali pa zoprnost njegovega zunanjega nastopa. To skladje, ta govorica osebnih gibov pa končno pomeni skladje med zunanjostjo in notranjostjo, med naravo in duhom, ki pa se po njej oglaša in po njej govori.

* + - 1. **Izrazi obraza**
				1. Oči

»Oči vse povedo,« pravimo, a ravno zato hkrati »nič ne povedo«. Pogled sega večkrat globlje in neposredneje v dušo kot beseda. Gotovo je, da vse te nespremenljive lastnosti tudi prispevajo svoj delež k izrazu in pomenu za človekov značaj. Kljub vsemu temu pa je pri izrazu oči odločilen predvsem pogled, ki pomeni delovanje, dejavnost, gibanje; pogled je izraz življenja; človek govori s pogledom ne glede na to, kakšne oči ima. Ne glede na vse razlike v pogledih pa tudi vsak posameznik spreminja svoj pogled, kakršno je pač njegovo razpoloženje in notranje stanje. Tudi srep pogled utegne kdaj izraziti veselje in dobrodušnost, pri tem pomaga seveda ves obraz: obrvi in usta, čelo in poteze.

* + - * 1. Usta

Oči vse povedo, usta pa dvoje: kruh in besede; z njimi jemo kruh in izgovarjamo besede. Ljudje pazijo bolj na hojo telesa, na kretnje rok, na obliko frizure, a na kretnje ustnic premalo pazijo in tako se vsa neizobraženost, neotesanost, jeza, sovraštvo, zagrenjenost in zavist, žalost in malodušje, bolečina in strast kot otrpla poteza zagrize v naše molčeče ustnice. Že davno izgovorjene besede in nikoli prav pozabljene misli in neutešena čustva so vtisnila vanje večini nerazumljive črke in poteze svoje skrivnostne pisave. Tako srečujemo ljudi s čisto prirodnimi in zanikrnimi usti, ki kljub molku ničesar ne skrivajo. Vse to je seveda zopet v glavnem docela odvisno od prirojene oblike ustnic: širokih in ozkih, velikih, majhnih, itd..

* + - * 1. Poteze na obrazu

Poteze na obrazu so tako rekoč gravirana, v meso vrezana človekova preteklost: čim daljša in burnejša je bila, tem več sledov je zapustila, tem bogatejši izraz dobi človekovo obličje. Čim bolj ostane človekov obraz mlad, tem manj potez ima, tem manj more povedati. Čim večkrat se kakšna poteza na obrazu ponavlja, tem vidnejše in globlje zarezane sledove pušča v njem. Razlika je samo v tem, da pri enem pušča sledove na čelu, pri drugem pod očmi, pri tretjem so lične mišice glavni oblikovalec, pri drugem zopet okolica ustnic, tudi brada zelo posega v celotno podobo, prav tako nos s svojo lego, obliko in dinamiko.

* + - * 1. Glas

Glas nam vedno nekaj pove, ima svojo govorico, tudi če ni oblikovan v besede, tudi če je samo ropot naših korakov. Vsak ima svoj osnovni ton ali glas, ki ga razpoznamo takoj ko zaslišimo nekoga, ne da bi ga rabili videti. Ima ga vsak človek in je njemu lasten (nizek, visok, moški, ženski, močan, šibak, …) K temu se pridružijo še barva glasu, s čimer označimo še njegove posebne lastnosti. Človek polaga v svoj glas svojo dušo, samega sebe. Zato je glas obenem izraz človekove kulture, izobrazbe.

* + - * 1. Besede

Najbolj pa prepoznamo človeka po tem, kaj pove: po besedah bolj kot po obrazu in dejanjih, ki jih vidimo. In vendar moramo biti ravno pri govorici človeka najbolj previdni. Vsak sobesednik se hote ali nehote prilagaja sobesedniku: je obziren do njega ali pa nalašč kljubovalen. Izdaja pa ga pri tem vedno spremstvo njegovih gibov in motorike. Beseda je najvišji izraz človeka kot umnega bitja. Glas in beseda se nam torej v vsaki govorici predstavljata kot svojevrstna igralca. Ki se včasih čudovito ujemata in dopolnjujeta, drugič pa zopet nasprotujeta in kljubujeta, vedno pa hote ali nehote dopolnjujeta.

* + - 1. **Prostor in bližina**

Uporaba prostora se kaže v odnosu do soljudi, predvsem v občutku za njihovo bližino ali oddaljenost. Vsak človek ima prostorske zahteve. Poznamo štiri osnovna področja, v katerih človek deluje. To je intimna razdalja, osebna razdalja, družbena razdalja in ljudska razdalja. Intimna razdalja je lahko enaka ničli, torej je to resnični stik. Do takega stika pride med zaljubljenci, zelo dobrimi prijatelji ali pri otrocih. Kadar sta dva človeka v tesni bližini sta to storila hote ali pa se tega tudi popolnoma zavedata. Precej čudno ali pa celo moteče se v naši kulturi počutimo, kadar pride do stika med dvema moškima, kar pa na primer v arabskih deželah ni nič nenavadnega.

