



**B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA**

**Diplomsko delo višješolsko strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar**

**GOVORICA TELESA PRI KOMUNICIRANJU
V POSLOVNEM SVETU**

Mentor: univ. dipl. psih. Marina Vodopivec

Kandidat: Urška Šifrer

Kranj, maj 2007

Zahvala

Cilj vsakega študenta je oddati diplomsko nalogo in jo tudi uspešno zagovarjati, tako se tudi moj cilj bliža uresničitvi.

Zahvaljujem se vsem, ki so mi pomagali pri izdelavi diplomskega dela. Posebna zahvala gre ge. Marini Vodopivec, univ. dipl. psih. Zahvaljujem se tudi podjetju INFONET v Kranju, kjer sem opravljala praktično izobraževanje, kjer so mi pomagali priti do preostalih ugotovitev in do cilja uspešno opravljene diplomske naloge. Zahvala pa gre tudi ge. Damjani Kern za uspešno lektoriranje diplomske naloge.

Povzetek

Tako, kot ima govorica telesa velik pomen v vsakdanjem življenju, le-tega zavzema tudi v poslovnem svetu.

Naši gibi, kretnje rok, nog, hoja, sedenje, prostorski pasovi, barva glasu, obrazna mimika ... vse to predstavlja neverbalno komunikacijo. Ker naše telo deluje kot celota, si telesnih sporočil ne smemo razlagati vsakega zase, temveč jih moramo znati povezati, da ne pride do napačnih sklepanj in zaključkov.

Govorica telesa je bistveno glasnejša in bolj verodostojna kot tisto, kar povemo z besedami, a kljub temu se med seboj nekako dopolnjujeta. To opazimo, ko pride do neskladnosti med njima in takrat začutimo, da vsebina nekako ni prepričljiva in nima pravega pomena.

Namen diplomske naloge je ugotoviti, kaj si zaposleni predstavljajo pod pojmom govorica telesa, ali se zavedamo, da jo vsakodnevno uporabljamo, kaj pri sogovorniku najbolj opazujemo, v katerem prostorskem pasu največ komuniciramo. Odgovore na ta vprašanja sem dobila s pomočjo anket, ki sem jih izvedla v podjetju. Anketirani so seznanjeni s pojmom govorica telesa, kljub temu da še vedno velik del pozornosti posvečajo verbalnemu komuniciranju. Prav tako večina opazuje sogovornikove gibe in kretnje, medtem ko se svojih zaveda le občasno. Problem jim predstavlja predvsem dejstvo, da se ne udeležujejo predavanj na omejeno temo, kljub temu da je le-ta danes pri poslovnem komuniciranju zelo aktualna.

Naslov moje diplomske naloge Govorica telesa pri komuniciranju v poslovnem svetu pa spodbudi k opazovanju ljudi in njihovega vedenja.

Abstract

As well as everybody life body language captures a great meaning in the business world.

Our movement, hands and leg gestures, sitting, space zones, color of voice, facial mime, all this represents non verbal communication. Our body works as a whole, that is why we should not interpret physical signs one after another, but we should learn to connect them without getting to incorrect conclusions and resolutions.

Body language is radically louder and more authentic than what we say with words, but in spite of this they somehow complete each other. We notice this when it comes to disharmony between them, and it is at that point that we sense that the content is somehow not convincing and does not have the right meaning.

The intention of thesis project was to find out what the employees picture under the idea of body language, whether we realize we use it, what we watch the most with our co-speakers, in which space zone we communicate the most...

I got the answers to these questions with the help of a questionnaire which I carried out in a company. The respondents are acquainted with the idea of the body language, but in spite of this they still dedicate a lot of their attention to the verbal communication. In the same manner most of them watch the co-speakers' moves and gestures meanwhile they rarely notice their own. The problem is that the respondents do not attend any lectures on this subject, in spite of this being a topical subject in today's business communication.

The title of my diplomatic project: Body language at communicating in business world stimulates to watch people and their behavior.

KAZALO VSEBINE

ZAHVALA	2
POVZETEK	3
ABSTRACT	4
UVOD	7
1. GOVORICA TELESA- NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	9
1.1. KULTURNE RAZLIKE	10
2. PROKSEMIKA- NEPOSREDNA BLIŽINA	12
2.1. PROSTORSKI PASOVI	12
2.1.1 Intimni pas	13
2.1.2 Osebni pas	13
2.1.3 Socialni pas	14
2.1.4 Javni pas	14
2.2 DOTIK	15
3. KINESTIKA	16
3.1 MIMIKA OBRAZA	16
3.1.1 POGLED	16
3.1.2 NASMEH	17
3.2 GESTIKA	18
3.2.1 Gibi z rokami	18
3.3 DRŽA TELESA	21
4. TELESNE PREGRADE	22
4.1. BARIKADE Z ROKAMI	22
4.2. BARIKADE Z NOGAMI	23
5. GLAS	24
6. POSLOVNO KOMUNICIRANJE	26
7. ANALIZA IN INTERPRETACIJA ANKETE	29
7.2. PROBLEMI IN CILJI	29
7.2 METODOLOGIJA	29
7.2.1 Opis in analiza vzorca raziskave	29
7.2.2. Opis merskih instrumentov	31
7.2.3. Postopek zbiranja podatkov	31
7.3. REZULTATI	32
7.3.1 Poznavanje govornice telesa	32
7.3.2. Način pridobivanja informacij o govornici telesa	33
7.3.3. Pomen govornice telesa	35
7.3.4. Poznavanje lastne govornice telesa	36
7.3.5. Elementi govornice telesa	37
7.3.6. Pogostost zavestnega opazovanja gibov sodelavcev	38
7.3.7. Opazovanje gibov vodje med delovnim časom	39
7.3.8. Opazovanje govornice telesa vseh zaposlenih	40
7.3.9. Opazovanje nepovezanosti med verbalnim in neverbalnim komuniciranjem	42
7.3.10. Na sodelavčevo neiskrenost najbolj opozori	43
7.3.11. Prostorski pasovi najpogostejšega komuniciranja z vodjo	45

7.3.12. Prostorski pasovi najpogostejšega komuniciranja s sodelavci	46
7.3.13. Reakcije sodelavcev ob vstopu v njihov intimni pas	47
7.3.14. Reakcije anketiranih, kako se počutijo, če neznanec stopi v njihov intimni pas	48
7.3.15. Možnosti rokovanja s sodelavci.....	49
7.3.16. Udeležba anketiranih na seminarjih ali predavanjih na temo govorica telesa ..	51
7.3.17. Kako udeležbo dajejo anketiranci v prihodnje na seminarjih ali predavanjih na temo govorica telesa	52
7.4. INTERPRETACIJA.....	53
8. ZAKLJUČEK	54
9. VIRI IN LITERATURA.....	55
10. PRILOGE	56
10.1 ANKETA.....	56

UVOD

Človek se je izražal in sporazumeval še preden so nastali jeziki, kot jih poznamo danes, ko se nam zdi besedno izražanje pomembnejše od nebesednega, ki je po izvoru primarnejše. Nebesedna komunikacija, predvsem pa govorica telesa, je bila v več kot milijone let dolgem človekovem izvoru edini način komuniciranja med ljudmi. Zato je skoraj neverjetno, da so začeli proučevati govorico telesa šele po letu 1950, prva knjiga na to temo pa je izšla leta 1970. Prvi, ki so se lotili raziskovanja na tem področju govorice telesa, so bili behavioristi. Ugotovili so, da za pogovor ne uporabljamo samo besed, ampak tudi nebesedna sporočila - tako imenovano govorico telesa. (Kovač, Jesenko, 2004 str. 35)

Govorica telesa nam je dana, prinesemo jo že seboj na svet in jo začnemo takoj uporabljati. Odvisna je od genetske zasnove in kulturnega okolja, iz katerega izhajamo. Različni glasovi, izrazi obraza in kretnje so bili prvotni nosilci pomena sporočil, medtem ko jih danes premalo upoštevamo. Podzavestno in tudi zavestno govorico telesa dajemo, sprejemamo, razumemo. Za sporazumevanje jo uporabljamo do konca svojega življenja. (Poslovno komuniciranje 2004, str. 60)

Nekateri ljudje imajo notranjo energijo, s katero brez besed, le z svojo prisotnostjo, pritegnejo pozornost in poglede drugih. Podobno je z govornikom, ki s svojo besedno govorico in prijaznostjo pritegne zanimivost prisotnih. Nekakšno magično energijo, ki izhaja iz notranjosti ljudi, imenujemo karizma. Že stari Grki so verovali, da je dar bogov. Po raziskovanjih je bilo ugotovljeno, da se karizme da naučiti. Potencial in možnost le-te pa ima vsak posameznik. (Kneževič, 2001, str. 25)

Med čutili imajo oči izjemen pomen, saj predstavljajo 80 odstotkov vseh vtisov. Govorica oči odkriva stvari, ki jih jezik ne more izražati. Ko se dve osebi srečata, se med njima nekaj zgodi, še preden se pozdravita. To je trenutek, ko se osebi ujmeta z očmi, vzpostavita očesni stik. Pogled je odsev naše notranjosti, naših misli, saj izraža veselje, žalost, strah, jezo. Ob srečanju s prijetno osebo skoraj vedno izvabi nasmeh na ustnice. V nasprotnem primeru se zgodi odmik pogleda, jeza, nemir. (Kneževič, 2001, str. 24)

Nasmeh je v neposredni komunikaciji izredno močan simbol čutnosti in dobrohotnosti, odprtosti in želje po sprejemanju in zblizovanju. Smehljaj je vedno dobrodošel; izraža naša čustva in odnose do drugih ljudi. Je simbol v govorici telesa. (Kneževič, 2001, str. 25)

Pri nebesednem izražanju je pomembna tudi drža telesa. Ta največkrat ponazarja človekovo trenutno stanje in počutje. Celó s svojo hojo, predvsem pa svojo držo, izraža videnje samega sebe. Po držbi telesa lahko spoznamo zdravstveno in energetsko stanje osebe, njeno telesno in duševno napetost. (Kneževič, 2001, str. 25)

Z dotikom izrazimo najintimnejši stik z osebo. Dotik pomirja in tolaži, je pozitivno dejanje. Lahko pa pomeni tudi negativno dejanje, če brez dovoljenja pristopimo k osebi v neprepoznavni prostor posameznika. Če v podjetju vodja potreplja sodelavca, to pomeni priznanje. Dotik pa je največkrat prisoten med sodelavci. Ob srečanju drug z drugim se ponavadi pozdravimo s stiskom rok. Dotik mora biti dobro premišljen, saj je zaradi številnih primerov zelo delikaten. (Kneževič, 2001, str. 25)

Za diplomsko nalogo z naslovom - Govorica telesa pri komuniciranju v poslovnem svetu - sem se odločila zato, ker izraža človeka takšnega, kot je v resnici, brez pretvarjanja z besedami in dejanji, s tem pa pokaže svoj pravi jaz.

