



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Komercialist  
Modul: Finančni

## **GOVORICA TELESA**

Mentorica: Ana Peklenik, prof.  
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Mojca Odar

Kranj, september 2011

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici gospe Ani Peklenik, prof. slov., za spodbudo, pomoč in lektoriranje mojega diplomskega dela.

Hvala tudi mojima hčerkama Maši in Maruši, ki sta potrpežljivo spremljali mojo odsotnost zaradi študija in pisanja diplomskega dela. Prijateljicam Jerneji, Ireni in Klaudiji se zahvaljujem za pomoč pri pridobivanju gradiva.

## **POVZETEK**

Govorica telesa spada med pomembnejše faktorje uspešnega komuniciranja. Ljudje na splošno s tem niso dovolj seznanjeni, čeprav je tako naravna in spontana. Čeprav jo uporabljamo že od otroštva in je prva govorica, s katero komuniciramo, je ne razumemo povsem in le redki jo zavestno uporabljajo.

Tema je izredno zanimiva, poleg tega bo v projektu, s katerim se ukvarjamo, naredila veliko, pozitivno razliko pri uspehu. Projekt je povezan s sodelovanjem z ljudmi. Delo, ki ga je potrebno opraviti, sicer ni težko, je pa emocionalno zahtevno. Prepričani smo, da nam bo raziskovanje govorce telesa v veliko pomoč pri nagovarjanju in razumevanju odziva sogovornikov.

Namen diplomskega dela je predstaviti govorico telesa in njen pomen. Z raziskavo, ki smo jo opravili, pa smo želeli ugotoviti, koliko jo ljudje poznajo, se je zavedajo in jo uporabljajo.

Diplomsko delo smo razdelili na dva dela, teoretični in praktični del. V teoretičnem delu smo natančno preučili in opisali osnovne pojme govorce telesa in njene bistvene elemente, ki smo jih povzeli iz različne literature. Za boljše razumevanje smo teorijo obogatili s slikami. Raziskovalni del je analiza podatkov, pridobljenih iz izpolnjenih anketnih vprašalnikov. Anketni vprašalnik smo razdelili med ljudi različne starosti in izobrazbe. V njem smo spraševali, ali ljudje govorico telesa poznajo, uporabljajo in ali se želijo z njo podrobneje seznaniti.

Ugotovili smo, da je govorica telesa za dobro komunikacijo zelo pomembna, da pa jo ljudje, ne glede na starost in izobrazbo, slabo poznajo. Posamezniki sicer poznajo nekatere zakonitosti govorce telesa in jih uporabljajo, kar smo ugotovili iz raziskave, vendar se je izkazalo, da jih izvajajo zgolj podzavestno. Prav tako smo ugotovili, da se je le malo ljudi že izobraževalo na to temo in le dobra tretjina bi se ob ponujeni priliki za to odločila.

## **KLJUČNE BESEDE**

- Govorica telesa
- Gestika
- Proksemika
- Komunikacija

## **ABSTRACT**

Body language is one of the most important factors of successful communication. We believe that people in general are not sufficiently aware of their body language, although it is both natural and spontaneous. Although we use from our childhood and it is the first language which we use to communicate, we do not understand it entirely, and only few of us use it wilfully.

The topic is very interesting; in addition to the project that we are dealing with it will make a positive difference in success. The project is connected to the cooperation with people. The work to be done is not difficult, but it is emotionally difficult. We are confident that the exploration of body language will assist us in approaching and understanding the responses of those who we communicate with.

The purpose of the diploma thesis is to present body language and its meaning. We also conducted a survey in order to establish, how well people know body language, are aware of it and also use it in their everyday lives.

The diploma thesis is divided in two parts, theoretical and practical part. In the theoretical part, we carefully examined and described the basic concepts of body language and its essential elements, which were taken from literature. For a better understanding we also added images to the theoretical part. The second part of the thesis is the analysis of data obtained from questionnaires, completed by people of different ages and education. The questionnaire included questions related to the level of knowledge, use among the people and whether they wish to learn about body language.

We found that body language is quite important for good communication; however, people have very weak knowledge about body language regardless of their age and education. Certain individuals know the elements of body language and use them; however, they use them only subconsciously. We also established that only few people were educated in relation to this subject and only one third of the interviewees would decide to get appropriate education in this field if such an opportunity would emerge.

## **KEYWORDS**

- body language
- gestures
- proksemika
- communication

## KAZALO

<b>1</b>	<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Predstavitev okolja .....	1
1.3	Predpostavke in omejitve .....	1
1.4	Metode dela .....	1
<b>2</b>	<b>SPLOŠNO O GOVORICI TELESA</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>BISTVENI ELEMENTI GOVORICE TELESA</b> .....	<b>3</b>
3.1	Mimika obraza.....	3
3.1.1	Čelno območje .....	3
3.1.2	Srednji del obraza .....	4
3.1.3	Usta in čeljust.....	5
3.2	Gestika.....	6
3.2.1	Gibi rok .....	6
3.2.2	Gibi nog .....	15
3.3	Dotiki.....	17
3.4	Drža telesa.....	18
3.5	Proksemika – položaj in gibanje ljudi v prostoru .....	22
<b>4</b>	<b>RAZISKOVALNI DEL</b> .....	<b>25</b>
4.1	Oprelitev problema.....	25
4.2	Predstavitev anketnega vprašalnika .....	25
4.3	Odgovori na anketna vprašanja.....	26
4.3.1	Kaj razumete pod pojmom »govorica telesa«? .....	26
4.3.2	Govorica telesa pomeni v razmerju z besedami .....	27
4.3.3	Menite, da spada h govoricu telesa tudi mimika obraza?.....	28
4.3.4	Se vam zdi pomembno, na kakšni razdalji stojite s sogovornikom? ...	28
4.3.5	Koliko izrazov po vašem mnenju obsega govoricu telesa?.....	29
4.3.6	Menite, da govoricu telesa »pozna« kulturne razlike? .....	30
4.3.7	Je govoricu telesa mogoče popolno obvladati? .....	31
4.3.8	Kaj pomenijo drže na spodnjih slikah? .....	32
4.3.9	Prosim, ocenite poslušalce na naslednjih slikah.....	33
4.3.10	Ste se kadar koli v življenju izobraževali na temo govoricu telesa? ...	34
4.3.11	Če bi imeli priliko izobraževati oziroma se bolje spoznati z govoricu telesa, bi se udeležili takega izobraževanja? .....	35
4.3.12	Se govoricu telesa pri svojem sporazumevanju zavedate? .....	36
4.3.13	Ali v svojem vsakdanjiku kdaj zavestno uporabljate govoricu telesa? .....	37
<b>5</b>	<b>ZAKLJUČEK</b> .....	<b>38</b>
5.1	Sklepne ugotovitve .....	38
5.2	Predlogi za uspešno komuniciranje .....	38
	<b>VIRI IN LITERATURA</b> .....	<b>40</b>
	<b>SPLETNE STRANI</b> .....	<b>40</b>
	<b>KAZALO SLIK</b> .....	<b>41</b>
	<b>KAZALO GRAFOV</b> .....	<b>42</b>
	<b>KAZALO TABEL</b> .....	<b>42</b>
	<b>PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK</b> .....	<b>43</b>

# **1 UVOD**

## **1.1 Predstavitev problema**

Namen diplomskega dela je predstaviti govorico telesa in njen pomen. Zanima nas poznavanje, razumevanje in obvladovanje govorice telesa v odnosih med ljudmi.

## **1.2 Predstavitev okolja**

Veliko diplomskih nalog na temo govorice telesa je iz poslovnega sveta, zato smo se posvetili opazovanju in ugotavljanju poznavanja med vsakodnevnimi opravili in izven poslovnih sfer.

## **1.3 Predpostavke in omejitve**

Glede na obseg literature, ki jo je možno dobiti, predpostavljamo, da bo delo obsežno, vendar izredno zanimivo. Zavedamo se, da je omenjena tema zelo pogosto obravnavana in bo naloga zato zahtevnejša.

## **1.4 Metode dela**

Diplomsko delo smo zasnovali tako, da je razdeljeno na teoretični in praktični oziroma raziskovalni del.

V prvem, teoretičnem delu, ki smo ga razdelili na pet poglavij, smo natančno opisali in razčlenili posamezne elemente govorice telesa. Drugi del diplomske naloge pa je namenjen rezultatom ankete, ki smo jo poslali po elektronski pošti in osebno razdelili ljudem. Cilj ankete je bil ugotoviti, ali ljudje poznajo, uporabljajo govorico telesa in ali se želijo z njo seznaniti.

## 2 SPLOŠNO O GOVORICI TELESA

Ob vsakem pogovoru s sogovornikom poleg besed uporabljamo tudi vrsto izrazov na obrazu, kretenj rok in nog, drža telesa se prilagaja govornim besedam. Običajna pogovorna hitrost je okoli 100–120 besed na minuto. V tem času pri povprečni osebi skozi misli spreleti okoli 800 besed. Govorica telesa je kanal za orjaško količino neizgovorjenih misli in občutkov (Clayton, 2004, str. 8).

Čeprav je govorica telesa spontana in je bila edini način sporazumevanja med ljudmi več milijonov let, so jo začeli proučevati šele konec 20. stoletja. Prvo knjigo o govornici telesa je izdal Julius Fast leta 1970. Knjiga je vsebovala raziskave behavioristov o nejezikovnem sporazumevanju, kolikor jih je bilo opravljenih do takrat.

Danes je na to temo mogoče dobiti že vrsto knjig in je napisanih ogromno diplomskih del, vendar se zdi, da še veliko ljudi ne ve veliko o govornici telesa, predvsem pa ji ne posvečajo večjega pomena.

Za govornico telesa si znanstveniki še vedno niso povsem enotni, ali je prirojena, naučena, podedovana ali privzgojena. Raziskovali so na različne načine, z opazovanjem slepih in gluhtonemih, v različnih kulturnih prostorih in s proučevanjem najbližjih človekovih sorodnikov, antropoidov in drugih opic. Ugotovili so, da je iz vsakega področja nekaj. Osnovni čustveni izrazi na obrazu so prirojeni. Človekove osnovne nejezikovne navade so večinoma naučene, pomen mnogih gibov in kretenj pa je odvisen in drugačen glede na kulturno okolje.

Človek s svojo pojavo, že če stoji pri miru in preden odpre usta, nebesedno sporoča določene misli, mnenja oziroma stališča. Z obleko, obutvijo, pričesko, modnimi dodatki, avtomobilom ... nehote sporoča svoje razpoloženje tudi z gibi telesa, kretnjami, držo telesa in z mimiko obraza. Razmerje med nebesednim in besednim sporočanjem je po besedah Alberta Mehrabina naslednje:

- 7 % sporočila oblikuje neposreden pomen besede,
- 38 % sporočila oblikuje glas (barva, višina, ritem, glasnost),
- 55 % sporočila oblikuje neverbalno komuniciranje (Pease, 1997, str. 9).

Večji del komunikacije je torej neverbalen, sem sodi tudi govornica telesa.

Bistveni elementi govornice telesa so:

- mimika ali govornica obraza,
- gestika,
- dotik,
- drža telesa in
- proksemika – položaj in gibanje ljudi v prostoru.

## 3 BISTVENI ELEMENTI GOVORICE TELESA

### 3.1 Mimika obraza

Mimika obraza pomeni trenutni in nenehno spreminjajoči se izraz obraza oziroma vse pojave, ki jih opazimo na človeškem obrazu. Z obrazom izražamo čustva, misli, občutke. Obrazne mišice je najtežje obvladati, predvsem mišice oziroma trzanje lic in gibanje ust (Birkenbihl 1999, str. 65–66), vendar izdajajo naše razpoloženje, psihofizično stanje, saj nas izdajajo gube, ki se zarišejo na obrazu. Lažje kontroliramo nasmeh, smejanje, gubanje čela, vendar nas ne glede na stopnjo kontroliranja obraz izdaja, ko gre za notranji nemir, žalost, veselje, kakršnokoli čustvo, ki se nas dotakne globlje.

Na obrazu ločimo tri območja (Kavčič, 2008, str. 287):

- čelno območje,
- srednji del obraza ter
- usta in čeljust.

#### 3.1.1 Čelno območje

V čelno območje poleg čela uvrščamo tudi obrvi. Na čelu se nam odvisno od situacije; čustva, ki ga doživljamo, zarišejo pokončne ali pa vodoravne črte – gube (Mihaljčič, 2000, str. 40).

*Vodoravne gube* se nam naredijo, ko smo zaskrbljeni, prestrašeni, osupli, začudeni, zmedeni, presenečeni ali pa nas je strah.



Slika 1: Vodoravne gube  
(Vir: Foto: EPA Glasgow – MMC RTV SLO, 14. avgust 2009)

*Pokončne gube* na čelu pa se nam naredijo, ko napeto poslušamo, ko se na nekaj ali nekoga močno koncentriramo.

Tudi z obrvmi lahko izražamo več izrazov čustev glede na to, kako so postavljene. *Povzdigovanje obrvi* pomeni začudenje presenečenje. Pogosto privzdigovanje obrvi pomeni posmeh, šaljiv odnos ali pa humor. *Spuščene in namrščene obrvi* pomenijo jezo, gnus in zgražanje.



### 3.1.2 Srednji del obraza

V srednji del obraza sodijo oči, nos, lica, nekateri uvrščajo sem tudi zgornjo ustnico.

Glavno funkcijo srednjega dela obraza imajo oči. Z očmi sprejemamo več kot 80 % zunanjih dražljajev (Birkenbihl, 1999, str. 72) in izražamo svoje notranje psihično dogajanje.

Nekako logično je, da med komunikacijo z ljudmi večino časa gledamo sogovorniku v obraz, predvsem v oči, tako je dejstvo, da če znamo »brati iz oči«, lahko razberemo tudi razpoloženje in najgloblje misli sogovornika.

*»V očeh je ključ do človeških misli.«  
(Pease, 1996, str. 111)*

Z očmi lahko izražamo veselje, sovraštvo, strah, laž, iskrenost ... Če je človek vznemirjen, so zenice štirikrat večje kot v normalnih razmerah. Kadar smo jezni in odklonilni, pa se zenice zožijo in se skrčijo lahko do velikosti bučikine glave (Pease, 1996, str. 112).