Območje osebne meje je zelo pomembno. V tej razdalji smo lahko zaupni in zato je po pomenu skoraj bliže intimni razdalji. Malo daljno območje pa je lahko črta telesnega območja. Pri tej razdalji se moramo že potruditi, da se dotaknemo sočloveka, smemo reči, da že imamo svoj osebni prostor. Vendar sporazumevanje še ni onemogočeno. Če se sočloveku približamo na to razdaljo, mu s tem sporočamo več različnih stvari. Na primer: ne smeš bliže. Če se iz daljnega osebnega območja premaknemo v bližnjega, nas bodo imeli za vsiljivca.

Seveda pa velja tudi to, da človek, ki je bolj zaprt vase potrebuje več prostora, da si zagotovi potrditev svojega občutja.

**2. CILJI IN PROBLEM NALOGE**

**2.1. Cilji naloge**

. V svoji nalogi bom ugotavljala sporočilno vrednost in pomen, ki ga ima neverbalna komunikacija na novomeški gimnaziji. V okviru nje pa me zanima čemu dajejo največji pomen ali govorici telesa pod kar sklepamo dotik in drža ali človekovim kretnjam ali izrazom na obrazu ali prostoru in bližini v kateri se gibljemo. Zanima pa me tudi katero čustvo najlažje in najtežje razberejo iz nje (veselje, žalost, strah, jeza, presenečenje, ljubosumje). Prav tako pa bi rada ugotovila, kako uspešni so v medsebojnih odnosih tisti dijaki, ki neverbalno komunikacijo znajo razbrati iz sogovornikovega pogovora in samega opazovanja sogovornika ter ki jo pri pogovoru uporabljajo. Primerjala in ugotavljala pa bom razlike med spoloma v neverbalnem komuniciranju in kateri izmed njih, fantje ali punce jo uporabljajo pogosteje pri pogovoru ter jo med njimi tudi prepoznavajo in seveda upoštevajo njeno sporočilno vrednost z verbalno komunikacijo.

**2.2. Problem naloge**

Ljudje smo socialna bitja, se sporazumevamo ter medsebojno komuniciramo. Komunikacija je skupek verbalne oz. besedne, kot tudi neverbalne oz. nebesedne komunikacije. Prva poteka z govorom v drugi pa se odražajo naše kretnje, mimika obraza, rok... Šele v povezavi obeh pa lahko docela spoznamo človekovo osebnost in njegovo vedenje. Pri tem si lahko zelo pomagamo z poznavanjem neverbalne komunikacije. Večina komunikacije poteka na neverbalni način. Pravzaprav je dostikrat še bolj pomembna kot pa same izrečene besede. Največjo sposobnost naj bi imeli majhni otroci, saj nam ne morejo povedati kaj si želijo in česa ne, kdaj so lačni, itd... in zato uporabljajo neverbalno komunikacijo, da nam sporočijo svoje potrebe, želje. Z leti pa tej sposobnosti pripisujemo vse manjšo vlogo; ko odrastemo pozabimo na neverbalno komunikacijo in jo vede ali nevede potiskamo na stran, s tem pa vedno večji pomen pripisujemo verbalni komunikaciji. Posamezne podvrste komunikacije se seveda med seboj povezujejo, prepletajo in nam s tem omogočajo sočasno uporabo.

Problemi komunikacije pa se pojavijo pri prikrivanju naših čustev in s tem tudi obnašanja. Včasih ne želimo, da okolica izve o našem počutju. Ko smo na primer mi slabe volje, vsi okoli nas pa so dobro razpoloženi, si želimo našo slabo voljo prikriti. Včasih nam to uspe in spet drugič ne. Nekateri poskušajo spremeniti svoje obnašanje, ker si želijo da bi jih nova skupina in vsi njeni člani sprejeli medse. Ko prikrivamo naše počutje, se tudi naša neverbalna komunikacija spremeni. Okolica lahko to hitro opazi če se pojavi neskladnost med verbalno in neverbalno komunikacijo. Kontrolirano komuniciranje pa nam ne mora uspevati skozi ves proces, kajti neverbalno komunikacijo ne moremo zavestno in dalj časa nadzorovati. Osebnost nekoga lahko spoznamo šele ko sta verbalna in neverbalna komunikacija usklajeni ter se medsebojno povezujeta. Takrat dobimo podatke o povezanosti osebnostih značilnosti in šele s pomočjo neverbalne komunikacije dodobra spoznamo človeka.

**3. HIPOTEZE**

**Hipoteza 1:** Novomeški gimnazijci opazujejo neverbalno komunikacijo sogovornika in se z njeno pomočjo znajo prilagoditi sogovorniku v pogovoru z njim.

**Hipoteza 2:** Dekleta so bolj prepričana v potrebnost neverbalne komunikacije za uspešne medsebojne odnose.

**Hipoteza 3:** Dijaki so mnenja, da znajo s pomočjo neverbalne komunikacije razbrati sogovornikovo razpoloženje.

**Hipoteza 4:** Dijaki dajo največji pomen od neverbalne komunikacije človekovim kretnjam.

**Hipoteza 5:** Iz neverbalne komunikacije dijaki najlažje razberejo čustvo veselja.

**Hipoteza 6:** Iz neverbalne komunikacije dijaki najtežje razberejo čustvo strahu.

**Hipoteza 7:** Neverbalno komunikacijo pogosteje izražajo dekleta.

**4. METODE DELA**

 4.1. Opis vzorca raziskave

V raziskavo sem vključila dijake 3. in 4. letnika Gimnazije Novo mesto. Vseh dijakov, ki predstavljajo vzorec je 55. Od tega je iz 3. letnika 26 dijakov in iz 4. letnika 29 dijakov. Vseh deklet je 36, kar predstavlja 65,5% celotnega vzorca. Vseh fantov pa je 19, kar zavzema 34,5% vzorca.

