



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Promet
Modul: Logistika

GOVORICA TELESA KOT DEL NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

Mentorica: dr. Silva Kos Knez
Lektorica: Anamarija Pakiž

Kandidatka: Mateja Nosan

Ljubljana, junij 2010

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici dr. Silvi Kos Knez, ki mi je svetovala pri pisanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi lektorici Anamariji Pakiž, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Posebna zahvala družini in prijateljem, ki so mi stali ob strani med študijem in me spodbujali.

IZJAVA

»Študentka Mateja Nosan izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Silve Kos Knez.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne 02.06.2010

Podpis: _____

POVZETEK

Komunikacija je del našega vsakdana, s katero se zavedno ali ne, srečujemo povsod. Ločimo besedno komunikacijo, katera zajema govorno in pisano besedo, ter nebesedno komunikacijo, ki je obširnejša, sestavljena iz govornice telesa, zunanjšega izgleda, vonja in otipa ter prostora in časa.

Nebesedna komunikacija tvori skupaj z besedno končno izoblikovano sporočilo, ki ga predamo ostalim udeležencem v procesu komunikacije.

Nebesedna komunikacija je lahko zavedna ali ne. Z njo lahko sporočamo ostalim v komunikacijskem procesu naše počutje, občutenje in razumevanje.

Marsikdaj pove naša nebesedna govornica več kot tisoč besed skupaj. Z njeno pomočjo se lahko zelo dobro sporazumevamo, kot to počnejo na primer gluhonemi, ki se sporazumevajo samo s pomočjo govornice telesa.

Tako lahko rečemo, da ima govornica telesa pomembno vlogo v našem življenju. Uporabljamo jo namreč skozi vse življenje, od rojstva pa do smrti. Seveda pa moramo pri njej upoštevati celoten kontekst, saj lahko določena govornica telesa v določeni situaciji pomeni nekaj povsem drugega v neki drugi situaciji.

KLJUČNE BESEDE

- komunikacija
- nebesedna komunikacija
- govornica telesa

ABSTRACT

Communication is a part of our everyday, which we, aware or not, meet everywhere. We can distinguish between word communication, which consist of spoken and written word, and non-word communication, which is more extensive, consist of body language, external appearance, smell and touch, space and time. Non-word communication we create together with word communication final created message, which we wish to give the others involved in the process of communication.

Non-word communication can be aware or not. We notify with it the others involved in communication process our feeling and understanding. In many cases our non-word communication says more than a thousand words together. And with it we can communicate very well, as they do that deaf and dumb, which are communicating only with body language.

We can say that the body language has very important role in our lives. We are using it through all our life, from birth to death. Of course we must consider the whole background of communication. The certain body language can mean in one situation completely something else than in other situation.

KEYWORDS

- communication
- non-word communication
- body language

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	1
1.3	METODE DELA	1
2	KOMUNICIRANJE	3
2.1	KAJ JE KOMUNICIRANJE?.....	3
2.2	SESTAVINE KOMUNICIRANJA.....	4
2.3	NAMEN KOMUNICIRANJA.....	5
2.4	TEŽAVE PRI KOMUNICIRANJU IN NJIHOVO PREPREČEVANJE	5
3	DELITEV KOMUNICIRANJA.....	7
3.1	BESEDNO KOMUNICIRANJE	7
4	NEBESEDNO KOMUNICIRANJE	10
5	GOVORICA TELESA.....	12
6	PROKSEMIKA.....	13
6.1	RAZDALJE V OBMOČJU.....	13
6.2	NAMESTITEV ZA MIZO.....	14
7	GESTIKA.....	16
7.1	GOVORICA ROK.....	16
7.2	KRETNJE Z NOGAMI	18
7.3	KRETNJE GLAVE.....	19
8	MIMIKA	20
9	ZUNANJA PODOBA POSAMEZNIKA	23
10	PRAVILA VEDENJA V SVETU	25
10	ANALIZA IN INTERPRETACIJA RAZISKAVE	29
10.1	OPIS VZORCA RAZISKAVE.....	29
10.2	REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA.....	32
10.3	POVZETEK ANALIZE ANKETNEGA VPRAŠALNIKA.....	46
11	ZAKLJUČEK	47
	LITERATURA IN VIRI	49
	PRILOGE.....	50
	KAZALO SLIK.....	50
	KAZALO TABEL.....	50
	PRILOGE.....	52

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Vsak kontakt, ki ga imamo z drugo osebo, izraža bodisi besedno bodisi nebesedno komunikacijo, kateri ne moremo ubežati, četudi bi želeli.

V diplomski nalogi se bomo posvetili nebesedni komunikaciji in prepoznavanju le-te. Poudarek bomo dali na govorici telesa, ki je le en del nebesedne komunikacije.

Določene prvine nebesedne komunikacije lahko v neki situaciji pomenijo eno, v drugi pa imajo lahko iste popolnoma drug pomen, zato moramo, v kolikor hočemo analizirati nebesedno komunikacijo, poznati celotno ozadje.

V diplomski nalogi bomo najprej predstavili komunikacijo, kaj je tisto, kar jo sestavlja, kaj so njeni glavni akterji, brez katerih je ni mogoče izvajati, čemu je namenjena in kaj jo lahko mogoče onemogoča oziroma ovira.

Nadalje bomo pozornost posvetili delitvi komunikacije, pri čemer se bomo osredotočili na nebesedno komunikacijo, saj bo o njej v tej diplomski nalogi tekla beseda. Iz področja nebesedne komunikacije bomo natančneje opisali govorico telesa, namenili pozornost zunanjemu izgledu posameznika, ki ravno tako spada v nebesedno komunikacijo, ter se dotaknili, kako je z nebesedno komunikacijo drugod po svetu, kako se razlikuje med državami, kaj je nekje zaželeno, kjer je drugje popoln tabu.

Osrednji del naloge bo predstavljal anketni vprašalnik, s pomočjo katerega bomo na določeni populaciji analizirali njihovo prepoznavanje in pojmovanje nebesedne komunikacije.

1.2 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

V diplomskem delu ne bomo raziskovali nečesa novega s področja nebesedne komunikacije, temveč bomo ugotavljali, kako dobro anketiranci prepoznajo nebesedno komunikacijo in kakšen pomen ji dajejo v določeni situaciji, kar bomo z analizo v empiričnem delu diplomske naloge tudi prikazali. Menimo, da anketiranci poznajo osnovne prvine nebesedne komunikacije ter, da prepoznajo, kaj določena govorica telesa v dani situaciji pomeni.

Kot možna omejitev se bo v diplomski nalogi pokazalo dejstvo, da smo se odločili samo za preučevanje nebesedne komunikacije, in tudi možnost, da anketiranci, ki bodo v empiričnem delu diplomske naloge odgovarjali na vprašanja, ne bodo prepoznali nebesedne komunikacije oziroma si jo bodo razlagali po svoje in ne na način, kot ga opisujejo strokovnjaki.

1.3 METODE DELA

V diplomski nalogi se bomo poslužili uporabe induktivne metode, komparativne metode, metode deskripcije, metode kompilacije ter statistične metode.

Induktivno metodo bomo uporabili v anketnem vprašalniku, kjer bomo odgovore anketirancev primerjali med seboj, glede na strokovna dejstva in spoznanja, do katerih so prišli strokovnjaki za nebesedno komuniciranje. Pridobljene odgovore iz

anketnega vprašalnika bomo s pomočjo komparativne metode med seboj primerjali in tako naredili analizo odgovorov na zastavljena vprašanja, s pomočjo česar bomo prišli do končnega sklepa o njihovem prepoznavanju nebesedne komunikacije. Pri vsem tem se bomo poslužili tudi statistične metode, saj bo za izdelavo diplomske naloge potrebno zbiranje in nato obdelava teh podatkov. Ne bomo se mogli izogniti metodi deskripcije, s pomočjo katere bomo opisali posamezne pojme v teoretičnem delu diplomske naloge, ter kompilacije, katere prvine bomo uporabili pri razlagah drugih avtorjev, pri uporabi njihovih mnenj ter citatov o komuniciranju.

2 KOMUNICIRANJE

2.1 KAJ JE KOMUNICIRANJE?

Komuniciranje je zelo širok pojem dejanj, ki jih srečujemo v našem vsakdanu. Ima osrednjo vlogo v naših življenjih ter se mu kot takemu ne moremo izogniti. Pomaga nam pri spoznavanju sveta v katerem živimo, drugih ljudi in samega sebe.

Beseda komunicirati izhaja iz latinske besede »communicare« in pomeni posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet (Ferjan, 1998, str. 9).

Procesu komuniciranja so se posvetili različni avtorji, ki so različno opredelili komuniciranje. Možina (1995) v svojem delu citira različne avtorje, ki so različno opredelili komuniciranje: »Schramm pravi, da komuniciranje v bistvu obsega izmenjavo misli, občutkov ali razumevanja zaznavanja. Wright opredeljuje komuniciranje kot proces prenosa mnenj med posamezniki, Lipovec meni, da je komuniciranje oddajanje sporočil tako, da jih prejemnik sprejme, in sprejemanje sporočil.« Dodal pa je tudi svoje mnenje, da je komuniciranje proces prenašanja informacij z medsebojnim sporazumevanjem, saj se v komuniciranju odvija proces vzpostavljanja stikov in oblikovanja vzdušja razumevanja dveh oseb.«

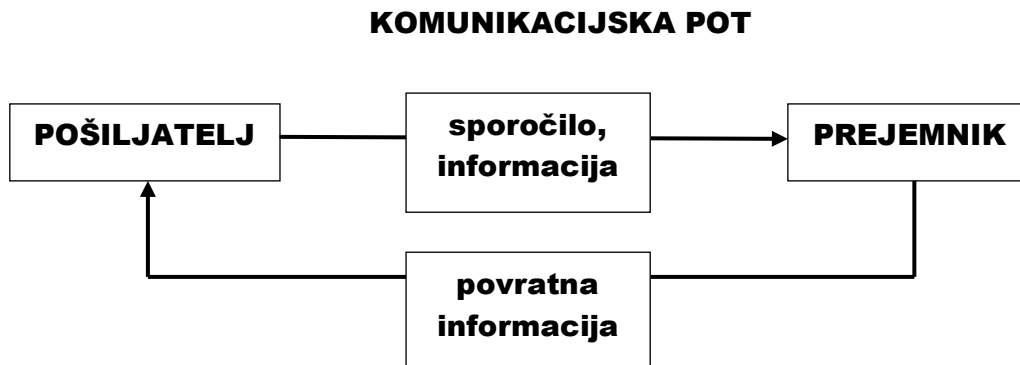
Ne glede na avtorja opredelitve komuniciranja lahko v splošnem povzamemo, da ljudje s komunikacijo izmenjujemo informacije, vtise in se na ta način sporazumevamo.

Pogoj za uspešno komunikacijo je, da vsi sodelujoči v tem procesu na enak način razumemo in prepoznamo sporočilo, ki ga pošiljatelj pošlje. Le tako je lahko komunikacija uspešna in zato doseže svoj cilj oziroma namen, kateri je vedno prenos informacije od ene osebe do druge.

Komuniciranje je v našem vsakdanu že tako razširjeno in ugnezdено v naše življenje, da se ga velikokrat niti ne zavedamo. Četudi morda včasih tega ne želimo, ali pa morda to prekrivamo, lahko z našo nebesedno komunikacijo sporočamo naše počutje, naša občutenja. V kolikor je naša besedna komunikacija različna od nebesedne, ki jo hote ali nehote sporočamo, govorimo o nekongruentnem komuniciranju. To lahko prejemnika sporočila zavede in v njem vzbudi nezaupanje do pošiljatelja sporočila

2.2 SESTAVINE KOMUNICIRANJA

Komuniciranje lahko poteka med dvema ali več osebami. Za sam potek komunikacije so tako potrebne sestavine komuniciranja oziroma sestavine komunikacijskega sistema.



Slika 1: Sestavine komunikacijskega sistema (Vir: po Možina, 1995)

Kot je na zgornji sliki 1 prikazano, sestavljajo komunikacijski sistem pošiljatelj, prejemnik, sporočilo in komunikacijska pot, kar skupno imenujemo sestavine komunikacijskega procesa (Možina, 1995, str. 43).

Pošiljatelj je tista oseba, katerega namen je, da sestavi in odda sporočilo. Poznati mora cilj pošiljanja sporočila. Vedeti mora kaj hoče s sporočilom sporočiti prejemniku oziroma več prejemnikom. Zato mora sporočilo oblikovati tako, da ga bo lahko prejemnik razumel na enak način, kot si ga je zamislil pošiljatelj. V izogib nejasnostim mora poznati prejemnikove vrednote, interese in njegovo vlogo v komunikacijskem kanalu. Pošiljatelj določi tudi način komuniciranja ali bo to besedno ali nebesedno komuniciranje ali morda kombinacija obojega. Način mora ravno tako ustrezati prejemniku sporočila.

Prejemnik je oseba, kateri je sporočilo namenjeno.

Sporočilo mora vsebovati informacijo, ki jo želi sporočiti pošiljatelj prejemniku. Izrazimo ga lahko z zapisano ali z govorno besedo, lahko pa tudi z nebesedno komunikacijo. Ne glede na način komuniciranja mora biti sporočilo razumljivo prejemniku na enak način kot pošiljatelju, saj je le tako lahko dosežen učinkovit cilj komuniciranja.

Pri pošiljanju sporočila je potrebno upoštevati pomembnost jedrnatosti sporočila, saj na ta način razbremenimo komunikacijski kanal.

Komunikacijska pot je pot po kateri potuje sporočilo od pošiljatelja do prejemnika. Lahko gre za osebni stik udeležencev, kontakt z pomočjo telekomunikacijskih zvez, pisno sporočanje, itd.

Zmogljivost vsakega komunikacijskega kanala je omejena z največjo možno količino informacij, ki jo lahko komunikacijski kanal prenese, zato pazimo, da nepotrebne informacije ne posredujemo, ter na ta način razbremenimo komunikacijski kanal.

Ferjan (1998) navaja, da je komunikacijski sistem lahko bodisi enosmeren, bodisi dvosmeren.

Pri enosmernih komunikacijskih sistemih je prejemnik zmožen samo sprejeti informacijo, pošiljatelj pa jo je sposoben samo poslati. Komunikacijska pot tako poteka samo v eni smeri, zato prejemnik ne more vplivati na pošiljatelja.

Pri dvosmernih komunikacijskih sistemih pa je popolnoma drugače, saj sta prejemnik in pošiljatelj na obeh straneh, lahko sprejemata in oddajata sporočila, zato tudi rečemo, da komunikacijska pot poteka v obeh smereh.

2.3 NAMEN KOMUNICIRANJA

Verjetno ni potrebno nikogar posebej citirati ali imeti posebnega znanja, da lahko opredelimo, čemu je komunikacija namenjena. Vsakdo z pomočjo komunikacije posreduje informacije, svoja čustva in občutenja.

Komuniciranje je proces prenašanja informacij s ciljem medsebojnega sporazumevanja. Bistvo komuniciranja je vplivati na obnašanje posameznikov (Ferjan, 1998, str. 42).

Namen komuniciranja je torej prenesti informacijo pravilno od pošiljatelja do prejemnika z uporabo vseh človekovih čutov in možnih pripomočkov, z besedno ali nebesedno komunikacijo, oziroma kombinacijo le-teh. Namen komuniciranja je dosežen takrat, kadar prejemnik razume sporočilo tako, kot si ga je zamislil pošiljatelj sporočila. Vsekakor pa prihaja v komunikacijskem sistemu do primerov, ko komunikacija ne doseže svojega namena. V tem primeru se v komunikacijski proces vmešajo razne motnje in šumi, ki onemogočijo normalen potek komunikacije. Takrat je potrebno poiskati te motnje ter jih odstraniti.