Velikokrat se nam zgodi, da še sami ne poznamo niti sebe, kaj šele tiste, s katerimi sodelujemo oziroma jih sploh ne poznamo. Z osnovnim znanjem o govoricu telesa pri komuniciranju pa nam postane lažje razumljivo. Mislim, da bi morali govoricu telesa poznati vsi ljudje, ne samo tisti naučeni, ker bi bilo na ta način sprejemanje ljudi veliko lažje. S tem bi dosegali večje uspehe v poslovnem svetu kot tudi v vsakodnevem življenju. (Knježevič, 2001, str. 25)

Diplomska naloga je sestavljena iz teoretičnega dela in praktičnega dela. V teoretičnem delu je opisana govorica telesa in njen pomen za sporazumevanje. Natančno so opisani tako imenovani pasovi in osebni prostor, ki si ga lastimo in v njem počutimo varno in udobno.

Koliko osebnega prostora človek potrebuje, je največ odvisno od vsakega posameznika. Človek si osebni prostor lasti doma, v službi, kjer koli se nahaja. (Knježevič, 2001, str. 25)

V praktičnem delu diplomske naloge sem naredila raziskavo s pomočjo ankete v podjetju INFONET Kranj.

1. GOVORICA TELESA - NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Kaj sodi v nejezikovno komuniciranje, nam pove že naslov. Sem spadajo vse vrste komunikacij, kjer ne uporabljamo govora oziroma besed, to so sporočila s pomočjo gibov posameznega dela telesa, zlasti obraza ter tudi celega telesa. Nadalje sporočanje z uporabo prostora ali časa kot medija za komuniciranje, sporočanje s pomočjo predmetnega okolja prek fizioloških reakcij in tudi z molkom. Med vsemi vrstami nebesednega sporočanja pa je najbolj pogosto in najbolj pomembno sporočanje prek gibov, kar imenujemo v komunikologiji kinestetično komuniciranje. (Trček, 1998, str. 90)

Nebesedno komuniciranje je v novejšem času v ospredju. Po mnenju Halla je nebesedna komunikacija primarna komunikacija, skupaj z uporabo besed pa predstavlja generator vsega komuniciranja. V New Yorku pa obstaja samostojen inštitut na univerzitetni ravni za proučevanje nebesednih komunikacij. (Trček, 1998, str. 90)

Neverbalna komunikacija se nanaša na govorico telesa oziroma uporabo kretenj, tona glasov in izrazov na obrazu. Velikega pomena za to vrsto komunikacije je tudi stik z očmi govornika in poslušalca, dotiki med njima v času pogovora, prostorska razdalja med enim in drugim, sproščena ali napeta drža telesa in celo uporaba parfuma. (Tavčar, 1995, str. 19)

Prvi vtisi so zanimiv pojav. Naš prvi vtis o nekom pogosto temelji na negovornem sporazumevanju. Ko ljudi srečamo prvič, nam njihova govorica telesa, obleka, obrazna mimika in gibi rok pošiljajo sporočila, na podlagi katerih si oblikujemo temeljne predstave o njih - pogosto še preden jih lahko oblikujemo prek pogovora. (Wetherbe J. C. 1996, str. 90)

Nebesedno komunikacijo je težje obvladati, saj v nasprotju z besednim komuniciranjem lahko izdamo nehote in nezavedno marsikaj, kar se nam nahaja v mislih.

Tako lahko tisti, ki se razume in spozna na govorico telesa, izve veliko več iz zapisanih in izrečenih besed.

Verbalno komuniciranje je bolj zanesljivo in manj tvegano od neverbalnega. Nebesedno je pristnejše, naš jezik lahko laže, telo pa ne. (Možina, 1998, str. 10)

Pri poslovnem komuniciranju prevladuje besedno komuniciranje, pisno in govorno. Raziskave so pokazale, da imajo besede v povprečnem poslovnem razgovoru komaj 7 odstotni pomen (zvok – ritem, dinamika in glasnost). Veliko večji obseg ima neverbalno komuniciranje, kar 55 odstotkov. V povprečju telo spregovori za četrtno sekunde do dve sekundi hitreje, kot to storimo z besedami. Tako veliko sporočamo, še preden oblikujemo misli in spregovorimo. Pred besednim stikom vedno stoji nebesedni. (Tavčar, 1995, str. 90)

1.1. KULTURNE RAZLIKE

Govorica telesa je najstarejša človekova govorica in je bila tisočletja edini način komuniciranja med ljudmi. Sporazumevali so se le z znaki, mimiko obraza, gibi, kretnjami, rokami in dotiki. Pred nekaj tisočletji so se naučili v različnih deželah oblikovati jezike, ki so se razvili iz uporabe različnih glasov. Nastali so mnogi dialekti, razvijala se je pisana beseda, človek je začel postajati pismen. (Možina, 1998, str. 24)

Govorica telesa je med različnimi kulturami bolj razumljiva kot jezik, čeprav ima v različnih deželah različne posebnosti in pomene. Ljudje, ki ne uporabljajo istega jezika, se skušajo sporazumeti z različnimi gibi in kretnjami.

Ob druženju z ljudmi iz različnih dežel se počutimo zmedene, smo v zadregi. To imenujemo kulturni šok, ki pa je seveda prehodan. (Možina, 1998, str. 25)

Med kulturami lahko opazimo velike razlike v uporabi navedenih nebesednih sporočil. Kar v eni kulturi pomeni nežno čustveno izražanje, morda v drugi zaznajo kot čustven izbruh.

Posamezne geste v nekaterih kulturah pomenijo nekaj pozitivnega, vendar v drugi kulturi lahko enake geste pomenijo nekaj negativnega, celo vulgarnega. (Tavčar, 1995, str.15)

Zato je zelo pomembno poznavanje govorice telesa, ki je značilna za kulturo našega sogovornika. V nasprotnem primeru lahko pride do nesporazumov in konfliktov med njimi. Uspešen govorec mora poznati tako jezik, ki ga uporablja v posamezni kulturi, kot tudi pomen neverbalnih znakov pri komuniciranju. (Tavčar, 1995, str. 15)

Pozdravljanje: poznamo več običajnih načinov pozdravljanja. Za Francoze je značilno rokovanje pri vsakokratnem srečanju, pri Azijcih je primeren pozdrav poklon, v nekaterih kulturah je običajen poleg rokovanja tudi poljub na lice. Japonci kot standarden način pozdrava uporabljajo poklon. Način, kako naj bo poklon izveden, je strogo določen. Iz globine poklona je pri njih mogoče prepoznati celo socialni status posameznika.

Oseba z nižjim socialnim statusom naj bi poklon pričela, oseba z višjim statusom pa določi, kdaj se sme poklon končati. Nižje, kot se posameznik prikloni, nižji je njegov status v družbi. (Ferraro, 1990, str. 73)

Kretnje in drugi telesni gibi: pomen in pogostost uporabe kretenj se med državami zelo razlikuje. V Italiji, Grčiji in določenih državah Latinske Amerike je uporaba kretenj izredno velika. V Sloveniji ali ZDA pa ljudje pri komuniciranju redko uporabljajo kretnje. Za Japonce in Kitajce je značilna še redkejša uporaba kretenj, ljudje v teh kulturah držijo roke ob telesu v času pogovora. (Treven, 2001, str. 204)

Drža telesa pri sedenju ali hoji je tudi element neverbalne komunikacije, iz katerega lahko marsikaj razberemo. Sproščeno, včasih nerodno držo telesa ljudi iz ZDA, lahko pripadniki iz drugih kultur razumejo kot grobo ali takšno, ki izraža pomanjkanje zanimanja za druge. Na Srednjem vzhodu pri sedenju ni dopustno prekrizati nog ali kazati sogovorniku podplatov svojih čevljev, ker je takšno vedenje sprejeto kot žaljivo. (Treven, 2001, str. 204)

Ton glasu in izraz na obrazu: ton glasu in izraz na obrazu veliko prispevata k učinku in pomenu tistega, kar povemo. Mrki obraz izraža drugačen pomen kot nasmeh. Tudi hladen ton glasu razumemo drugače. Skozi opazovanje izraza na obrazu in intonacijo lahko opazimo sogovornikov strah, agresivnost, aroganco ali sramežljivost. Vsega tega ne bi opazili oziroma izvedeli, če bi enako sporočilo zgolj prebrali. Nebesedne kretnje obraza in intonacija dajeta besedam dodaten pomen. (Traven, 2001, str. 204)

Dotiki in stiki z očmi: dotiki pri komuniciranju so pogostejši v kulturah ob Sredozemlju in v Latinski Ameriki kot pri kulturah Severne Evrope. Pri največjem delu prebivalcev Srednjega vzhoda in južne Azije niso dotiki prisotni niti med člani družine, še manj pa med tujci .V Latinski Ameriki pričakujejo, da bo stik nežen, v ZDA pa trden. Moška, ki se držita za roke, si v Sloveniji predstavljamo kot homoseksualca na Srednjem vzhodu in v Latinski Ameriki pa je jasno, da sta le resnična prijatelja. (Traven, 2001, str. 205)

Stik z očmi med govornikom in sprejemnikom sporočila je v Sloveniji in ZDA znak dobre komunikacije, na Srednjem vzhodu pa je integralni del uspešne komunikacije. Japonci in Kitajci pa se stiku z očmi izogibajo in s pogledom v tla izražajo spoštovanje do sogovornika. (Traven, 2001, str. 205)

Prostorska razdalja: fizična razdalja med udeleženca pogovora ima prav tako svoj pomen. Razdalja med udeleženci komuniciranja je v veliki meri odvisna od kulturnih norm. Južno-Američani, južni in vzhodni Evropejci ter ljudje z Bližnjega vzhoda dajejo prednost manjši razdalji pri komuniciranju. Na drugi strani se Azijci, severni Evropejci in severni Američani počutijo neprijetno, če v času pogovora stojijo tesno drug ob drugem. (Traven, 2001, str. 205)

Znanstveniki so za proučevanje kultur oblikovali različne modele, v katerih so predstavili sisteme vrednot, značilne za posamezne kulture. Na podlagi teh modelov lahko pričakujemo, kakšno bo vedenje ljudi z isto kulturo. Vendar moramo upoštevati, da se vsi ljudje z enako kulturo (npr. Slovenci) ne vedejo na povsem enak način. Pogosto se med njimi pojavljajo večje razlike v primerjavi z ljudmi, ki jih uvrščamo v drugo kulturo. (Traven, 2001, str. 205)

Hofsedova teorija: nizozemski raziskovalec Geert Hofstede je prvi opravil raziskavo, s katero je želel prikazati razlike med kulturami. Podatke je pridobil od delavcev iz štirideset različnih držav, ki so bili zaposleni pri podružnicah podjetja IBM. Namen raziskave je bil na primeru štirih dimenzij (kasneje je vklopil še peto) prikazati najpogostejše razlike med posameznimi kulturami. Hofsede je kulturo označil kot kolektivno programiranje duha, po kateri se člani ene človeške skupine razlikujejo od druge. (Brislin, 2000, str. 284)

2. PROKSEMIKA - NEPOSREDNA BLIŽINA

Termin proksemija je v teorijo o komuniciranju uvedel Hall in se je hitro uveljavil. Vsi proučevalci ga uporabljajo in pojasnjujejo, skratka, uveljavil se je kot posebej zanimiv in pomemben pojem. Hall je bil pozoren na to, kako ljudje uporabljamo prostor kot nekakšen medij pri komuniciranju. Dosledno svojemu izhodišču je umestil prostor v kulturo ter ga podrobneje analiziral. (Ledina, 2001, str. 20)

Prostor je nekakšna last vsega živega. Vsako živo bitje ima svoj teritorij; biološko izkoriščanje prostora ter iskanje ravnotežja spada med najbolj prvinske in delikatne pojave zakonitosti v biosferi. (Ledina, 2001, str. 20)

Čim bolj je kak organizem razvit, tem bolj je njegova zahteva po prostoru dinamična. Pri človeku se odraža v mnogih odtenkih vse od mikroprostora za jedilno mizo v družini pa do državnega teritorija. Za prostor veljajo pravila, da moramo pridobljen prostor celo življenje braniti, saj smo bolj ali manj prostorsko vedno ogroženi. Življenje samo pomeni boj za prostor. (Ledina, 2001, str. 21)

Vsaka država je območje, ki ima natančno določene meje. V vsaki državi so manjša območja, v navadi je, da so to manjše državne tvorbe, znotraj katerih pa so mesta, ki se delijo na ulice. V teh ulicah pa živijo ljudje, ki si prilaščajo in uporabljajo svoj prostor. (Ledina, 2001, str. 21)

Vsakdo ima vsaj tri vrste prostorskega lastništva.