4.2. Opis merskih instrumentov

Material za raziskavo sem dobila na osnovi ankete, ki sem jo sestavila sama (Priloga).

Anketa je sestavljena iz osmih vprašanj. Vsa vprašanja pa so zaprtega tipa. Anketa je anonimna.

4.3. Postopek zbiranja podatkov

Anketo sem dala rešiti dvema naključno izbranima razredoma (enemu iz 3. letnika in enemu iz 4. letnika). Vsa potrebna navodila za reševanje ankete so bila napisana na njej. Dijaki so na vprašanja odgovarjali posamično in sicer z obkroževanjem že danih odgovorov pri vseh vprašanjih. Reševali so jo v mesecu marcu pri pouku geografije in razredni uri.

4.4. Statistična obdelava podatkov

 Podatke dobljene pri raziskavi, sem vnesla v tabele in jih prikazala s pomočjo grafov. Pri obdelavi podatkov sem uporabljala računalniški program in Microsoft Excel.

**5. REZULTATI**

Vprašanje: **Ali pri pogovoru opazuješ sogovornikovo neverbalno komunikacijo?**

**Tabela 1:** Opazovanje sogovornikove neverbalne komunikacije.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odgovor | M | Ž | skupaj |
| f | % | f | % | f | % |
| DA | 14 | 74 | 35 | 97 | 49 | 89 |
| NE | 5 | 26 | 1 | 3 | 6 | 11 |
| skupaj | 19 | 100 | 36 | 100 | 55 | 100 |



**Graf 1:** Opazovanje sogovornikove neverbalne komunikacije.

Rezultati so pokazali, da 97% žensk pri komunikaciji opazuje sogovornikovo neverbalno komunikacijo in le 3% izmed njih je ne opazuje. Med moškimi pa rezultati kažejo, da 74% opazuje neverbalno komunikacijo in kar 26% je ne opazuje. Vseh anketirancev skupaj, ki opazujejo sogovornikovo neverbalno komunikacijo je 89%, preostalih 11% anketirancev pa je ne opazuje.

Vprašanje: **Ali misliš, da smo v medsebojnih odnosih uspešnejši, če uporabljamo in prepoznavamo neverbalno komunikacijo?**

**Tabela 2:** Uspešnost medsebojnih odnosov ob uporabi in prepoznavi neverbalne komunikacije.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odgovor | M | Ž | skupaj |
| f | % | f | % | f | % |
| DA | 16 | 84 | 32 | 89 | 48 | 87 |
| NE | 3 | 16 | 4 | 11 | 7 | 13 |
| skupaj | 19 | 100 | 36 | 100 | 55 | 100 |



**Graf 2:** Uspešnost medsebojnih odnosov ob uporabi in prepoznavi neverbalne komunikacije.

Rezultati so pokazali, da 89% žensk meni, da smo uspešnejši v medsebojnih odnosih, če prepoznavamo in uporabljamo neverbalno komunikacijo, 11% pa jih meni, da pri medsebojnih odnosih nismo uspešnejši. Med moškimi jih 84% meni, da smo uspešnejši pri medsebojnih odnosih, če uporabljamo in prepoznavamo neverbalno komunikacijo, 16% pa jih meni, da nam to ne pripomore boljšim medosebnim odnosom. Vseh anketirancev skupaj, pa je 87%, ki jih meni da smo z prepoznavo in uporabo neverbalne komunikacije uspešnejši, 13% pa jih meni, da s tem nismo uspešnejši pri medosebnih odnosih.

Vprašanje: **Ali meniš, da tekom pogovora, s pomočjo neverbalne komunikacije znaš razbrati sogovornikovo razpoloženje?**

**Tabela 3:** Mnenje o prepoznavi sogovornikovega razpoloženja iz neverbalne komunikacije.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odgovor | M | Ž | skupaj |
| f | % | f | % | f | % |
| DA | 17 | 89 | 35 | 97 | 52 | 95 |
| NE | 2 | 11 | 1 | 3 | 3 | 5 |
| skupaj | 19 | 100 | 36 | 100 | 55 | 100 |



**Graf 3:** Mnenje o prepoznavi sogovornikovega razpoloženja iz neverbalne komunikacije.

Rezultati so pokazali, da kar 97% žensk meni, da znajo tekom pogovora iz neverbalne komunikacije razbrati sogovornikovo razpoloženje in le 3% izmed njih je ne zna razbrati. Izmed moških zna iz neverbalne komunikacije razbrati razpoloženje 89%, 11% pa jih ne zna. Vse skupaj, pa je 95% anketirancev, ki sogovornikovo razpoloženje znajo razbrati iz neverbalne komunikacije in 5% anketirancev, ki razpoloženja ne znajo razbrati.