2.4 TEŽAVE PRI KOMUNICIRANJU IN NJIHOVO PREPREČEVANJE

Kakor je mogoče povsod, se lahko tudi v procesu komuniciranja pojavijo razne težave, motnje in šumi, ki vplivajo na izid komunikacije. Čim bolj učinkovito komuniciranje je tisto, ki ima čim manj motenj ali šumov, ki kazijo sporočilo. Motnje se lahko pojavijo na strani pošiljatelja, prejemnika in tudi v komunikacijskem kanalu (Ferjan, 1998, str. 38).

Potrebno je, da se osredotočimo, da motnje v komunikacijskem procesu zmanjšamo oziroma jih odstranimo.

Pošiljatelj velikokrat predpostavlja, da bo prejemnik razumel sporočilo tako kot on želi, vendar pa se pogosto zgodi, da le-ta razume sporočilo popolnoma drugače.

Problem lahko nastane tudi takrat, ko prejemnik in pošiljatelj pripišeta za isto besedo različen pomen, pa se tega ne zavedata.

Pošiljatelj in prejemnik morata storiti vse, da komunicirata na način, ki je razumljiv obema, ter da poskušata odkriti motnjo v komunikaciji v kolikor se ta pojavi. To lahko storita tako, da v kolikor je to mogoče, prejemnik ponovi pošiljateljevo sporočilo, ali pa da se k pisnemu sporočilu doda še ustno razlaga. V kolikor dobi pošiljatelj sporočila povratno informacijo, ki se ujema poslani informaciji, lahko zagotovo trdi, da v komunikacijskem procesu ni prišlo do motenj.

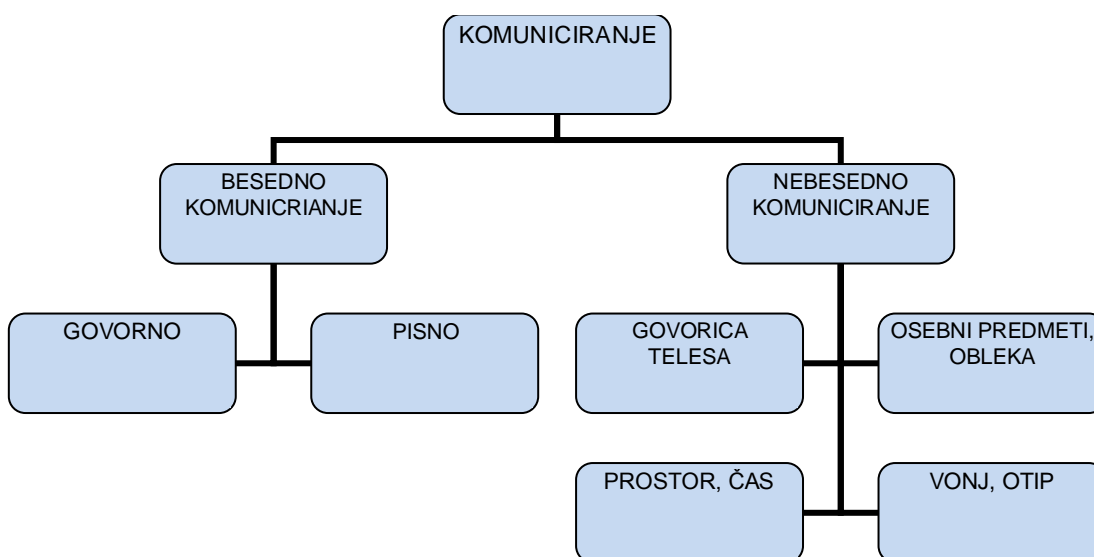
Seveda pa moramo paziti, da z nepotrebniimi informacijami ne zasičimo pošiljatelja ali prejemnika.

3 DELITEV KOMUNICIRANJA

Kot je na spodnji sliki prikazano lahko komuniciranje delimo na besedno in nebesedno.

Besedno komuniciranje delimo na govorno, kjer gre za izgovorjene besede, ter pisno, kjer je beseda zapisana.

Nebesedno komuniciranje je bolj razvejano, saj se deli na govornico telesa, osebne predmete in obleko sogovornika, prostor in čas ter na vonj in otip.



Slika 2: Delitev komuniciranja (Vir: po Možina, 1995)

3.1 BESEDNO KOMUNICIRANJE

Kakor dobro prikazuje že zgornja slika 2, besedno komuniciranje poleg govornega, ki se v besednem komuniciranju veliko uporablja, delimo še na pisno komuniciranje.

GOVORNO KOMUNICIRANJE

Človek je razvil sposobnost govora že pred 500.000 leti. Pred tem so se naši predniki sporazumevali z neartikuliranimi glasovi, s katerimi so izražali veselje, jezo, strah ali kakšno drugo razpoloženje in čustvo. Bolj kot glasove pa so uporabljali gestiko in mimiko (Mihaljčič, 2000, str. 20).

Danes je govorno komuniciranje pomemben del našega vsakdanjega življenja saj nam omogoča ohranjanje in nastajanje novih odnosov z drugimi, sodelovanje z njimi, možnost izmenjave mnenj, zamisli, rešitev za težave.

Med govorno komuniciranje uvrščamo vse kar izrečemo. To so lahko razni govori, razgovori, formalni in neformalni pogovori.

Prednost govornega komuniciranja je, da ga lahko takoj oddamo in ravno tako tudi takoj sprejmemo povratno informacijo s strani sogovornika.

Pomanjkljivost pa se lahko pojavi takrat, kadar si informacijo izmenjuje večje število ljudi, saj lahko v tem primeru pride do motenj v komunikaciji in se informacija na ta način iznakazi. Slabost govornega komuniciranja je tudi ta, da je govorno komuniciranje minljivo in se trajno ne ohrani.

Pri govornem komuniciranju moramo paziti na pravila lepega obnašanja v izogib nevljudnosti in nesramnosti do sogovornika, ne nazadnje moramo nanj paziti že zaradi nas samih in vtisa, ki ga pustimo s tem pri sogovorniku.

Dober vtis bomo naredili, če bomo že ob srečanju lepo pozdravili. To lahko nadgradimo tudi z rokovanjem. Načeloma velja, da pokaže pobudo za rokovanje oseba, ki je višja po položaju, ne glede na starost in spol.

V pogovoru moramo biti vljudni, trudimo se v pogovoru razumeti in spoštovati mnenje sogovornika, četudi se z njim morda ne strinjamo.

V poslovnem svetu velja pravilo, da vikamo vse neznane in polnoletne osebe. Ko se poslovna partnerja že nekaj časa poznata, lahko starejši oziroma ženska poda pobudo, da preideta iz vikanja na tikanje. Zavrnitev takšne pobude bo naš sogovornik seveda težko razumel kot vljudno gesto. Zelo priporočljivo je, da poleg vikanja v pogovoru večkrat uporabimo besedo »gospod« ali »gospa«.

Vsekakor se govorno komuniciranje močno prepleta z nebesednim komuniciranjem, saj na končni izid govorne komunikacije poleg izrečenih besed in njihovega pomena močno vpliva tudi na kakšen način to izrečemo, ali govorimo glasno, tiho, umirjeno, z prijaznim ali jeznim pogledom, ali to pove nekdo, ki plašno stoji za govorniškimi pultom ali nekdo, ki zavzema jasen položaj, ali morda podkrepimo izrečene besede z kretnjami rok, mimiko obraza,... (Ule, 2009, str. 170).

PISNO KOMUNICIRANJE

Pri pisnem komuniciranju je nosilec sporočila pisava (pisna, tiskana), ki je grafični zapis govorjene besede.

Sporočila posredujemo neposredno preko pisem ali posredno, preko telekomunikacijskih naprav kot je telefaks (Možina, 1995, str. 238).

Glede na to, da si pošiljatelj in prejemnik nista nasproti iz oči v oči, je ta oblika komuniciranja bolj brezosebna kot govorno komuniciranje.

Enako kot govorno komuniciranje je tudi pisno komuniciranje le deloma nadarjenost, predvsem pa je to veščina, ki se jo naučimo in pri kateri posegamo po enovitih konceptih, miselnih orodjih. (Možina, 1995, str. 238)

Za pisno komuniciranje se najpogosteje odločimo, kadar je sporočilo podrobno in zahtevno, ter je pomemben trajen zapis sporočila, ki ga je mogoče kasneje tudi preveriti. Z zapisanim sporočilom se lahko izognemo možnim vplivom motenj in šumov na sporočilo.

Res je, da nam vzame več časa, da sporočilo zapišemo kot če bi ga povedali, vendar pa je lahko sporočilo zaradi tega bolj jasno oziroma pregledno.

Možna pomanjkljivost zapisane besede je ta, da ne prejmemo v istem trenutku povratne informacije, ampak se to lahko zgodi šele, ko naše sporočilo prejemnik prebere in nanj reagira.

Pri načrtovanju pisnega komuniciranja moramo opredeliti smoter in cilje, to pomeni, da moramo vedeti o čem bomo pisali, oziroma kaj hočemo doseči z poslanim sporočilom, opredeliti moramo prejemnika oziroma kdo vse naj bo naslovnik sporočila, določiti vsebino sporočila in ne nazadnje izbrati moramo obliko sporočila, se pravi določiti ali bomo sporočilo posredovali govorno ali pisno. V koliko se odločimo za pisno komuniciranje je potrebno oblikovati sporočilo v smiselno obliko, katero razdelimo na primerne odstavke, v katere vključimo vse potrebne informacije. Izogniti se moramo nepotrebni dolgovazenju in nepomembnim informacijam v izogib nepotrebni zasičenju komunikacijskega kanala, pri čemer pa moramo ohraniti primerno mero vljudnosti ter spoštovanja do prejemnika sporočila.

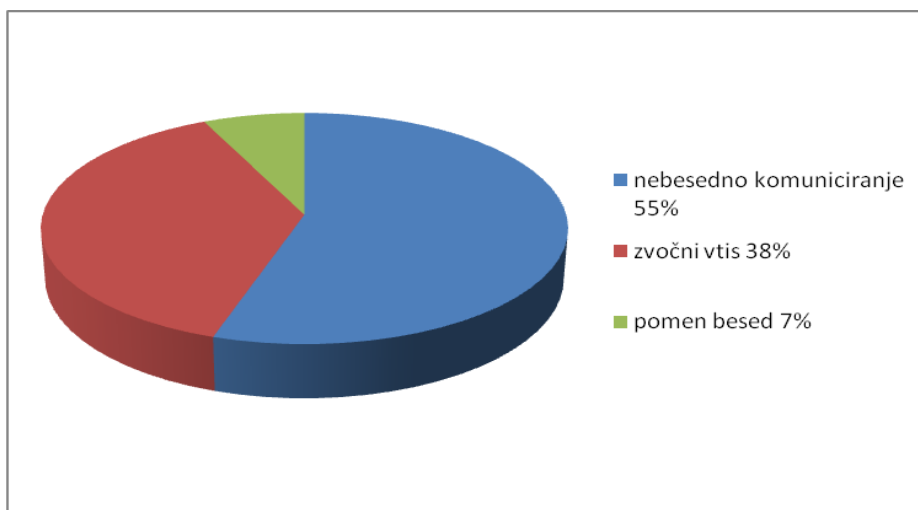
4 NEBESEDNO KOMUNICIRANJE

Pisava je stara nekaj tisočletij, govorica nekaj desetisočletij, nebesedno komuniciranje pa toliko kot človeški rod (Možina, 1995, str. 47).

Povprečen človek uporablja in razume samo nekaj tisoč besed, govorica telesa pa vsebuje okrog 700.000 izrazov (Mihaljčič, 2000, str. 26).

Nebesedno ali neverbalno komuniciranje ima pri sporazumevanju z ljudmi zelo velik pomen. Nebesedno ljudem posredujemo sporočila na različne načine z obleko, obutvijo, z modnimi dodatki, našim izgledom, z telesno držo, z načinom hoje, s kretnjami rok, z izrazom na obrazu, itd.

Kot prikazuje spodnja slika nebesedna komunikacija zavzema kar 93% vse komunikacije, od tega 55% informacij sporočamo s svojim telesom – nebesedno komuniciranje, 38% pa s svojim glasom – zvočni zapis. Besedni komunikaciji – pomenu besed ostane le 7% vse komunikacije.



Graf 1: Sestavine komuniciranja (Vir: po Mihaljčič, 2000)

Nebesedna komunikacija je proces, v katerem enakovredno sodelujejo simboli, gesla, glas, mimika, gestikulacija in zunanji videz človeka. Vse to se povezuje in daje končno sporočilo. Tudi, če bo naš govor še tako lep in tekoč, naše pripravljeno besedilo ne bo dovolj prepričljivo, če ne bodo vključene tudi ustrezne nebesedne prvine, ki morajo potrjevati naše izrečene besede.

Ne samo, da so nebesedni signali vedno navzoči v medsebojni komunikaciji, ampak so tudi primat v komuniciranju. Vsa komunikacija že v pradavnini se je začela z neverbalno komunikacijo in tudi sedaj dojenčki najprej komunicirajo z okolico z neverbalno komunikacijo. Telesni gibi, izrazi na obrazu, drža telesa izdajo več o naših namerah kot naše besede. Veliko težje zavestno nadziramo svoje telesne gibe, izraze, kot pa svoje besede (Ule, 2009, str. 172).

Značilno za neverbalno komuniciranje je, da poteka v več kanalih. Sogovornika lahko istočasno prejemata in oddajata sporočila, se smehljata, gledata v oči, rokujeta.

Naš nasmešek lahko ob srečanju pomeni pozdrav. V tem primeru je neverbalno sporočilo namerno. Popolnoma zavestna nebesedna komunikacija je v vsakdanjih pogovorih zelo redka.

Vendar pa je nebesedna komunikacija je v večini primerov nezavedna. V tem primeru nimamo namena komunicirati z okolico, pa to kljub temu počnemo.

Možina (1995) navaja, da se nebesedna komunikacija deli na:

- govornico telesa
- osebni predmeti, obleka
- prostor, čas,
- vonj, otip

Nebesedno komunikacijo moramo razumeti v kontekstu, kajti v določeni situaciji lahko pomeni nekaj povsem drugega kot v drugi.

5 GOVORICA TELESA

V procesu komuniciranja smo v nenehnem stiku z drugimi osebami. Kar razberemo iz nebesedne komunikacije sogovornika je za nas mnogo bolj prepričljivejše od besed, ki jih sogovornik izreče. Ravno ta prvi stik z drugo osebo je večinoma odločilen za naše skupne odnose v prihodnje.

Povsod po svetu se prvo srečanje začne z pozdravom. Vendar strokovnjaki pravijo, da ne gre to za besedni pozdrav, temveč za nebesednega, ko se srečamo z očmi. Naše telo tako prvo spregovori z svojo mimiko, z držo ali gibom. V povprečju se to zgodi do dve sekundi prej, kot to storimo z besedami. Nebesednih sporočil lahko oddajamo in sprejemamo tudi po več naenkrat.

Govorica telesa nam je dana z rojstvom, odvisna pa je od genske zasnove in kulturnega okolja iz katerega izhajamo. Izražanje z govornico telesa ima petkrat močnejši pomen kot govorna komunikacija.

Govorica telesa nima trdno določenega pomena. Njen pomen je močno odvisen od konteksta in od drugih neverbalnih in verbalnih znakov, ki so povezani v celoto.