Oči so glavni dejavnik tudi, kadar gre za zapeljevanje. To se odraža tako, da se zenice razširijo. Pri zapeljevanju se ljudje veliko poigravamo z očmi. Ženske pa oči poudarjamo še z ličili. Glede na postavitev oči med sogovorniki lahko ločimo več pogledov. A. Pease jih razdeli takole.

- Družabni pogled, ko gre za pogovor, ki je sproščen vzdušje je dobro in je naš pogled usmerjen v sogovornikove oči in usta.



*Slika 2: Družabni pogled  
(Vir: Pease, 1996, str. 115)*

- Poslovni pogled, ko gre za pogled v trikotniku med očmi in čelom – tretje oko



*Slika 3: Poslovni pogled  
(Vir: Pease, 1996, str. 114)*

- Intimni pogled, ki obsega oči, brado in druge dele telesa



Slika 4: Intimni pogled  
(Vir: Pease, 1996, str. 115)

Verjetno smo vsi že kdaj slišali besedno zvezo »vihanje nosu«. Vemo, da to pomeni, da nam nekaj ni po godu. Kadar v ustih zadržujemo zrak in se lica malo napihnejo, je to znak naveličanosti.

### 3.1.3 Usta in čeljust

Usta so najbolj zaposlen in najizrazitejši del telesa. Rahlo odprta usta pomenijo sprejeti nekaj novega, so znak začudenja, tesno stisnjena usta pa nestrinjanje oziroma zavračanje (Kavčič, 2006, str. 185).

Ko se nam usta široko razprejo, nas nekaj razveseli, temu dejanju rečemo nasmeh. Zmožnost prepoznavanja nasmehov je trdno zasidrana v naših možganih (Kablar, 2009, str. 29). Z nasmehom izrazimo naklonjenost, torej pozitivno komunikacijo. Nasmeh je lahko naraven; resničen ali pa narejen, prisiljen. Razlika med pravim nasmehom in narejenim je, da je narejen nasmeh na levi strani ust močnejši kot na desni. Pri pravem nasmehu pa sta obe strani simetrični. Nasmehov je veliko. Našteli bomo le nekaj najpogostejših.

- Nasmeh s pogledom navzgor – gre za rahlo sklonjeno glavo in pogled navzgor. Razkriva navihan, mladostniški nasmeh, iskrivost in sramežljivost, ženske ga uporabljajo pri zapeljevanju.



Slika 5: Zapeljiv nasmeh  
(Vir: google slike, 15. 6. 2011)

- Nasmeh s stisnjenimi usti – ustnice so razpotegnjene v ravno črto in skrivajo zobe. S takim nasmehom oseba prikriva svoja mnenja ali čustva. To je tudi nasmeh, ki ga uporabljajo poslovneži in politiki.



Slika 6: *Politikov nasmeh*  
(Vir: google slike, 15. 6. 2011)

- Skrivljen nasmeh – izraža sarkazem in posmeh. Pri takem nasmehu so na vsaki polovica obraza drugačna čustva. Leva stran ust je obrnjena navzgor, desna stran ust pa navzdol in se mršči.

## 3.2 Gestika

Gestika je sporočanje s pomočjo telesnih gibov – gest. Gestika so gibi rok, nog, dlani, prstov, ramen, glave. Gre za gibe, ki so naučeni, hoteni, naključni ali podzavestni.

### 3.2.1 Gibi rok

Široko razprte roke so skozi zgodovino vedno ponazarjale resnico, odkritost, vdanost in poslušnost (Pease, 1997, str. 35).



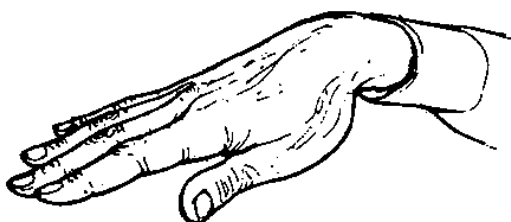
Slika 7: *Široko razprte roke*  
(Vir: Pease, 1997, str. 36)

Ljudje držimo dlani v dveh osnovnih položajih. Dlan, obrnjena navzgor, pomeni odkritost, odprt značaj, je značilna drža za berače, ki prosijo za denar ali hrano. Dlan, obrnjena navzdol, pomeni zadržanost, gospodovalnost, avtoritativnost in nadrejenost.

Poznavanje in opazovanje drže dlani nam veliko pove o človeku in njegovem značaju. Z dlanmi oddajamo najmočnejša sporočila. Z navzgor obrnjenimi dlanmi lahko na prijazen način ukazujemo in poslušalec nam bo željo izpolnil brez občutka ukazovalnosti in podrejenosti. Nasprotno pa dlani, obrnjene navzdol, pomenijo avtoriteto in oseba bo tako nalogo sprejela kot ukaz in zato lahko postane sovražna.



Slika 8: Podrejeni položaj dlani  
(Vir: Pease, 1997, str. 37)



Slika 9: Gospodovalni položaj dlani  
(Vir: Pease, 1997, str. 37)

*Rokovanje* je zapuščina jamskega človeka, ki je ob vsakem srečanju s prijateljem vzdignil roke v zrak, kar je dokazovalo da ne nosi nobenega orožja. Današnja oblika tega pradavnega običaja je trden stisk rok. Običajno se rokujemo ob prihodu in odhodu. Roke stresemo največ petkrat ali sedemkrat.

Iz rokovanja z osebo lahko o njej razberete tri razpoloženske značilnosti: oblastnost, vdanost in enakost. Navzgor obrnjena dlan pomeni prevzem nadzora, navzdol obrnjena dlan pomeni podrejenost. Rokovanje po moško je nekakšen simboličen boj med osebama, ki si poskušata roko potisniti v podrejeni položaj. Tak boj se sprevrže v čvrst stisk rok, ki ostaneta v pokončnem položaju, kar ponazarja medsebojno spoštovanje (Pease, 1997, str. 38–40).

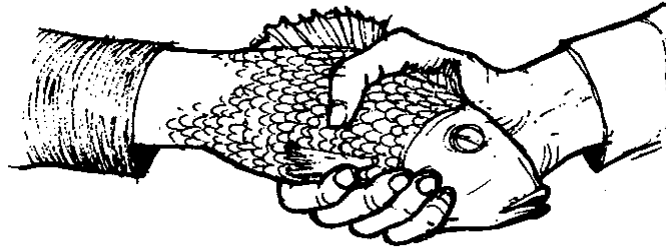
Poglejmo si nekaj najpogostejših načinov rokovanja. A. Pease jih opiše takole (1997, str. 38–47):

- Stisk roke z obema rokama ali politikov stisk roke. Imenujemo tudi rokovanje z rokavico. S takšnim rokovanjem želimo narediti pošten in zaupljiv vtis. Priporočljivo je le za rokovanje med osebami ki se dobro poznajo.



Slika 10: Stisk roke z obema rokama  
(Vir: Pease 1997, str. 43)

- Rokovanje s »poginjeno ribo«. Tako imenujemo rokovanje z osebo, ki ima mrzlo, lepljivo in mlahavo roko. Ob stisku take roke imamo neprijeten občutek. Ljudi s takim načinom rokovanja imamo za slabiče in mnogi izmed njih se takega rokovanja niti ne zavedajo.



Slika 11: Rokovanje s »poginjeno ribo«  
(Vir: Pease, 1997, str. 44)

- Ravno tako je neprijetno rokovanje z osebo, ki ima napadalen in robusten značaj, kar se odraža z močnim stiskom dlani ali kot rokovanje z drobljenjem členkov.



Slika 12: Rokovanje z drobljenjem členkov  
(Vir: Pease, 1997, str. 44)

Pri rokovanju je pomembno tudi, kako stegnemo roko. Če oseba togo stegne roko v pozdrav in s tem zadrži drugo osebo dovolj stran od svojega intimnega pasu, je to znak napadalnega značaja, še zlasti, če je dlan obrnjena navzdol. Če osebi uspemo stisniti samo prste, je lahko to znak pomanjkanja samozavesti.

Primeren stisk roke zbuja prijeten občutek, je ne premočan in ne preohlapen. Poskrbeti moramo, da so naše roke suhe. Rokovanje naj ne traja dlje kot tri do štiri sekunde. Roko vedno ponudi tisti, ki je višji v družbeni razvrstitvi, vselej dama gospodu in starejši mlajšemu. Nevljudno je, če gospod prvi poda roko dami. Ponujeno roko moramo vedno sprejeti, čeprav nam rokovanje ni po godu. Z isto osebo se rokujemo največ dvakrat v enem dnevu (Tavčar, 1997, str. 25).

Poleg rokovanja z rokami ljudje pokažemo še vrsto drugih gest, iz katerih je mogoče marsikaj razbrati. A. Pease jih je razvrstil tako (1997, str. 49–81).

- *Drgnjenje dlani ob dlan* pomeni navdušenje oziroma veselo pričakovanje. Pozorni moramo biti samo na hitrost drgnjenja. Če oseba počasi mane roke, je to lahko znak prevare.
- *Drgnjenje palca in konice drugih prstov*. Ta kretnja pomeni, da oseba pričakuje denar.

- *Roke, sklenjene s prsti.* Ta kretnja odraža odklonilnost. V kolikor pa so prsti in členki močno stisnjeni, gre lahko tudi za frustracijo ali sovražnost. Pomembna je tudi višina sklenjenih rok. Roke so lahko sklenjene v naročju, na srednje visokem položaju ali pa celo v višini obraza. Višje kot so sklenjene, težje je osebo navdušiti.
- *Roke, sklenjene v zvonik.* Ta kretnja pomeni samozavest ali vsevednost. Značilna je za direktorje, odvetnike, računovodje. Poznamo dve inačici: dvignjen in spuščeni zvonik. Pri dvignjenem gre za osebo ki navdušeno govori, če pa zraven še nagne glavo nazaj, je to lahko znak domišljavosti in ošabnosti. Roke v spuščeni zvoniku pa pomenijo, da oseba več posluša kot govori.
- *Prijem nadlahti za hrbtom.* Znak vzvišenosti in samozavesti. Človek izpostavi svoje ranljive dele telesa, kar pomeni znak neustrašnosti.
- *Prijem zapestja ali cele roke za hrbtom.* To je znak frustracije in poskusa samoobvladovanja. Višje za hrbtom kot ena roka zgrabi drugo, bolj je oseba jezna.

Tako kot kretnje rok tudi prsti oziroma postavitve prstov pomenijo določene značajske in razpoloženske lastnosti.

- *Izpostavljanje palca.* Palec ima močno gospodovalno vlogo ali celo vlogo napadalnosti. Palec v različnih položajih je znak pozitivnosti. Navadno palci molijo iz žepov, včasih zadnjih, s tem želimo zakriti gospodovalnost. Največkrat je opažena pri agresivnih in oblastnih ženskah (Pease, 1997, str. 55–57).



Slika 13: Gospodovalna ženska  
(Vir: Pease, 1997, str. 57)

- Kazanje s palcem pa je lahko tudi odraz posmeha.



Slika 14: Posmehljivo kazanje s palcem  
(Vir: Pease, 1997, str. 58)

- Če človek drži prekrizane roke na prsih in pri tem moli palce navzgor, ima to dvojen pomen. Hkrati odraža obrambo in vzvišenost.



Slika 15: Vzvišena in obrambna drža  
(Vir: Pease, 1997, str. 58)

*Kretnje rok v bližini obraza* odražajo prevaro, dvom in laž, dolgočasje in razmišljujoče odločanje.

V časih moralne krize, se nam zdi, da je še posebej dobro vedeti in prepoznati znake prevare in laži. Lažnivci in prevaranti se z nejezikovnimi izrazi izdajo tako, da si pokrivajo usta, se popraskajo po konici nosu, drgnejo po očeh, se praskajo za ušesom, rahljajo ovratnik ...

A. Pease jih razvrsti in opiše takole (1997, str. 59–63):

- *Straža pred usti*, značilna za otroke in odrasle. Dlan pokrije usta, palec je stisnjen ob lice. Gesta pomeni, da razum podzavestno poskuša zatreti laži, ki silijo čez usta. Kretnjo lahko spremlja tudi pokašljevanje. Če to kretnjo opazimo pri govorniku, je to znak, da laže. Poslušalec, ki kaže to kretnjo, dvomi resničnost slišanih besed.



Slika 16: Straža pred usti  
(Vir: Pease, 1997, str. 60)

- *Praskanje po nosu*. Gre za hiter, skoraj neopazen dotik nosu ali rahlo praskanje pod nosom. Ženske se rahlo pobožajo po nosu, da si ne razmažejo ličil. Tudi tukaj gre za laganje, če to kretnjo stori govorec, in dvom v slišano, če to stori poslušalec.



Slika 17: Praskanje po nosu  
(Vir: Pease, 1997, str. 61)

- *Drgnjenje po očeh.* Razum skuša prekriti prevaro, dvom ali laž, ki jo zaznava in se tako želi izogniti srečanju z očmi s prevarano osebo. Moški se krepko podrgnejo po očeh, pogledajo v tla ali vstran. Ženske se kratko in nežno pobožajo tik pod očmi in se poslušalčevim očem izognejo s pogledom v strop.



Slika 18: Drgnjenje oči  
(Vir: Pease, 1997, str. 62)

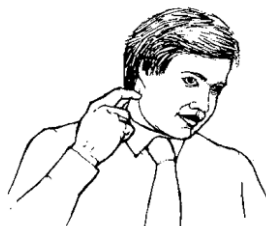
- *Rahljanje ovratnikov.* Gre za krettno, pri kateri se lažnivci sami sebe potegnejo za ovratnik, ko se jim zdi, da so bili razkrinkani. Laž povzroča rahlo potenje na vratu, zlasti če ni bila uspešna. Ovratnik pa si rahljajo tudi osebe, ki so jezne ali frustrirane. Da preverimo, če gre za laž, osebo prosimo, naj izjavo ponovi ali razloži.