Posamezna lastnina (svoja soba, stol, omara).

Družinska lastnina (hiša ali stanovanje, zidanica).

Državna lastnina (naša država). (Ledina, 2001, str. 22)

Ljudje imamo tudi narodno zavest, zavestno in nezavestno si lastimo državo, v kateri smo se rodili. To se pogosto pokaže pri stikih z begunci in Romi, ki jih še vedno ne sprejmemo za »naše«.

2.1. PROSTORSKI PASOVI

Te razdalje predstavniki zahodne kulture upoštevamo, ne da bi kdo od nas posebej zahteval. Pravila obnašanja glede razpolaganja s prostorom kot utrjene navade veljajo v vseh kulturah, čeprav so nekoliko različne. Če se po njih ne ravnamo, povzročimo drugim nelagodje, lahko tudi prizadetost, zamero ali celo konflikt, kakor pri živalih, kjer je konflikt ob prestopu prostorske meje neizbežen. Hallova presoja uporabe prostora se je oprijela mnogih naslednikov. Nekateri so njegove norme oziroma »zone« ali »pasove« nekoliko modificirali, toda vsi se držijo izhodišča, da je prostor pomemben element komunikativnih odnosov. (Birkenbihl, 1999, str. 66)

Allan Pease je razdelil osebni prostor na štiri pasove:

- intimni pas
- osebni pas
- socialni pas
- javni pas

2.1.1 Intimni pas

Intimni pas je najbolj intimni osebni prostor človeka in je človeku oddaljen od 15 do 45 cm. Med vsemi delitvami osebnega prostora je najpomembnejši, saj je to območje, ki ga človek varuje kot svojo lastnino in vanj smejo vstopiti le ljudje na katere smo čustveno navezani: to so starši, partnerji, otroci, ljubimci, prijatelji, sorodniki. Pogoj, pod katerim koga prostovoljno spustimo v svoj intimni pas, je zaupanje. (Birkenbihl, 1999, str. 66)

V prostor, ki je človeku bližji od 15cm, pa je mogoče vstopiti le med telesnim zblizanjem. Ob prihodu na novo delovno mesto delavec občuti hladnost, saj ga ne poznajo in ga sprejemajo le do svojega socialnega pasu. Ob komunikaciji in poznavanju se razdalja med njimi zmanjšuje in dovolijo vstopiti v osebni prostor, včasih celo intimni pas. (Pease, 1999, str. 20)

Da bi vsiljeno bližino uspešno ignorirali, Allan Pease svetuje:

- ne pogovarjate se niti z znano osebo;
- izogibajte se osebni stiku;
- bodite hladni in ne izkazujte čustev;
- če imate v rokah literaturo se zatopite vanjo;
- ob večji gneči stojite mirno;
- v dvigalu štejte nadstropja.

Intimni prostor je ena od najpomembnejših značilnosti človeka v vsaki kulturi, zato povsod veljajo nenapisana pravila uporabe. Osnovno načelo je, da se mora gost ravnati po navadah, ki veljajo tam, kjer se nahaja. Če tega ne upoštevamo, vedno pride do nelagodja ter slabših možnosti uspešnega komuniciranja. (Trček, 1998, str. 104)

2.1.2 Osebni pas

Osebni pas je človeku oddaljen od 46 do 122 cm. V tej razdalji se pogovarjamo z ljudmi, ki so nam blizu, so dobri znanci, sodelavci, prijatelji ali družinski člani. To so ljudje, s katerimi imamo dobre osebne odnose in s katerimi smo na isti valovni dolžini. Od vseh pasov je ravno osebni pas najbolj pogost. Pri njem velja, da je naš najbolj iztegnjen del v tem območju. Če sedimo, je to noga od noge, če stojimo, pa glava od glave. Osebni prostor je naša potreba, zato si, kadar je prostora dovolj, ljudje privoščimo več osebnega prostora, npr: v službi, kadar je sodelavec na dopustu. (Trček, 1998, str. 105)

Osebni prostor je naša permanentna potreba in hkrati pomembna komunikacija. Ko pustimo več prostora, tudi povemo, da nimamo napadalnih namenov, s tem, ko ne vdiramo v osebni prostor drugega. Včasih razporedimo knjige in druge osebne predmete okrog sebe in tako označimo svoj prostor, v katerega ne smemo vdirati. Sploh se je uveljavil izraz »invazija« v »prostor«, kar kaže na njegov pomen in tudi na besedno povezanost z vojaškimi spopadi za prostor. Pri invaziji je več različnih kombinacij in situacij, ki jo konstituira. Če se kdo čuti osebno bolj blizu in bolj prijateljski do nekoga, kakor drugi do njega, se bo primaknil bliže, kakor želi drugi. Odgovor na tako invazijo pa je različen v načinih, toda po vsebini je enak. Prostorsko napadeni želi doseči potrebno prostorsko varnost, npr. tako, da protestira z umikanjem pogleda, z neprijaznim glasom, se telesno nagiblje v stran,

prekriža roke ali se celo obrača s telesom, kar pove, da želi večjo razdaljo. (Trček, 1998, str. 105)

2.1.3 Socialni pas

Socialni pas je oddaljenost, ki jo ohranimo pri srečanju z neznanimi osebami in je od nas oddaljena od 123 do 360 cm. To razdaljo imenujemo tudi uradna razdalja, kar nam pove, da so si ljudje v poslovnih odnosih. Osebni prostor, ki si ga vsakdo lasti pri premikanju, se razprostira od nas na vse strani, pred nami še nekoliko dlje kot v drugih smereh. Ljudje z višjim položajem lahko kdaj pa kdaj prekršijo prostorsko normo in vdrejo v osebni prostor podrejenega, ne da bi s tem povzročili nelagodje. Podrejeni delavci s tem občutijo priznanje za dobro opravljena dela. Po drugi strani pa podrejenemu delavcu ni dovoljeno, da bi kršil prostorske norme odnosov in mora ostati na socialni oddaljenosti. (Trček, 1998, str. 106)

Razlike se pojavljajo tudi med moškimi in ženskami. Moški si vzamejo nekoliko več prostora kakor ženske. Ženske pri sedenju ne stegujejo nog prek stola in se ne uležajo v naslonjač, kar počnejo moški. Pri sedenju uporabijo manj prostora in imajo noge bolj skupaj. Kadar stojijo, je njihova drža vzravnan, obenem pa puščajo sogovornika nekoliko bliže kakor moški. Razlika je tudi, kako nosijo svojo garderobo, knjige in podobno. Študentke nosijo to pogosto na prsih, moški pa najbolj običajno na bokih. Če se zbirajo ženske in moški v nekem prostoru, se bo drugi moški navadno usedel na mesto nasproti prvemu, medtem ko bo ženska zavzela sedež, ki je obrnjen v isto smer, ker tak razpored ne izziva tekmovanja, medtem ko sedenje nasproti izziva tekmovanje. (Trček, 1998, str. 107)

Prostor učinkuje na celotno človekovo počutje. Če ga je premalo, so naši občutki tesni, postajamo nemirni, razdražljivi in konflikti so kaj hitri, ne da bi se prisotni zavedali vzroka. (Trček, 1998, str. 106)

2.1.4 Javni pas

Javni pas je razdalja, ki je od nas oddaljena od štirih metrov naprej. To je razdalja javnega nastopanja. Govorniški oder je vedno odmaknjen nekaj metrov od prvih sedežev, čeprav to ni ekonomično, vendar s tem povzdignemo nastopajočega. Na javnih nastopih največkrat nastopajo ugledni politiki iz športnega in kulturno zabavnega življenja. Veliki voditelji morajo biti v distanci, le izjemoma se lahko spustijo med publiko, da s svojo veličino počastijo prisotne, sicer morajo biti v dostojanstveni razdalji, da simbolizirajo svoj pomen in moč. Obdržati morajo nekako mitološko simbolično vrednost, čemur služi tudi prostorska distanca. Razumljivo pa je, da je v sodobnem svetu tega vedno manj, saj se povezujejo s formalnostjo in masovnimi odnosi, kar je bilo značilno za pretekli čas, zlasti za srednji vek. (Trček, 1998, str. 106)

2.2 Dotik

Pomen dotika je v zadnjem obdobju kar v ospredju proučevanj, nebesednih komunikacij. Vsako človeško bitje v vseh kulturah sporoča prek dotika povezanost, toplino, simpatijo ter med partnerji vzpodbujanje seksualnosti. Hesse meni, da je dotik prvinska človekova potreba ter najbolj intimna in kompleksna, celo močnejša od spolnosti. Dotik je prva človekova komunikacija. Dotik je prva komunikacija po rojstvu, ko se mati dotakne svojega otroka in velikokrat tudi zadnja, ko umirajoči človek želi, da se ga dotaknemo in držimo za roko. Raziskave so pokazale, da telesni dotik v prvem življenjskem obdobju veliko vpliva in oblikuje človekovo osebnost. Najvažnejši je dotik od rojstva do nekje sedmega leta starosti. Pri najstnikih se potreba po dotiku zmanjša, ker želijo dokazati svojo odraslost, samozavest in se nagonsko manj dotikajo staršev. Pri odraslem človeku pa je dotik vedno bolj odvisen od kulturnega vpliva. (Trček, 1998, str.108)

Nekatere dotike lahko hitro napačno razumemo, saj ima vsak posameznik svoj način dotikanja. Največ nesporazumov pride pri srečevanju ljudi iz različnih krajev. Tako lahko hitro ugotovimo, da se naši južni sosedi veliko več dotikajo in poljubljajo kot mi. Pomen dotikanja je v zadnjem času v ospredju raziskovanj nebesednih komunikacij. Vsak človek v vseh kulturah sporoča preko dotika povezanost, človekovo toplino, družabnost, pozdrav, slovo ... (Trček, 1998, str. 108)

Množina, Tavčar, Kneževič (1998) navajajo, da je dotik mati vseh človeških čutov. Z rokami in ostalimi deli telesa zaznavamo dejavnost, ki ni čustvena, čeprav ob fizičnih in mehaničnih spremembah začutimo različne emocionalne spremembe.