Naše telo, naša čustva in naša zavest vedno delujejo kot celota. Spremembe v drži, gibih našega telesa in v mimiki so odvisne od tega, kaj mislimo in čutimo, pa tudi nasprotno, naša čustva so povezana z dogajanjem v naši zavesti in telesu. Človek ima prirojeno sposobnost prepoznavanja nejezikovnih signalov. Tako včasih morda zaslutimo, da se nam je nekdo zlagal.

Govorica telesa obsega proksemiko, ki opisuje položaj in gibanje ljudi v prostoru, gestiko, ki se ukvarja s preučevanjem kretenj rok, nog in glave ter mimiko, ki opisuje izraz obraza in oči. Veda, ki se ukvarja s preučevanjem govornice telesa se imenuje kinetika (Ferjan, 1998, str. 33) .

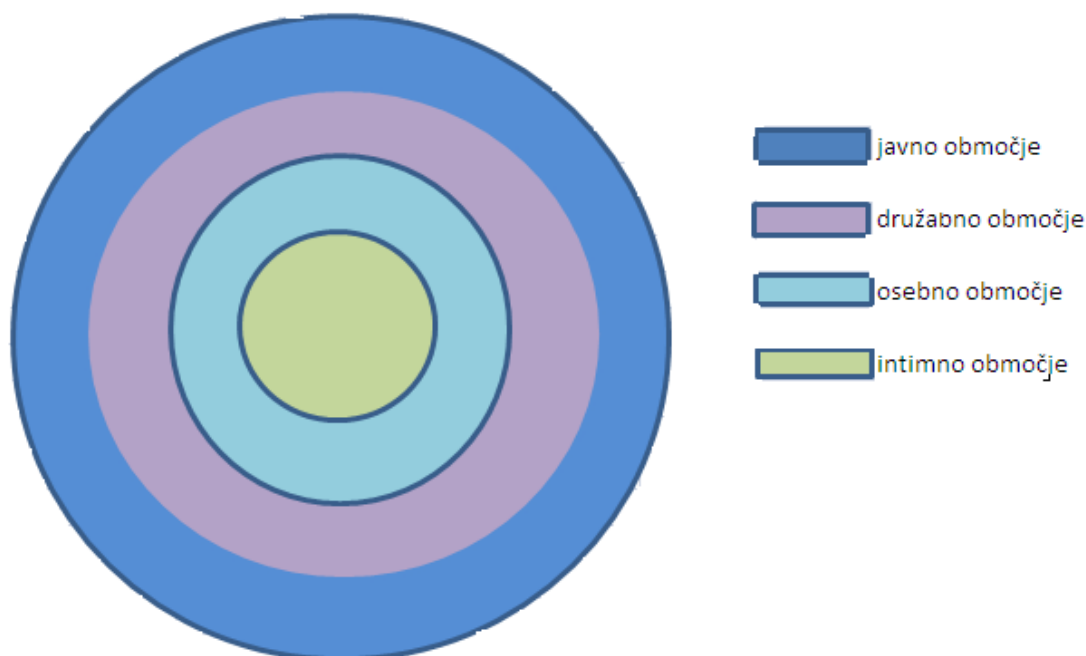
6 PROKSEMIKA

Ljudje že od nekdaj označujemo svoj življenjski prostor, ga ščitimo in branimo pred vsiljivci. Pri procesu komunikacije zavzemamo medsebojne razdalje, od katerih je odvisna vsebina in oblika našega medsebojnega sporazumevanja.

Pojem proksemika je nastal ravno iz raziskav o območjih, ki si jih v svojih mislih in občutkih lastimo.

6.1 RAZDALJE V OBMOČJU

Po E.T. Hallu je komunikacijski prostor razdeljen na intimno, osebno, družabno in javno območje. Če nekdo prestopi mejo območja, ki smo mu ga namenili, občutimo to kot zelo moteče dejanje (Mihaljčič, 2000, str. 41-42).



Slika 3: Medsebojne razdalje v prostoru (Vir: po Clayton, 2004)

INTIMNO OBMOČJE

Intimno območje je območje, kjer sta si sogovornika narazen do 40 cm. V to območje spustimo samo osebe, ki so nam zares blizu: otroci, partner, bližnji sorodnik. Če stopi v to območje nekdo, ki nam ni blizu, se počutimo neprijetno in se podzavestno umikamo. Seveda pa na določenih mestih, kot je na primer avtobus, kino, dvigalo ne moremo preprečiti, da ne bi neznana oseba stopila v naš intimni prostor.

OSEBNO OBMOČJE

Osebno območje obsega približno območje enega metra okrog nas, nekako tako kot sežemo s svojimi rokami. V ta prostor spustimo osebe, ki so nam blizu, s katerimi se že od prej dobro poznamo in jim zaupamo - sorodniki, prijatelji, znanci.

DRUŽABNO OBMOČJE

Zavzema pas na razdalji meter in pol do štiri metre. Ljudje, ki komunicirajo na tem območju, se poznajo malo ali pa se sploh ne. Primer takšnih pogovorov je pogovor za konferenčno mizo, na sestanku.

JAVNO OBMOČJE

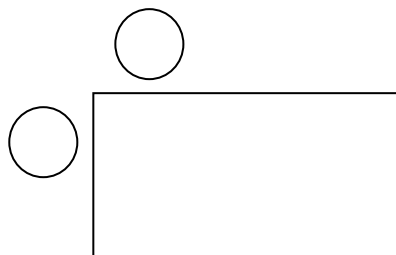
Gre za najširši, zunanji pas komuniciranja, katerega razdalja je večja od štirih metrov. Komuniciranje v tem območju je učinkovito, vendar povsem neosebno. Sogovorniki se med seboj ne poznajo. Uporaba javnega območja je značilno za konference, seminarje, predstavitve.

6.2 NAMESTITEV ZA MIZO

Z namestitvijo sogovornika v prostoru oziroma za mizo lahko dosežemo, da ga pritegnemo k razmišljanju in učinkovitejšem sodelovanju, od česar je odvisna nadaljna uspešnost komunikacije.

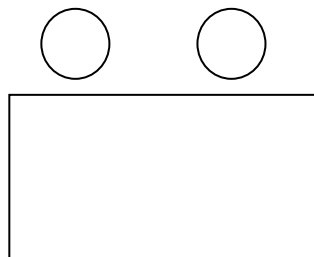
Poznamo tri osnovne umestitve v prostor: vogalni, sodelujoči ter tekmovalno-obrambni položaj (Ferjan, 1998, str. 33-34).

VOGALNI POLOŽAJ



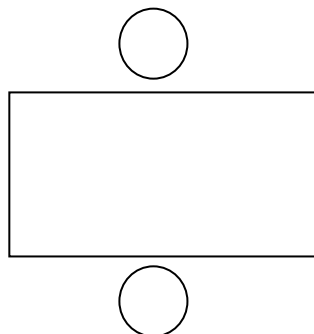
Vir: po Ferjan, 1998, str. 33

Takšen položaj si navadno sogovorniki izberejo za naključne pogovore.

SODELUJOČI POLOŽAJ

Vir: po Ferjan, 1998, str. 33

Takšen položaj je primeren za sogovornike, ki imajo o določeni zadevi podobno mišljenje ali sodelujejo pri istem projektu.

TEKMOVALNO – OBRAMBNI POLOŽAJ

Vir: po Ferjan, 1998, str. 34

Položaj sogovornikov v tekmovalno-obrambnem položaju spodbuja tekmovalnost sogovornikov. Miza v takšnem primeru pomeni nekakšno pregrado med sogovornikoma, katera zagovarjata vsak svoje stališče.

7 GESTIKA

Govorico telesa, ki se izvaja s pomočjo telesnih gibov imenujemo gestika. Z gibi so se ljudje sporazumevali še preden so razvili sposobnost govora.

Vsakodnevno uporabljamo okrog petdeset vrst gibov, s katerimi potrdimo svoje besede, ali pa jih nadomestimo, kot to delajo gluhoneme osebe, ki se sporazumevajo samo na ta način.

7.1 GOVORICA ROK

»Kar usta zamolčijo, izdajo roke.« (Enkelmann, 1996, str. 138)

RAZKRITE DLANI

Razkrite dlani so najbolj zanesljiv način govornice telesa, saj se ta kretnja uporablja podzavestno. To nam pomaga, da prepoznamo, v kolikor ima oseba razkrite dlani ali govori resnico. Kretnja odprtih dlani kaže na osebo odprtega, odkritega značaja

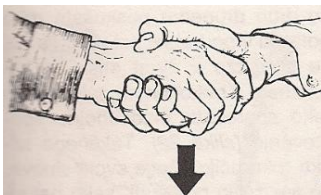
ROKOVANJE

V veliki večini je rokovanje primerno ob prihodu ali odhodu. Z njim izražamo dobrodošlico. Ob prvem srečanju z neznancem je rokovanje povsem običajen pozdrav.

Ob rokovanju stresemo roko sogovorniku največ pet do sedemkrat. Pazljivi moramo biti na položaj naših rok in moč stiska. Najbolje je, da ob stisku roke gledamo sogovornika v oči. Na ta način še potrdimo spoštovanje in medsebojno razumevanje druge osebe (Petar, 2003, str. 97).

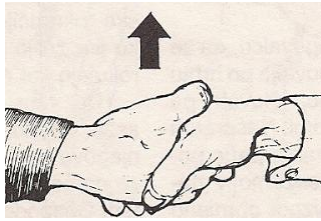
Z rokovanjem želimo z drugo osebo navezati stik, hkrati pa želimo, da bi oseba začutila, da smo poštene, zanesljivi in odkriti.

Zaradi načina podajanja naše roke se sogovornik ne sme počutiti manjvrednega ali precenjenega. V kolikor ponudimo dlan obrnjeno navzgor, to pomeni podrejenost drugi osebi, kar prikazuje Slika 4.



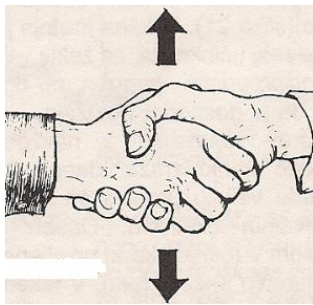
Slika 4: Dlan obrnjena navzgor (Vir: Pease, 1981)

Spodnja Slika 5 pa prikazuje ravno nasprotno, ponujeno roko z dlanjo obrnjeno navzdol. Ta gesta pomeni avtoritativnost nad sogovornikom oziroma osebo s katero se rokujemo.



Slika 5: Dlan obrnjena navzdol (Vir: Pease, 1981)

Spodnja Slika 6 pa prikazuje »nevtralno« rokovanje, kjer sta si osebi enakovredni in si izkazujejo spoštovanje.



Slika 6: Nevtralno rokovanje (Vir: Pease, 1981)

Vedeti moramo, kdaj je priporočljivo in kdaj ne seči v roko neznancu. Zavedati se moramo, da morda rokovanja druga oseba ne bo vesela. V kolikor zaslutimo, da se oseba ne želi rokovati, ji raje pokimamo z glavo v pozdrav (Pease, 1986, str. 42).

DRGNJENJE DLANI

Drgnjenje dlani sporoča veselo pričakovanje.

Razlikujemo počasno in hitro drgnjenje dlani. Če sogovornik drgne dlani počasi, v nebesedni govorici to pomeni, da nima dobre rešitve za nas, sam pa ne more prekriti veselja, da bo rezultat boljši za njegovo korist. Hitro drgnjenje pa ponazarja, da ima za nas rešitev, ki nam bo ustrezala.

SKLENJENE ROKE

Tak položaj rok se pogosto izvaja neodvisno od konteksta in prikazuje samozavestno osebo.

TRDNO SKLENJENE ROKE

Trdno sklenjene roke z motivom prepletanja prstov je gesta, ki izraža frustracijo in sovražnost.

PREKRIŽANE ROKE

Roke prekrižamo, ko se z nečim ne strinjamo, nekaj zavračamo ali smo zadržani do neke zadeve. Večje kot je nestrinjanje, več nebesednih znakov je zraven prisotnih (stisnemo še pesti, zobe). S prekrižanimi rokami govorcu posvečamo manj pozornosti.

ROKE NA HRBTU

Roke na hrbtu opisujemo kot položaj, kjer z dlanjo ene roke primemo hrbet druge roke, pri tem pa so roke zadaj na hrbtu. To izraža obvladovanje položaja, vzvišenost, gotovost in samozavest.

Če je položaj druge roke višje preko zapestja, to pomeni jezo osebe. Višje kot se roka dviguje proti komolcu, bolj se jeza stopnjuje.

ROKE V BLIŽINI OBRAZA

Tovrstne kretnje so med pogovorom najpogostejše. Z rokami si pokrijemo usta, oči, ušesa, kadar govorimo laž, jo slišimo ali vidimo.

V spodnji tabeli 1 so opisani pomeni še nekaterih kretnj z rokami.

VRSTA KRETNJE	POMEN KRETNJE
<i>roke pred usti</i>	<i>pri govoreči osebi to pomeni da laže</i>
<i>praskanje po nosu</i>	<i>pri poslušanju pomeni dvom, pri govorjenju pa laž</i>
<i>drgnjenje po očeh</i>	<i>poskus prekriti prevaro, laž ali dvom ter se izogniti srečanju s prevaramo osebo</i>
<i>praskanje za ušesom</i>	<i>obramba pred lažjo</i>
<i>upogibanje uhlja</i>	<i>oseba se je naveličala poslušanja</i>
<i>praskanje po vratu</i>	<i>oseba s tem izraža dvom in pa negotovost</i>
<i>rahljanje ovratnika</i>	<i>jeza, razkrinkana laž</i>
<i>podpiranje glave z roko</i>	<i>dolgočasje</i>
<i>roka stisnjena v pest, ki počiva na obrazu</i>	<i>znak presoje</i>
<i>božanje brade</i>	<i>znak odločanja</i>

Tabela 1: Vrste kretnj z rokami (Vir: Pease, 1986, str. 59-73)

7.2 KRETNJE Z NOGAMI

Glede na to, da so kretnje nog manj vidne kot kretnje rok, imajo vseeno svoj pomen in lahko z njimi marsikaj sporočamo. Najpogostejši in najbolj opazni sta kretnji z prekrižanimi nogami in z iztegnjenimi nogami pri sedenju.

PREKRIŽANE NOGE PRI SEDENJU

To je drža, pri kateri je ena noga položena čez drugo. Takšna drža načeloma izraža vznemirjenost, zadržanost ali obrambno razpoloženje odvisno od konteksta.

Noge so lahko prekrižane stran od sogovornika, kar pomeni odklonitev ali obrambno držo, lahko pa so prekrižane k sogovorniku, kar izraža zaupanje in naklonjenost do sogovornika.

V kolikor je takšna drža v kombinaciji z prekrižanimi rokami, pomeni obrambo ali umik iz pogovora.

Takšen položaj nog si moramo razlagati v povezavi z drugimi kretnjami, saj ljudje pogosto sedijo v takšnem položaju.

IZTEGNJENE NOGE

Takšen položaj nog izraža sproščenost in zaupanje do sogovornika.

7.3 KRETNJE GLAVE

PRIKIMAVANJE IN ODKIMAVANJE

Prikimavanje in odkimavanje sta najpogostejši kretnji. Prikimavanje pomeni potrjevanje oziroma strinjanje, odkimavanje pa nestrinjanje oziroma zavračanje.

POKONČNA DRŽA GLAVE

Ta drža izraža nevtralno razpoloženje.