Vprašanje: **Ali v pogovoru upoštevaš neverbalno komunikacijo in se z njeno pomočjo prilagajaš sogovornikovemu razpoloženju?**

**Tabela 4:** Prilagoditev sogovornikovemu razpoloženju ob prepoznavi neverbalne komunikacije.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odgovor | M | Ž | skupaj |
| f | % | f | % | f | % |
| DA | 15 | 79 | 32 | 89 | 47 | 85 |
| NE | 4 | 21 | 4 | 11 | 8 | 15 |
| skupaj | 19 | 100 | 36 | 100 | 55 | 100 |



**Graf 4:** Prilagoditev sogovornikovemu razpoloženju ob prepoznavi neverbalne komunikacije.

Rezultati so pokazali, da se 89% žensk prilagaja sogovornikovemu razpoloženju, ko prepoznajo njegovo neverbalno komunikacijo in le 11% izmed njih se mu ne prilagajajo. Med moškimi pa se jih 79% prilagaja sogovornikovemu razpoloženju in 21% moških se mu ne prilagaja. Med vsemi anketiranci skupaj, pa jih je 85%, ki se prilagajajo sogovornikovemu razpoloženju in 15% anketirancev ne prilagaja sogovornikovemu razpoloženju.

Vprašanje: **Čemu od naštetega daješ pri neverbalni komunikaciji največji pomen?**

1. **dotik**
2. **drža telesa**
3. **človekove kretnje**
4. **izrazi na obrazu**
5. **prostor in bližina gibanja**

**Tabela 5:** Dejavniki, katerim dajejo največji pomen pri neverbalni komunikaciji.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odgovor | M | Ž | skupaj |
| f | % | f | % | f | % |
| A | 3 | 16 | 3 | 8 | 6 | 11 |
| B | 3 | 16 | 6 | 17 | 9 | 17 |
| C | 3 | 16 | 6 | 17 | 9 | 17 |
| D | 7 | 36 | 15 | 41 | 21 | 38 |
| E | 3 | 16 | 6 | 17 | 9 | 17 |
| skupaj | 19 | 100 | 36 | 100 | 55 | 100 |



**Graf 5:** Dejavniki, katerim dajejo največji pomen pri neverbalni komunikaciji.

 Rezultati so pokazali, da se je 16% moških, 8% žensk in 11% vseh anketirancev odločilo za odgovor a, da dajo največji pomen pri neverbalni komunikaciji dotiku. Za dogovor b, da dajo največji pomen drži telesa se je odločilo 16% moških, 17% žensk, to je 17% vseh anketirancev skupaj. Odgovor c, da dajo največji pomen človekovim kretnjam, je obkrožilo 16% moških, 17% žensk in 17% vseh anketirancev skupaj. Za odgovor d, da dajo največji pomen človekovim izrazom na obrazu, se je odločilo največ anketirancev; 36% moških, 41% žensk in vseh anketirancev skupaj je 38%. Za odgovor d, da dajo največji pomen prostoru in bližini gibanja, se je odločilo 16% moških, 17% žensk, kar je 17% vseh anketirancev skupaj.

Vprašanje: **Katero čustvo iz sogovornikove neverbalne komunikacije razbereš najlažje?**

1. **veselje**
2. **žalost**
3. **strah**
4. **jeza**
5. **presenečenje**
6. **ljubosumje**

**Tabela 6:** Najlažje razbrana čustva iz sogovornikove komunikacije.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odgovor | M | Ž | skupaj |
| f | % | f | % | f | % |
| A | 5 | 26 | 20 | 56 | 25 | 46 |
| B | 7 | 37 | 8 | 22 | 15 | 27 |
| C | 1 | 5 | 4 | 11 | 5 | 9 |
| D | 4 | 22 | 0 | 0 | 4 | 7 |
| E | 1 | 5 | 4 | 11 | 5 | 9 |
| F | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| skupaj | 19 | 100 | 36 | 100 | 55 | 100 |



**Graf 6:** Najlažje razbrana čustva iz sogovornikove komunikacije.

 Rezultati so pokazali, da se je 26% moških, 56% žensk, kar pomeni 46% vseh anketirancev skupaj odločilo za odgovor a, da najlažje iz sogovornikove komunikacije razberejo čustvo veselja. Za odgovor b, da iz sogovornikove komunikacije najlažje razberejo čustvo žalosti, se je odločilo 37% moških, 22% žensk, se pravi 27% vseh anketirancev. Za odgovor c, da iz sogovornikove komunikacije najlažje razberejo čustvo strahu, se je odločilo 5% moških, 11% žensk in 9% vseh anketirancev skupaj. Odgovor d, da najlažje razberejo čustvo jeze je obkrožilo kar 22% moških in nobena ženska, kar pa je skupaj 7% vseh anketirancev. Za odgovor e, da najlažje razberejo čustvo presenečenja, se je odločilo 5% moških in 11% žensk, kar je 9% vseh anketirancev. Zadnji odgovor, odgovor f, da najlažje iz sogovornikove komunikacije razberejo čustvo ljubosumja, pa je obkrožilo 5% moških vendar nobene ženske, kar pa je skupaj 2% vseh anketirancev.