Slika 19: Rahljanje ovratnika  
(Vir: Pease, str. 63)

- *Prst v ustih.* Osebe, ki vtaknejo prst v usta, želijo obnoviti podzavesten občutek varnosti, ki je ostal še od ranega otroštva, ki smo ga doživljali med hranjenjem pri maternih prsih. Večji otroci prsi nadomestijo s sesanjem palca, odrasli pa tlačijo v usta poleg prstov tudi cigarete, pipe, svinčnike ... Tudi tu gre najverjetneje za laž ali prevaro, razen pri osebah, ki s sesanjem prstov odražajo potrebo po notranji uravnoveženosti.
- *Praskanje po vratu.* Oseba se s kazalcem roke, s katero piše, praska po vratu, za ušesno mečico ali zadaj po tilniku. Oseba se praska celih pet minut, redko manj ali več. Ta krettna pomeni dvom in negotovost.





Slika 20: Praskanje po vratu  
(Vir: Pease, 1997, str. 62)

- *Praskanje za ušesom.* Poslušalec se brani, da ne bi slišal slabih, zlih besed. Kretnja izhaja iz otroštva, ko smo si pred oštevanjem pokrivali ušesa. Gre lahko za praskanje zadnjega dela uhlja ali pa vrtanje s konico prstov znotraj ušesa, vlečenje za mečico ali za upogibanje celega ušesa. Pri zadnji gre lahko tudi za znak, da se je oseba naveličala poslušati in bi želela spregovoriti še sama.



Slika 21: Praskanje za ušesom  
(Vir: Pease, 1997, str. 62)

Dotiki lic ali brade so znaki, da se je poslušalec naveličal poslušanja, se dolgočasi, presoja, se odloča ...

- *Dolgčas.* Zelo izrazita kretnja, ki jo prepoznamo, ko vidimo, da si oseba z dlanjo in celo roko z vso težo podpira glavo. Bolj ko je glava »težka«, bolj je osebi dolgčas.



Slika 22: Dolgčas  
(Vir: Pease, 1997, str. 66)

*Presojanje.* Podprta glava, stisnjena dlan v pest in iztegnjen kazalec so znaki, ki odražajo presojanje. Oseba, poslušalec si ustvarja svoje mnenje. V kolikor *palec* podpira brado, je stališče negativno. Če si s kazalcem pomane še oko, je to znak, da svoja negativna stališča še stopnjuje.



Slika 23: Presoja z zanimanjem  
(Vir: Pease, 1997, str. 67)



Slika 24: Negativno stališče  
(Vir: Pease, 1997, str. 68)

- *Božanje brade* je znak, da se poslušalec odloča. Glede na nadaljnje kretnje lahko opazimo, ali se bo poslušalec odločil pozitivno ali negativno.



Slika 25: Odločanje  
(Vir: Pease, 1997, str. 69)

- *Kretnje s prekrizanimi rokami ali barikade z rokami*. To so splošno razširjene kretnje, s katerimi se poslušalec brani. Gre za odklonilno stališče in sklenjene roke nas ščitijo, ko se počutimo ogrožene. Kadar sta obe roki prekrizani čez prsi, se oseba v neljubi situaciji želi skriti.



Slika 26: Značilna drža prekrizanih rok  
(Vir: Pease, 1997, str. 74)

Prekrižane roke in stisnjene pesti so znak, da je oseba poleg odklonilnega še sovražno razpoložena. Če ima oseba še za rdečico na obrazu in stisnjene zobe, bo zagotovo prišlo vsaj do besednega napada.



*Slika 27: Zaprta in sovražna drža  
(Vir: Pease, 1997, str. 76)*

Prekrižane roke s prijemom nadlakti pomenijo odklonilno zadržanost s pridihom strahu. To krenjo najpogosteje opazimo v čakalnicah pred zdravniškimi ordinacijami.



*Slika 28: Trdna odločenost  
(Vir: Pease, 1997, str. 76)*

Obrambna oblika z na prsih prekrižanimi rokami in s pokončnimi palci izraža premoč in samozavest.



*Slika 29: Izražanje premoči  
(Vir: Pease, 1997, str. 77)*

*Rokovanje s samim seboj in barikade iz delno prekrižanih rok.* Ko gre za barikade iz delno prekrižanih rok, je to znak pomanjkanja samozavesti ali pa se oseba počuti kot tujec. Tu gre za prikrite barikade, katerih se je zelo težko zavedati.



Slika 30: Delna barikada  
(Vir: Pease, 1997, str. 78, 79)

### 3.2.2 Gibi nog

Najbolj nezavedne so kretnje nog, saj dlje od možganov ko je telesni del, manj se zavedamo njegovega gibanja.

*Prekrižane noge* ravno tako kot prekrižane roke pomenijo barikado oziroma obrambno ali odklonilno razpoloženje. A Pease (1997, str 83–86) govori, da poznamo dva osnovna položaja prekrižanih nog.

- Značilna drža prekrižanih nog – ena položena čez drugo, običajno desna čez levo. Taka drža nog je poznana po veliko deželah po svetu in običajno izraža vznemirjenost, zadržanost ali obrambno razpoloženje. Takšna drža nog pa ni dovolj, da bi osebo določili za negativno ali zadržano, potrebno je spremljati tudi druge kretnje, saj je oseba lahko preprosto naveličana sedenja ali pa sedi na neudobnem stolu. Takšna drža nog je še pogostejša v hladnih dneh. V kolikor pa oseba poleg nog prekriža tudi roke, pa je to znak, da se je oseba umaknila iz pogovora. Med množico neznancev ljudje pogosto stojijo s prekrižanimi nogami in rokami, kar pomeni, da jim ni prijetno.



Slika 31: Ženska, ki izraža nezadovoljstvo  
(Vir: Pease, 1997, str. 84)

- *Ameriška drža prekrižanih nog*. To je drža nog, sklenjenih v številko štiri in navadno oznanja prepirljivo ali tekmovalno razpoloženje. Drža je posebej pogosta pri ameriških moških, za katere je značilen tekmovalni duh. V kolikor je ta drža nog podkrepjena še s prijemom z eno ali obema rokama, gre za osebo, ki nasilno in naglo posega v razpravo ali pogovor.



Slika 32: Ameriška drža prekrižanih nog, sklenjenih v številko 4  
(Vir: Pease, 1997, str. 85)

*Noge, sklenjene v gležnjih*, ravno tako pomenijo obrambno razpoloženje. Moški ob tej drži navadno še stiskajo pesti ali z rokami trdno zgrabijo naslonjalo, pri ženskah pa je drža nekoliko drugačna. Kolena so tesno skupaj, stopala so pomaknjena v eno stran, roki pa druga ob drugi počivata v naročju. Ta kretnja tako pri moških kot pri ženskah izraža odklonilno čustveno razpoloženje, vznemirjenost ali pa strah (Pease, 1997, str. 90–91).

*Sklenjene noge* so značilno ženska kretnja. Gre za eno nogo ovito okoli druge. Ravno tako gre za obrambno razpoloženje. Takšna drža nog je še posebej značilna za plašne in boječje ženske (Pease, 1997, str. 92–93).

*Topotanje z nogami in kroženje nog v gležnjih*. Te kretnje opazimo, ko vidimo da je oseba nestrpna. Te kretnje nemira lahko spremlja tudi bobnanje s prsti po mizi. Hitrejše kot je bobnanje in topotanje, bolj je oseba nestrpna.

*Razširjen položaj nog*, kadar stojimo, nakazuje sproščen in uravnotežen položaj osebe, katere značilnost je moškost in dominanca.

*Noge skupaj* izražajo podrejenost, izumetničenost in naučenost.

*Z eno nogo naprej* je položaj, ki nam daje koristne znake o tem, kakšne namene ima naš sogovornik. Kamor je usmerjeno stopalo, tja je sogovornik namenjen. Ravno tako pa lahko med osebami, ki stojijo v krogu; glede na to, kam je obrnjeno stopalo vidimo, komu je oseba naklonjena ali se z njo strinja.



Slika 33: Javno priznanje naklonjenosti  
(Vir: Heller in Hindle, 1998, str. 313)

### 3.3 Dotiki

Vsako človeško bitje v vseh kulturah preko dotika sporoča povezanost, človekovo toplino in simpatijo, pozdrav, slovo, družabnost ... Pomen dotika je v zadnjem času v ospredju poučevanja nebesedne komunikacije (Trček, 1998, str. 108).

Dotiki so izredno pomembni v življenju človeka. Zaradi pomanjkanja dotikov lahko ljudje razvijejo fizične, čustvene ali družabne motnje, kot so depresija, odtujenost in nasilje, kar so dokazale tudi številne študije. Dotiki nas spremljajo že od rojstva, ko starši novorojenčka objamejo in stisnejo k sebi. Spremljajo pa nas tudi naprej v življenju, če živimo v zraven medsebojnem odnosu. Nič ne potolaži ali osreči bolj kot dotik, varen objem ljubljene osebe. Znanstveniki so dokazali, da dotiki sprožijo reakcijo v možganih, zato delujejo zdravilno, kar se odraža tudi v povečanju števila oseb, ki zdravijo z močjo dotika (<http://druzina.ena.com/Odnosi/Partnerstvo/Zakaj-so-dotiki-v-razmerju-pomembni.html>).

Prvi način komunikacije, ko pridemo na ta svet, je prav dotik. V prvem letu, letu in pol, je ena od najbolj pomembnih potreb prav ta potreba po varnosti, po bližini, po enem toplem, varnem naročju. Dotik ima zelo pomembno vlogo konstantnosti, varnosti, topline. Poleg oči uporabljamo dotik za spoznavanje sveta. Spoznavni del dotika je en velik del našega nezavednega spoznavanja sveta, ki se ga včasih premalo zavedamo. Ko je osebi odvzeta zmožnost dotika, se šele pokaže, kako dramatična je potem ta razlika, kako je za nas samo po sebi umevno, da ga lahko uporabljamo. Oseba, ki potrebuje gotovost, običajno išče oporo, dotik medtem ko je ponekod tega bistveno manj. Če je mnogim objem prijeten, stisk roke vsakdanji, je lahko za drugega vse to ne le odveč, ampak celo neprijetno in odbijajoče. V Ameriki se npr. ob slovesu poljubijo, na Japonskem pa se na razdalji dveh metrov poklonijo in gredo.

V poslovnem komuniciranju so telesni dotiki precej omejeni. Vključujejo pozdravljanje in poslavljanje s stiskom rok. Ko gre za tolažbo, podporo, čestitke, vzbujanje pozornosti, kratek dotik rok ali ramen.

Mnogi pravijo, da je dotik mati vseh človeških čutov. Z rokami in ostalimi deli telesa zaznavamo dejavnost, ki ni čustvena, pa vendar občutimo različne emocionalne spremembe (Kablar, 2009, str. 30).



Slika 34: Mamin dotik  
(Vir: slike google 16.08.2011 13,46)  
[en.re-lifeholisticretreat.com/.../04/dotik.png](http://en.re-lifeholisticretreat.com/.../04/dotik.png)

### 3.4 Drža telesa

Človekova zunanost, drža in nastop dajo prve občutke o človeku, zato je prvi vtis zelo pomemben. Prvega vtisa se ne da popraviti, zato moramo vedno skrbeti za svojo zunanost, za lepo uglajeno vedenje, primerno obleko, predvsem pa za držo, s katero sporočamo svoje občutke, počutje, samozavest in pozitivno energijo.

- *Drža telesa* je vselej tudi zrcalo človekove osebnosti in trenutnega razpoloženja, zato se izogibajmo nenaravni telesni drži. Kadar smo polni življenjske moči in dobre volje, se nezavedno držimo bolj pokonci kot takrat, kadar smo obremenjeni in nas kaj teži. Včasih je bila lepa pokončna, strumna, skoraj vojaška drža in je bila privzgojena tudi najmlajšim otrokom. V današnjih časih je drža telesa postala veliko bolj sproščena, včasih celo preveč »mlahava« in ohlapna. Na slabo držo opozarjajo tudi zdravniki ortopedi, saj preveč sproščena drža dolgoročno pomeni tudi poškodbe in trajne okvare na našem telesu. Zato moramo paziti na pravilno in zdravo držo, ki pa naj vseeno ne bo nenaravna, temveč naj izžareva osebnost. Držimo se pokonci, a ne tako, kot da bi imeli kol v hrbtenici.
- *Drža glave* izdaja, koliko je človek zares zadovoljen s seboj. Pogled in obrazna mimika posredujejo veliko raznovrstnih, neposrednih in zelo jasnih sporočil. Ljudje izražamo svojo vero v uspeh in svoje samozadovoljstvo nad uspešno opravljenim delom tako, da glavo rahlo, a vseeno dovolj opazno privzdignemo. Povešena glava je rezultat poklapanosti in neuspešnosti.
- *Drža trupa*, tako pri hoji, stanju in sedenju, zelo veliko pove o notranjem življenju človeka. Osebni nastop in prvi vtis sta močno odvisna od drže trupa. Ramena so najvišji del trupa in zelo pomembno izrazno sredstvo pri pogovoru s sogovornikom. Povešena ramena in sključena drža lahko zbudijo vtis utrujenosti, naveličanosti in preobremenjenosti. Ramena naj bodo poravnana ali nekoliko dvignjena, a ne preveč, saj lahko s tem pokažemo pretirano bojevitost. Človek, ki se drži pokonci, preprosto izžareva večjo samozavest, odkritost, iskrenost in poštenost. Obenem pa kaže tudi večjo vzdržljivost, kot da ga nič ne more vreči iz tira. Pri moških pokončna drža poudarja moč in moškost, medtem ko ženske s pokončno držo zgornjega dela telesa poudarjamo svojo ženstvenost. Za vse pa velja, naj govorica trupa izraža samozavest in zaupanje vase. Boki pri ženskah veljajo za izraz ženstvenosti, zato ženska, ki se med hojo mehko pozibava v bokih in stoji tako, da poudarja njihovo obliko, deluje privlačno, in s tem zelo samozavestno. Moški pa naj bokov ne bi poudarjali in se naj ne bi pozibavali pri hoji. Gibanje naj bo čim bolj naravno in sproščeno.

Vir: <http://www.poslovni-bazar.si/?mod=articles&article=512>, 16.08.2011

Poglejmo si še nekaj kretenj, ki jih srečujemo v vsakdanjem življenju. A Pease jih opiše takole (1997, str. 95–106 in 135).

- *Jahanje na stolu* – izrazita drža, ki jo uporabljamo za zaščito pred fizičnim in besednim napadom. Sem spadajo tudi stoja za vrati, za ograjo, za mizo, za odprtimi vrati avtomobila in jahanje na stolu. Omenjene ovire delujejo kot ščit, s katerim ščitimo telo, in omogoča napad. Večina ljudi, ki imajo to navado, je oblastnega značaja.