3. KINESTETIKA

Kinestetična sporočila imenujemo vse vrste sporočil, ki jih posredujemo prek različnih gibov telesa od obrazne mimike do telesne drže. Kinestetična sporočila so poleg uporabe besed najbolj pomembna in najbolj množična. Govorica gibov je tudi najstarejša človekova govorica. Pri vsakdanjem najbolj običajnem besednem govorjenju uporabljamo kakih 50 vrst gibov. S kretnjami podkrepimo besedno izraženo misel ali pa jo nadomestimo. (Trček, 1998, str. 90)

Z gibi lahko nadomestimo v veliki meri besedni govor, kar delajo zlasti gluhonemi, zanje so razvili več vrst gibnih komunikacij. Poznamo gibe, ki nadomeščajo besede, podobno kakor orientanci, ki imajo znakovno pisavo. Druga možnost je nadomeščanje črk z gibi ter sestavljanje besed po črkah in tretja, razbiranje z ust, to je spoznavanje besednega govora prek premikanja ustne okolice, ki spremlja besedni govor. (Trček, 1998, str. 91)

Govorica gibov je torej najstarejša človeška govorica in je medkulturno bolj razumljiva, kakor so živi jeziki, čeprav ima tudi nebesedni jezik v različnih kulturah različne posebnosti in različne pomene. Ljudje, ki ne obvladajo istega jezika, se poskušajo sporazumeti z gibi ter precej uspevajo, še posebej predstavniki iste kulture. Kinestetična sporočila pa pošiljajo največ z obrazno mimiko, z gibi kretnjami in držo. Obvladovanje kinestetičnih komunikacij je tudi temelj igralskega poklica. Igralec izkazuje svoje umetniške sposobnosti prek govornice telesa in nekateri dosegajo naravnost fascinantne učinke, da jih je spremljati resničen užitek. Kdaj pa kdaj dosežejo tudi kar množične učinke. (Trček, 1998, str. 91)

3.1 MIMIKA OBRAZA

Med najbolj pogostimi gibi je premikanje glave, in sicer prikimavanje ter odkimavanje, kar pomeni strinjanje ali nestrinjanje oziroma pritrdjevanje ali zanikanje. Z obrazom neprestano komuniciramo in to je vzrok, da smo z obrazom obrnjeni k sogovorniku. Na tak način lahko beremo z obraza ter na enak način sporočamo svoje misli. Od vseh izrazov pa največ povemo z očmi, kar velja za vse kulture sveta. (Trček, 1998, str. 91)

3.1.1 POGLED

Na obrazu so posebej zgovorne oči, gledanje v oči je kar osrednja tema nebesedne komunikacije. Naš pogled nosi veliko vrst sporočil; je lahko preplašen, spogledljiv, skromen, vzburljen, iskajoč, sovražen, zaljubljen, nasmejan. Umirjen, prazen, nemiren, tog ...

V literaturi pogosto beremo, kako pogled strelja, ubija, predira, slači ..., kar je poglobljena figurativna predstavitev sporočil naših oči. Te vrste metafor so v umetnosti pogoste. (Možina, 1998, str. 106)

Na oči smo vedno posebej pozorni. Obstaja cela vrsta nenapisanih pravil, kako, kaj in koliko časa naj gledamo sogovornika v oči. Prepričanje kot stereotip izhaja iz kulture, češ da pošten človek gleda v oči, nepošten pa izmika pogled, kar delajo po

pravilu otroci in pa tisti odrasli, ki imajo velik otroški občutek sramu. Odprt in direkten pogled naj bi dokazoval iskrenost, zanesljivost, poštenost, kar pa seveda ni vedno resnično. Treniran lažnivec zlahka prenese miren in trajen neposreden pogled v oči, lahko je to odlika prevaranta, da lahko izkorišča ljudsko varovanje. (Možina, 1998, str. 106)

Čeprav na splošno velja, da moramo pri komuniciranju sogovorniku gledati v oči, veljajo še posebna nenapisana pravila, da naš pogled ne sme biti časovno predolg. Trajal naj bi največ 1,8 sekunde, nato pa je potrebno pogled umakniti ter sogovornika pogledati po določenem času. Z natančnim opazovanjem so ugotovili, da človeka, s katerim govorimo, gledamo v oči od 30 do 60 odstotkov časa, čas trajanja pogleda pa je ena sekunda. (Možina, 1998, str. 106)

Oči so ogledalo naše duše, slišimo pogosto, kar pomeni, da dajemo očem poseben simboličen pomen. Oko na razpoznaven način izraža dogajanje v človekovem čustvenem svetu.

Poznamo več vrst pogledov:

- Poslovni pogled: je pogled človeka v oči in čelo. S tem pogledom vzbujamo resnost in sogovorniku dajemo dober vtis, da imamo resen poslovni namen.
- Družaben pogled: se upre v območje oči, nosu, ust, s tem pa zavлада bolj družabno vzdušje.
- Intimni pogled: se upre v področje oči navzdol do prsi.
- Pogled s strani: izraža zanimanje ali sovražnost. Če oseba izkaže zanimanje, rahlo dvigne obrvi in se nasmehne. Če pa oseba pokaže sovražnost ali presojo, povese obrvi, rahlo zapre oči in naguba čelo.
- Odkrit naklonjen pogled: velja za simpatičnega, ker vsebuje spoštovanje do sogovornika. Odkrit pogled ustvari pozitiven odnos do človeka.
- Negotov oddaljen pogled: pri takšnem pogledu se zdi, da sogovornik upre pogled v neko namišljeno točko v prostoru. S tem človek izraža globoko razmišljanje.
- Pogled skozi sogovornika: tako imenovan prazen pogled skozi človeka deluje negativno, ker ga s tem povsem očitno ignorira. (Pease, 1997, str. 50)

3.1.2 NASMEH

V našem okolju sodi nasmeh v obred pozdrava, čemur sledi začetek srečanja. Razlag o pomenu smeha in smehljaja je izredno veliko. Poznamo okoli 1800 vrst smeha, nasmeha oz. smehljajev. (Možina, 1998, str.108)

Na svetu je veliko narodov, kjer si osebnega stika ne moremo niti zamisliti brez nasmeha, ki ga dajejo in sprejemajo. Nasmeh je v pogovoru izredno velik simbol dobronamernosti ali dobrohotnosti, odprtosti in želje po sprejemanju. (Možina, 1998, str. 108)

Smejanja ne smemo zamenjati z nasmehom oz. smehljajem. Ljudje se smejemo, kadar slišimo dobro šalo in kadar smo dobre volje. S smehljajem izrazimo naše razpoloženje, nasmeh pa je zmeraj izraz čustev in našega odnosa do drugih ljudi.

Določeni simboli o govoricu telesa so pri ljudeh enaki ne glede na to, kdo so in od kod so. Med drugimi to velja tudi za nasmeh.

Brez pomena bi se na silo učili raznih nasmehov, ki bi bili primerni za različne priložnosti, ker ti nasmehi ne bi bili pravi. Če pri sebi ne čutimo dobronamernosti ali dobrohotnosti in odkritosti, potem na našem obrazu ne bo pravega jasnega nasmeha, ki je zmeraj zrcalna slika naših čustev. (Možina, 1998, str. 108)

Nasmeh je brez pravega pomena in vrednosti samo v svetu hladnih ljudi, kjer nikomur ni mar za nikogar in kjer jih zanimajo samo osebni interesi. Tam nasmeha ne poznajo ali pa ga nočejo poznati. V takem svetu so ljudje naravnani tako, da skrivajo čustva pred drugimi in imajo sloves grobosti in nepopustljivosti. (Možina, 1998, str. 108)

V literaturi sem zasledila izredno zanimivo misel o nasmehu: »Nasmeh nas nič ne stane, vendar deluje čudežno. Obogati tistega, komur je namenjen in ne osiromaši tistega, ki ga pokloni. Nihče ni tako bogat, niti tako reven, da si ga ne bi mogel privoščiti. Z njim vsakdo pridobi. Nasmeh prinaša srečo v hišo, pozdrav prijatelju, pomoč pri sklepanju poslov. Je počitek utrujenemu, kažipot izgubljenemu, sončni žarek žalostnemu in najboljšo naravno zdravilo proti jezi. Ni ga moč kupiti, izprositi ali ukrasti, ker ima vrednost samo, kadar se ga podarja«. Tako je zapisal Carnegie (1981, s. 81).

3.2 GESTIKA

Definicija pravi, da so geste tisti gibi, ki jih delamo nezavestno in niso nadomestilo za besede. To delamo tudi takrat, ko sogovornik ni prisoten, npr. pri pogovoru s telefonom. Pri tem igrata vlogo tudi socialna moč in položaj. Tisti z višjim statusom bolj gestikulirajo in delajo večje kretnje kakor podrejeni, kar je posebej vidno v šolskih razredih. Tudi telesna drža skupaj s položajem rok vedno kaj sporoča in čeprav so taka sporočila razložljiva le v širšem kontekstu, jih pogosto skušajo preučevalci pojasnjevati tudi ločeno. Tako naj bi odprte roke pomenile odprtost duha, prekrižane roke na prsih nestrinjanje ali obrambo, bingljajoče noge odklonilen odnos do sogovornika, noge na stolu izkazovanje superiornosti in podobno. (Možina, 1998, str 99)

3.2.1 Gibi z rokami

Poleg mimike obraza je najbolj pogosta govoricu naših rok, kajti z njimi nenehno izvajamo gibe. Sporočila rok v gibanju so veliko bolj prepričljiva kot besede. Dokler se ne naučimo obvladovati svojih rok, bomo z njimi pripovedovali tudi tisto, kar želimo zamolčati. (Možina, 1998, str. 99)

Pri izvajanju gibov igrata glavno vlogo socialna moč, položaj. Ljudje z višjim položajem izvajajo več gibov in večje kretnje kot podrejeni, kar se še posebej vidi na službenih sestankih, kjer igrajo glavno vlogo naši predpostavljeni. (Trček, 1998, str. 99)

Ljudje s svojimi dlanmi oddajamo eno najmanj videnih in hkrati najmočnejših sporočil. Človek, ki moč dlani pravilno uporablja, si z njo pridobi avtoriteto in sposobnost nebesednega ukazovanja drugih.