Vprašanje: **Katero čustvo iz sogovornikove komunikacije razbereš najtežje?**

1. **veselje**
2. **žalost**
3. **strah**
4. **jeza**
5. **presenečenje**
6. **ljubosumje**

**Tabela 7:** Najtežje razbrana čustva iz sogovornikove komunikacije.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odgovor | M | Ž | skupaj |
| f | % | f | % | f | % |
| A | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| B | 0 | 0 | 2 | 5 | 2 | 4 |
| C | 0 | 0 | 6 | 17 | 6 | 11 |
| D | 2 | 11 | 4 | 11 | 6 | 11 |
| E | 3 | 16 | 6 | 17 | 9 | 17 |
| F | 14 | 73 | 18 | 50 | 32 | 57 |
|  | 19 | 100 | 36 | 100 | 55 | 100 |



**Graf 7:** Najtežje razbrana čustva iz sogovornikove komunikacije.

 Rezultati so pokazali, da se za prvi odgovor, da najtežje iz sogovornikove komunikacije razberejo čustvo veselja, ni odločil nihče. Za odgovor b, da najtežje razberejo čustvo žalosti, se je odločilo le 5% žensk in noben moški, kar je 4% vseh anketirancev. Odgovor c, da najtežje razberejo čustvo strahu, je obkrožilo 17% žensk, medtem ko se za ta odgovor še vedno ni odločil noben moški, kar pa predstavlja 11% vseh anketirancev. Za odgovor d, da najlažje razberejo čustvo jeze, se je odločilo 11% moških in prav tako 11% žensk, kar je 11% vseh anketirancev. Za odgovor e, da najlažje razberejo čustvo presenečenja, se je odločilo 16% moških in 17% žensk, kar je 17% vseh anketirancev. Odgovor f, da najtežje razberejo čustvo ljubosumja, se je odločilo največ anketirancev, kar 73% moških, 50% žensk, kar pa je 57% vseh anketirancev.

Vprašanje: **Kako pogosto izražaš neverbalno komunikacijo?**

**zelo pogosto**

**pogosto**

**včasih**

**redko**

**zelo redko**

**Tabela 8:** Pogostost izražanja neverbalne komunikacije.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odgovor | M | Ž | skupaj |
| f | % | f | % | f | % |
| zelo pogosto | 0 | 0 | 2 | 6 | 2 | 4 |
| pogosto | 7 | 37 | 22 | 61 | 29 | 54 |
| včasih | 6 | 31 | 12 | 33 | 18 | 32 |
| redko | 3 | 16 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| zelo redko | 3 | 16 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| skupaj | 19 | 100 | 36 | 100 | 55 | 100 |

**Graf 8:** Pogostost izražanja neverbalne komunikacije.

 Rezultati so pokazali, da nihče izmed moških ne izraža neverbalno komunikacijo zelo pogosto, jo pa zelo pogosto izraža 6% žensk, kar je 4% vseh anketirancev skupaj. Pogosto jo izraža 37% moških in 61% žensk, kar je 53% vseh anketirancev. Včasih jo izraža 31% moških in 33% žensk, kar je 32% vseh anketirancev. Redko jo izraža 16% moških in nobena ženska, kar je 5% vseh anketirancev. Prav tako pa jo zelo redko izraža 16% moških in nobena ženska, kar je 5% vseh anketirancev.

**6. INTERPRETACIJA**

Rezultati (tabela 1) kažejo, da dijaki na novomeški gimnaziji opazujejo sogovornikovo neverbalno komunikacijo. Z njeno pomočjo, ko jo prepoznajo iz pogovora, se tudi prilagajajo sogovornikovemu razpoloženju ( tabela 4). S temi dobljenimi rezultati sem potrdila svojo prvo hipotezo. Prav tako o povezavi med opazovanjem neverbalne komunikacije in prilagajati se z njeno pomočjo sogovorniku piše hrvaška doktorica psihologije, dr. sc. Ana Kandare, lastnica in direktorica psihološke svetovalnice na Hrvaškem (vir: <http://ss-ri.hr/RRneverbalna.htm> ). Pravi, da nam šele neverbalna komunikacija prikaže celotno osebnost človeka s katerim se pogovarjamo. In če neverbalni znaki niso usklajeni z govorico, potem takoj vemo, da ta oseba laže. Lahko bi celo rekli, da neverbalni znaki zamenjujejo naglaševanje besed in imajo nalogo, da urejajo tok pogovora. Res pa je, da je neverbalne znake zelo težko brati in se z njihovo pomočjo prilagoditi sogovorniku.

Iz nadaljnjih dobljenih rezultatov ( tabela 2) pa ne morem potrditi druge hipoteze. V potrebnost neverbalne komunikacije za uspešne medosebne odnose so prepričana tako dekleta kot tudi fantje, saj so tudi oni v veliki večini na to vprašanje odgovorili pritrdilno. Med njimi prihaja le do minimalnih razhajanj, ki pa so lahko zanemarljiva.