Slika 35: Jahalec  
(Vir: Pease, 1997, str. 95)

- *Pobiranje dozdevnih niti.* To je kretnja, ki jo osebe uporabljajo, ko se ne strinjajo s stališčem in si ne upajo povedati svojega mnenja. Navadno gledajo v tla ali vstran in ob tem pobirajo dozdevne niti iz obleke.



Slika 36: Pobiralec niti  
(Vir: Pease, 1997, str. 96)

- *Obe roki za glavo* je značilna kretnja za osebe, ki imajo zahtevnejše poklice oziroma poklice, ki jim dajejo samozavest in so lahko zato vzvišeni in gospodovalni.
- *Roke v bokih* pomenijo napadalnost. Lahko gre za atleta, ki se pripravlja na start, ali pa otroka, ki se prepira s starši ... Vedno gre za napad.



Slika 37: Pripravljenost na napad  
(Vir: Pease, 1997, str. 101)

- *Duševna pripravljenost v sedečem položaju.* Če je oseba v sedečem položaju, sproščena, nagnjena malo naprej in nima prekrižanih rok ali nog, pomeni, da je pripravljena na nadaljnje sodelovanje. V kolikor pa z rokami prime kolena ali naslonjalo stola in se nagne močno naprej, to pomeni, da želi pogovor zaključiti.





Slika 38: Oseba je pripravljena prekiniti srečanje  
(Vir: Pease, 1997, str. 104)

**Seksualna vsiljivost.** Gre za »kavbojsko« držo, kjer so palci zatlačeni za pas ali v žepe. Kretnja je pogostejša pri moških in odraža njihovo močnatost, saj z rokama poudarjajo genitalno območje. Med moškimi pomeni neustrašnost, če je navzoča ženska, pa lahko pomeni premoč ali seksualno vsiljivost.



Slika 39: Kavbojska drža  
(Vir: Pease, 1997, str. 105)

- **Prostorske kretnje.** Kadar se oseba naslanja na predmet, ki pripada drugemu lastniku, gre za izražanje prevladovanja ali zastraševanja. Zaljubljeni se držijo za roke in s tem okolici sporočajo pripadnost drug drugemu. Lahko gre tudi za ponosno razkazovanje lastnine, kadar se osebe naslanjajo ali dotikajo svojih na novo pridobljenih stvari.



Slika 40: Zastraševalec  
(Vir: Pease, 1997, str. 137)



Slika 41: Ponosni lastnik  
(Vir: Pease, 1997, str. 136)

- *Lastniške kretnje* uporabljajo predvsem osebe na vodilnih položajih. Z nogami čez stol ali na mizi kažejo brezbržnost in nezanimanje za situacijo. Hkrati pa sporočajo lastništvo nad mizo, stolom oziroma prevlado nad situacijo. Daljše je vztrajanje pri tej drži, bolj brezbržno, bolj sovražno je oseba razpoložena. Manj očitna kretnja lastništva je, ko smo z nogami oprti samo na nogo mize ali stola.



Slika 42: Lastniška kretnja  
(Vir: Pease, 1997, str. 139)

- *Kretnje in znaki zapeljevanja*. Gre za celo vrsto zelo zapletenih kretnj, bolj ali manj očitnih, skoraj vse pa so podzavestne. Dr. Albert Schefflen je v svoji knjigi zapisal, da se v človeku sproži veliko fizioloških sprememb, ko se pripadnika nasprotnega spola znajdetta v intimnejši situaciji. Poveča se mišični tonus, koža na obrazu se napne, »vrečice« pod očmi skoraj izginejo. Zgrbljene drže telesa ni več, oseba se izprsi, trebuh se samodejno usloči, telo se zravnava, oseba si v trenutku nadene bolj mladosten videz. Obseg zapeljevalnih kretnj je pri ženski večji kot pri moških in se med seboj precej razlikujejo. Moški si pred srečanjem uredijo zunanji videz in poleg že omenjenih podzavestnih odzivov si sežejo z rokami do vratu, popravljajo kravato, suknič ... Najočitnejši znaki zapeljevanja ali odraza naklonjenosti ob samem srečanju pa so naslednji. Postavijo se z rokami v bok, se približajo z eno nogo, za delček sekunde podaljšajo pogled, ki je navadno bolj intimen, zenice se razširijo. V kolikor gre za bolj agresiven nastop seksualnosti, se postavijo pred žensko v tako imenovani kavbojski drži, kot prikazuje slika 39. V sedečem položaju se navadno bolj zleknejo in nekoliko bolj razkročijo noge, kar poudari del telesa v razkoraku. Ker so znaki navadno preveč očitni, je temu primeren tudi uspeh oziroma neuspeh. Ženske smo pri zapeljevanju bolj spretno in diskretne. Ravno tako se potrudimo z zunanostjo (dotik las, glajenje obleke, roke v bokih, noge in telo obrnjene proti moškemu, palec za pasom ...) in v teh kretnjah se bistveno ne razlikujemo od moških. Spremljajoče kretnje pa so naslednje. Sunek z glavo nazaj, igranje z lasmi, razkrito zapestje, ki velja za erogeni pas, noge v razkoraku, ki je navadno večji kot sicer, ko moški niso prisotni, pozibavanje z boki, pogled stran, potem ko ujamemo moški pogled s priprtimi očmi, rahlo priprte in navlažene ustnice, kar poudarjamo še z rdečilom, svaljkanje valjastih predmetov med prsti, pogled v stran prek privzdignjenega ramena, kretnje prekrižanih nog, kjer gre za razkazovanje kolen in sezuvanje čevlja, kar še poudari sproščenost (Pease, 1997, str. 119–126).

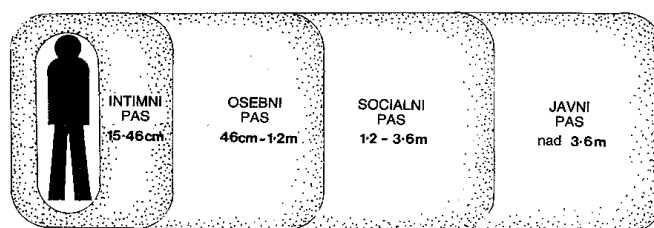


Slika 43: Ženski in moški znaki zapeljevanja  
(Vir: Pease, 1997, str. 126)

### 3.5 PROKSEMIKA – POLOŽAJ IN GIBANJE LJUDI V PROSTORU

Vsak človek si lasti prostor okrog svojega telesa. Koliko tega prostora si lasti, je odvisno od gostote naseljenosti in od kulturno-zgodovinskih dejavnikov. Gre za nevidne zračne meje, ki nas obdajajo v pasovih.

- Najožji je *intimni pas*, sega do oddaljenosti 45 centimetrov in ga varujemo kot svojo lastnino. V tem prostoru komuniciramo samo z osebami, ki so nam čustveno blizu, ali pa so zelo dobri prijatelji. Zato pri pogovoru z osebami, s katerimi si nismo tako blizu, moramo upoštevati, da se jim ne približamo preveč, ker s tem lahko povzročimo nelagodje ali izkazujemo prezir. S prijateljskim objemom čez ramena lahko nehote vzbudimo negativna čustva, četudi se oseba smehlja, ker nas ne želi prizadeti, ji je vendar neprijetno. Na njeno reakcijo vplivajo osebne in družbene pogojene značilnosti. Velikokrat se vdoru v intimni pas ni možno izogniti, zato človek zavestno zelo zreducira svoj osebni prostor, kadar pride v situacijo, ko ve, da svojega osebnega prostora ne more ščititi. Zato smo se na javnem mestu kot je na primer avtobus, pripravljeni prilagoditi. Ljudem z višjim položajem pripada večji intimni pas. Ravno tako se intimni pas razlikuje glede na gostoto naseljenosti prebivalstva, zato je v mestih manjši kot na podeželju. Ker je v mestih več ljudi in imajo manjši intimni pas, so načelno tudi bolj nemirni in nestrpni. V večjih, gosto naseljenih mestih opažajo več zločinov in nasilja. Razlog so fiziološke spremembe (srce hitreje utripa, v kri se izloča adrenalin, možgani in mišice pa črpajo kri, obogateno z adrenalinom), ki nastanejo ob pomanjkanju osebnega prostora. Na podeželju, kjer je malo prebivalcev, imajo ljudje tudi do 6 metrov širok intimni pas. Namesto rokovanja jim je ljubše, če si pomahajo v pozdrav.
- Naslednji, *osebni pas*, je pas, v katerem teče splošno sporazumevanje. Gre za razdaljo do metra in pol, običajno za družabne dogodke, službene zabave, pogovore v pisarnah ... Še vedno daje dovolj zasebnosti, vendar ne vdira v našo intimo. V tem pasu potekajo pogovori v dvoje.
- V *socialnem pasu* poteka komunikacija na razdalji od metra in pol do treh metrov in pol od telesa. V socialnem pasu se pogovarjamo z neznanci, z ljudmi, ki jih ne poznamo dovolj dobro. V tem pasu poteka večji del poslovnih srečanj za konferenčno mizo ali stoje na sestanku v skupini.
- *Javni pas* s polmerom, večjim od treh metrov in pol. Pri tej razdalji nagovarjamo večjo skupino ljudi. Značilen je za komunikacijo na javnih prireditvah, konferencah in seminarjih. Gre za bolj brezosebno, vendar učinkovito komunikacijo.

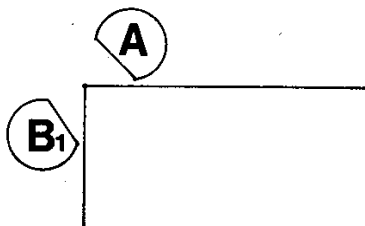


Slika 44: Pasovi v osebnem prostoru po A. Pease  
(Vir: Pease, 1997, str. 24)

Ljudje imamo potrebo po posedovanju prostora okoli sebe, naj bo to prostor za mizo, avto ali pa ograja okoli hiše. To nam omogoča zadovoljiti psihološke kot tudi fiziološke potrebe (Kavčič, 2006, str. 188).

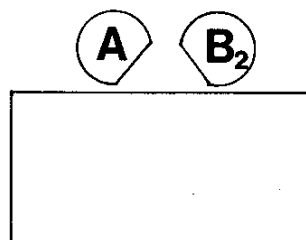
Uspešnost komunikacije je odvisna tudi od namestitve za mizo. S tem, kam se oseba usede, ko ste vi že za mizo, vam lahko pove, v kakšnem odnosu je vaš sogovornik do vas. Razlikujemo več namestitev sogovornikov za mizo. A. Pease jih opiše takole (1997, str. 161–170).

- *Vogalni – kotni položaj* je primeren za naključne, prijateljske pogovore, kjer si sogovorniki zlahka gledajo v oči in se opazujejo. Vogal mize pa predstavlja delno oviro, ki je dobrodošla, če je ena od oseb bolj zadržana ali se čuti ogroženo. To je najprimernejši položaj za predstavitve izdelkov ipd. nepoznanim strankam.



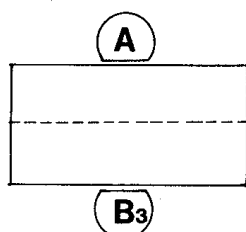
Slika 45: Vogalni položaj  
(Vir: Pease, 1997, str. 162)

- *Sodelujoči položaj* je primeren za enako misleče sogovornike, ki sodelujejo pri isti nalogi. To je eden najugodnejših položajev za razlago in razumevanje primera. Oseba B2 lahko zasede to mesto, ne da bi oseba A to občutila kot vsiljevanje.



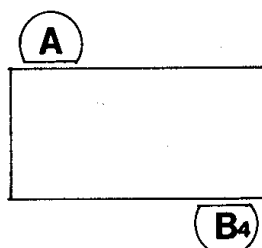
Slika 46: Sodelujoči položaj  
(Vir: Pease, 1997, str. 162)

- **Tekmovalno-obrambni položaj.** Izbira sedeža nasproti nehote izzove obrambno tekmovalno vzdušje. Miza, ki dela pregrado, lahko privede do tega, da imata sogovornika vsak svoje trdno stališče. Tako navadno sedijo osebe, ki med seboj tekmujejo, se oštevajo ... Lahko je tudi položaj, kjer vlada nadrejeno-podrejeni odnos. A. Pease (2008, str. 331) je ugotovil, da ljudje v tem položaju pri pogovoru uporabljajo krajše stavke, si manj zapomnijo in si pogosto nasprotujejo.



Slika 47: Tekmovalno-obrambni položaj  
(Vir: Pease, 1997, str. 163)

- **Neodvisni položaj.** Takšna zaseda mest za mizo je med neznanci, ki niso pripravljeni sodelovati. Pogosta v knjižnicah, restavracijah, parkih ... Izraža nezainteresiranost, včasih tudi sovražnost. Skrajno neprimerna postavitev za odkrit pogovor.



Slika 48: Neodvisni položaj  
(Vir: Pease, 1997, str. 166)

Miza s kvadratno površino je primerna za krajše pogovore o poglobitnih, formalnih zadevah, za ustvarjanje odnosa nadrejeni–podrejeni. Med sogovorniki enakega stanu poraja tekmovalno-obrambni odnos, če si sedijo nasproti. Sodelovanje bo lažje s sosedom na levi strani mize, najboljšo, najizrazitejše sodelovanje pa se ustvari s sosedom na desni strani mize.

Okrogla miza pogojuje sproščeno in neformalno ozračje. Primerna je za osebe enakega stanu, saj lahko enakovredno uresničijo svoje prostorske zahteve. Za okroglo mizo potekajo sproščeni pogovori ali pa medsebojno prepričevanje.

Pri pravokotni mizi velja oseba, ki sedi na ožjem delu, za pomembnejšo oziroma najplivnejšo, če ni s hrbtom obrnjena proti vratom.

Prijetnemu sogovorniku namenimo stol, obrnjen proti steni ali drugi pregradi, s tem si ščitijo hrbet. Najprimernejša je okrogla miza nekje v kotu, kjer ni direktnega pogleda na vhod ali okno.

Na počutje oziroma moč pri pogovoru pa vpliva tudi velikost stola. Višje kot je naslonjalo, več veljave in višji položaj ima oseba ki sedi na tem stolu.