GLAVA NAGNJENA POSTRANI

Poslušalec se poslužuje takšne kretnje, ko mu neka stvar vzbudi zanimanje. Lahko pa je tudi znak za razmišljanje ali naklonjenost.

SKLONJENA GLAVA

Sklonjena glava je sporočilo odklonilnega razmišljanja ali celo obsojanja. To držo pogosto spremljajo še druge kritične kretnje.

8 MIMIKA

Pri mimiki gre za igro obraza, s katero izražamo čustva, občutke in misli (Mihaljčič, 2000, str. 36). Z njo lahko prikažemo našo samozavest, vzvišenost, aroganco, jezo, strah, v bistvu vsa naša občutenja.

Na obrazu so najbolj zgovorne naše oči. Več kot 80% informacij sprejmemo ravno z očmi. Zato je pogled eden najpogostejših in najbolj učinkovitih neverbalnih signalov. Prav oči so namreč tiste, ki drugim največ povedo o nas. V očeh lahko preberemo veselje, žalost, sovraštvo, ljubezen, hrepenenje (Možina, 1995, str. 53, 448).

Sogovorniku če se le da gledamo v oči. Tako mu lahko izkažemo iskrenost in poštenost ter nakaženo da mu zaupamo.

Vendar pa moramo biti pri očesnem kontaktu pazljivi, da pogled ne traja predolgo, saj lahko v takšnem primeru izzove vznemirjenost in nelagodje. Priporočeno trajanje je okrog dve sekundi, nato pogled umaknemo stran ter se kasneje zopet vrnemo s pogledom na sogovornika.

Za očesni stik Petar (2003) navaja, da po nekaterih raziskavah obstajaj poslovni, prijateljski in intimen stik.

POSLOVNI POGLED

Poslovni pogled prikazuje spodnja slika 7, ki zajema trikotnik med očmi in čelom. V kolikor med pogovorom usmerimo pogled v to območje, dobi sogovornik občutek, da ga jemljemo resno.



Slika 7: Poslovni pogled (Vir: Pease, 1981)

PRIJATELJSKI POGLED

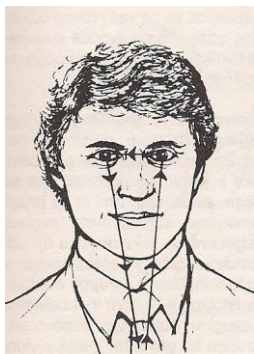
Prijateljski pogled obsega predel med očmi, nosom in usti kot prikazuje slika 8. V kolikor je pogled usmerjen v to območje, zavladava med sogovorniki bolj družabno razpoloženje.



Slika 8: Prijateljski pogled (Vir: Pease, 1981)

INTIMNI POGLED

Spodnja slika 9 prikazuje intimni pogled, ki zajema območje vse od oči preko celega telesa. Moški in ženske si s takšnim pogledom nakazujejo naklonjenost.



Slika 9: Intimni pogled (Vir: Pease, 1981)

Pri očesu je zanimivo tudi to, da se zenica v očesu ob presenečenju, strahu ali veselju zoži. To je refleks, ki ga ni mogoče zavestno obvladovati.

Možina (1995) tudi navaja zanimivo razlago o tem, da smer pogleda odraža težišče misli. Pogled levo ustreza desni polovici možganov, kjer je sedež čustev, pogled desno pa levi polovici možganov, kjer je sedež racionalnosti.

Svoj pomen v nebesedni komunikaciji dodajo tudi usta. Med pogovarjanjem z mišicami različno zategujemo usta. Tudi na ta način sogovorniku sporočamo svoja čustva – veselje, jezo, žalost, začudenje.

Z usti pa se tudi smejimo, kar je ena najstarejših znakov sporočanja veselja, sreče. Obstaja pa razlika med nasmehom oziroma smehljanjem in smejanjem. Smejanje je izraz našega razpoloženja, nasmeh pa je vedno izraz naših čustev in našega odnosa do drugih ljudi.

V spodnji tabeli 2 so opisani še nekateri pomeni mimike.

ZNAK	POMEN
zožene oči	zbranost (koncentracija), odločnost, nezaupljivost
pogled navzgor	brskanje po spominu, zgražanje
umikanje pogleda	laž, neiskrenost, slaba vest, občutek krivde
pogled mimo sogovornika	negotovost, zamišljenost, ošabnost, kaznovanje sogovornika
top, prazen pogled	utrujenost, raztresenost, nezainteresiranost
privzdignjene obrvi	presenečenje, začudenje, nejevernost
spuščene in namrščene obrvi	jeza, zgražanje, gnus
zaprta usta, ustna koticica pa malo dvignjena	samovšečnost, plehkost, sladkobnost
močno stisnjena usta	strah pred stikom, občutljivost, jeza, odpor
odprta usta	začudenje, presenečenje, strah

Tabela 2: Znaki mimike (Vir: Mihaljčič, 2000, str. 39-40)

9 ZUNANJA PODOBA POSAMEZNIKA

Ko opazujemo sogovornika se osredotočimo na obraz, oči ter roke, kar predstavlja 10% vidne površine sogovornikovega telesa, vse ostalo pa zavzema njegova obleka, lasje in brada.

V prvih petih sekundah oblikujemo prvi vtis o sogovorniku. Bolj kot se zavedamo pomena zunanjega izgleda v nebesedni komunikaciji in bolj kot ga cenimo, toliko večji pomen ima v procesu, saj je nenehno prisoten. Tako po prvih petih minutah opazovanja vemo o sogovornikovi zunanosti le za polovico več, kot po prvih petih sekundah. Zato se moramo zavedati, da lahko z neprimernim zunanjim videzom že na začetku ustvarimo nepravilen vtis na sogovornika, ki pa ga kasneje težko popravimo.

V sodobni družbi z zunanjim videzom tudi izkazujemo naš socialni položaj. Zunanji videz je simbol zdravja, dobrega počutja, zadovoljstva, nadzora nad svojim življenjem. Zato ni čudno, da ljudje skrbijo zanj, v kolikor hočejo pustiti dober vtis na sogovorniku.

OBLEKA IN OBUTEV

»Obleka je potni list človeka, ki ga pišemo sami, in neznanci nas sodijo samo po tem priporočilu.« Antun Gustav Matoš

Rek, obleka naredi človeka, drži v tej meri, da pomaga pri ustvarjanju dobrega vtisa, ne izoblikuje pa osebnosti človeka (Osredečki, 1990, str. 166).

Obleka tako kaže na odnos do dela, ljudi in do sebe, pa če to želimo ali ne. Ko izbiramo primerno obleko pazimo na elegantnost, urejenost in negovanost. Pri tem moramo paziti, da jo izberemo primerno glede na priložnost.

Obutev mora biti kakovostna in udobna, predvsem pa čista in vzdrževana, pri čemer se mora obutev ujemati z obleko (Miška, Vrbole, 2007, str. 17).

BRKI, BRADA, OBRVI, LASJE

Tudi najlepša, najdražja in najmodernejša obleka ne pripomore k ustvarjanju dobrega vtisa o osebi, če ta oseba nima urejenih las, obrvi, brade oziroma brkov. Moški, ki imajo urejeno brado oziroma brke, kažejo na to, da naklonijo veliko pozornost svojemu videzu, ki ga tudi cenijo.

Z negovano, oblikovano, čisto brado, primerno osebi, lahko še povečamo učinek avtoritativnosti, z neurejeno pa moški pokažejo, da so uporniki, da želijo biti ekstravagantni, saj je neurejena brada znak ignoriranja vseh družbenih norm in pravil.

Pri obratih moških so izrazi obraza bolj jasni kot pri moških, ki nosijo brado, saj jim brada prekrije del obraza. Zato so obrati moški bolj komunikativni ter lažje in hitreje navezujejo stike. Ne nazadnje, obrit obraz osebo pomladi.

Ne glede na spol je potrebno tudi redno negovanje las, saj je oseba tako privlačnejša.

Obrvi so ravno tako pomemben del obraza. Če so poraščene in neurejene, dajejo obrazu mrk pogled, če so košate in lepo oblikovane ima obraz mladosten in naraven videz.

TELO, ROKE IN NOGE

Nega telesa je glavna skrb, ki jo opravljamo z rednim umivanjem. Pri negi rok je predvsem pomembna nega nohtov, ki morajo biti vedno prstriženi in čisti. V kolikor si lakiramo nohte, moramo paziti, da lak ni preveč vpadljiv in da ni okrušen. (Osredečki, 1995, str. 35-36).

VONJ

Vonj neke osebe, njen osebni vonj ali dišave, ki jih ta oseba uporablja, nas spremljajo leta in leta. Četudi bomo pozabili njen obraz, oblačila, kretnje bo vonj še vedno nekje »shranjen«. V nebesedni komunikaciji vonj predstavlja približno 33 odstotkov (Možina, 12995, str. 467).

10 PRAVILA VEDENJA V SVETU

Na svetu je veliko različnih kultur, zato se tudi med državami zaželeno in priporočena ravnanja precej razlikujejo. Kar je lahko v eni državi vljudno, je lahko v drugi povsem neprimerno.

Že če gledamo samo prebivalce evropske celine, lahko ocenimo, da so si med seboj različni. Na splošno velja, da so prebivalci južnoevropskih držav družabno bolj dovtetni in uporabljajo več kretenj kot ostali. Clayton (2004) opisuje pravila vedenja v svetu.

SLOVENIJA

- V kolikor osebo pozdravimo z stiskom roke, mora biti le-ta trden, saj mlahava roka pomeni občutek neodločnosti. Pri tem morata biti obe roki vidni, roko pa pri stisku stremo največ dva-krat. Če se srečamo z skupino se rokujemo z vsakim.
- Objemanje in poljubljanje je namenjeno samo za najbližje prijatelje.
- Ravno tako se med pogovorom ne dotikamo sogovornika, saj je ta gesta namenjena samo bližjim prijateljem.

FINSKA

- Načeloma veljajo Finci oziroma prebivalci skandinavskih držav za bolj zaprte ljudi.
- stisk rok je le ob spoznanju z drugo osebo, saj je izkazovanje čustev neobičajno.
- Velik pomen pa dajo vzpostavljanju in vzdrževanju stika z sogovornikovimi očmi.

VELIKA BRITANIJA

- Splošen stereotip o Britancih je, da so bolj zadržani od celinskih Evropejcev.
- Rokovanje je pri njih uradni pozdrav in ni v navadi ob neuradnih priložnostih.
- Pomembna jim je nebesedna komunikacija, ki izraža vljudnost in obzirnost do drugih.

FRANCIJA

- Rokovanje je namenjeno samo ob srečanju, pa še takrat bolj naglo z večkratnim stresom roke.
- Kadar se Francozi pozdravijo, se dotaknejo z lici in pošljejo poljub v zrak.
- Drugače kot je v večini evropskih držav, naj bi tu ženska ponudila roko moškemu.

- Od Francoza tujci ne bodo prejeli nasmeha.
- Čeprav Francozi v splošnem veliko gestikulirajo, sta govorica telesa in obnašanje v poslovnih razmerah precej okrnjena.

GRČIJA

- Grki spadajo med južnoevropske narode, kateri uporabljajo več gest in so družabno bolj odprti.
- Pozdravljajo se z prijaznim rokovanjem, pri čemur je obvezen globok pogled v oči, vse to pa lahko celo nadgradijo z poljubom na obe lici.
- Zanimivi sta kretnji za ne in da, ki sta ravno nasprotni kot pri nas. Ne pokažejo z kimanjem navzgor in navzdol ali z rahlim dvigom obrvi, da pa z nagibom glave desno ali levo, ter istočasnim gibom navzgor in navzdol.
- Nenavadni so tudi pri izkazovanju jeze, saj se takrat večkrat smeji.

RUSIJA

- Pri pozdravu je značilen pogled naravnost v oči ter pošten in čvrst stisk roke, pri moških prijateljih morda sledi temu še objem ter poljub na obe lici.
- Rokovanje mora biti izvedeno v prostoru – v hiši, stanovanju in ne na njegovem pragu.
- V kolikor nekomu ali nečemu žvižgamo, kažemo s tem nezadovoljstvo.
- Prepovedano je pokazati nekomu hrbet, ko gremo mimo njega.
- Redkokdaj bomo srečali Rusa, ki se bo nasmehnil tujcu.

V splošnem lahko povzamemo, da imajo države na bližnjem vzhodu in v arabskih državah, ter načeloma v islamskih državah, podobne načine obnašanja.

- Pozdravljajo se tako, da se z desno dlanjo dotaknejo dela nad srcem, nato zamahnemo s podlahtjo navzgor in navzven ter izgovorijo »Essalom ėalaikum« (Mir z vami).
- Moški uporabljajo več dotikov kot ženske, in tudi rokovanje je nekoliko daljše.
- Zasebni pas je nekoliko bližje kot na Zahodu. Če se med pogovorom odmaknemo od sogovornika je to znak za nevljudnost, vendar to velja samo za moške.
- Sta pa moški in ženska v komuniciranju na večji razdalji, kot je to običajno na zahodu.
- Izkazovanje čustev ni v navadi.
- Višek neotesanosti predstavlja kazanje s prstom na nekaj ali nekoga.
- V kolikor pokažemo nekomu podplat čevlja ga lahko globoko užalimo.
- Paziti moramo katero roko uporabljamo za kaj, saj je desna namenjena za hranjenje ter sprejemanje in dajanje daril, medtem ko je leva namenjena higienskimi pravili.

SAVDSKA ARABIJA

- V kolikor moški poljubi uglednega ali starejšega človeka na prednji del desnega ramena mu s tem izkaže posebno spoštovanje.
- Kimanje pomeni da, nagib glave nazaj in tlesk z jezikom pa ne.
- Tistim, ki niso prevzeli zahodnih navad, se bo zdelo zelo nespoštljivo če prekrizamo noge.

AFRIŠKE DRŽAVE

- V vsaki afriški državi ravnajo po lastnih raznolikih etničnih običajih, vendar razumejo v večjih mestih tudi zahodno obnašanje.
- Rokovanje je pogost pojav, vendar je med moškim in žensko v javnosti malo stika. Enako kot v arabskih državah, uporabljajo desno roko za hranjenje ter sprejemanje in dajanje daril, levo pa za higienska opravila.
- V kolikor zavrneš darilo, je darovalec osramočen.

AVSTRALIJA IN NOVA ZELANDIJA

- Na poslovnih sestankih je pozdravu namenjen čvrst stisk roke, tekom sestanka pa moramo sogovorniku pogledati globoko v oči in pogleda nekaj časa ne smemo umakniti.
- Avstralcem posebej ugaja odkrito, sproščeno obnašanje, izrazito izkazovanje čustev pa se jim zdi vsiljivo.

INDIJSKI DEL AZIJE

- Glavna oblika pozdrava je »namaste«, ki je hindujski pozdrav, pri katerem dvignejo roke v višino prsi, v molilni drži, zraven pa se rahlo priklonijo.
- Za kazanje na nekaj ali nekoga se uporablja cela dlan in ne samo prst, saj to velja za neotesano dejanje.
- V Indiji se moški ob nobeni priložnosti ne dotika ženske.

KITAJSKA IN JAPONSKA

- Po zahodu so povzeli rokovanje kot del pozdrava, vendar je še vedno primerno, če se samo priklonimo ali prikimamo.
- Izročanje poslovne vizitke z obema rokama velja za spoštljivo dejanje.
- Dotik je med Kitajci redek, vendar stojijo na manjši medsebojni razdalji kot zahodnjaki.
- Molk je pri Kitajcih vrlina, znak vljudnosti in preudarjanja.
- V Hong Kongu je mežikanje lahko znamenje z dolgočasnosti ali pomanjkanja zanimanja.