S pomočjo dlani ukazujemo na tri načine:

- navzgor obrnjena dlan izkazuje vdanost brez grožnje in podrejenosti. S tako obrnjeno dlanjo lahko brez skrbi prosimo nadrejenega, da opravi kakšno delo in skoraj v vsakem primeru bomo uspešni.
- z dlanjo obrnjeno navzdol postanemo avtoritetni. Ta način je primeren, da ukazujemo delavcem v podrejenem položaju.
- ukazovanje s pomočjo dlani, kjer imamo iztegnjen kazalec je najbolj osorna kretnja nadrejenih, še posebej, če z njo dirigirajo svoje besede. (Pease, 1997, str. 50)

Literatura o govoricu telesa navaja, da je rokovanje zapuščina jamskega človeka, ker je ob srečanju z znancem dvignil roke v zrak in razprl dlani. Ta kretnja se je skozi stoletja spreminjala tako, da je današnja oblika tega običaja pri pozdravu trden stik in tresenje roke (pri pozdravu roke stisnemo roko največ petkrat ali sedemkrat). Drugi viri pa navajajo, da ta kretnja izhaja iz srednjega veka, ko so se vojaki srečevali in če so si podali roke, je to pomenilo, da ne bo prišlo do bojev. (Trček, 1998, str. 98)

Po vsem svetu je rokovanje običajno ob prihodu in odhodu in velja za podkrepitev pozdrava. (Trček, 1998, str. 98)

Preko rokovanja se pokažejo tri razpoloženske lastnosti:

- Oblastnost, ko z navzdol obrnjeno dlanjo pokažemo gospodovalnost in prevzem položaja.
- Vdanost, ko imamo dlan obrnjeno navzgor in prepustimo prevzem položaja.
- Enakost, pri tem se rokujeta dve osebi z gospodovalnim značajem, ter želita drug drugemu pritisniti dlan v podrejen položaj. To pa se navadno konča s trdim stiskom rok in pomenom, da se med seboj spoštujeta. (Trček, 1998, str. 99)

Ljudje poznamo več načinov rokovanja:

Političkov stisk roke - izvajajo ga ljudje, kjer uporabljajo obe roke tako, da je sogovornikova dlan pokrita z obeh strani. Primeren je le za rokovanje z ljudmi, ki jih dolgo in dobro poznamo. Oseba, ki smo jo komaj spoznali, dobi ob takem rokovanju vtis prekomernega zaupanja in poštenja, zato lahko podvomi v naše namere in postane bolj previdna. (Pease, 1997, str. 50)

Pri rokovanju z obema rokoma - izkazujemo zaupanje, odkritost ali čustva do pozdravljene osebe. Pri tem načinu izstopata dve stvari. Prva je ta, da naša leva roka izraža dodatno čustvo do osebe, ki jo pozdravlja, hkrati pa obsega čustva, izraženo z višino mesta na sogovornikovi desni roki, do katere sežemo z levo roko (prijem zapestja, komolca, nadlahti in polaganje roke na ramena). Druga pa je ta, da leva roka vdira v intimno področje pozdravljene osebe. Splošno pravilo je, da je objem zapestja ali komolca spremenljiv le za pozdrave zelo dobrih prijateljev ali sorodnikov, medtem ko je prijem nadlahti in roka na ramenu primerna le za osebe, ki jih vežejo enaka čustva. (Pease, 1997, str. 50)

Poznamo tudi nekaj neprijetnih rokovanj:

Rokovanje s tako imenovano poginulo ribo je neprijetno, saj je takšna roka hladna brez stiska, zato take ljudi ocenimo kot slabiče. Neprimerno je rokovanje, ko nam

sogovornik premočno stisne prste, ko stisne samo konice prstov, rokovanje s potegom sogovornikove roke in prijem s togo iztegnjeno roko. (Pease, 1997, str. 50)

Imamo veliko različnih kretenj, nekatere so kulturno prepoznavne, druge ne. Drgnjenje dlani ob dlan je kretnja, ob kateri človek največkrat pričakuje nekaj dobrega, v zimskem času pa se z drgnjenjem dlani ogrejemo. Drgnjenje palca ob konice drugih prstov pomeni, da pričakujemo denar. To je svetovno zelo znana kretnja. Roke, ki so sklenjene s prsi, izražajo samozavest, lahko pa tudi sovražnost in frustracijo. (Pease, 1997, str. 50)

Ločimo tri položaje te kretnje. Roke, sklenjene pred obrazom, sklenjene roke počivajo na mizi ali v naročju, če sedimo in če stojimo, držimo roke v višini razkoraka.

Samozavestni, vsevedni in vzvišeni ljudje veliko uporabljajo kretnjo, pri kateri imajo roke sklenjene v zvonik. Dvignjen zvonik uporabljajo ljudje, ki ukazujejo ali svetujejo svojim podrejenim (direktorji, odvetniki, računovodje ...), medtem ko spuščeni zvonik največkrat uporabljajo ljudje, ki več poslušajo, kot govorijo. V govorici telesa se palec uporablja za izkazovanje gospodovalnosti ali celo napadalnosti. Palec je v raznih položajih znak s pozitivnim namenom. Palec velikokrat kažemo iz žepov (hlače ali suknjič), da bi tako pokazali svojo gospodovalnost. Pogosto se osebe, ki kažejo palce iz žepov, pozibavajo še na nogah, da bi se pokazale še večje in močnejše kot so v resnici. (Pease, 1997, str.51)

Pri ljudeh je priljubljena drža, kjer stoje ali sede prekrižamo roke na prsih in pomolimo palce navzgor. Drža ima dvojni namen, saj izkazuje obrambo ali odklonsko razpoloženje (prekrižane roke), ki se kaže s palci v pokončnem položaju. Kretnje rok, ki jih izvajamo v višini obraza, kažejo v večini primerov na prevaro, dvom, laž, dolgčas in razmišljajoče odločanje. Te kretnje so: drgnjenje oči, praskanje po nosu, zakrivanje ust, praskanje po vratu in za ušesom, prst v ustih, ravnanje ovratnikov, podpiranje glave z roko, božanje brade ter praskanje in trepljanje po glavi. (Pease, 1997, str. 51)

Nadalje velja tradicija, da se otroci in mlajši ne rokujejo, ker so si nekako preblizu in bi rokovanje njihove odnose preveč formaliziralo. Rokovanje se pravzaprav začne šele v zreli odrasli dobi. (Pease, 1997, str. 51)

3.3 DRŽA TELESA

Pomemben način nebesednega izražanja so drže, ki jih spremljamo z gibi udov, zlasti rok, lahko pa je drža tudi sama zase sporočilo. Če nastopajočega opazujemo, lahko marsikaj izvemo o njem po njegovi drži; z njo lahko izraža socialni status, stopnjo samozavesti, svojo predstavo jaza. Obenem drže poslušalcu sporočajo, kar poslušalstvo doume, čeprav ni na to posebej pozorno. Obenem drže sporočajo poslušalstvu, kaj nastopajoči pričakuje. Rahlo sklonjena glava ter navzgor dvignjene dlani proti obrazu pomenijo vzpodbujanje poslušalstva, dvignjena roka z naprej obrnjeno dlanjo ter z dotikom palca in kazalca ob izravnani drži telesa pa pomeni poziv k točnosti. Te drže so običajno izražene skupaj z izrazom obraza, vendar je lahko izraz obraza manj viden. (Pease, 1997, str. 52)

Z držami izražamo tudi svoje notranje počutje, svoja duševna razpoloženja. Vemo, kaj pomeni sklonjena glava ter zvit hrbet ali pa sproščena pokončna drža. Pri velikih notranjih stiskah človek včasih pokrije obraz z rokami ali se celo usede, če je stiska huda. Občutljivi smo na odnos, ki ga izrazimo z držo, če nam npr. kdo obrača hrbet. Tako držo razumemo kot ignoranco ali celo poskus podcenjevanja, celo ponižanja, zato se v gnečah stalno opravičujemo tistim zadaj. (Pease, 1997, str. 52)

Podobno kot pri drugih vrstah nebesednih komunikacij pa veljajo tudi za drže in kretnje nekatere razlike v različnih kulturah, znotraj posameznih kultur pa še kar redne razlike glede na spol. Za ženske veljajo večkrat nekoliko različna pravila glede drže in kretenj, saj ni primerno, da bi ženska stala vzravnano z razkoračenimi rokami, četudi ima visok položaj in bi moški na njenem mestu to počel. Hkrati bomo redko videli moškega, ki bi stal tako, da bi imel tesno skupaj obe nogi. Tudi položaj naj bo pri ženski drugačen, kakor je pri moškem. Na bernski univerzi so naredili poskus, da so Mona Lizi vzravnali glavo, pa so jo študentje ocenili kot ošabno, mrzlo, neprijazno in nesimpatično, medtem ko original z rahlo nagnjeno glavo že stoletja učinkuje privlačno, poduhovljeno, dodelano in kar neponovljivo izrazno privlačno. (Birkenbihl, 1999, str. 67)

Vrste drže in njen pomen:

Ošabna drža: s smerjo pogleda od zgoraj navzdol, občutimo jo kot slabo, negativno.

Odrta drža: z odkritim pogledom naravnost in naprej, oziroma v nas. Ta drža nam ne daje slabega občutka (razen, če kdo v nas strmi), daje nam pozitiven in dobrodošel občutek.

Ponižna drža: ki spremlja pogled od spodaj navzgor ali pa stik s pogledom manjka. Ponavadi se tako držijo že zelo stari ljudje, zato tega ne smemo vzeti kot nekaj slabega. Nekateri imajo tako držo radi, drugi se ob takem sogovorniku ne počutijo dobro. (Birkenbihl, 1999, str. 57)

4. TELESNE PREGRADE

4.1. Barikade z rokami

Skrivanje za barikado je odziv, ki smo si ga ljudje pridobili že v otroštvu, tako se zavarujemo in se ne počutimo ogrožene. Mnogi ljudje pravijo, da se postavijo v držo s prekrizanimi rokami, ker se tako počutijo bolj udobno. Vsaka kretnja, ki spremlja določeno razpoloženje, vzbuja ugodje. Zato so prekrizane roke v obrambnem, odklonilnem, vznemirljivem položaju primerna drža za dobro počutje. (Pease, 1997, str. 66)

Vedeti moramo, da se pri nebesednem sporočanju ne ustavi pri nas, temveč gre do prejemnika. Raziskave so pokazale, da takšne barikade na sprejemnika delujejo negativno.

Ljudje poznamo več vrst drž s prekrizanimi rokami, vendar bomo opisali tri, ki so največ v uporabi. Najbolj pogosta je drža prekrizanih rok, ki vedno izraža obrambo ali odklonilno stališče. To držo pogosto opazimo pri ljudeh, ki se znajdejo med tujci ali povsod tam, kjer so ljudje v negotovem ali nezanesljivem položaju.