Premoč nad sogovornikom dosežemo, če sebi namenimo visok vrtljiv stol z naslonjali za roke, sogovorniku pa nizek stol z nizkim naslonjačem. Če stol postavimo pred visoko mizo, smo v veliki premoči.

## 4 RAZISKOVALNI DEL

### 4.1 Opredelitev problema

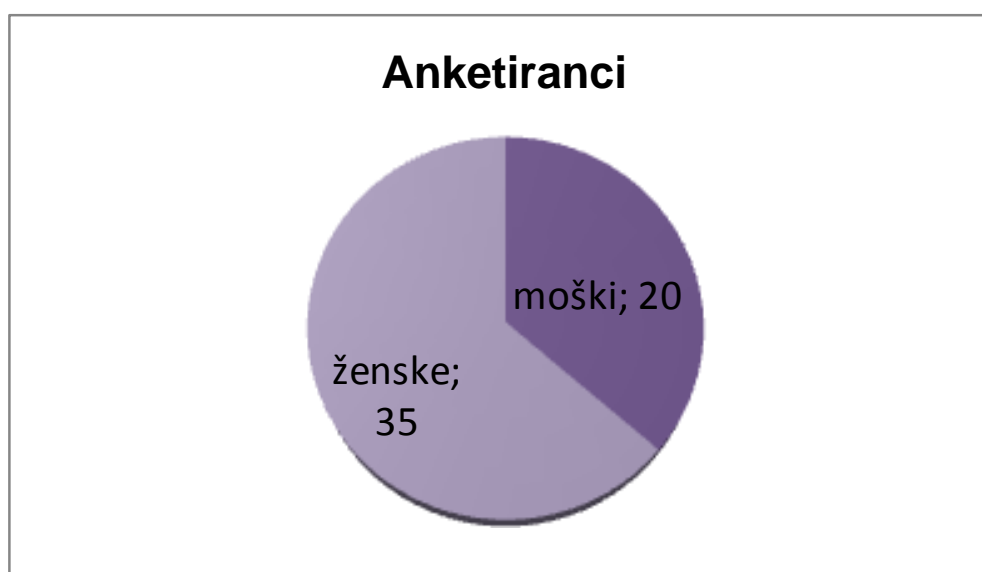
V raziskovalnem delu diplomske naloge smo želeli ugotoviti, koliko ljudje poznajo govorico telesa, ali se tovrstne komunikacije zavedajo in če jo zavestno uporabljajo za boljše komuniciranje. Na podlagi ugotovitev bomo podali priporočila, kako naj se govorniki vedejo v posameznih situacijah.

Spraševali smo z anketnim vprašalnikom, ki smo ga fizično razdelili med znance, nekaj pa smo jih poslali po elektronski pošti in tako prosili za sodelovanje.

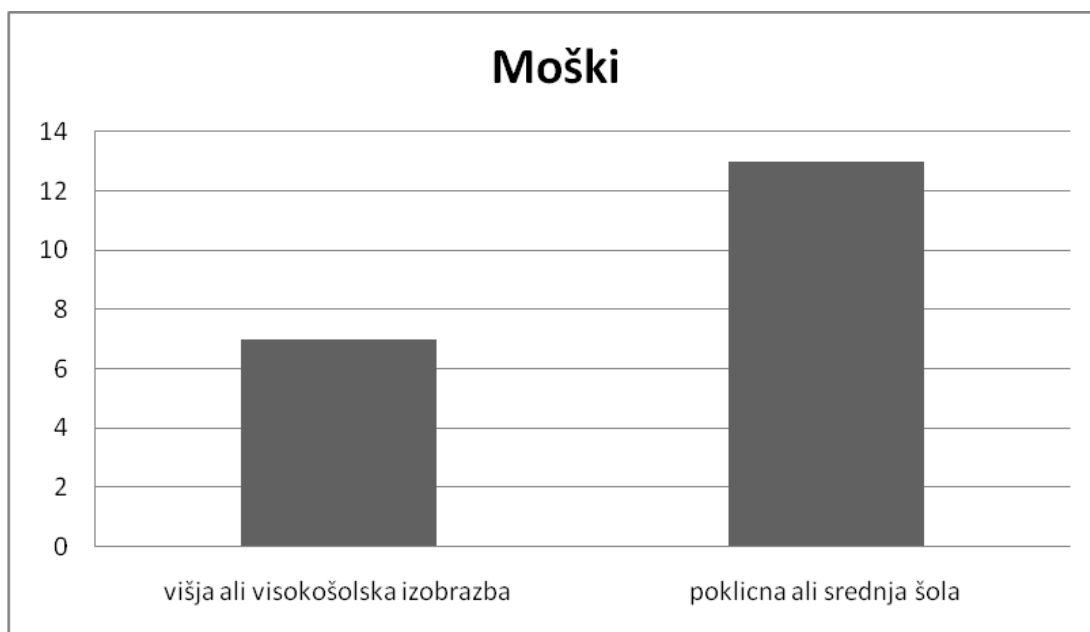
### 4.2 Predstavitev anketnega vprašalnika

Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz demografskih (spol, starost in izobrazba) in vsebinskih vprašanj. Vprašanja smo sestavili tako, da je anketiranec nanje lahko odgovoril s čim manj truda oziroma je zanje porabil čim manj časa. Pri večini vprašanj je bilo možno izbrati med odgovori, označenimi s črkami a, b, c, nekaj vprašanj pa je zahtevalo oceno slike.

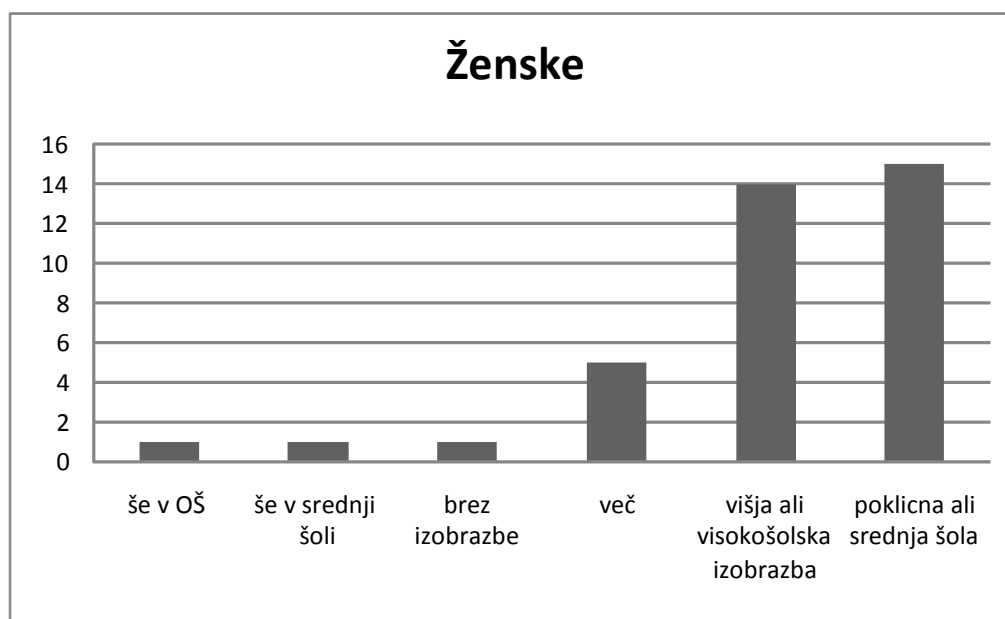
Poslali in razdelili smo več kot sto (100) anketnih vprašalnikov, vendar smo jih izpolnjenih dobili petinpetdeset (55). Menimo, da zato, ker je bila anketa težka, kot so izjavljali anketiranci. Na anketni vprašalnik je odgovorilo petintrideset (35) žensk in dvajset (20) moških.



Graf 1: Spol anketirancev



Graf 2: Prikaz izobrazbe moških anketirancev



Graf 3: Prikaz izobrazbe ženskih anketirank

### 4.3 Odgovori na anketna vprašanja

#### 4.3.1 Kaj razumete pod pojmom »govorica telesa«?

Možna odgovora sta bila :

- a) Govor brez besed – mimika, kretnje, premikanje ...
- b) Podzavestne spremembe v gibanju telesa, mimiki obraza in kretnjah, ki jih izvajamo med sporazumevanjem.

Odgovori anketirancev so predstavljeni v nadaljevanju.

	Govor brez besed – mimika, kretnje, premikanje	Podzavestne spremembe v gibanju telesa, mimiki obraza in kretnjah, ki jih izvajamo med sporazumevanjem	skupaj	pravilno v %
ženske	4	29	35	82,85
moški	2	18	20	90
skupaj	6	47	55	

Tabela 1: Odgovori na prvo vprašanje v anketnem vprašalniku

Primerjava med moškimi in ženskami je pokazala, da so moški dosegli večji odstotek pravih odgovorov. Čeprav nismo ponudili možnosti, da sta pravilna oba odgovora, sta se dve ženski odločili in ju obkrožili.

#### 4.3.2 Govorica telesa pomeni v razmerju z besedami ...

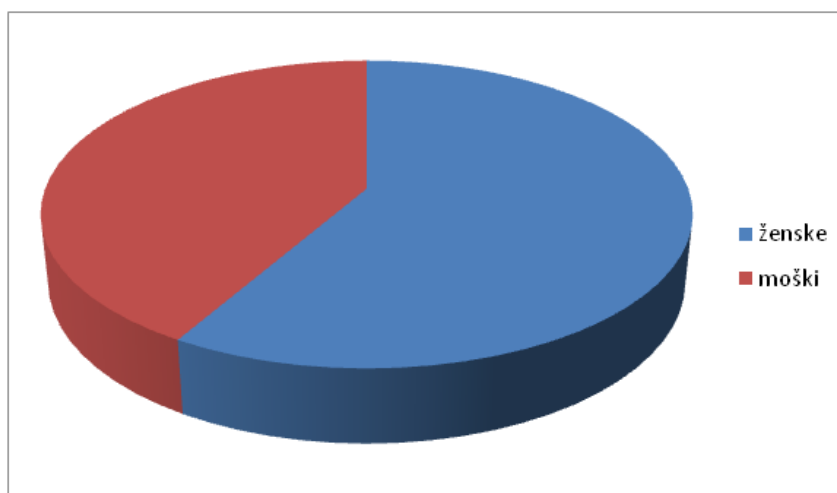
Možni odgovori so bili:

- Več kot 70 % sporazumevanja
- Manj kot 30 % sporazumevanja
- Manj kot 10 % sporazumevanja

Odgovori anketirancev so bili naslednji:

	Več kot 70 % sporazumevanja	Manj kot 30 % sporazumevanja	Manj kot 10 % sporazumevanja	skupaj	prav v %
ženske	27	8	0	35	77,14
moški	11	9	0	20	55
skupaj	38	17	0	55	

Tabela 2: Odgovori na drugo vprašanje v anketnem vprašalniku



Graf 4: Prikaz rezultatov o zavedanju nebesedne komunikacije



Iz tega vprašanja smo želeli izvedeti, ali se ljudje zavedajo, koliko komunikacije poteka neverbalno. Rezultati so pokazali, da se ženske bolj zavedajo razsežnosti nebesedne komunikacije.

#### 4.3.3 Menite, da spada h govorici telesa tudi mimika obraza?

Možni odgovori so bili:

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne vem

Odgovori anketirancev so bili naslednji:

	da	ne	Ne vem	skupaj	prav v %
ženske	35	0	0	35	100
moški	20	0	0	20	100
skupaj	55	0	0	55	

Tabela 3: Odgovori na tretje vprašanje v anketnem vprašalniku

Vprašanje je bilo zastavljeno predvsem zaradi preverjanja pozornosti. Rezultati so primerni. Tako so vsi anketiranci odgovorili pravilno.

#### 4.3.4 Se vam zdi pomembno, na kakšni razdalji stojite s sogovornikom?

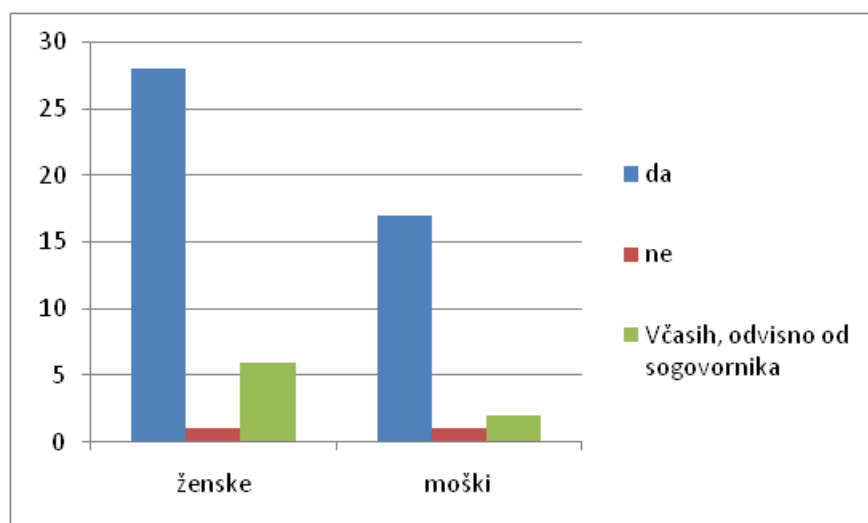
Možni odgovori:

- a) Da
- b) Ne
- c) Včasih, odvisno od sogovornika

Odgovori anketirancev so bili naslednji.

	da	ne	Včasih, odvisno od sogovornika	skupaj
ženske	28	1	6	35
moški	17	1	2	20
skupaj	45	2	8	55

Tabela 4: Odgovori na četrto vprašanje v anketnem vprašalniku



Graf 5: Prikaz pomembnosti razdalje med sogovornikoma

Čeprav opažamo, da ljudje zelo malo vedo o pasovih prostora okoli telesa, v katerih komuniciramo, pa vendar na vprašanja, posebno ko gre za splošne stvari, odgovorijo tako, kot navajajo strokovnjaki. To dokazuje, kako spontano uporabljamo nenapisane zakonitosti o prostoru. Samo enemu moškemu in eni ženski se zdi nepomembno, na kakšni razdalji od sogovornika stoji. Moški, ki je odgovoril, da se mu ne zdi pomembno, ima poklicno ali srednjo izobrazbo in je star 31 let. Deklica, ki je obkrožila odgovor "ne", pa je stara 13 let in obiskuje osnovno šolo. Ostalim se zdi pomembno, na kakšni razdalji od sogovornika stojijo. Samo šest žensk in dva moška pa so obkrožili odgovor "c", torej se zavedajo, da v svoj intimni pas spustijo samo določene osebe. Moška, ki sta odgovorila z odgovorom "c", sta stara 34 in 44 let. 34-letnik ima višjo ali visokošolsko stopnjo izobrazbe, 44-letnik pa poklicno ali srednjo šolo. Ženske, ki so odgovorile z odgovorom "c", pa so stare 20, 36, 37, 38 in dve 42 let. Tri (20, 42, 42 let) imajo poklicno ali srednjo izobrazbo, ostale pa višjo ali visokošolsko stopnjo. Iz tega lahko povzamemo, da niti izobrazba niti starost nista pogojevali rezultata.