SREDNJA IN JUŽNA AMERIKA

- Latinoameričani imajo na splošno radi dotik in izraz topline, zato je tudi pozdrav sestavljen iz stiska roke, morda tudi objema, ženske pa temu dodajo še poljub na lice.
- V nekaterih državah je barantanje celo zaželeno.
- Ponekod zamujanje na sestanek ni nič nenavadnega.

SEVERNA AMERIKA

- V Združenih državah Amerike je pravilo čvrst stisk roke in samozavesten pogled v oči.
- V kolikor pogovor v skupini za nekaj trenutkov zamre, si Američani razlagajo to za nelagodje.
- Žvižganje ne pomeni prezira, kakor na primer v Evropi, ampak pospremi aplavz.
- Zamujanje na sestanek in zanemarjena zunanost pomenita odraz pomanjkljivega spoštovanja.

10 ANALIZA IN INTERPRETACIJA RAZISKAVE

O nebesedni komunikaciji je znanega že veliko, pa tudi že več raziskav je bilo opravljenih s tega področja. Ravno tako je tudi veliko literature dostopne na to temo, pa vendar si jo vsak posameznik, še posebej tisti, ki si jo ni še nikoli vzel pod drobnogled, razlaga in dojema po svoje. Morda se bo to nepoznavanje nebesedne komunikacije s strani anketirancev oziroma njihovo različno pojmovanje pokazalo kot težava in bodo zato njihovi odgovori v anketnem vprašalniku različni. Zato bomo z anketnim vprašalnikom ugotoviti, kako dobro prepoznavajo naključno izbrani anketiranci nebesedno komunikacijo in ali se njihovo prepoznavanje in pojmovanje nebesedne komunikacije, ali morda natančneje rečeno govornice telesa, v določeni situaciji zelo razlikuje od pojmovanja, ki so ga podali strokovnjaki s področja nebesednega komuniciranja.

Predpostavljamo, da bodo anketiranci razumeli, kaj želimo z vprašanji izvedeti od njih in da bodo zato izbrali najbolj ustrezen odgovor pri vprašanju. Predpostavljamo, da bodo odgovori več ali manj med seboj podobni in bodo ustrezali razlagi, ki so jo določili strokovnjaki s področja nebesedne komunikacije, kaj tista določena nebesedna komunikacija pomeni.

Menimo, da anketiranci poznajo osnovne prvine nebesedne komunikacije, ter da prepoznajo kaj določena govornica telesa v dani situaciji pomeni.

Analizirali smo populacijo naključno izbranih petdesetih oseb, katere smo ločili na moške in ženske. Anketo smo ponudili vsakem, ki jo je želel izpolniti.

10.1 OPIS VZORCA RAZISKAVE

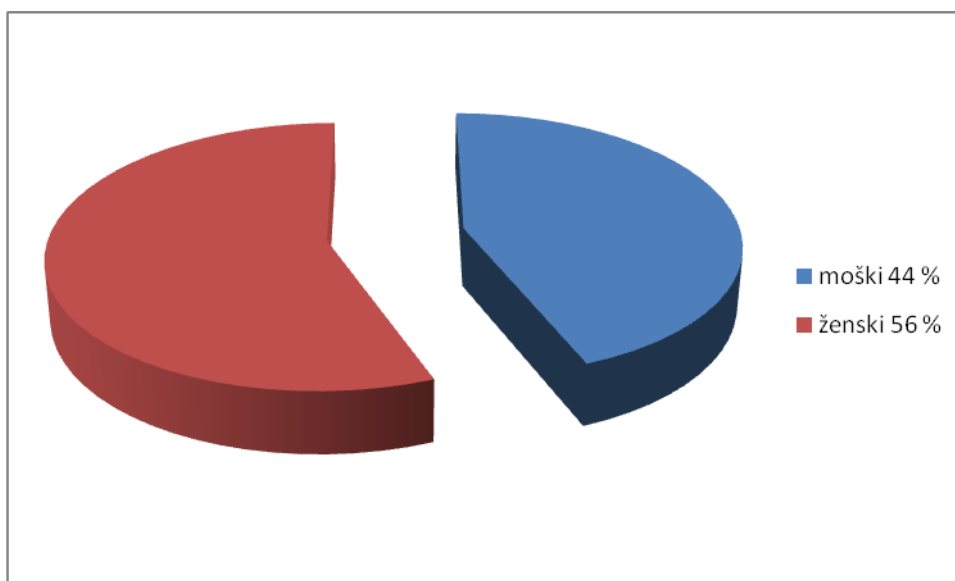
V anketnem vprašalniku je sodelovalo 50 naključno izbranih oseb. Anketni vprašalnik je bil sestavljen izključno za potrebe te diplomske naloge. Anketo so izpolnjevali naključno izbrani anketiranci. Tisti, ki so se odločili za sodelovanje v raziskavi, so prejeli vprašalnik, ki so ga izpolnili in ga nato vrnil. Odgovore anketirancev smo s pomočjo Excel-a analizirali in jih prikazali s pomočjo grafa ali tabele.

Za interpretacijo odgovorov so morali anketiranci najprej izpolniti vprašanja o spolu, starosti, izobrazbi in statusu. Analizo vseh odgovorov smo podali ločeno glede na moški in ženski spol.

V Tabeli 3 in nato tudi grafično v Grafu 2 je prikazano **razmerje med spoloma**. 22 oseb oziroma 44 odstotkov anketirancev predstavlja moški spol, 28 oseb oziroma 56 odstotkov anketirancev pa ženski spol.

spol	število oseb	v odstotkih - %
moški	22	44%
ženski	28	56%
skupaj	50	100%

Tabela 3: Razmerje med spoloma



Graf 2: Razmerje med spoloma

Za lažjo predstavo, kakšna populacija je sodelovala v anketnem vprašalniku, smo v Tabeli 4 prikazala natančnejšo **razvrstitev vseh anketirancev po starosti**.

Med petdesetimi osebami je kar 52 odstotkov vprašanih starih med 20 in 30 let. Med njimi so v večini ženske, saj 67,9 odstotka vseh anketiranih žensk spada v to skupino. Ena oseba ženskega spola oziroma 2 odstotka vse populacije je staro manj kot dvajset let, dva moška in ena ženska, ki skupaj predstavljajo 6 odstotkov anketirancev, pa so starejši od petdeset let.

starost	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
do 20 let	0	0,0%	1	3,55%	1	2%
20–30 let	7	31,8%	19	67,90%	26	52%
30–40 let	9	40,9%	5	17,90%	14	28%
40–50 let	4	18,2%	2	7,10%	6	12%
nad 50 let	2	9,1%	1	3,55%	3	6%

Tabela 4: Starost anketirancev

Spodnja Tabela 5 predstavlja **izobrazbo anketirancev**.

Največ, tako moških kot tudi žensk, ima dokončano srednjo šolo in ti predstavljajo 66 odstotkov vseh vprašanih, en moški in ena ženska, ki skupaj predstavljata 4 odstotke vseh anketirancev imata zaključeno osnovno šolo, nobena oseba pa nima pridobljenega magisterija ali doktorata.

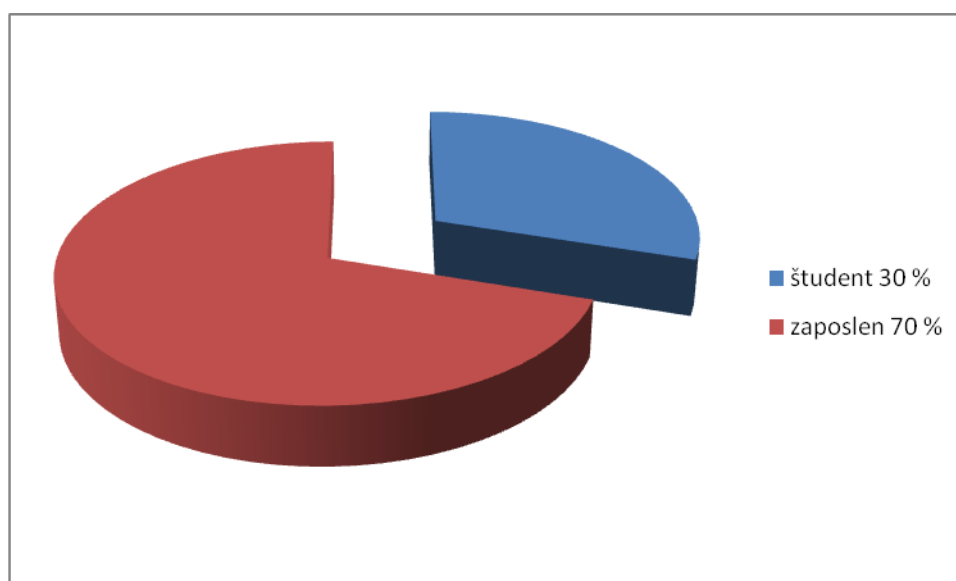
izobrazba	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
osnovna šola	1	4,60%	1	3,60%	2	4%
srednja šola	14	63,60%	19	67,90%	33	66%
visoka šola ali univerza	7	31,80%	8	28,50%	15	30%
magisterij, doktorat	0	0%	0	0%	0	0%

Tabela 5: Izobrazba anketirancev

Tabela 6 nam predstavlja **status anketirancev**, ali so študentje ali že zaposleni. Iz nje lahko razberemo, da predstavlja 70 odstotkov vseh anketirancev osebe, ki so zaposlene in 30 odstotkov vseh anketirancev osebe, ki imajo še status študenta. Od teh 70 odstotkov je 20 oseb moškega spola in 15 oseb ženskega spola. 13 žensk ter 15 moških pa predstavlja 30 odstotkov študentov. Procentualna razdelitev na študente in zaposlene je prikazana tudi grafično v Grafu 3.

status	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
študent	2	9,10%	13	46,40%	15	30%
zaposlen	20	90,90%	15	53,60%	35	70%

Tabela 6: Status anketirancev



Graf 3: Status anketirancev

10.2 REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

Najprej so anketiranci morali opredeliti vlogo, ki jo ima za njih komuniciranje.

Vprašanje št. 1

Kaj se Vam zdi v procesu komunikacije z drugo osebo pomembnejše, ali besedno ali nebesedno komuniciranje?

Anketiranci so lahko izbrali med odgovori besedno komuniciranje, nebesedno komuniciranje ali ne vem.

86,4 odstotkov vseh moških anketirancev in 67,9 odstotka vseh ženskih anketirank, ki skupaj predstavljajo 76 odstotkov vseh vprašanih, se je odločilo za odgovor »besedno komuniciranje«, ostali pa so izbrali »nebesedno komuniciranje«, kot je to prikazano v spodnji Tabeli 7. Odgovora »ne vem« ni izbral nihče.

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
besedno komuniciranje	19	86,40%	19	67,90%	38	76%
nebesedno komuniciranje	3	13,60%	9	32,10%	12	24%
ne vem	0	0	0	0	0	0

Tabela 7: pomembnost besednega in nebesednega komuniciranja

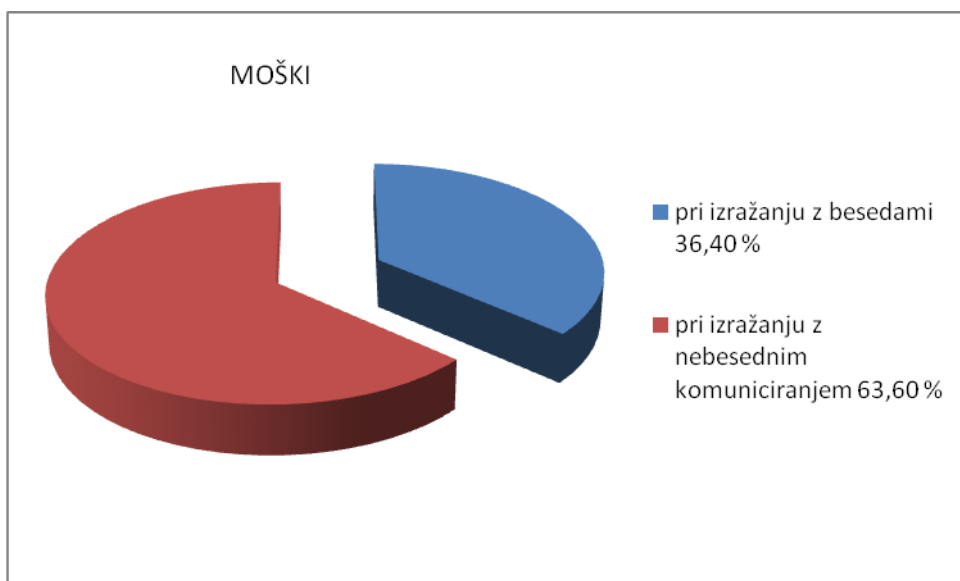
V svetu je besedno komuniciranje pomembno, strokovnjaki se strinjajo, da z besedno komunikacijo izmenjujemo mnenja, naše želje in se na ta način sporazumevamo. Skupaj z nebesedno komunikacijo pa se izoblikuje končno sporočilo, ki ga želimo posredovati prejemniku

Vprašanje št. 2

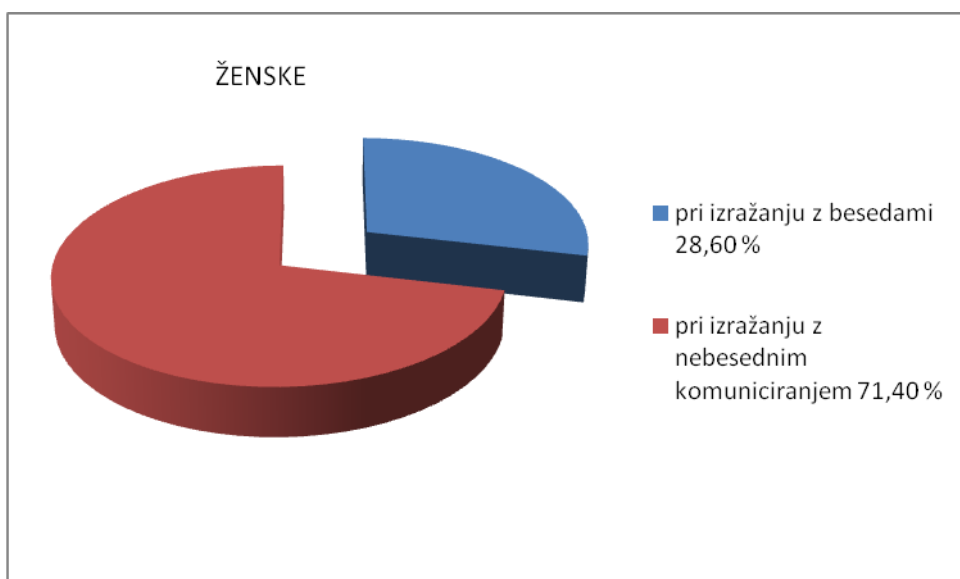
Kdaj je sporočevalec po vašem mnenju bolj iskren?

Anketiranci so lahko izbirali med dvema možnostma; ali pri izražanju z besedami ali pri izražanju z nebesedno komunikacijo.

Večina tako moških, kot tudi žensk, se je odločila za odgovor »pri nebesednem komuniciranju«. Moški z 63,6 odstotka in ženske z 71,4 odstotka. Grafično je to prikazano na spodnjem Grafu 4 za moški spol in Grafu 5 za ženski spol.