Stisnjene pesti s prekrizanimi rokami in s stisnjenimi zobmi z rdečico na obrazu je znak, da so ljudje sovražno in obrambno razpoloženi. Pri tem je besedni ali fizični napad skoraj obvezen, zato poskušamo osebo pomiriti tako, da se ji približamo z navzgor obrnjenimi dlanmi, ki kažejo na vdanost in dobronamernost, ter ji namenimo nekaj prijaznih besed. (Pease, 1997, str. 69)

Za držo prekrizanih rok s prijemom nadlahti je značilno, da izraža veliko odklonilno zadržanost, da preprečimo kakršen koli poizkus sprostitve rok in s tem izpopolnjevanje telesa. Takšno držo rok običajno opazimo pri ljudeh v čakalnici za preglede pri zdravniku ali zobozdravniku. Kretnja prekrizanih rok se kaže v družbi preveč preplašeno in izgubljeno, zato lahko uporabljamo delne barikade rok. (Pease, 1997, str. 70)

Z delno prekrizanimi rokami, ko ena roka seže čez prsi in prime drugo ali pa se je samo dotakne, dosežemo diskretno barikado. Priljubljena pa je tudi kretnja iz delno prekrizanih rok, kjer se rokujemo sami s seboj, tako da se primemo za komolec. To barikado največkrat uporabljamo nadrejeni, ko čakajo na govorniškem odru. (Pease, 1997, str. 70)

4.2. Barikade z nogami

Tako kot barikade z rokami tudi tiste z nogami kažejo, da se želimo pred nečim obvarovati. Pri sedenju poznamo dva osnovna položaja prekrižanih nog. Prvi je ta, da je ena noga spretno položena čez drugo, največkrat desna čez levo (po svetu najpogostejši način sedenja). Ta kretnja se pojavlja skupaj z drugimi odklonilnimi kretnjami in lahko izraža zadržanost, vznemirljivost ali obrambno razpoloženje. Kadar se ta kretnja pojavi s prekrižanimi rokami, pomeni, da se je oseba umaknila iz pogovora. (Pease, 1997, str. 70)

Druga pa je takšna, da imamo noge prekrižane v številko štiri. To je lahko imenovan ameriški način sedenja, kjer prekrižane noge kažejo na tekmovalnost ali prepirljivo razpoloženje. Oseba, ki rada skače v pogovor, se pogosto prime z eno ali dvema rokama za golenico zgornje noge. (Pease, 1997, str. 70)

Noge, ki so prekrižane v stoji, največkrat uporabljajo ljudje, ki so novinci na sestankih ali raznih prireditvah. Nekaj časa je potrebno, da se novinci udomačijo in se postopno odpirajo navzven, dokler ni njihovo telo uprto in dostopno za druge. (Pease, 1997, str. 71)

Poznamo zelo dvoumne barikade, kjer ljudje stojijo s prekrižanimi rokami in nogami. Lahko pomeni, da nas samo zebe ali pa, da smo pripravljeni na obrambo. Ljudje, ki so navajeni na držo s prekrižanimi rokami, se izgovarjajo, da se tako bolje počutijo ali pa, da jih zebe, kot pa da bi priznali plašnost ali potrebo po obrambi. Kretnja sklenjenih gležnjev največkrat kaže na obrambno nastrojenost kretnje. Moški jo pogosto uporabljajo skupaj s stisnjenimi pestmi ali pa z rokami močno zgrabijo stol. Pri ženskah je kretnja nekoliko spremenjena. Kolena držijo skupaj, stopala so premaknjena v poljubno stran, roki počivata v naročju. Za sklenjene noge velja, da je to izrazito ženska kretnja. Eno nogo oklenemo okoli druge in si tako okrepimo obrambno razpoloženje. Priznam, da takšne kretnje še nisem videla v praksi, a viri navajajo, da je značilno za plahe in boječe ženske. (Pease, 1997, str. 71)

5. GLAS

Čeprav glas sodi med nejezikovna sporočila, se mi zdi, da ga moram uvrstiti v diplomsko nalogo, ker prav glas zaokroži celotno komunikacijo. Komunikacija je veliko več kot le besede, ki jih izgovarjamo. K učinku in pomenu tistega, kar povemo, ogromno prispevata govorica telesa in ton glasu. Razlika ni v tem, kaj povemo, temveč v tem, kako povemo. (O Connor, 1996, str. 38)

Komunikacija se začne z mislimi. S pomočjo besed, tona in govorice telesa te misli prenašamo na drugega človeka. (O Connor, 1996, str. 38)

Če nosijo besede vsebino sporočila, prispevajo drža, kretnje, izraz in barva glasu okvir, v katerega je to sporočilo umeščeno. (O Connor, 1996, str. 38)

Človek dnevno pove skoraj 30 tisoč besed, kar ni malo, toda velik del besed so pozdravi, besede spoštovanja in upoštevanja drugih. To so besede, za katere pravimo, da lepšajo medsebojne odnose in so več kot potrebe pri komunikaciji. Glas prihaja iz človeškega obraza, vendar ga velikokrat v primerjavi z drugimi načini komuniciranja podedujemo, saj glas s svojimi značilnostmi vsebuje do 38 odstotkov določenega sporočila. (Možina, 1998, str. 55)

Naš glas je odvisen od genetskih dejavnikov, lahko pa ga prilagojeno utišamo, ustvarjeno določen tempo spora; poudarki, način govorjenja in naglasi so odvisni od nas samih. Večini ljudi je lasten glas, takrat, kadar ga slišijo, neprijeten. Zaradi vibracije zraka v votlinah nosu, grla in ušes, slišimo svoj lasten glas drugače, kot pa nas slišijo drugi. Zato je bolje, če želimo svoj glas bolj redno slišati, da poslušamo posnetek.

Svojega glasu človek v celoti ne more nadzorovati, vendar pa ga lahko ne glede na prirojene sestavine oblikujemo in usmerjamo tako, da bo prijeten za nas, za razne priložnosti in za večino ljudi. (Možina, 1998, str. 98)

Prilaganje glasu je še en način, s pomočjo katerega lahko vzpostavimo stik. Prilagajmo lahko ton glasu, hitrost, glasnost in ritem govora. (O Connor, 1996, str. 80)

Glas je proizvod gibanja našega telesa in daje dodaten pomen vsebini, ki jo izražamo, izdaja naše čustveno, energetsko in zdravstveno stanje. (Možina, 1998, str. 98)

Osebo lahko prepoznamo po glasu, ne da bi jo sploh videli. Najlažje določimo spol, lahko pa določimo tudi starost, tako otrok, mlajših in tudi starejših ljudi. Bolj kot po vsebini govora lahko ugotovimo, ali je govorec samozavesten ali negotov ali zadržan. Način govora, ton in poudarki kažejo, kakšen odnos ima govorec do vsebine in do nas, ki nam je ta vsebina namenjena. Kadar začutimo pomen vpljudnosti besed, ki jih izrekamo drug drugemu, bo naš glas zvenel iskreno, živahno, prijeto in sproščeno in bo prevzet z pozitivno energijo. To je tisto, kar želimo povedati z besedo in našim pravim glasom. (Možina, Tavčar, Knežević, 1998)

J.B. Delacour je razdelil osnovne načine govorjenja, ki izdajajo del značaja človeka, na:

- Izredno razločno govorjenje izkazuje skladnost glasu in značaja. Človek je samozavesten, ustvarjalen, z močno voljo, v glasu se čuti njegova izrazita osebnost.
- Zveneč glas: človek, ki ima takšen glas, pogumno in odločno premaguje vse življenjske težave.
- Ostro in strogo govorjenje kaže na človeka, ki je doživel grenke plati življenja. Tak človek rešuje zadeve tako, da se zateka k trdemu delu.
- Zadirčen in grob glas imajo osorni ljudje, ki se hitro razjezijo.
- Eksplozivno govorijo ljudje, ki se radi spopadejo s pomembnimi nalogami.
- Odsekano govorijo posmehljivi, domišljavi in hladni ljudje.
- Kvakajoč glas imajo ljudje z neizrazito osebnostjo.
- Živahno in nemirno govorijo ljudje, ki so polni življenjske energije in vedno pripravljeni pomagati drugim.
- Melodičen glas izdaja ljudi s smislom za glasbo in umetnost
- Zasanjano govorijo romantiki, ki verjamejo v srečno in veselo prihodnost.
- Pridušeno govorjenje izdaja človekovo zavist. Ponavadi so taki ljudje zelo dobri sodelavci.
- Hripav in slaboten glas imajo moški s pomanjkanjem energije in življenjske moči.
- Jecljanje in hlastno govorjenje je pogosta posledica nervoze, ki ima pogosto korenine v mladosti. Ljudje z bogato domišljijo in slabo koncentracijo. (Pease, 1997, str. 71)

- Slaboten in tih glas: imajo ljudje, ki so poštene in prizadevni, ljudje z razočaranjem v življenju.

Za konec teme o glasu se mi je zdel zanimiv pregovor, ki sem ga zasledila med prebiranjem gradiva;
Blago ocenjujemo po kakovosti, rože po vonju, barvi in obliki človekovega govorjenja.

6. POSLOVNO KOMUNICIRANJE

Poslovno komuniciranje se nanaša na komuniciranje v organizacijah in med organizacijami. Posamezniki, ki se združijo v organizacijo, lahko dosežejo veliko višje cilje, kot bi jih lahko dosegli kot posamezniki. Vendar je za uresničitev cilja skupine potrebno dobro sodelovanje znotraj skupine, ki se mora dogovarjati, sodelovati, se sporazumevati, skratka dobro komuniciranje je ciljna dejavnost in je namenjena doseganju organizacije koristnih ciljev. Cilji komuniciranja morajo biti hkrati merljivi, dosegljivi in izzivalni. Merljivost ciljev je pomembna, saj moramo med komuniciranjem vedeti, ali počnemo to dobro in prav. Cilji morajo biti dosegljivi, saj je postavljanje nerealnih ciljev škodljivo za organizacijo. Trud za doseg nerealnega cilja se odrazi zgolj v porabljanju moči udeležencev in sredstev organizacije. Vsak cilj mora biti hkrati tudi izziv za udeležence, saj se v nasprotnem primeru udeleženci ne bodo trudili za doseg komunikacijskih ciljev podjetja. (Množina, Tavčar, Knježević, 1998, str. 19)

Poslovno komuniciranje je dvorezen meč. Enkrat je koristno in uspešno in prinese korist vsem ali vsaj večini udeleženi, spet drugič pa zaradi napačne izvedbe vse pokvari. Če hočemo, da bo imelo koristne in dolgotrajne posledice z blagodejnim povratnim delovanjem, se moramo vseh njegovih oblik - osebnega pogovarjanja, dopisovanja, telefoniranja ... - pravilno naučiti. Če smo se umetnosti občevanja z ljudmi naučili že na začetku svoje poslovne kariere, nam ne bo težko dosegati pomembnih poslovnih uspehov v vsakdanjem poslovanju z na videz nepomembnimi malenkostmi. Lepa beseda, kadar ni prazna obljuba, nič ne stane, ravno tako ne olikanost (bonton) v poslovnem komuniciranju, če nam je tuja, pa lahko drago plačamo. Mar ne plačujemo visoke cene vsakokrat, kadar ne odgovorimo na telefonski klic, ne odpišemo na pismo ... vse to velja za napake med pogovori – bodisi da gre za nezainteresiranost ali pretirano vsiljivost, uporabljanje napačnega tona ali metanje besed v veter. (Osredečki, 1990, str. 63).