Saša Einsiedler v reviji Obrtnik (2004) pravi, da ljudje ves čas oddajamo različne znake. Če nam je v kaki družbi neprijetno, bomo roke nezavedno držali prekrižane pred telesom. Če se bomo v šoli dolgočasili, si bomo nehote z rokami podpirali glavo. Če nam bo ušla laž, se bomo s prsti nezavedno popraskali pod nosom, kot da bi hoteli z rokami pokriti lažniva usta, kot to počnejo majhni otroci, ki se še niso naučili, kako izdajalska je ta kretnja. In ne samo roke, noge in položaj telesa, tudi oči in grimase na obrazu pa oddaljenost in bližina od sogovornika nas izdajajo. Naš prvi stik je ravno z očmi. Najbolj pomembno je da sogovornika gledamo v oči in da se komuniciranja lotimo z nasmehom na ustih. Ne pravi, da bi se morali ves dan režati na vsa usta, vendar pa zamorjene in večno nezadovoljne hitro spoznamo. Oči, nos, usta in lica so med seboj povezani in če imamo napeta usta, ne moremo sprostiti vseh ostalih delov. Takšni ljudje imajo namesto ustnic črto, navzdol obrnjene gube ob ustnih kotičkih in pravimo, da mrko gledajo. Vsi kar bežimo od njih. Rezultati dijakov novomeške gimnazije ( tabela 3) pa nam kažejo, da znajo tudi dijaki razbrati sogovornikovo razpoloženje iz neverbalne komunikacije. Že prej smo ugotovili, da so vsi mnenja, da smo uspešnejši pri medosebnih odnosih če uporabljamo neverbalno komunikacijo. Tako da lahko tudi sklepamo na dobre medosebne odnose med dijaki, saj znajo sogovornikovo razpoloženje razbrati in se s pomočjo le tega sogovornikom tudi prilagajajo kar privede do veliko boljšega razumevanja med njimi. Z vsemi temi rezultati je moja tretja hipoteza potrjena.

Osebne oblike človekovih kretenj ne govore samo o tem, kakšen temperament ima njihov nosilec, ampak razodevajo tudi osebnostno skladnost ali nasprotja do njegove celotne zunanje prikazni. V tej skladnosti ali neskladnosti začutimo takoj, koliko osebnega okusa ima človek. To skladje, ta govorica osebnih gibov pa končno pomeni skladje med zunanjostjo in notranjostjo, med naravo in duhom, ki pa se po njej oglaša in po njej govori. V efektu lahko npr. vstanemo s stola, stegnemo roko, da bi se rokovali, ali pa skomignemo z rameni in s tem sporočamo, da je konec pogovora. To je bolj vljudno, kot npr. "Zelo mi je dolgčas in komaj čakam, da boste odšli..." ali "res moram na stranišče - beži stran!" In prav zato, ker nas te kretnje spremljajo vseskozi, sem bila mnenja, da dajo dijaki največji pomen človekovim kretnjam. Vendar pa sem se zmotila in moja četrta hipoteza ni potrjena. Iz dobljenih rezultatov (tabela 5) ugotovimo, da dajo dijaki največji pomen izrazom na obrazu. In če dobro pomislim je res, da ljudje veliko izvedo o nas preko izrazov na našem obrazu. Oblikujejo si mnenje o nas: o naši osebnosti, stališčih in o naši reakciji nanje. In prav tako lahko tudi mi preko izraza na obrazu poslušalcev veliko izvemo - ali so zmedeni, ali jih ne zanima, ali so jezni, ali so utrujeni. Tudi dr. Ema Ničea Gruber je v enem izmed izvodov hrvaškega Glasnika (Mjesečnik zajednice klubova liječnih alkoholičara Zagreba, 1999) pisala o neverbalni komunikaciji. O svoji raziskavi je napisala, da na osnovi izraza na obrazu dobro prepoznavamo šesti primarni čut: veselje, žalost, presenečenje, strah in jezo. Te raziskave so bile opravljene v laboratoriju in tu je vse lažje opredeliti. Izven laboratorija pa ni tako lahko prepoznati vsa ta čustva ali še druga; sploh pa če upoštevamo še kulturne razlike. Prav posebno Japonci so znani po tem da zelo prikrivajo svoja čustva. In tudi pri moških opazimo razliko, saj le ti čustev ne kažejo tako dobro in močno, kot to počnemo ženske.

V peti hipotezi sem predvidela, da dijaki iz neverbalne komunikacije najlažje razberejo čustvo veselja. Res je, da je ta odgovor obkrožilo največ žensk, vendar to ne drži za moški del populacije. Ti so mnenja, da žalost veliko lažje prepoznajo iz neverbalne komunikacije, kot pa veselje. Vendar pa ko gledamo rezultate (tabela 6) vseh anketirancev vidimo, da kljub vsemu prevladuje odgovor »veselje«. Tako da je hipoteza potrjena.

Šesta hipoteza se je izkazala za popolnoma nepravilno in je ne morem potrditi. Predvidela sem, da dijaki iz neverbalne komunikacije najtežje razberejo čustvo strahu. Vendar pa se je pri moških kot tudi pri ženskah izkazalo, da to ni res. Rezultati kažejo (tabela 7), da dijaki iz neverbalne komunikacije najtežje razberejo čustvo ljubosumja.