#### 4.3.5 Koliko izrazov po vašem mnenju obsega govorica telesa?

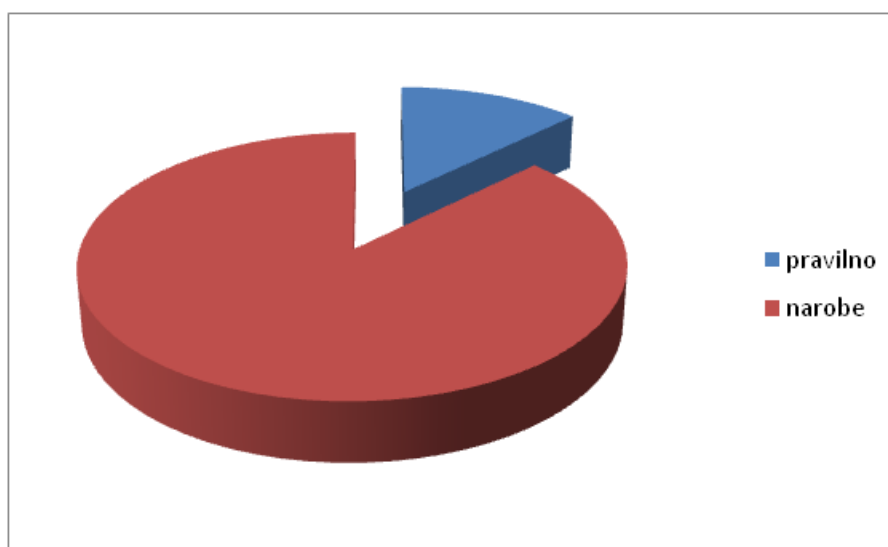
Možni odgovori:

- Od 1.000 do 7.000
- Od 10.000 do 70.000
- Od 100.000 do 700.000

Odgovori anketirancev so bili naslednji

	1.000– 7.000	10.000 – 70.000	100.000 – 700.000	skupaj	prav v %
ženske	12	16	7	35	20
moški	12	8	0	20	0
skupaj	24	24	7	55	

Tabela 5: Odgovori na peto vprašanje v anketnem vprašalniku



Graf 6: Delež pravih odgovorov

Pri tem vprašanju smo želeli ugotoviti, če se anketiranci zavedajo, kako obširna je neverbalna komunikacija, koliko znakov obsega. Rezultati so pričakovani, saj je samo 20 odstotkov žensk odgovorilo pravilno. Starost dveh je 30 let, po ene 31, 36, 41, 45 in 52 let. 30-, 45- in 52-letnica imajo vse poklicno ali srednjo šolo, ostale imajo višjo ali visokošolsko izobrazbo, 31-letnica pa več – univerzitetno izobrazbo. Ponovno ugotavljamo, da leta in izobrazba ne pogojujejo pravih odgovorov.

#### 4.3.6 Menite, da govornica telesa »pozna« kulturne razlike?

Možni odgovori:

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne vem

Odgovori anketirancev so bili naslednji

	da	ne	ne vem	skupaj	prav v %
ženske	22	8	5	35	62,86
moški	19	1	0	20	95
skupaj	41	9	5	55	

Tabela 6: Odgovori na šesto vprašanje v anketnem vprašalniku

Namen tega vprašanja je bil ugotoviti zavedanje kulturnih razlik tudi med kretnjami in drugimi telesnimi držami. Iz rezultatov je razvidno, da se anketiranci zavedajo kulturnih razlik pri govornici telesa. Odstotek pri moških je bil precej višji kot pri ženskah, od katerih je 5 označilo odgovor "c" – ne vem. Ugotovili smo, da gre za mlajše predstavnice. Za razliko od starosti pri tem odgovoru izobrazba ponovno nima nobenega pomena. Moški, ki meni, da govornica telesa ne pozna kulturnih razlik, je star 75 let in ima višjo ali visokošolsko stopnjo izobrazbe. Ženske, ki menijo, da govornica telesa ne pozna kulturnih razlik, so stare po 31, 35, dve 36 ter

42, 44 in 56 let. Od teh imajo poklicno ali srednješolsko izobrazbo 31-, 36-, obe 42- in 56-letnica, ostale pa imajo višjo ali visokošolsko stopnjo izobrazbe. Odgovor »ne vem« pa so obkrožile predvsem mlajše: 13-, 16-, 20-, 30- in ena 38-letnica. Mlajše zaradi svoje starosti še ne dosegajo višje ali visokošolske izobrazbe, medtem ko 30- in 38-letnica jo.

#### 4.3.7 Je govorico telesa mogoče popolno obvladati?

Možni odgovori:

- a) Da
- b) Ne
- c) Delno

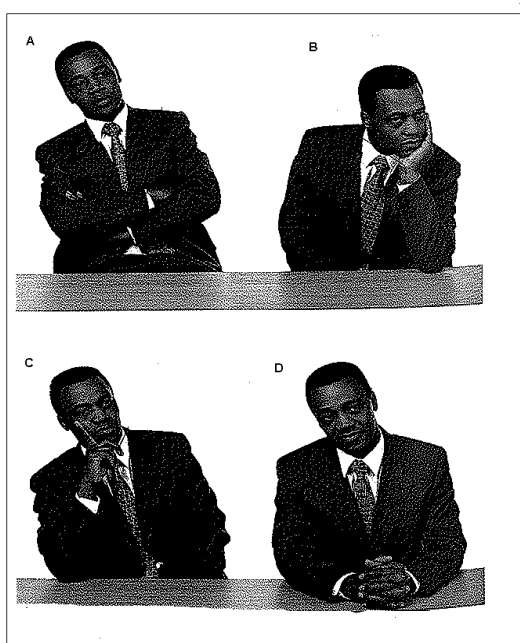
Odgovori anketirancev so bili naslednji:

	da	ne	delno	skupaj
ženske	3	9	23	35
moški	2	13	5	20
skupaj	5	22	28	55

Tabela 7: Odgovori na sedmo vprašanje v anketnem vprašalniku

Pravilni odgovor na to vprašanje je odgovor »b« – ne. Govorice telesa ni mogoče popolnoma obvladati. Vendar glede na očitno dvoumnost, ki so jo pokazali anketiranci, predvsem ženske, smo upoštevali za pravilen tudi odgovor »c« – delno. Zato smo analizirali samo odgovor »a« in ugotovili, da tudi pri tem odgovoru šolska izobrazba in leta niso pogoj za pravilni odgovor. Ženske, ki so se odločile za odgovor »a« – da, so stare 37, 41 in 58 let in imajo vse visoko ali višješolsko izobrazbo. Moška, ki sta odgovorila z odgovorom »a« – da, sta stara 40 in 42 let in oba imata poklicno ali srednjo šolo.

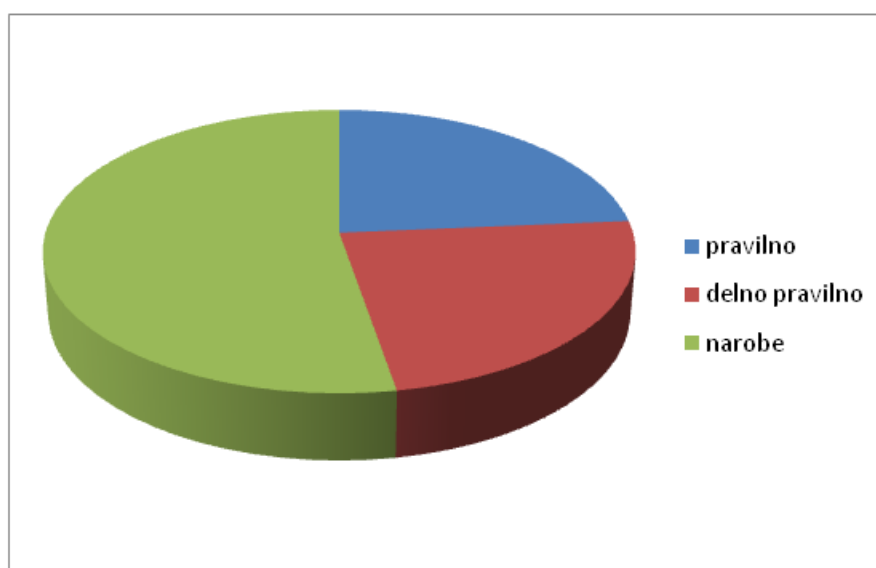
### 4.3.8 Kaj pomenijo drže na spodnjih slikah?



Odgovori anketirancev so bili naslednji.

	pravilno	delno prav.	narobe	skupaj
ženske	6	7	22	35
moški	7	6	7	20
skupaj	13	13	29	55

Tabela 8: Odgovori na osmo vprašanje v anketnem vprašalniku

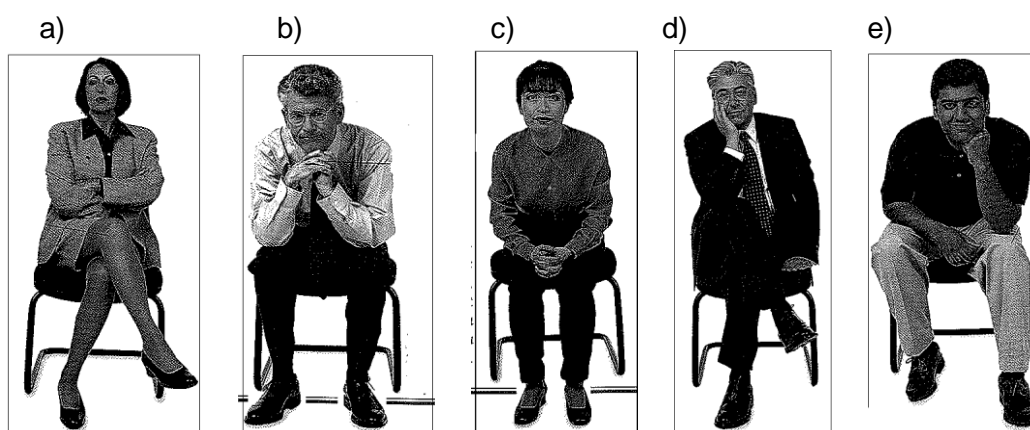


Graf 7: Grafični prikaz odgovorov na osmo vprašanje

Pri tem vprašanju smo postregli s slikami moškega, ki izraža različne občutke, kar prikazuje z različnimi držami telesa. Po rezultatih sodeč je bilo vprašanje kar zahtevno, vendar je kljub temu 6 žensk in 7 moških odgovorilo popolnoma pravilno. Pravilni odgovori glede na postavitev v anketi so: D – podpora, A – odpor, B – dvom, C – ocenjevanje. Ženske, ki so pravilno odgovorile, so stare 13, 22, 31, 38, 47 in nad 70 (točnih let gospa očitno ni želela razkriti). Dosegle so naslednje izobrazbe: 13-letna je še osnovnošolka, 22-, 31- in 38-letnica imajo poklicno ali srednjo šolo, gospa nad 70 let višjo ali visokošolsko stopnjo in 47-letnica več – je doktorica. Moški so stari 38, dva 40, 42, 45, 46 in 75 let. Gospoda, stara 46 in 75 let, imata višjo ali visokošolsko izobrazbo, ostali pa poklicno ali srednjo šolo. Ponovno ugotavljamo, da leta in izobrazba nista merilo za pravilno oceno vedenja in držo oseb.

#### 4.3.9 Prosim, ocenite poslušalce na naslednjih slikah.

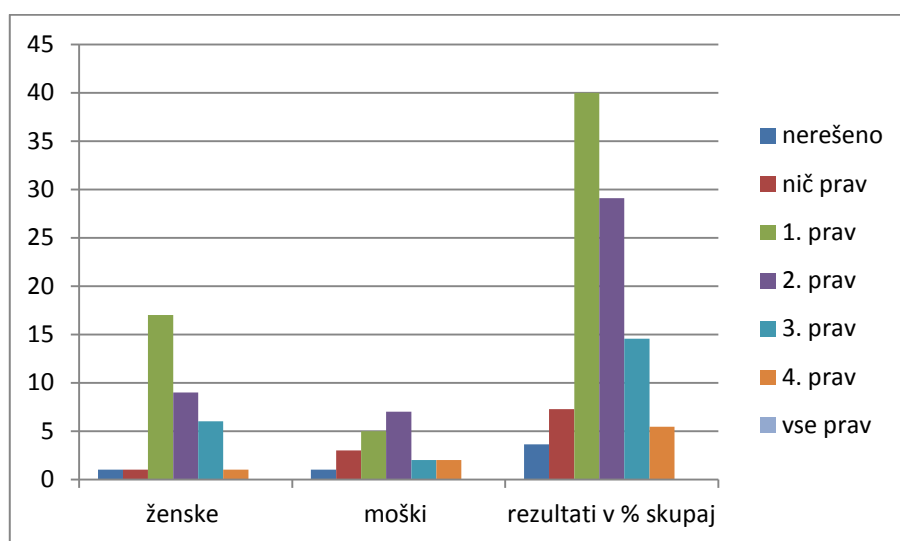
**Možni odgovori: nevtralen, negativen, sproščujoč, kaže zanimanje, se strinja**



Odgovori anketirancev so bili naslednji:

	nereseno	nič prav	1. prav	2. prav	3. prav	4. prav	vse prav	skupaj
ženske	1	1	17	9	6	1	0	35
<i>rezultati v % za ž.</i>	<i>2,86</i>	<i>2,86</i>	<i>48,57</i>	<i>25,71</i>	<i>17,14</i>	<i>2,86</i>	<i>0</i>	<i>100</i>
moški	1	3	5	7	2	2	0	20
<i>rezultati v % za m</i>	<i>5</i>	<i>15</i>	<i>25</i>	<i>35</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>0</i>	<i>100</i>
skupaj	2	4	22	16	8	3	0	55
<i>rezultati v % skupaj</i>	<i>3,64</i>	<i>7,27</i>	<i>40</i>	<i>29,1</i>	<i>14,55</i>	<i>5,45</i>	<i>0</i>	<i>100</i>

Tabela 9: Odgovori na deveto vprašanje v anketnem vprašalniku



Graf 8: Grafični prikaz rezultatov devetega vprašanja

Pri tem vprašanju smo anketirance prosili, naj ponujene odgovore vpišejo (po vrsti od »a« do »e«), kot menijo, da se ujemajo z izrazi poslušalcev na slikah. Pravilni odgovori so: a) negativen, b) sproščujoč, c) se strinja, d) nevtralen, e) kaže zanimanje. To vprašanje je bilo, kot smo pričakovali, najzahtevnejše. To se odraža tudi po tem, da dve osebi, en moški, star 44, s poklicno ali srednjo šolo, in ena ženska, stara 38 let z višjo ali visokošolsko stopnjo izobrazbe, nista vpisala odgovorov. Rezultati so naslednji. Nihče od anketirancev ni odgovoril povsem pravilno, le ena ženska, gospa nad 70 let, z višjo ali visokošolsko izobrazbo, je imela 4 prav. Ravno tako sta imela 4 prav dva moška, stara 45 in 38 let, oba s poklicno ali srednjo šolo. Pri tem vprašanju je največ moških imelo prav dva odgovora, največ žensk pa je imelo en pravilni odgovor.