Graf 4: Prepričljivost nebesedne in besedne komunikacije pri moških



Graf 5: Prepričljivost nebesedne in besedne komunikacije pri ženskah

Kot navaja Mihaljčič (2000) kažejo raziskave, da ima v procesu komunikacije največji delež nebesedno komuniciranje, ki ga težje nadziramo, kot besede, ki jih izrečemo. Tudi sporazumevamo se tako, da del signalov, ki jih oddajamo, oddajamo zavedno, del pa nezavedno.

Pri naslednjih dveh vprašanjih je šlo za popolnoma individualno razumevanje in dajanje pomena nebesedni komunikaciji.

Vprašanje št. 3

Kateri način nebesedne komunikacije je za Vas bolj pomemben od drugih?

Izbirali so lahko med lepim vedenjem, pozdravom, zunanjim izgledom, mimiko obraza ter ohranjanjem primerne razdalje z sogovornikom. Odgovore so morali ovrednotiti z številkami od 1 do 5, kjer je 1 najmanj pomemben element, 5 pa najbolj.

Pri tem vprašanju smo analizirali populacijo 47 oseb, kajti tri osebe so podale nepopoln odgovor in ga zato nismo upoštevali.

Oboji, tako moški, kot tudi ženske, so se odločili, da se jim zdi »lepo vedenje« najpomembnejše. Izmed naštetih možnost se je za ta odgovor odločilo 31,9 odstotka vseh vprašanih. Ta odstotek predstavlja 6 moških in 5 žensk, najmanj pomembno pa se jim je zdelo »ohranjanje primerne razdalje«, za kar se je odločilo 46,8 odstotka vprašanih oziroma 9 moških in 13 žensk.

Vprašanje št. 4

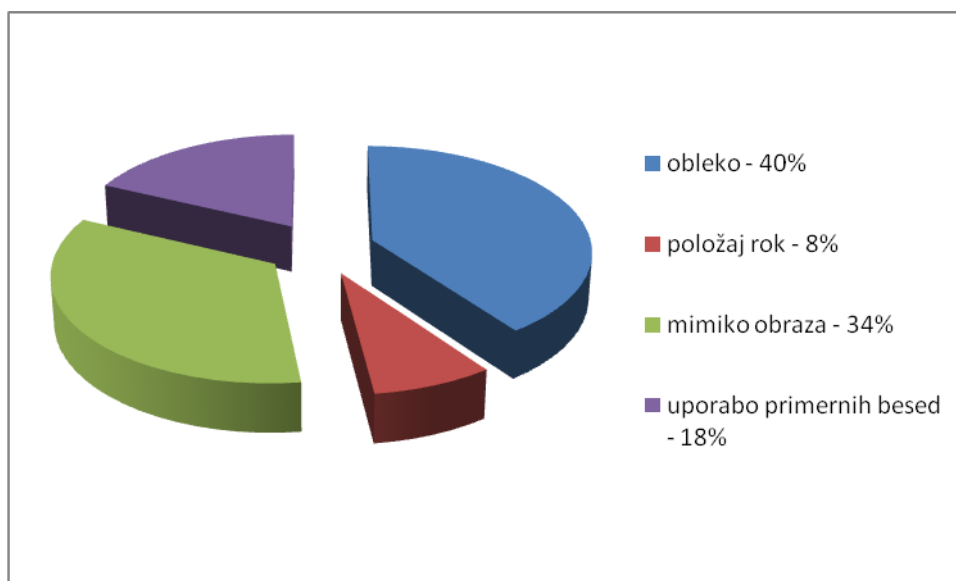
Kaj najprej opazite pri prvem stiku z drugo osebo?

Na izbiro so imeli možne odgovore: obleka, položaj rok, mimika obraza ali uporaba primernih besed.

Če gledamo populacijo ločeno glede na moški in ženski spol razberemo, da je največ moških odgovorilo, da najprej opazijo »mimiko obraza«, takšnih je bilo 45,5 odstotka. Najpogostejši odgovor žensk je bil »izbor obleke«, kakor je odgovorilo 39 odstotkov vseh žensk. Ostali odgovori so si bili podobni tako pri moških, kot pri ženskah in so prikazani v Tabeli 8. Graf 6 pa prikazuje odgovore za celotno populacijo skupaj.

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
obleko	9	40,90%	11	39,00%	20	40,00%
položaj rok	1	4,50%	3	11%	4	8,00%
mimiko obraza	10	45,50%	7	25%	17	34,00%
uporabo primernih besed	2	9,10%	7	25%	9	18,00%

Tabela 8: Prikaz odgovorov kaj anketiranci najprej opazijo pri sogovorniku



Graf 6: Kaj anketiranci najprej opazijo na sogovorniku?

Sledeča vprašanja so namenjena prepoznavanju nebesedne komunikacije v določeni situaciji.

Vprašanje št. 5

Ste v čakalnici pri zobozdravniku. Z osebo na sliki čakate že dalj časa na vrsto. Kaj za Vas predstavlja nebesedna komunikacija osebe na sliki?

Na sliki je oseba, ki ima namrščeno čelo, jezen pogled in na prsih prekrizane roke (Slika 10).



Slika 10: Izraz odklonilnega odnosa do situacije (Vir: Pease, 1996)

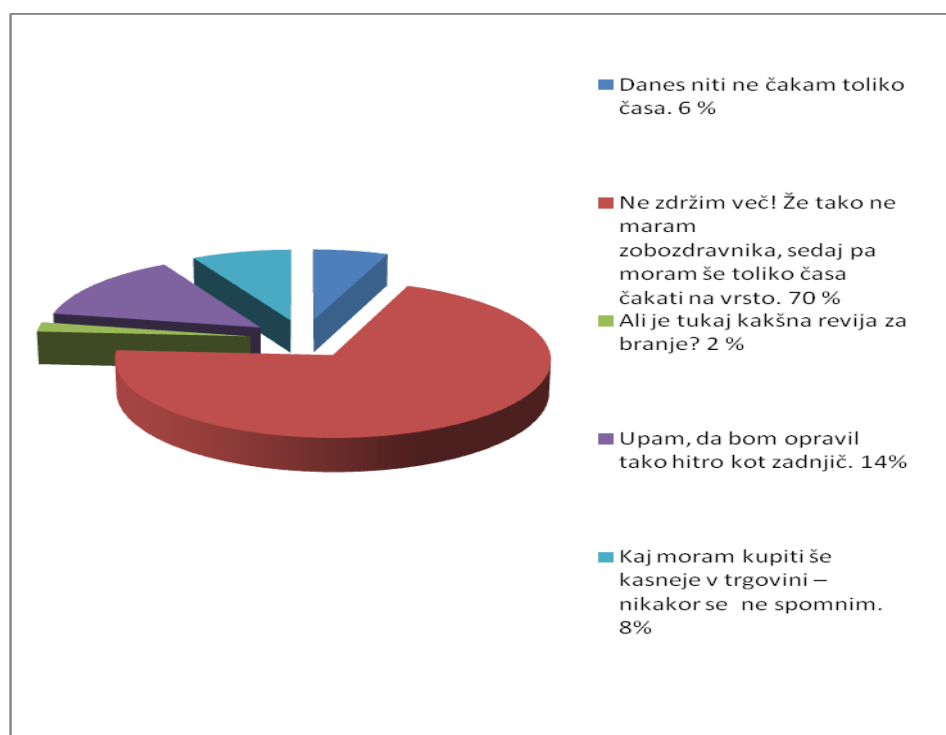
Anketiranci so lahko pri tem vprašanju izbirali med različnimi odgovori, ki so prikazani v Tabeli 9.

Največ anketirancev se je odločilo za odgovor, ki potrjuje določeno situacijo – »Ne zdržim več! Že tako ne maram zobozdravnika, sedaj pa moram še toliko časa čakati

na vrsto!» Za ta odgovor se je odločilo 50 odstotkov vprašanih moških in 85,7 odstotka žensk. Skupaj pa se je za ta odgovor odločilo 70 odstotkov vseh vprašanih. Odstotke ostalih odgovorov vseh anketirancev prikazuje spodnji Graf 7.

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
Danes niti ne čakam toliko časa.	2	9,10%	1	3,6	3	6,00%
Ne zdržim več! Že tako ne maram zobozdravnika, sedaj pa moram še toliko časa čakati na vrsto.	11	50,00%	24	85,7	35	70,00%
Ali je tukaj kakšna revija za branje?	0	0,00%	1	3,6	1	2,00%
Upam, da bom opravil tako hitro kot zadnjič.	5	22,70%	2	7,1	7	14,00%
Kaj moram kupiti še kasneje v trgovini – nikakor se ne spomnim.	4	18,20%	0	0	4	8,00%

Tabela 9: Odgovori na vprašanje, ki predstavlja odklonilen odnos do situacije

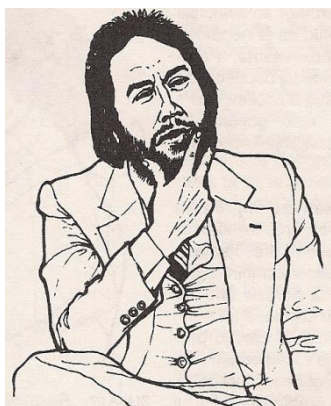


Graf 7: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – odklonilen odnos do situacije

Že to, da ima oseba jezen, strog pogled, ki ga namrščene obrvi samo poudarjajo, kaže na to, da ima oseba odklonilen odnos do situacije, da je razburjena, prekrižane roke na prsih pa to samo potrjujejo (Mihaljčič, 2000, str. 39-40).

Vprašanje št. 6

Ste na poslovnem razgovoru z osebo na Sliki 11. Predstavili ste mu možnost za odlično poslovno sodelovanje. Sogovorec Vas z zanimanjem posluša in si pri tem gladi brado. Kaj predstavlja po Vašem mnenju nebesedna govorica sogovornika?



Slika 11: Izraz osebe, ki se odloča o nečim (Vir: Pease, 1996)

Takšna kretnja, ko si oseba v takšni situaciji privzdigne roko k bradi in jo gladi nakazuje, da se oseba odloča o nečim. Nadaljnje kretnje pa lahko objasnijo, kako se je oseba odločila (Pease, 1981).



Graf 8: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – odločanje

Zgornji Graf 8 prikazuje, kako se je celotna populacija anketirancev odločila o prikazani situaciji odločanja, razdelitev možnih odgovorov na moške in ženske pa prikazuje Tabela 10.

Največ anketirancev, tako 63,6 odstotka moških, kot tudi 78,6 odstotka žensk, ki skupaj predstavljajo 72 odstotkov vseh vprašanih, se je odločilo za odgovor »Zanimiv projekt. Moram premisliti, kaj bo to dobrega doprineslo za moje podjetje.« Ta odgovor tudi najbolj ustreza zgornjemu opisu slike, ko se oseba odloča o neki stvari.

Anketiranci so si bili pri tem vprašanju precej enotni, saj dveh odgovorov kot prikazuje zgornji graf, niso uporabili kot možen odgovor. Nekaj, 26 odstotkov vseh vprašanih, pa se je odločilo za odgovor »Zanima me, ali je to možnost ponudil tudi konkurenci«. Ena oseba oziroma 2 odstotka vse populacije pa se je odločila za odgovor »Ali me ima ta oseba za norca? Nikoli ne bi pristopil k temu projektu!«

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
Ali me ima ta oseba za norca? Nikoli ne bi pristopil k temu projektu!	0	0%	1	3,60%	1	2,00%
Mudi se mi na drug sestanek. Ali bo kmalu zaključil?	0	0%	0	0,00%	0	0,00%
Zanimiv projekt. Moram premisliti, kaj vse bo to dobrega doprineslo za moje podjetje?	14	63,60%	22	78,60%	36	72,00%
Zanima me ali je to možnost ponudil tudi konkurenci?	8	36,40%	5	17,80%	13	26,00%
Ta projekt me sploh ne zanima!	0	0%	0	0%	0	0,00%

Tabela 10: Odgovori pri vprašanju, ki predstavlja odločanje

Vprašanje št. 7

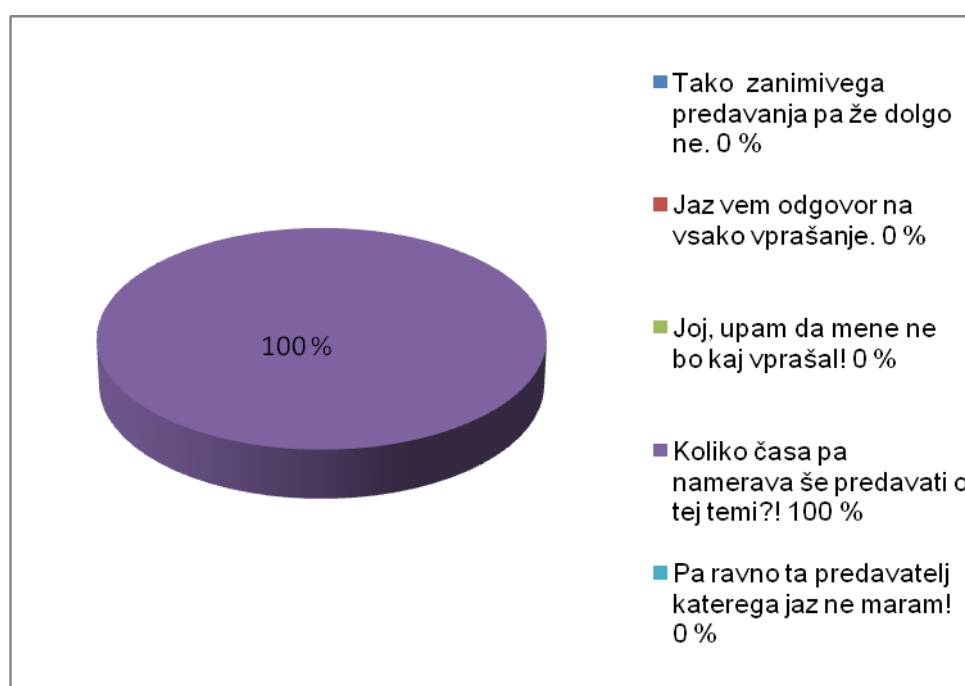
Ste na sredini nekega predavanja in udeleženci eden za drugim začinjajo zavzemati pozicijo, kot je prikazana na spodnji sliki. Kaj po Vašem mnenju prikazuje njihova nebesedna komunikacija?

Na sliki je oseba, ki posluša predavanje in zavzema položaj, kjer si lenobno z roko podpira glavo (Slika 12).



Slika 12: Izraz osebe, ki se dolgočasi (Vir: Pease, 1996)

Kot navaja Pease (1996) takšna kretnja pomeni dolgočasje osebe. Podprta glava z roko samo omogoča, da osebi glava ne pade na mizo in da ne zaspi.



Graf 9: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – dolgčas

Vsi anketiranci so se odločili za odgovor »Koliko časa pa še namerava predavati o tej temi!« Takšen odgovor jasno nakazuje, da se oseba, ki to reče, na predavanju dolgočasi in komaj čaka, da je konec predavanja. Za ostale navedene odgovore se anketiranci niso odločili.

Vprašanje št. 8

Sogovornik Vam je povedal, da se je ravnokar vrnil iz tujine ter, da je tam srečal zelo pomembno osebo. Vzhičeno našteva, kaj vse sta delala, kje vse sta bila in koliko znanih oseb sta srečala. Medtem ko pripoveduje, drži roko pred ustmi in se praska po nosu, kot to prikazuje spodnja slika. Kaj po Vašem mnenju sporoča nebesedna govorica sogovornika? Kakšen vtis napravi sogovornik na Vas z njegovo nebesedno komunikacijo?