Komunikacija je v našem življenju zelo pomemben dejavnik. Ljudje med seboj komuniciramo že od nekdaj, za to pa uporabljamo različna sredstva (jezik, pismo, časopis, telefon, televizor, elektronsko pošto, …) Neverbalno komunicirajo z nami že mali otroci, ki nam želijo sporočiti kaj želijo, kaj čutijo, itd. A kolikor bolj postajamo ljubitelji elektronske pošte in mobitelov se ta neverbalna komunikacija izgublja. Verbalno sporočamo kar mislimo, neverbalno pa sporočamo veliko več. Tu pokažemo svoja čustva oz. kakšen odnos imamo do informacij o katerih govorimo, pokažemo pa tudi kakšen odnos imamo do same osebe s katero govorimo. V anketi sem tudi raziskovala kako pogosta je neverbalna komunikacija med dijaki novomeške gimnazije. Rezultati (tabela 8) so pokazali, da dijaki izražajo neverbalno komunikacijo pogosto ali včasih. Zelo pogosto jo izražajo le redki , za kar lahko najdemo razlog v zgoraj navedenih dejstvih. Potrdim pa lahko sedmo hipotezo v kateri sem predvidela, da neverbalno komunikacijo pogosteje izražajo dekleta. Pri moškem delu populacije se rezultati razporejajo med štirimi od petih danih odgovorov (pogosto, včasih, redko, zelo redko). Izvzet je le odgovor zelo pogosto, ki ga moški niso obkrožili nikoli. Pri ženskem delu populacije pa se odgovori razporejajo le po prvih treh kriterijih pogostosti ( zelo pogosto, pogosto in včasih). Redko in zelo redko ženske ne izražajo neverbalne komunikacije.

**7. SKLEP**

Svojo raziskavo sem delala na novomeških gimnazijcih, ker me je zanimal njihov odnos in predvsem njihova uporaba neverbalne komunikacije. Prišla sem do kar nekaj novih spoznanj, za nekatera pa sem po predhodno prebranem gradivu sklepala, da bodo drugačna kot sem jih ugotovila z raziskavo.

Med tednom se gimnazijci vsak dan srečujemo v šoli. Med sabo smo zelo družabni in izkoristimo vsak odmor za klepet s poznanimi »sošolci« na hodnikih. Ko se med odmori sprehajamo iz učilnice v učilnico lahko vsakdo opazi vrsto kretenj, mimik obraza, glasnega smeha ali tihih obžalovanj za kdaj dobljeno slabo oceno,… Vse to je neverbalna komunikacija o kateri sem govorila v svoji seminarski nalogi. Zato nisem bila presenečena nad dejstvom da gimnazijci pogosto izražajo neverbalno komunikacijo, saj jo tako-rekoč uporabljamo vsak dan. Z njeno pomočjo se boljšajo tudi naši odnosi, saj je moja raziskava pokazala, da se s pomočjo neverbalne komunikacije prilagajamo sogovornikovemu razpoloženju. Uspešnost medsebojnih odnosov je sigurno odvisna tudi od tega, da znamo razbrati samo neverbalno komunikacijo in da znamo razbrati tudi sogovornikovo razpoloženje. Že samo to nam je v veliko pomoč, da ne govorimo in govorimo brez odziva, temveč vidimo kako je naš sogovornik razpoložen. Tako mu lahko ob težkih trenutkih stojimo ob strani, ne da bi ga o tem, kaj ga teži, prej spraševali in poizvedovali, ter mu tako takoj ponudimo pomoč. Tu lahko vzamemo za dobro lastnost to, da dijaki najlažje razberejo čustvo veselja in tako ni nihče žalosten na naši šoli, saj dijaki drug drugega nasmejimo in se vedno spravljamo v smeh. Najtežje pa razberemo čustvo ljubosumja, kar je mogoče razlog, da se vsi zaljubljeni parčki objemajo pri oknih na hodnikih in slonijo ob radiatorjih, saj ne opazijo ljubosumnih pogledov tistih, ki jih opazujejo in si želijo, da bi bili na njihovem mestu.

Vendar pa ima moja seminarska naloga klub vsemu nekaj pomanjkljivosti. Kot prvo moram izpostaviti, da bi moral biti vzorec večji. Zajemati bi moral nad sto ljudi, moj pa jih je le 55. To pa je premalo, da bi lahko posplošili na celotno skupnost novomeških gimnazijcev. Vzorec tudi ni reprezentativen. Se pravi, da moj vzorec ni imel enake lastnosti kot populacija sama. Morala bi paziti da bi bil vzorec podoben populaciji v spolni zasedenosti, starosti, kraju bivanja, … . Obstaja tudi možnost, da odgovori niso popolnoma iskreni, saj so dijaki anketo reševali ob prisotnosti učitelja, prav tako pa so imeli blizu sebe soseda, zaradi kogar mogoče niso odgovarjali popolnoma iskreno.

Z izdelavo te naloge pa sem tudi marsikaj pridobila. Kot prvo sem se naučila delati pravo seminarsko nalogo, ugotovila kaj vse mora biti prisotno v njej. Naučila sem se izdelati anketo, razpisati rezultate in na podlagi le teh raziskati svoje sovrstnike. Za vse to sem prepričana, da mi bo zelo koristilo v mojem nadaljnjem študiju in poklicu. Vsekakor pa sem izvedela veliko novega, za kar niti vedela nisem ali pa sem imela o določeni stvari napačno mnenje, kar sem sedaj ugotovila in popravila. Področje neverbalne komunikacije tudi veliko bolje poznam, kar se pozna v mojem odnosu do samih sogovornikov in tudi do spremljanja le te med pogovorom.