Tudi tu lahko povzamemo, da izobrazba in leta ne pomenijo pogoja za pravilni odgovor. Ženske z najvišjo izobrazbo med anketiranimi, stare 29, 31, 32, 33 in 47 let, so odgovorile naslednje: največ, tri odgovore, je imela prav 31-letnica, dva odgovora prav 29-letnica, 32-, 33- in 47-letnica pa so imele prav samo en odgovor.

#### 4.3.10 Ste se kadar koli v življenju izobraževali na temo govornice telesa?

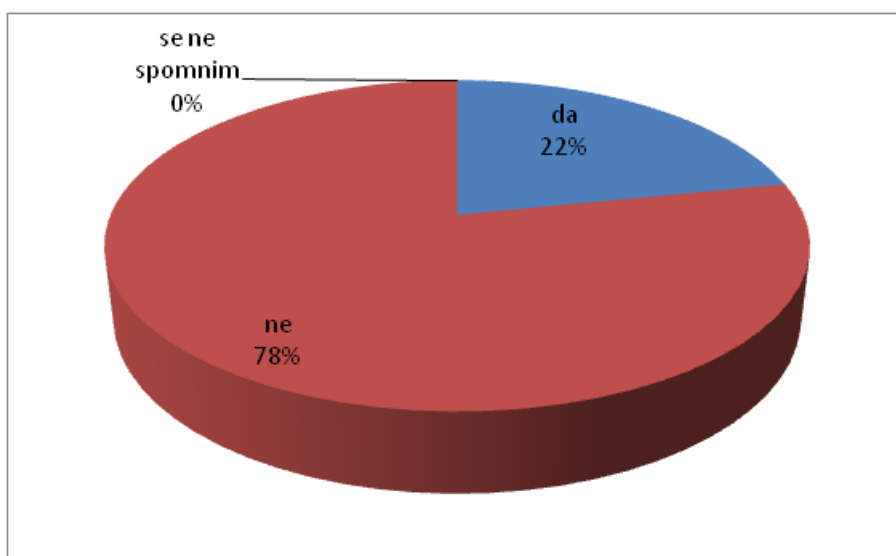
Možni odgovori

- a) Da
- b) Ne
- c) Se ne spomnim

Odgovori anketirancev so bili naslednji:

	da	ne	Se ne spomnim	skupaj
ženske	5	30	0	35
v % ženske	14,29	85,71	0	100
moški	7	13	0	20
v % moški	35	65	0	100
skupaj	12	43	0	55
v % skupaj	21,82	78,18	0	100

Tabela 10: Odgovori na deseto vprašanje v anketnem vprašalniku



Graf 9: Delež anketirancev, ki so se izobraževali na temo govoric telesa

S tem vprašanjem smo želeli izvedeti, koliko anketirancev se je že kdaj izobraževalo na temo govoric telesa. Ugotovili smo, da se je izobraževalo več moških (35 %) kot žensk (14,29 %). Ženske, ki so odgovorile z odgovorom »a« – da, so po izobrazbi 13-letna osnovnošolka, 31- in 38-letnica s poklicno ali srednjo šolo, 41-letnica z višjo ali visokošolsko stopnjo ter 31-letnica z univerzitetno izobrazbo. Moški, ki so odgovorili z odgovorom »a« – da, pa so stari 27, 38, 40, in 45 let, vsi s poklicno ali srednjo šolo, in stari 43, 46, in 49 let z višjo ali visokošolsko stopnjo izobrazbe. Zopet ugotavljamo, da leta in izobrazba niso povezana z znanjem in poznavanjem govoric telesa.

#### 4.3.11 Če bi imeli priliko izobraževati oziroma se bolje spoznati z govoricami telesa, bi se udeležili takega izobraževanja?

Možni odgovori:

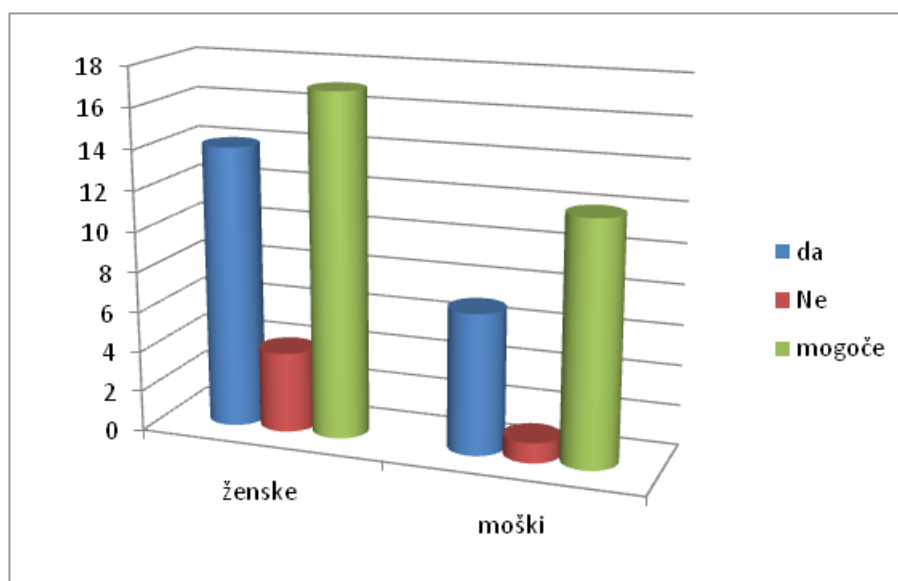
- Da
- Ne
- Mogoče

Odgovori anketirancev so bili naslednji:

	da	Ne	mogoče	skupaj
ženske	14	4	17	35
v % ženske	40	11,43	48,57	100
moški	7	1	12	20
v % moški	35	5	60	100
skupaj	21	5	29	55
v % skupaj	38,18	9,09	52,73	100

Tabela 11: Odgovori na enajsto vprašanje v anketnem vprašalniku





Graf 10: Prikaz udeleževanja izobraževanja na temo govornica telesa

To vprašanje je poizvedovalo, ali bi se anketiranci želeli bolje spoznati z govornico telesa. Z odgovori, ki smo jih dobili, smo ugotovili, da bi se 40 odstotkov žensk in 35 odstotkov moških odločilo za izobraževanje. Zanimivo je, da je pri ženskah od štirinajstih kar devet od teh z višjo ali visokošolsko izobrazbo, starosti od 30 do nad 70 let (30, 35, 36, 37, 38, 58 in gospa nad 70 let ter dve 41-letnici), ena 47-letnica z več izobrazbo, dve s poklicno ali srednjo šolo, stari 36 in 43 let in 13-letna osnovnošolka. Moški, ki bi se izobraževali, so stari eden 40 in dva 45 let s poklicno ali srednjo šolo in štirje z višjo ali visokošolsko stopnjo, stari 34, 43, 46, 49 let. Trije izmed teh (razen 34-letnega) so se že prej izobraževali na temo govornice telesa. Tudi ti odgovori nimajo povezave z leti in izobrazbo.

#### 4.3.12 Se govornice telesa pri svojem sporazumevanju zavedate?

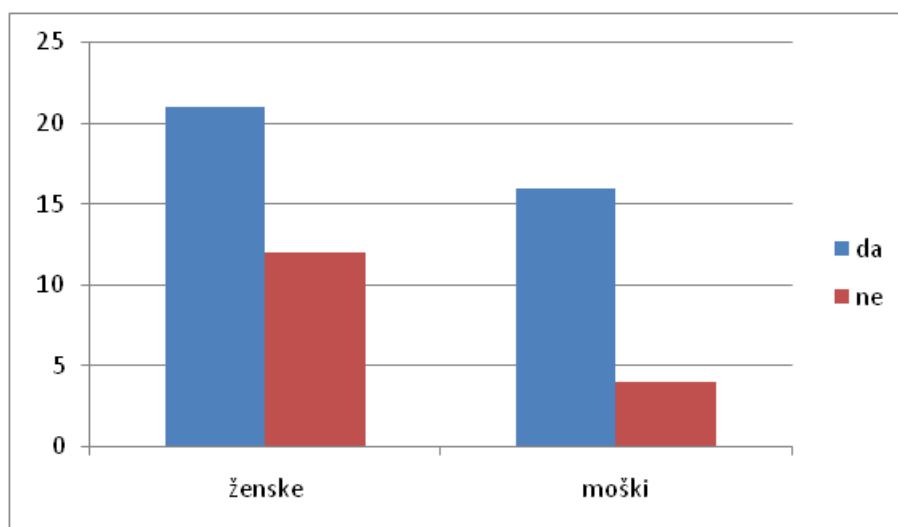
Možna odgovora:

- a) Da
- b) Ne

Odgovori anketirancev so bili naslednji:

	da	ne	skupaj
ženske	21	12	33
v % ženske	63,36	36,36	100
moški	16	4	20
v % moški	80	20	100
skupaj	37	16	53
v % skupaj	69,81	30,19	100

Tabela 12: Odgovori na dvanajsto vprašanje v anketnem vprašalniku



Graf 11: Prikaz zavedanja govornice telesa

Pri tem odgovoru sta dve ženski, stari 31 let z več izobrazbe in 38 let z višjo ali visokošolsko stopnjo izobrazbe, pripisali svoj odgovor, in sicer, da se govornice telesa zavedata deloma. Iz odgovorov ugotavljamo, da se 63,36 odstotkov žensk in kar 80 odstotkov moških zaveda govornice telesa pri sporazumevanju. Rezultat je precej presenetljiv glede na to, da ugotavljamo, da so anketiranci sicer razmeroma slabo odgovorili na deveto vprašanje, kjer so iz države na slikah ugotavljali razpoloženje.

#### 4.3.13 Ali v svojem vsakdanjiku kdaj zavestno uporabljate govornico telesa?

Možna odgovora:

- a) Da
- b) Ne

Odgovori anketirancev so bili naslednji.

	da	ne	skupaj
ženske	19	16	35
v % ženske	54,29	45,71	100
moški	16	4	20
v % moški	80	20	100
skupaj	35	20	55
v % skupaj	63,64	36,36	100

Tabela 13: Odgovori na trinajsto vprašanje v anketnem vprašalniku

Tudi tukaj so rezultati precej presenetljivi, saj se ravno tako kot pri prejšnjem odgovoru anketiranci, ženske v 54,29 odstotkih in moški ponovno v kar 80 odstotkih odgovorili, da govornico telesa zavestno uporabljajo, čeprav so razmeroma slabo odgovarjali na deveto vprašanje, kjer so iz države na slikah ugotavljali razpoloženja poslušalcev.

## 5 ZAKLJUČEK

### 5.1 Sklepne ugotovitve

Govorica telesa ali nebesedna komunikacija je za uspešno sporazumevanje zelo pomembna. Geste, mimika, drža telesa, izrazi obraza, razdalje med sogovorniki, dotiki ... Vse ima svoj pomen, zato je pomembno, da ga poznamo. Pri sporazumevanju komuniciramo s celim telesom in pogosto se tega ne zavedamo. Naše telo odda veliko nebesednih znakov, tudi ko tega ne želimo, saj je govorico telesa nemogoče popolnoma nadzirati. Ob srečanju z neznancem je ravno govorica telesa tista, ki naredi prvi vtis, zato je poznavanje te še toliko bolj pomembno.

V raziskavi smo ugotovili, da ljudje ne glede na leta in stopnjo izobrazbe ne poznamo dovolj zakonitosti govornice telesa. Določene zakonitosti sicer izvajamo, vendar ne zavestno, kar se je pokazalo tudi v opravljeni raziskavi.

Ugotovili smo tudi, da se je izredno malo ljudi že izobraževalo na to temo. Precej pa nas je presenetilo odkritje, da bi se kljub slabemu poznavanju govornice telesa dobra tretjina ljudi izobraževala, kar pripisujemo dejstvu, da se niti ne zavedajo, kako slabo se spoznajo in za kako pomembno vejo sporazumevanja gre. V raziskavi smo namreč ugotovili, da ljudje menijo, da se svoje govornice telesa zavedajo in da jo zavestno uporabljajo.

V šolah smo se naučili, da zelo dobro obvladamo in pazljivo sporočamo svoje besedno izražanje, manj pa smo previdni pri nebesednem izražanju. Zavedati bi se morali, da če se besedna in nebesedna komunikacija ne ujemata, lahko delujemo zmedeno in nam sogovornik, ki se spozna na govorico telesa, ne bo verjel ali nam zaupal.