V poslovnem komuniciranju je najpomembnejše, da se dovolj trdno zavedamo, kako močno vse naštetu vpliva na našo poslovno podobo in koliko nam pomaga k uspešnosti v poslovnem življenju. V poslovnem svetu so največ v rabi naslednje tri osnovne oblike komuniciranja: ustno, telefonsko, pismeno. (Osredečki, 1990, str. 63)

Ustno sporočanje je najpreprostejša komunikacijska oblika v poslovnem življenju. Človek se med pogovorom trudi, da bi kar najbolj razumljivo in čim lepše oblikoval svojo misel, zato da bi sogovornika o nečem obvestil, se z njim o čem sporazumel, ga za kaj pridobil in pri njem dosegel svoj poslovni cilj. (Osredečki, 1990, str. 64).

Pomen oblike in vsebine nebesednega sporazumevanja se spreminja od človeka do človeka s časom, okoliščinami in kulturo. Zato moramo presojati vedno znova. Pri tem so zelo pomembne izkušnje in dober občutek. Najboljša je zmerna zadržanost, pazljivost, opazovanje, presojanje in primerjanje. (Možina, 1998, str. 40)

Ko komuniciramo z drugim človekom, zaznavamo njegov odziv in nanj odgovarjamo s svojimi mislimi in čustvi. Samo če sogovorniku namenimo svojo pozornost, vemo, kaj lahko rečemo in storimo. (O Connor, 1996, str. 88)

Pogoj za dobro in pravilno govorico telesa je poznanstvo, to pomeni, da moramo sogovornika dobro poznati ter se poskušati vživeti vanj. Dobro pa je, če poznamo tudi značilnosti kulture in okolja, iz katerega izhaja. Komunikacija teče, če sta človeka v neposrednem stiku in se njuna govorica telesa in besed ujemata. (O Connor, 1996, str. 88)

V poslovnem komuniciranju se je dobro izogniti vsemu, kar zmanjšuje stopnjo učinkovitosti komuniciranja. Zato svetujemo, da se prilagodimo obliki in načinu komuniciranja. To prilagoditev imenujemo »zrcalno« komuniciranje po zgledu drugih udeležencev. (Možina, 1996, str. 40)

Zrcalno komuniciranje

- Posnemanje drže telesa: podobno se držimo, izvajamo podobne kretnje in gibe, prilagodimo ritem dihanja.
- Posnemanje govornice: uporabljamo podobno višino glasu, podoben ton, prilagodimo hitrost in ritem govorjenja.
- Posnemanje izražanja: uporabljamo podobne strokovne in splošne izraze, podobno nebesedno izražanje. (O Connor, 1996, str. 88)

Poleg tega se za sogovornika zanimamo, se vanj vživimo, ga aktivno poslušamo in mu pritrujemo. Pri slogu oblačenja se prilagodimo večini, primerno se držimo in ohranjamo primerno oziroma spoštljivo razdaljo. Ljudje, ki so vzpostavili dober stik, poskušajo slediti in uskladiti držo, kretnje in stik z očmi, zato pravimo, da je komunikacija kot ples, kjer se soplesalca odzivata na vzajemne gibe in jih v zrcalni sliki ponavljata. Globlji ko je stik, tesnejše je posnemanje. Uspešni ljudje ustvarjajo stik in stik ustvarja zaupanje. To pa je pogoj za dobre poslovne odnose. (O Connor, 1996, str. 88)

Tako poslovneži kot tudi poslovni sekretarji se bomo verjetno večkrat srečali z običaji in navadami svojih partnerjev iz tujih držav. Poslovnež, ki veliko posluje s tujino, mora poznati kulturne razlike. Pred srečanjem s tujim partnerjem mora dobro preučiti pomembnejše značilnosti njegove kulture, tako je manj možnosti, da bi se naše srečanje končalo z neuspehom. (O Connor, 1996, str. 88)

Evropski način pozdravljanja je v glavnem prisoten v vseh kulturah po svetu. Tipični izjemi sta Malezija in Indonezija. Tu ni v navadi rokovanje, ki v evropskem svetu pomeni po sklenjenem poslu potrditev dogovora, tudi če nismo sestavili pisnega dokumenta. (O Connor, 1996, str. 88)

Na Japonskem bodo cenili tujčev globok priklon, na Tajskem sklenjene roke, kot pri molitvi. Kulturne razlike med zahodnoevropskimi in severnoameriškimi državami niso tako velike. Predvsem je pomembna točnost. Tako je nastal izrek: čas je denar. (Osredečki, 1994, str. 66)

V islamskem svetu imajo poslovneži razen odnosa do žensk, ki v moški družbi nimajo kaj iskati, drugačen odnos tudi do točnosti. Pojem časa je na vzhodu raztegljiv, zanje čas ni denar, zato tam ne smejo biti nestrpni.

Obstajajo 3 pomembna določila v mednarodnih stikih:

- smisel za čas
- pozornost pri verbalnem in neverbalnem komuniciranju
- strpnost

Mnogo mednarodnih stikov se zruši zaradi neuspešnega načina komuniciranja, ali celo zaradi napačnega razlaganja neverbalnih sporočil. (Osredečki, 1994, str. 66)

Mednarodno poslovanje iz dneva v dan pridobiva na pomenu. Svetovni trendi v gospodarstvu težijo k globalizaciji tržišča in k prostemu pretoku blaga in delovne sile. Globalizacija, združevanje tržišč in posameznih podjetij, prost pretok blaga in delovne sile prinaša veliko prednost za podjetja po celem svetu. Poslovanje podjetij sedaj ni več omejeno zgolj na lastno tržišče, temveč podjetja vstopajo na praviloma veliko večja tržišča. Nastop na tujem trgu pogosto ne prinese pričakovanih učinkov. Glavni vzrok za neuspeh je praviloma napačno komuniciranje v različnih kulturnih okoljih. Posamezniki, ki so uspešni na tujem trgu, poskušajo prenesti ustaljene načine poslovanja in komuniciranja tudi v druge države ter pri tem spregledajo ključne razlike med državami. (Osredečki, 1994, str. 66)

Pasti poslovnega komuniciranja na posameznike prežijo v vsakem trenutku njegovega poslovanja v tujem okolju. Najbolj nazoren prikaz za to so v delu omejeni konkretni primeri neuspešnega poslovanja v podjetjih. Mnoga podjetja, tako pri nas kot po svetu, so že plačala davek nezkušenosti in ignorance na področju poslovnega komuniciranja v različnih kulturnih okoljih. Zaradi napak v komunikaciji, ki so posledica nerazumevanja posamezne kulture, so nekatera podjetja utrpela večjo gmotno škodo, za nekatere celo nepremostljivo. Prišlo je tudi do odpovedi pogodb, jeze poslovnih partnerjev, materialne škode. (Osredečki, 1994, str. 66)

Različne države imajo različne navade, običaje, način poslovanja, način komuniciranja, različen jezik in vse to predstavlja oviro za poslovanje posameznikov izven meja neke države. Razlik med državami je skoraj toliko, da jih je skoraj nemogoče opisati, zato sem se osredotočila zgolj na najpomembnejše razlike, ki bi utegnile vplivati na poslovanje. Iz del Morrisona, Conowaya, Morana in Strippa sem izluščila posebnost posameznih držav, ki naj bi bile v pomoč poslovnežem pri njihovih mednarodnih srečanjih.

Značilnosti držav so naslednje;

- Jezik in regija
- Poslovni običaji
- Geste
- Pozdravljanje
- Obleka
- Demografija
- Poslovno druženje

Medkulturne razlike so pojavljajo v dojemanju časa, prostora, med pogajanja v načinu pozdravljanja in naslavljanja oseb, dotikov in stikov z očmi. Pričakovanja glede obnašanja pri poslovni večerji, teme pogovora in poslovna darila so področja, na katera moramo biti pri komuniciranju s tujci posebej pozorni.

Predstavljeni način in oblike poslovnega komuniciranja v različnih kulturnih okoljih so dober pripomoček, na katerem posameznik gradi in se prilagodi določeni situaciji in osebni načinu delovanja ter se na ta način izogne marsikateri težavi pri sklepanju poslov in pogosto pridobi konkurenčno prednost, s katero si utrdi svoj položaj na trgu.

7. ANALIZA IN INTERPRETACIJA ANKETE

7.1. PROBLEMI IN CILJI

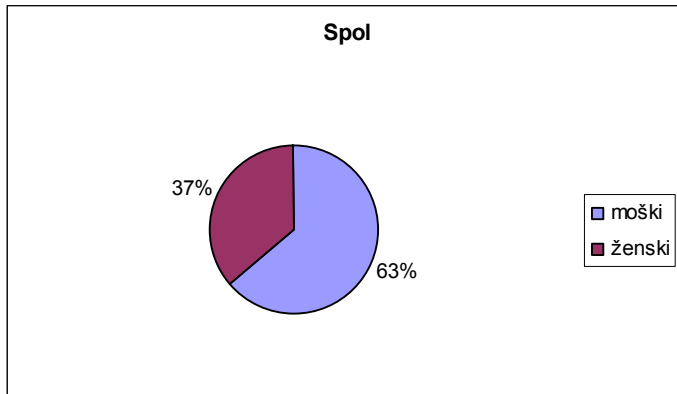
Govorica telesa je jezik simbolov, je tisto, kar mislimo, občutimo in izražamo. Prikažemo jo v podobi telesa z mimiko, kretnjami in valovanjem našega telesa. Ugotovila sem, da ima govorica telesa, čeprav se tega ne zavedamo, pomembno vlogo v našem življenju, a se je marsikdo ne zaveda in si jo napačno razlaga. Pa vendar še danes mnogi ne vedo ničesar o govorici telesa, kaj šele, da bi ji pripisovali življenjski pomen. Najbolj presenetljivo je to, da se človek redko zaveda svoje drže, telesnih gibov in kretnj, ki govorijo eno, medtem ko besede govorijo nekaj drugega. Cilj diplomske naloge je bil ugotoviti, kaj si zaposleni v podjetju INFO NET predstavljajo pod pojmom govorica telesa, kako dobro jo poznajo, ali se zavedajo, da jo uporabljajo, kako pogosto govorico telesa upoštevajo pri komunikaciji, kaj pri sogovorniku najbolj opazujejo, ali so govorico telesa napačno razumeli, v katerem prostorskem pasu največ komunicirajo, kako pazijo na svojo neverbalno komunikacijo. Ob kakšni priložnosti se rokujejo s sodelavci, so se morda udeležili predavanja ali seminarja, ali bi se morali morda na tem področju dodatno izobraževati in s tem pridobiti znanje in lažje obvladovati v nebesedni komunikaciji. Z raziskovalno nalogo sem poskušala ugotoviti probleme in cilje ter pomen nebesedne govorice v poslovnem svetu.