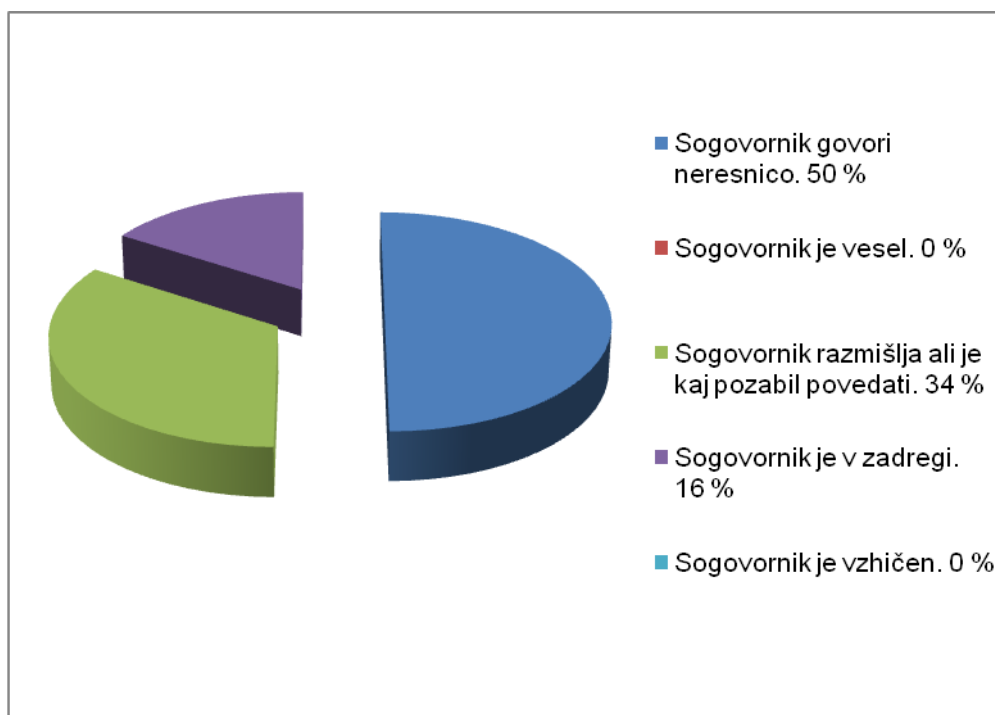
Slika 13: Izraz osebe, ki govori neresnico (Vir: Pease, 1996)

Pease (1996) navaja, da naj bi roke v bližini obraza med govorjenjem pomenile dvom, laž. V kolikor pa se oseba med govorjenjem še praska po nosu in nezavedno prekriža usta, kakor da ne želi, da bi še kakšna laž šla iz njenih ust, to samo potrjuje, da oseba govori neresnico.

50 odstotkov vseh anketirancev, kar predstavlja 54,5 odstotka moških in 46,4 odstotka žensk, je razbralo pravi pomen takšne govorice telesa in sicer, da »sogovornik v takšnem primeru govori neresnico«. Sledila sta še odgovora, da »sogovornik razmišlja, ali je kaj pozabil povedati«, za kar se je odločilo 34 odstotkov anketirancev, od tega 31,8 odstotka moških in 35,7 odstotka žensk ter »da je sogovornik v zadregi«, kar je odgovorilo 16 odstotkov vprašanih, od tega 13,6 odstotka moških in 17,9 odstotka žensk. Za ostala dva odgovora se anketiranci niso odločili, kot to prikazujeta spodnja Tabela 11 in Graf 10.

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
Sogovornik govori neresnico.	12	54,50%	13	46,40%	25	50,00%
Sogovornik je vesel.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sogovornik razmišlja ali je kaj pozabil povedati.	7	31,80%	10	35,70%	17	34,00%
Sogovornik je v zadregi.	3	13,60%	5	17,90%	8	16,00%
Sogovornik je vznemirjen.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Tabela 11: Odgovori pri vprašanju, ki predstavlja dvom, laž



Graf 10: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – laž

Vprašanje št. 9

Ali se Vam zdi rokovanje, prikazano na spodnji sliki, primerno za poslovne partnerje na enakih položajih?

Na Sliki 14 je prikazano rokovanje, kjer ena oseba ponudi roko in jo obrne tako, da je njegova dlan obrnjena navzdol.



Slika 14: Stisk roke – nadzor nad sogovornikom (Vir: Clayton, 2004)

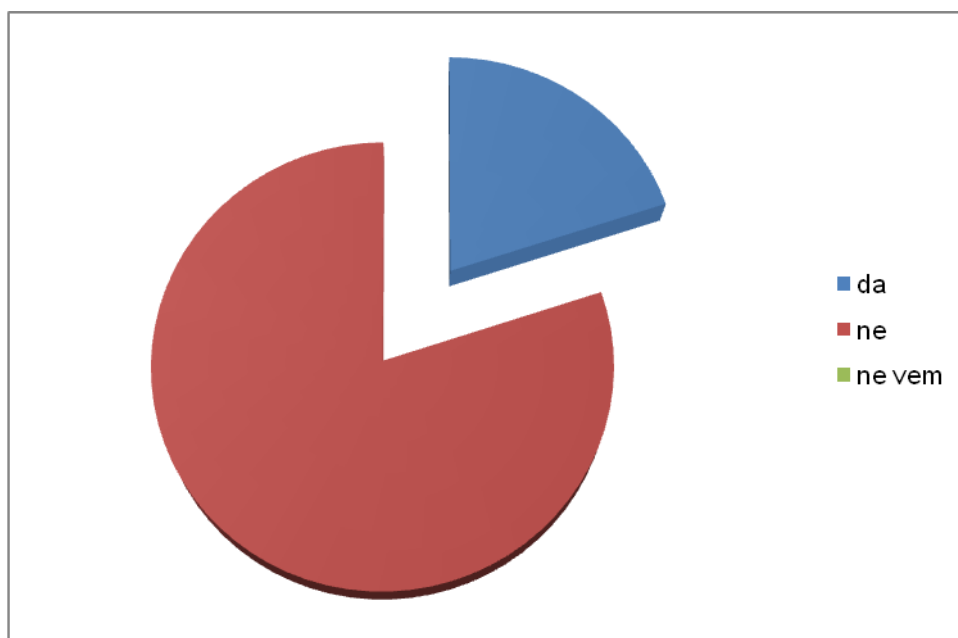
Stisk rok je v poslovnem svetu pomemben del pozdrava. Pease (1996) v svojem delu opisuje, da je tovrstno rokovanje, kjer ponudimo roko, pri kateri je dlan obrnjena navzdol, izraz gospodovalnosti in, da želimo tako imeti nadzor nad to osebo.

Vsekakor takšno rokovanje ni primerno, predvsem pri osebah, ki so na istih položajih.

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
da	5	22,70%	5	17,90%	10	20,00%
ne	17	77,30%	23	82,10%	40	80,00%
ne vem	0	0%	0	0%	0	0%

Tabela 12: Odgovori pri vprašanju o primernosti rokovanja

V zgornji Tabeli 12 je prikazano, da se zdi 80 odstotkom vseh vprašanih takšno rokovanje neprimerno. Tako je menilo 77,3 odstotka moških in 82,1 odstotka žensk. Primernost takšnega rokovanja je potrdilo 20 odstotkov vseh vprašanih, kar predstavlja 5 moških in 5 žensk iz celotne anketirane populacije. Za odgovor »ne vem« se ni odločil nihče. Odgovori so prikazani tudi v spodnjem Grafu 11.



Graf 11: Rokovanje – dlan obrnjena navzdol

Vprašanje št. 9

Ali Vam oseba na sliki deluje vzvišeno?

Drža osebe je rahlo nazaj nagnjena glava s pogledom preko svojega nosu.

Takšna govornica telesa, kot opisuje Clayon (2003), predstavlja vzvišeno osebo.

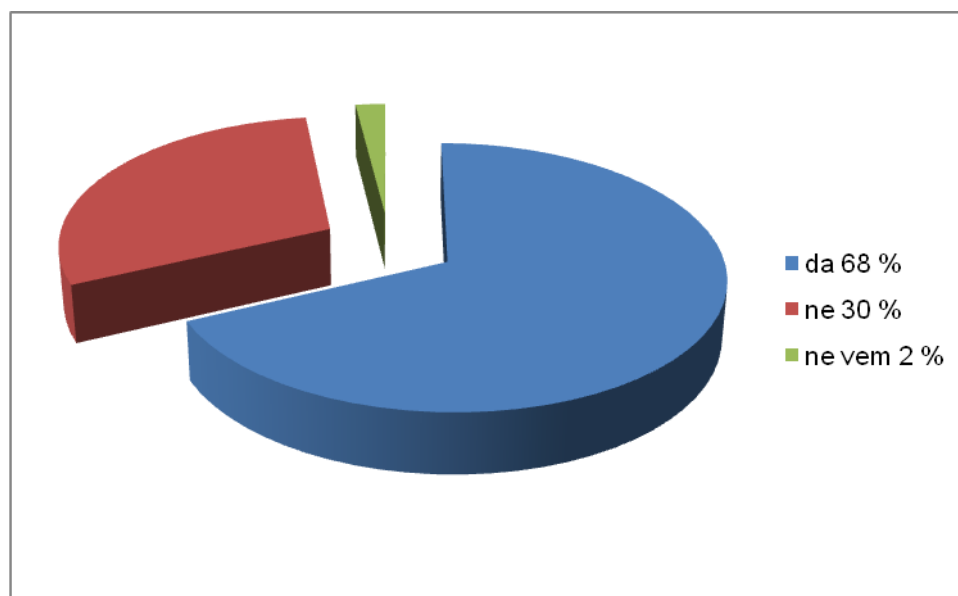


Slika 15: Govorica telesa – vzvišena oseba (Vir: Clayton, 2004)

Tako govorico telesa je tudi razbralo 68 odstotkov vseh anketirancev, kar predstavlja 59,9 odstotka moških in 75 odstotkov žensk, 30 odstotkom se oseba ni zdela vzvišena, ena oseba ženskega spola, ki predstavlja 2 odstotka celotne populacije anketirancev, pa ni poznala odgovora. Vsi odgovori so podani v Tabeli 13 in prikazani tudi v Grafu 12.

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
da	13	59,90%	21	75,00%	34	68,00%
ne	9	40,10%	6	21,40%	15	30,00%
ne vem	0	0,00%	1	3,60%	1	2,00%

Tabela 13: Odgovori o prepoznavanju drže vzvišene osebe



Graf 12: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – vzvišenost

Zadnja tri vprašanja so temeljila na mimiki obraza, s katero izražamo čustva, občutke in misli. To sporočajo naš pogled, usta, položaj obrvi in brade. Najbolj izrazne pa so naše oči in usta. (Mihaljčič, 2000, str. 36).

Vprašanje št. 9

Kaj po Vašem mnenju prikazuje spodnja slika?

Anketiranci so imeli na sliki obraz, ki predstavlja veselje.



Slika 16: Izraz veselja (Vir: Mihaljčič, 2000)

V spodnji Tabeli 14 so navedeni možni odgovori in odstotki, kako so se odločili anketiranci.

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
zanimanje	4	18,20%	5	17,90%	9	18,00%
nezadovoljstvo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
sovraštvo	1	4,50%	0	0,00%	1	2,00%
sumničenje	2	9,10%	3	10,70%	5	10,00%
veselje	15	68,20%	20	71,40%	35	70,00%

Tabela 14: Prepoznavanje mimike obraza – veselje

Iz Tabele 14 lahko razberemo, da se je za odgovor, da slika predstavlja »veselje« odločilo 68,2 odstotka moških anketirancev in 71,4 odstotka ženskih anketirank. Nekaj, 18 odstotkov vseh vprašanih, je odgovorilo, da slika prikazuje »zanimanje«, 10 odstotkov »sumničenje« in 2 odstotka »sovraštvo«. Za odgovor »nezadovoljstvo« se ni odločil nihče.

Vprašanje št. 10

Kaj po Vašem mnenju prikazuje spodnja slika?

V Tabeli 15 so rezultati na vprašanje, kaj predstavlja Slika 17. Pravilni odgovor glede na razlago po Mihaljčiču (2000) je, da predstavlja »jezo«.

V spodnji Tabeli 15 so navedeni možni odgovori in odstotki, kako so se odločili anketiranci.



Slika 17: Izraz jeze (Vir: Mihaljčič, 2000)

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
jezo	14	63,60%	25	89,30%	39	78,00%
žalost	2	9,10%	3	10,70%	5	10,00%
samozavest	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
veselje	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
pričakovanje	6	27,30%	0	0,00%	6	12,00%

Tabela 15: Prepoznavanje mimike obraza – jeza

Za odgovor, da slika predstavlja »jezo« se je odločilo 63,6 odstotka moških in 89,3 odstotka žensk, ki so skupaj predstavljali 78 odstotkov anketirancev. Temu odgovoru je sledil odgovor »pričakovanje« z 12 odstotki vseh anketirancev, 10 odstotkov pa se je odločilo za odgovor »žalost«. Za odgovora »samozavest« in »veselje« se ni odločil nihče. Vsi odgovori so prikazani v tabeli 15.

Vprašanje št. 11

Kaj po Vašem mnenju prikazuje spodnja slika?

Anketiranci so imeli na sliki obraz, ki predstavlja žalost.



Slika 18: Izraz žalosti (Vir: Mihaljčič, 2000)

V spodnji Tabeli 16 so navedeni možni odgovori in odstotki, kako so se odločili anketiranci.

	moški	moški v %	ženske	ženske v %	skupaj	skupaj v %
presenečenje	2	9,10%	0	0,00%	2	4,00%
zanimanje	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
dolgčas	2	9,10%	4	14,30%	6	12,00%
žalost	18	81,80%	23	82,10%	41	82,00%
odkritost	0	0,00%	1	3,60%	1	2,00%

Tabela 16: Prepoznavanje mimike obraza – žalost

Za odgovor »žalost« se je odločilo 82 odstotka vseh vprašanih. Od tega je tako menilo 81,8 odstotka vseh anketiranih moških in 82,1 odstotka vseh anketiranih žensk. Sledil je odgovor »dolgočasje« z 12 odstotki vseh vprašanih, 4 odstotki so

predstavljali odgovor »presenečenje« ter dva odstotka »odkritost«. Za odgovor »zanimanje« se ni odločil nihče.

10.3 POVZETEK ANALIZE ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

Na zastavljena vprašanja v anketi so odgovorili vsi anketiranci, le pri enem vprašanju, to je vprašanju številka 3, nismo mogli analizirati celotne anketirane populacije, saj so trije anketiranci podali nepopoln odgovor in zato njihovih odgovorov nismo upoštevali.

Anketiranci so odgovarjali korektno, kar kaže dejstvo, da so bili njihovi odgovori med seboj zelo podobni in tako primerljivi s strokovnimi dejstvi podanimi s strani strokovnjakov iz tega področja.

S pomočjo opravljene analize smo ugotovili, da je na anketni vprašalnik odgovorilo večje število žensk kot moških. Populacija ženskega spola je povprečno v starosti med 20 in 30 let, medtem ko se le ta giblje pri moškem spolu med 30 in 40 let. Tako moški kot tudi ženske imajo srednjo izobrazbo.