Vsaka misel, ki se nam utrne, sproži določen gib, izraz, mimiko ali držo telesa, ki se je ne zavedamo, vendar z njo izražamo razpoloženje, čustva in razmišljanje. Ob dobrem poznavanju govornice telesa bomo komunicirali bolje in naredili boljši vtis na sogovornika.

### 5.2 Predlogi za uspešno komuniciranje

Na podlagi prebrane literature, ki jo je na temo govornice telesa veliko, smo spoznali, da je tema izredno zanimiva.

Že osnovne šole bi morale bolj poudarjati poznavanje in izobraževanje o govornici telesa. Pripravile bi lahko razne delavnice ali tečaje, da bi najprej izobrazili učitelje, ki bi kasneje prenašali svoje znanje na šolarje.

Prav tako bi morali ljudje bolj poudarjati svojo zunanjo podobo. Vse pogosteje opazimo, da bontona oblačenja ni več, da je urejenost in lep zunanji videz vse redkeje opaziti. Tudi drža in obnašanje ljudi ni več tako uglajena, kot smo je bili vajeni pri starejših generacijah. Z upoštevanjem primerne garderobe in lepo držo zagotovo pripomoremo k boljši predstavitvi sebe v očeh sogovornikov.

Pri komunikaciji pa upoštevajmo še naslednje:

- Med pogovorom sogovornika glejmo v oči, vendar ne strmimo, ne mežikajmo in ne begajmo z očmi.
- Pri rokovanju ne stresajmo preveč, pozorni moramo biti na stisk roke, ki ne sme biti premočan in ne preohlapien ter naj traja le nekaj trenutkov.
- Naša telesna drža naj bo vzravnana tako pri hoji kot pri sedenju; pazimo na kretnje rok, da z njimi ne delamo barikad in ne mahamo preveč; ne sedimo z razširjenimi nogami in jih ne prekrižamo na neprimeren način.
- Pazimo na razdaljo od sogovornika, ne posegajmo v njegov intimni prostor ter bodimo pozorni, da se sogovorniku za mizo ne usedemo nasproti.
- Bodimo pozorni na dotike, trepljanje po ramenih ni vedno prijetno.

Poleg vseh naštetih predlogov ne pozabimo na osebno higieno, urejenost, primerno obleko in obutev, ki naj bo med seboj usklajena. Pri govoru pa pazimo, da bo jasen, dovolj glasen in primerno hiter.

## VIRI IN LITERATURA

1. Birkenbihl, V. F. (1999). *Sporočila govornice telesa*. Ljubljana: Center za tehnološko usposabljanje.
2. Clayton, R. (2004). *Poslovna govorica telesa*. Ljubljana: Prešernova družba.
3. Heller, R., Hindle, T. (2001). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
4. Kablar, M. (2009). *Govorica telesa v poslovnem komuniciranju*. Diplomski naloga. Kranj: FOV.
5. Mihaljčič, Z., Mihaljčič, L. (2000). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Jutro.
6. Pease, A. (1997). *Govorica telesa*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
7. Tavčar, M. (1997). *Preprosti poslovni bonton*. Ljubljana: Novi Forum.
8. Trček, J. (1998). *Medsebojno komuniciranje – kontaktna kultura*. Ljubljana: Oziris.

## SPLETNE STRANI

1. <http://druzina.ena.com/Odnosi/Partnerstvo/Zakaj-so-dotiki-v-razmerju-pomembni.html>, (elektronski vir, pridobljen 4. avgusta 2011, Odnosi – Partnerstvo)
2. <http://www.poslovni-bazar.si/?mod=articles&article=512>, (elektronski vir, pridobljen 16. 8. 2011)
3. <http://www.google.si/imghp?hl=sl&tab=wi>  
[en.relifeholisticretreat.com/.../04/dotik.png](http://en.relifeholisticretreat.com/.../04/dotik.png) (elektronski vir, pridobljen 16. 8. 2011)

## KAZALO SLIK

Slika 1: Vodoravne gube .....	3
Slika 2: Družabni pogled .....	4
Slika 3: Poslovni pogled .....	4
Slika 4: Intimni pogled .....	5
Slika 5: Zapeljiv nasmeh.....	5
Slika 6: Politikov nasmeh.....	6
Slika 7: Široko razprte roke .....	6
Slika 8: Podrejeni položaj dlani.....	7
Slika 9: Gospodovalni položaj dlani .....	7
Slika 10: Stisk roke z obema rokama.....	7
Slika 11: Rokovanje s »poginjeno ribo« .....	8
Slika 12: Rokovanje z drobljenjem členkov.....	8
Slika 13: Gospodovalna ženska .....	9
Slika 14: Posmehljivo kazanje s palcem .....	9
Slika 15: Vzvišena in obrambna drža .....	10
Slika 16: Straža pred usti.....	10
Slika 17: Praskanje po nosu .....	10
Slika 18: Drgnjenje oči.....	11
Slika 19: Rahljanje ovratnika .....	11
Slika 20: Praskanje po vratu .....	12
Slika 21: Praskanje za ušesom.....	12
Slika 22: Dolgčas .....	12
Slika 23: Presoja z zanimanjem.....	13
Slika 24: Negativno stališče.....	13
Slika 25: Odločanje .....	13
Slika 26: Značilna drža prekrižanih rok .....	13
Slika 27: Zaprta in sovražna drža .....	14
Slika 28: Trdna odločenost .....	14
Slika 29: Izražanje premoči .....	14
Slika 30: Delna barikada .....	15
Slika 31: Ženska, ki izraža nezadovoljstvo .....	15
Slika 32: Ameriška drža prekrižanih nog, sklenjenih v številko 4.....	16
Slika 33: Javno priznanje naklonjenosti .....	16
Slika 34: Mamin dotik .....	17
Slika 35: Jahalec .....	19
Slika 36: Pobiralec niti .....	19
Slika 37: Pripravljenost na napad .....	19
Slika 38: Oseba je prekiniti srečanje.....	20
Slika 39: Kavbojska drža .....	20
Slika 40: Zastráševalec .....	20
Slika 41: Ponosni lastnik .....	20
Slika 42: Lastniška kretnja.....	21
Slika 43: Ženski in moški znaki zapeljevanja .....	22
Slika 44: Pasovi v osebnem prostoru po A. Pease .....	23
Slika 45: Vogalni položaj .....	23
Slika 46: Sodelujoči položaj.....	23
Slika 47: Tekmovalno-obrambni položaj .....	24
Slika 48: Neodvisni položaj.....	24

## KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol anketirancev .....	25
Graf 2: Prikaz izobrazbe moških anketirancev .....	26
Graf 3: Prikaz izobrazbe ženskih anketirank .....	26
Graf 4: Prikaz rezultatov o zavedanju nebesedne komunikacije .....	27
Graf 5: Prikaz pomembnosti razdalje med sogovornikoma .....	29
Graf 6: Delež pravih odgovorov. ....	30
Graf 7: Grafični prikaz odgovorov na osmo vprašanje .....	32
Graf 8: Grafični prikaz rezultatov devetega vprašanja .....	34
Graf 9: Delež anketirancev, ki so se izobraževali na temo govornice telesa .....	35
Graf 10: Prikaz udeleževanja izobraževanja na temo govornice telesa .....	36
Graf 11: Prikaz zavedanja govornice telesa .....	37

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Odgovori na prvo vprašanje v anketnem vprašalniku .....	27
Tabela 2: Odgovori na drugo vprašanje v anketnem vprašalniku .....	27
Tabela 3: Odgovori na tretje vprašanje v anketnem vprašalniku .....	28
Tabela 4: Odgovori na četrto vprašanje v anketnem vprašalniku .....	28
Tabela 5: Odgovori na peto vprašanje v anketnem vprašalniku .....	29
Tabela 6: Odgovori na šesto vprašanje v anketnem vprašalniku .....	30
Tabela 7: Odgovori na sedmo vprašanje v anketnem vprašalniku .....	31
Tabela 8: Odgovori na osmo vprašanje v anketnem vprašalniku .....	32
Tabela 9: Odgovori na deveto vprašanje v anketnem vprašalniku .....	33
Tabela 10: Odgovori na deseto vprašanje v anketnem vprašalniku .....	34
Tabela 11: Odgovori na enajsto vprašanje v anketnem vprašalniku .....	35
Tabela 12: Odgovori na dvanajsto vprašanje v anketnem vprašalniku .....	36
Tabela 13: Odgovori na trinajsto vprašanje v anketnem vprašalniku .....	37

## PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK

Sem Mojca Odar, študentka višješolskega študija, smer komercialist, na B&B izobraževanje in usposabljanje d.o.o., in izvajam anketo za diplomsko nalogo na temo Govorica telesa.

S pomočjo anketnega vprašalnika želim raziskati, koliko ljudi poznamo govorico telesa in njen pomen ter koliko smo se pripravljeni izobraževati na to temo.

Prosim vas za sodelovanje pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika, ki je anonimen.

Najprej vas prosim za nekaj splošnih podatkov.

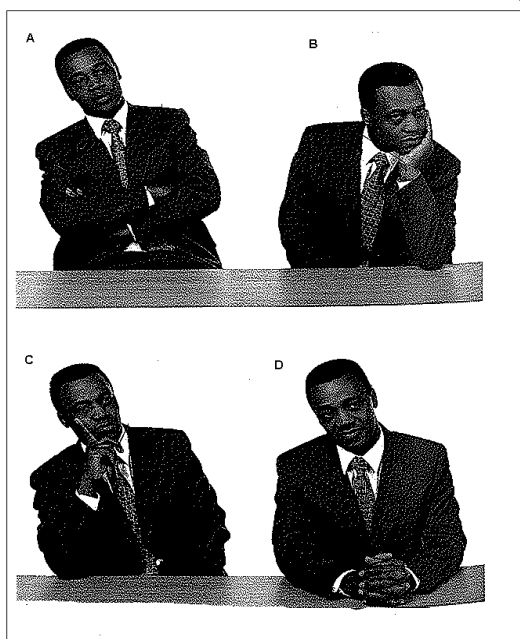
- 1) Spol:
  - a) moški
  - b) ženski
  
- 2) Starost v letih \_\_\_\_\_
  
- 3) Dosežena stopnja izobrazbe:
  - a) brez izobrazbe
  - b) poklicna ali srednja šola
  - c) višja ali visokošolska stopnja
  - d) več

Obkrožite oziroma označite črko pred ustreznim odgovorom.

- 1) Kaj razumete pod pojmom »govorica telesa« ?
  - a) Govor brez besed – mimika, kretnje, premikanje ...
  - b) Podzavestne spremembe v gibanju telesa, mimiki obraza in kretnjah, ki jih izvajamo med sporazumevanjem.
  
- 2) Govorica telesa pomeni v razmerju z besedami:
  - a) Več kot 70 % sporazumevanja
  - b) Manj kot 30 % sporazumevanja
  - c) Manj kot 10 % sporazumevanja
  
- 3) Menite, da spada h govoricam telesa tudi mimika obraza?
  - a) Da
  - b) Ne
  - c) Ne vem
  
- 4) Se vam zdi pomembno, na kakšni razdalji stojite s sogovornikom?
  - a) Da
  - b) Ne
  - c) Včasih, odvisno od sogovornika
  
- 5) Koliko izrazov menite, da obsega govorica telesa?
  - a) Od 1.000 do 7.000
  - b) Od 10.000 do 70.000
  - c) Od 100.000 do 700.000



- 6) Menite, da govorica telesa »pozna« kulture razlike?
- a) Da
  - b) Ne
  - c) Ne vem
- 7) Je govorico telesa mogoče popolno obvladati?
- a) Da
  - b) Ne
  - c) Delno
- 8) Kaj pomenijo drže na spodnjih slikah:

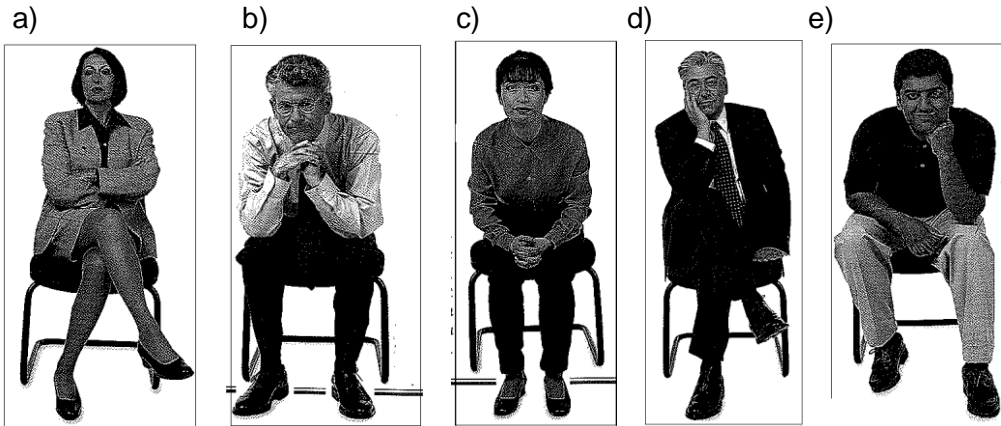


Vpišite črko slike pred ustrezno trditvijo:

\_\_\_\_\_ Podpora, \_\_\_\_\_ Odpor,

\_\_\_\_\_ Dvom, \_\_\_\_\_ Ocenjevanje

9) Prosim, ocenite poslušalce na naslednjih slikah :  
Možni odgovori: nevtralen, negativen, sproščujoč, kaže zanimanje, se strinja



- a) \_\_\_\_\_  
b) \_\_\_\_\_  
c) \_\_\_\_\_  
d) \_\_\_\_\_  
e) \_\_\_\_\_

10) Ste se kadar koli v življenju izobraževali na temo govornice telesa?

- a) Da  
b) Ne  
c) Se ne spomnim

11) Če bi imeli priliko izobraževati oziroma se bolje spoznati z govornico telesa, bi se udeležili takega izobraževanja?

- a) Da  
b) Ne  
c) Mogoče

12) Se govornice telesa pri svojem sporazumevanju zavedate?

- a) Da  
b) Ne

13) Ali v svojem vsakdanjiku kdaj zavestno uporabljate govornico telesa?

- a) Da  
b) Ne

Za vaše odgovore se vam lepo zahvaljujem.