Da bi bila celotna seminarska izdelana popolno bi morali upoštevati nekaj predlogov izboljšave. Kot prvega vsekakor večji in reprezentativen vzorec. V seminarski bi morali dodati še kakšno vprašanje, ki bi nam bolje ponazorilo določeno področje, kot je na primer: v katerih situacijah jim neverbalna komunikacija najbolje pomaga; ali bi si kdaj želeli da bi se sporazumevali le verbalno in bi neverbalno komunikacijo izpustili iz življenja. Temo seminarske naloge bil lahko še razširili in bolje raziskali. Eno izmed teh vprašanj je čemu dajo največji pomen pri neverbalni komunikaciji. Tu so moški in ženke različno odgovarjali. Ženske so bile mnenja, da najlažje razberejo čustvo veselja, moški pa da najlažje razberejo čustvo žalosti. Zaradi nepravilno izbranega vzorca je tu mogoče prišlo do napake, ki bi jo lahko odpravili in tudi dodatno raziskali, saj je različnost odgovorov zanimiva in bi bilo dobro izvedeti kako tu stvari stojijo. Sigurna sem da bi ti pripomoglo k boljšemu razumevanju ženskega in moškega razpoloženja ter tudi medsebojnega razumevanja.

**9. LITERATURA**

Musek, J., Pečjak, V. (2001). *Psihologija*. Ljubljana: Educy.

Trstenjak, A. (1991). *Pota do človeka, metode spoznanja ljudi*. Celje: Mohorjeva družba.

Fast, J. (1973). *Govorica telesa*. Koper: Založba Lipa.

Jonng, L. (1996). *Govorica obraza*. Ljubljana: Mladinska knjiga

Dr. Bayard, J., dr. Bayard, R. (1992). *Na pomoč, najstnika imamo*. Ljubljana: Mladinska knjiga

Einseidler, S. (2004). Izdajalska nebesedna komunikacija. *Obrtnik, 10*, 26-27.

*Umetnost izvajanja učinkovitih predstavitev*. Mark Heintzman. http://www.enki.si/izo/uiup/nevkom1\_uvod.htm. Zadnji obisk: april, 2006.

*Filozofija. Psihologija*. UDK leksikon http://www.beepworld.de/members29/udkleksikon/podrocje1.htm. Zadnji obisk: april, 2006

*Kognitivna psihologija*. Filozofska fakulteta. http://www.ff.uni-lj.si/fakulteta/studentske**\_**strani/bibliotekarstvo/studijsko\_gradivo/kognitivna\_psihologija\_2.htm. Zadnji obisk: april, 2006.

 *Body Language.* Zorra Presictions. http://www.andihoroscopes.com/bodylanguage/index.htm. Zadnji obisk: april, 2006.

*Neverbalna komunikacija.* Študentski info sistem PeF. http://www.student-info.net/pef/predmet.php?p=102309. Zadnji obisk: april, 2006.

*Neverbalna komunikacija.* Radio reka 8.5.2005. http://ss-ri.hr/RRneverbalna.htm. Zadnji obisk: april, 2006.

*Neverbalna komunikacija.* Dr. Ema Ničea Gruber. http://www.moravek.net/kla/48-005.html. Zadnji obisk: april, 2006.

**10. PRILOGA**

**ANKETA**

 Sem dijakinja 4. letnika Gimnazije Novo mesto. Za seminarsko nalogo pri psihologiji raziskujem sporočilno vrednost neverbalne komunikacije na novomeški gimnaziji. Anketa je anonimna in jo bom uporabila izključno za pomoč pri seminarski nalogi, zato vas prosim za iskrene odgovore.

Spol: M Ž (obkroži)

Letnik: 1 2 3 4 (obkroži)

1. Ali pri pogovoru opazuješ sogovornikovo neverbalno komunikacijo?

 Da / Ne (obkroži)

2. Ali misliš, da smo v medsebojnih odnosih uspešnejši, če uporabljamo in prepoznavamo neverbalno komunikacijo?

 Da / Ne (obkroži)

3. Ali meniš, da tekom pogovora s pomočjo neverbalne komunikacije znaš razbrati sogovornikovo razpoloženje?

 Da / Ne (obkroži)

4. Ali v pogovoru upoštevaš neverbalno komunikacijo in se z njeno pomočjo prilagajaš sogovornikovemu razpoloženju?

 Da / Ne (obkroži)

5. Čemu od naštetega pri neverbalni komunikaciji daješ največji pomen?

 (obkroži en odgovor)

 a) dotiku

 b) drži telesa

 c) človekovim kretnjam

 d) izrazom na obrazu

 e) prostoru in bližini gibanja

6. Katero čustvo iz sogovornikove neverbalne komunikacije razbereš najlažje?

 (obkroži en odgovor)

 a) veselje

 b) žalost

 c) strah

 d) jeza

 e) presenečenje

 f) ljubosumje

7. Katero čustvo iz sogovornikove komunikacije razbereš najtežje?

 (obkroži en odgovor)

 a) veselje

 b) žalost

 c) strah

 d) jeza

 e) presenečenje

 f) ljubosumje

8. Kako pogosto izražaš neverbalno komunikacijo? (obkroži en odgovor)

 zelo pogosto

 pogosto

 včasih

 redko

 zelo redko

 Hvala za sodelovanje!