Anketiranci v veliki večini prepoznajo nebesedno komunikacijo v določeni situaciji, vendar iz njihovih odgovorov lahko razberemo, da se jim zdi besedna komunikacija pomembnejša od nebesedne, vendar menijo, da je sogovornik pri nebesedni komunikaciji bolj iskren kot pri besedni in ji zato pripisujejo močnejšo vlogo v procesu komuniciranja. Izmed podanih možnosti se jim zdi lepo vedenje najpomembnejši element, medtem ko se jim zdi ohranjanje primerne razdalje s sogovornikom najmanj pomemben. Večjo pozornost moški namenijo mimiki obraza, medtem ko se ženskam najprej ustavi pogled na obleki sogovornika. Prepoznavanje nebesedne komunikacije v dani situaciji je celotna populacija v večini primerov razbrala podobno, v enem primeru, kjer je opisana nebesedna komunikacija osebe, ki se dolgočasi, so se celo vsi anketiranci odločili za isti odgovor, ki je enak kot ga poimenuje stroka.

11 ZAKLJUČEK

V diplomski nalogi smo predstavili proces komuniciranja, podrobneje smo se osredotočili na nebesedno komunikacijo, kjer smo poudarek dali pomenu govorce telesa.

Besedna komunikacija skupaj z nebesedno tvorita končno obliko sporočila, ki ga želimo v tem procesu prenesti od pošiljatelja do prejemnika. Pri tem pazimo, da se v komunikacijskem kanalu ne pojavijo motnje, v kolikor pa se, moramo storiti vse, da jih odpravimo. Le tako je komunikacija med dvema ali več osebami uspešna in doseže svoj namen, ki je prenašanje informacij, sporazumevanje oziroma razpravljanje z drugimi osebami o določeni stvari.

Nebesedno komuniciranje je v našem življenju tako razširjena dejavnost, katere se marsikdaj niti ne zavedamo. Govorica telesa je le en del nebesednega komuniciranja, saj v ta proces komuniciranja, poleg govorce telesa, ki je najboljšežnejša, spada tudi posameznikova obleka, njegovi osebni predmeti, vonj in otip ter prostor in čas, kjer se komunikacija odvija.

Govorica telesa obsega proksemiko, ki opisuje položaj in gibanje ljudi v prostoru, gestiko, ki se ukvarja s preučevanjem kretenj rok, nog in glave ter mimiko, ki opisuje izraz obraza in oči. Ne moremo reči, katera je bolj pomembna, saj je vse odvisno od konteksta v katerem se govorica telesa izvaja in pa od tega, kako dobro jo prepoznavamo oziroma imamo možnost prepoznavati.

Pri prepoznavanju govorce telesa moramo biti pazljivi, da nismo do sogovornika žaljivi oziroma, da ga le-ta ne žali, saj so med različnimi kulturami različni običaji, ki vključujejo govoro telesa in za dobre odnose z drugimi moramo biti na te običaje pozorni in jih spoštovati.

Namen diplomske naloge je bil poleg predstavitve nebesednega komuniciranja s poudarkom na govorici telesa tudi to, da ugotovimo, kako dobro ali morda ne, prepoznavajo, razumejo in pojmujejo govoro telesa osebe, ki niso strokovnjaki na tem področju.

Za ta del diplomske naloge smo izdelali anketni vprašalnik in ga razdelili naključnim 50 osebam. Njihove odgovore smo v empiričnem delu diplomske naloge predstavili s pomočjo grafov in tabel, ter jih primerjali z dejstvi, ki so jih napisali strokovnjaki iz tega področja v literaturi, katero smo uporabili pri teoretičnem delu diplomske naloge.

Anketiranci so odgovarjali na zastavljena vprašanja precej podobno in pri vsakem odgovoru se je več kot polovica anketiranih odločila za isti odgovor. Vprašanja so pravilno razumeli in iz tega lahko sklepamo, da je bil anketni vprašalnik dobro zastavljen in nam je ponudil odgovore, katere smo potrebovali pri analizi.

Iz odgovorov anketirancev lahko v splošnem povzamemo, da večina anketirancev prepozna in razume nebesedno komunikacijo na način, kot so ga predstavili strokovnjaki, da se jim zdi besedno komuniciranje pomembnejše od nebesednega, vendar menijo, da oseba pri besedni komunikaciji lažje prikrije svoje občutke in čustva in je zaradi tega nebesedna komunikacija bolj iskrena od besedne. Določeni elementi nebesedne komunikacije oziroma pomeni govorce telesa se jim zdijo lažje prepoznavni od drugih.

Z diplomsko nalogo smo želeli spoznati kaj je komuniciranje, kako ga delimo in katero uporabljamo več, ali besedno ali nebesedno komuniciranje. Želeli smo se seznaniti in preveriti določeno govorico telesa, ki se lahko od konteksta do konteksta razlikuje in izvedeti, kaj ostali menijo o nebesedni komunikaciji oziroma kako jo razumejo in prepoznavajo, kar smo izvedeli s pomočjo anketnega vprašalnika sestavljenega za ta namen.

LITERATURA IN VIRI

- Clayton, P. (2004). *Poslovna govorica telesa*. Ljubljana: Prešernova družba.
- Dreo, Z. (2003). *Pot v poslovni svet*. Slovenska Bistrica: IZZA.
- Enkelmann, N.B. (1996). *Prepričati z govorom, glasom in osebnostjo*. Kranj: Vernar Consulting.
- Ferjan, M. (1998). *Poslovno komuniciranje*. Kranj: Moderna organizacija.
- Mihaljčič Z., Šantl – Mihaljčič, L. (2000). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Jutro.
- Možina, S., M. Tavčar, A. Kneževič (1995). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.
- Osredečki E. (1995). *Novi sodobni bonton*. Ljubljana: Slovenska založba.
- Pease, A. (1996). *Govorica telesa*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Petar, S. (2006). *Prodano*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Ule, M. (2009). *Psihologija komuniciranja in medsebojnih odnosov*. Ljubljana: FDV.
- Wetherbe, J.C. (2005). *Veščine sporazumevanja*. Ljubljana: Orbis.

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik	52
-------------------------------------	----

KAZALO SLIK

Slika 1: Sestavine komunikacijskega sistema	4
Slika 2: Delitev komuniciranja	7
Slika 3: Medsebojne razdalje v prostoru	13
Slika 4: Dlan obrnjena navzgor	16
Slika 5: Dlan obrnjena navzdol	17
Slika 6: Nevtralno rokovanje.....	17
Slika 7: Poslovni pogled	20
Slika 8: Prijateljski pogled	21
Slika 9: Intimni pogled.....	21
Slika 10: Izraz odklonilnega odnosa do situacije	35
Slika 11: Izraz osebe, ki se odloča o nečim	37
Slika 12: Izraz osebe, ki se dolgočasi	39
Slika 13: Izraz osebe, ki govori neresnico.....	40
Slika 14: Stisk roke - nadzor nad sogovornikom	41
Slika 15: Govorica telesa - vzvišena oseba	43
Slika 16: Izraz veselja	44
Slika 17: Izraz jeze.....	44
Slika 18: Izraz žalosti	45

KAZALO TABEL

Tabela 1: Vrste kretenj z rokami	18
Tabela 2: Znaki mimike	22
Tabela 3: Razmerje med spoloma.....	29
Tabela 4: Starost anketirancev	30
Tabela 5: Izobrazba anketirancev	31
Tabela 6: Status anketirancev	31
Tabela 7: pomembnost besednega in nebesednega komuniciranja	32
Tabela 8: Prikaz odgovorov kaj anketiranci najprej opazijo pri sogovorniku	34
Tabela 9: Odgovori na vprašanje, ki predstavlja odklonilen odnos do situacije	36
Tabela 10: Odgovori pri vprašanju, ki predstavlja odločanje	38
Tabela 11: Odgovori pri vprašanju, ki predstavlja dvom, laž.....	40
Tabela 12: Odgovori pri vprašanju o primernosti rokovanja	42
Tabela 13: Odgovori o prepoznavanju vzvišene osebe	43
Tabela 14: Prepoznavanje mimike obraza - veselje	44
Tabela 15: Prepoznavanje mimike obraza – jeza.....	45
Tabela 16: Prepoznavanje mimike obraza – žalost	45

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Sestavine komuniciranja.....	10
--------------------------------------	----

Graf 2: Razmerje med spoloma.....	30
Graf 3: Status anketirancev.....	31
Graf 4: Preprečljivost nebesedne in besedne komunikacije pri moških	33
Graf 5: Preprečljivost nebesedne in besedne komunikacije pri ženskah	33
Graf 6: Kaj anketiranci najprej opazijo na sogovorniku	35
Graf 7: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – odklonilen odnos do situacije ..	36
Graf 8: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – odločanje	37
Graf 9: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – dolgčas	39
Graf 10: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – laž	41
Graf 11: Rokovanje - dlan obrnjena navzdol	42
Graf 12: Prepoznavanje nebesedne komunikacije – vzvišenost	43

PRILOGE

Priloga 1:

ANKETNI VPRAŠALNIK

Sem Mateja Nosan in končujem študij na Višji strokovni šoli B&B. V diplomski nalogi, ki jo pripravljam, obravnavam temo o nebesednem komuniciranju.

Prosila bi Vas, da izpolnite priložen anketni vprašalnik, ki je anonimen in izdelan izključno za potrebe moje diplomske naloge. Z njim želim, za vsebine empiričnega dela diplomske naloge, raziskati pomen nebesednega komuniciranja za posameznika, kako ga le ta prepozna oziroma kako razume nebesedno komunikacijo.

Za sodelovanje se Vam že vnaprej zahvaljujem.

Mateja Nosan

Spol:

- moški
- ženski

Starost:

- do 20 let
- 20 - 30 let
- 30 - 40 let
- 40 - 50 let
- nad 50 let

Izobrazba:

- osnovna šola
- srednja šola
- visoka šola ali univerza
- magisterij, doktorat

Status:

- študent
- zaposlen

1. Kaj se Vam v procesu komunikacije z drugo osebo zdi pomembnejše? Izberite en odgovor.

- a. besedno komuniciranje
- b. nebesedno komuniciranje
- c. ne vem

2. Kdaj je sporočevalec po vašem mnenju bolj iskren?

- a. pri izražanju z besedami
- b. pri izražanju z nebesedno komunikacijo (kretnje, mimika, geste)

3. Kateri element nebesedne komunikacije je za Vas pomembnejši od drugih? Z 1 označite najmanj pomemben element, s 5 najbolj pomemben.

- lepo vedenje (prijaznost, vljudnost ...) _____
- pozdrav, stisk rok ob srečanju _____
- zunanji izgled _____
- mimika obraza _____
- ohranjanje primerne razdalje s sogovornikom _____

4. Kaj najprej opazite pri prvem stiku z drugo osebo? Izberite en odgovor.

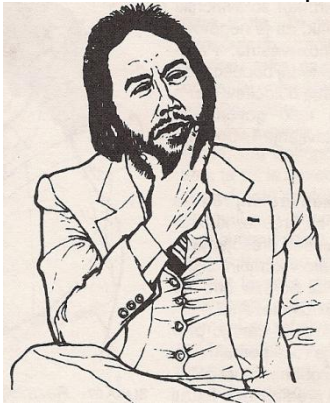
- a. obleko
- b. položaj rok
- c. mimiko obraza
- d. uporabo primernih besed

5. Ste v čakalnici pri zobozdravniku. Z osebo na sliki čakate že dalj časa na vrsto. Kaj za Vas predstavlja nebesedna komunikacija osebe na sliki? Izmed naštetih izberite po Vašem mnenju najustreznejši odgovor.



- a. Danes niti ne čakam toliko časa.
- b. Ne zdržim več! Že tako ne maram zobozdravnika, sedaj pa moram še toliko časa čakati na vrsto.
- c. Ali je tukaj kakšna revija za branje?
- d. Upam, da bom opravil tako hitro kot zadnjič.
- e. Kaj moram kupiti še kasneje v trgovini – nikakor se ne spomnim.

6. Ste na poslovnem razgovoru z osebo na sliki. Predstavili ste mu možnost za odlično poslovno sodelovanje. Sogovorec Vas z zanimanjem posluša in si pri tem gladi brado. Kaj predstavlja po Vašem mnenju nebesedna govorica sogovornika? Izmed naštetih izberite po Vašem mnenju najprimernejši odgovor.



- a. Ali me ima ta oseba za norca? Nikoli ne bi pristopil k temu projektu!
- b. Mudi se mi na drug sestanek. Ali bo kmalu zaključil?
- c. Zanimiv projekt. Moram premisliti, kaj vse bo to dobrega doprineslo za moje podjetje?
- d. Zanima me ali je to možnost ponudil tudi konkurenci?
- e. Ta projekt me sploh ne zanima!

7. Ste na sredini nekega predavanja in udeleženci eden za drugim začenjajo zavzemati pozicijo, kot je prikazana na spodnji sliki. Kaj po Vašem mnenju prikazuje njihova nebesedna komunikacija? Izmed naštetih izberite po Vašem mnenju najprimernejši odgovor.



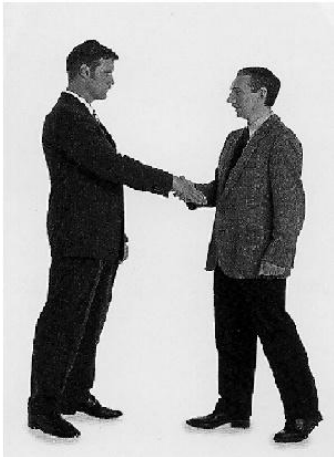
- a. Tako zanimivega predavanja pa že dolgo ne.
- b. Jaz vem odgovor na vsako vprašanje.
- c. Joj, upam da mene ne bo kaj vprašal!
- d. Koliko časa pa namerava še predavati o tej temi?!
- e. Pa ravno ta predavatelj katerega jaz ne maram!

8. Sogovornik Vam je povedal, da se je ravnokar vrnil iz tujine ter, da je tam srečal zelo pomembno osebo. Vzhičeno našteva, kaj vse sta delala, kje vse sta bila in koliko znanih oseb sta srečala. Medtem ko pripoveduje, drži roko pred usti in se praska po nosu, kot to prikazuje spodnja slika. Kaj po Vašem mnenju sporoča nebesedna govornica sogovornika? Kakšen vtis napravi sogovornik na Vas z njegovo nebesedno komunikacijo? Izmed naštetih izberite po Vašem mnenju najprimernejši odgovor.



- a. Sogovornik govori neresnico.
- b. Sogovornik je vesel.
- c. Sogovornik razmišlja ali je kaj pozabil povedati.
- d. Sogovornik je v zadregi.
- e. Sogovornik je vzhičen.

9. Ali se Vam zdi rokovanje, prikazano na spodnji sliki, primerno za poslovne partnerje na enakih položajih? Izmed naštetih izberite najprimernejši odgovor.



- a. da
- b. ne
- c. ne vem

10. Ali Vam deluje oseba na sliki vzvišeno? Izmed naštetih izberite po Vašem mnenju najprimernejši odgovor.



- a. da
- b. ne
- c. ne vem

11. Kaj po vašem mnenju prikazuje spodnja slika? Izmed naštetih izberite najprimernejši odgovor.



- a. zanimanje
- b. nezadovoljstvo
- c. sovraštvo
- d. sumničenje
- e. veselje

12. Kaj po Vašem mnenju prikazuje spodnja slika? Izmed naštetih izberite najprimernejši odgovor.



- a. jezo
- b. žalost
- c. samozavest
- d. veselje
- e. pričakovanje

13. Kaj po Vašem mnenju prikazuje spodnja slika? Izmed naštetih izberite najprimernejši odgovor.



- a. presenečenje
- b. zanimanje
- c. dolgčas
- d. žalost
- e. odkritost