7.2 METODOLOGIJA

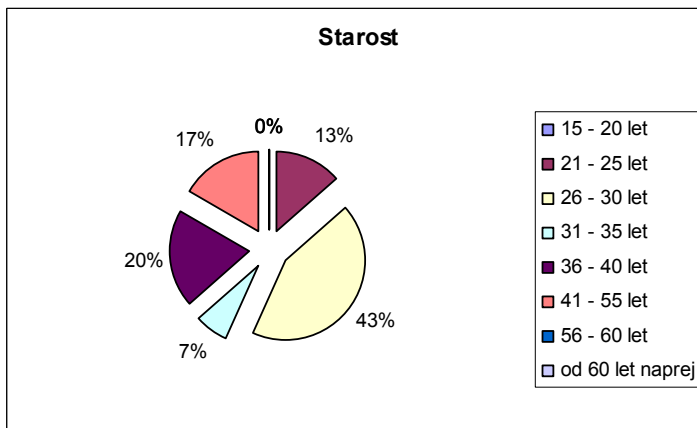
7.2.1 Opis in analiza vzorca raziskave

Da bi ugotovila, ali trditve, ki sem jih navedla v teoretičnem delu res veljajo v praksi, sem izvedla anketni vprašalnik, ki je zajemal 17 vprašanj. Razdelila sem 40 anket med zaposlenimi v podjetju INFONET – (računalniško programiranje in servisiranje za zdravstvene ustanove). Vrnjenih sem dobila 30 izpolnjenih anket. Podatke iz ankete sem obdelala s pomočjo računalniškega programa Excel. Pri večini vprašanj sem delež, ki ga predstavlja posamezni odgovor, izračunala v odstotkih. Večji del rezultatov je prikazan s pomočjo grafov in opisno v odstotkih. Pri vprašanjih, kjer so anketiranci odgovarjali prosto, pa so rezultati podani opisno.

Graf 1: Spol anketirancev



Graf 2: Starost anketirancev



V raziskavo sem zajela naključno izbrane ljudi iz podjetja INFONET. Vseh anketiranih, ki predstavljajo vzorec, je 30. Med njimi je 19 moških, ki predstavljajo 63 % celotnega vzorca in 11 žensk, ki predstavljajo 37 % celotnega vzorca. Anketiranci sodijo v starostno skupino od 21 do 55 let. Njihova izobrazba je raznolika: 30 % ima dokončano srednjo šolo, 20 % ima opravljeno višjo ali visoko strokovno šolo, in 50 % ima fakulteto oz. univerzitetno izobrazbo. Delovna doba zaposlenih se giblje zelo raznoliko. Od 1-3 leta delovne dobe predstavlja 36 % zaposlenih. To predstavlja največja večina zaposlenih. od 4-7 let predstavlja malo manj in sicer 23 % zaposlenih. 7 % predstavlja dobo od 8-11 let. 10 % zaposlenih sodi v skupino od 12-15 let delovnih izkušenj. 7 % pa je tistih, ki še nimajo delovne dobe.

7.2.2. Opis merskih instrumentov

V praktičnem delu sem analizo opravila s pomočjo tehnike spraševanja oz. anketnega vprašalnika, ki sem ga sestavila. Izbrala sem pisno obliko le-tega. Odločila sem se kombinacijo obeh osnovnih oblik vprašanj, to je odprti in zaprti tip vprašanj. Anketo sestavlja 17 vprašanj, ki se navezujejo na probleme naloge. Anketa je anonimna in narejena samo za analizo, ki sledi v nadaljevanju naloge.

7.2.3. Postopek zbiranja podatkov

Osebe, ki sem jih vključila v raziskavo, so bila naključno izbrane, vsi anketiranci pa so zaposleni v podjetju INFONET v Kranju. Vsa potrebna navodila za reševanje so bila napisana na sami anketi. Vprašani so odgovarjali posamično, in sicer z označevanjem že danih odgovorov ali pa so dopisali svoj odgovor.

7.3. REZULTATI

7.3.1 Poznavanje govornice telesa

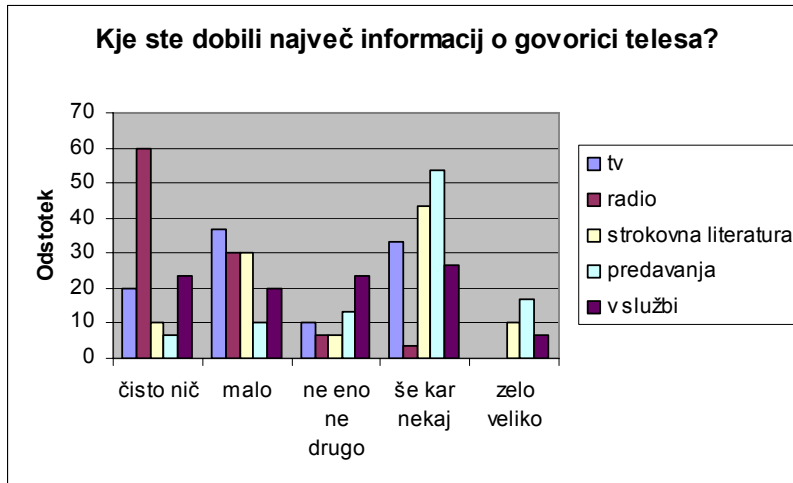
Graf 3: Odgovori anketirancev na vprašanje, ali poznajo pojem govornica telesa.



Na vprašanje, ali poznajo pojem govornica telesa, je 83 % anketirancev odgovorilo, da poznajo ta pojem, le 17 % anketirancev je zanikalo, da pojem pozna.

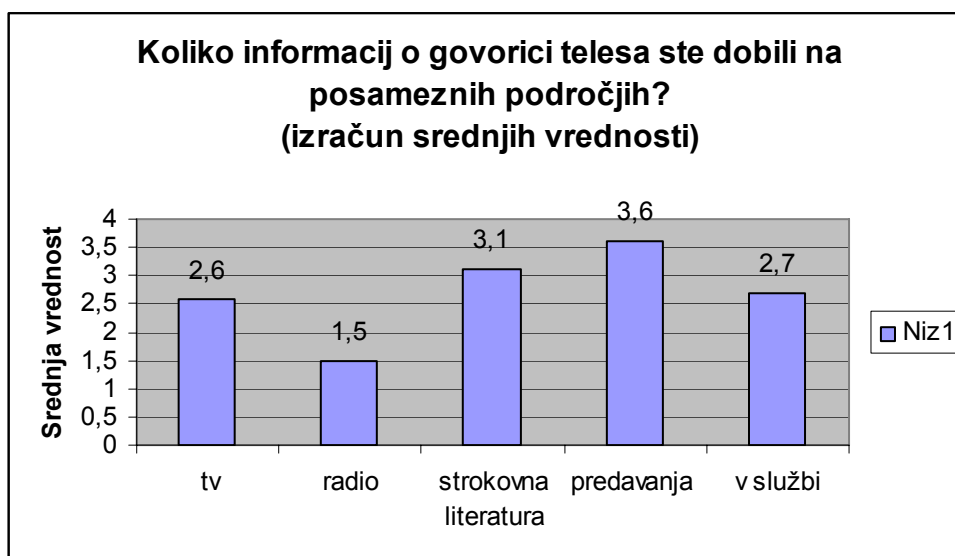
7.3.2. Način pridobivanja informacij o govoricu telesa.

Graf 4: Odgovori na vprašanje, kje so anketiranci dobili največ informacij o govoricu telesa



Iz tabele grafa je razvidno, da so zaposleni dobili največ informacij o govoricu telesa na predavanjih ali seminarjih. Na drugo mesto, kje so dobili največ informacij, je bila uvrščena strokovna literatura. Na tretje mesto po pridobljenih informacijah anketiranci odgovarjajo, da so informacije o govoricu telesa pridobili na delovnem mestu. Najmanjši odstotek je informacije prejel v medijih. V manjši večini so bili seznanjeni z informacijami preko televizije. Najmanjši delež informacij pa so dobili preko radijskih sprejemnikov.

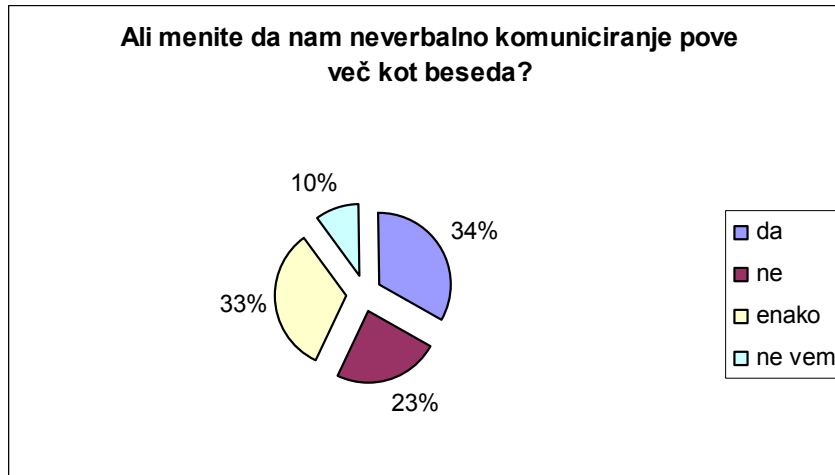
Graf 5: Izračun srednjih vrednosti



Po izračunu srednjih vrednosti (anketiranci so vrednotili svoje odgovore na lestvici od 1 do 5) je razvidno, da so anketiranci prejeli največ informacij o govoricu telesa na predavanjih ali seminarjih. Najmanj informacij o govoricu telesa pa so anketiranci prejeli na radijskih postajah.

7.3.3. Pomen govornice telesa

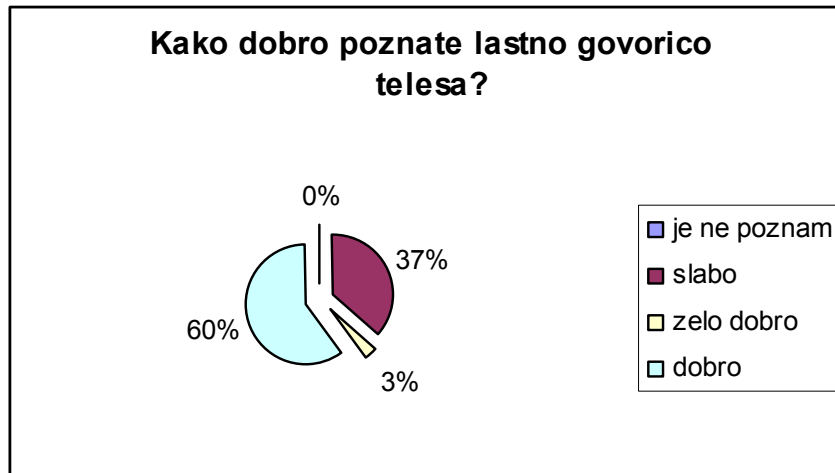
Graf 6: Ogovori na vprašanja, ali jim govornica telesa pove več kot beseda.



34 % anketiranih je mnenja, da govornica telesa pove več kot beseda. Za trditev, da govornica telesa in beseda povesta enako, se je odločilo 33 % anketiranih. 23 % anketiranih nasprotuje mnenju, da govornica telesa pove več kot beseda, se pravi, da se ne strinjajo s tem. 10 % anketiranih je ostalo neopredeljenih in ne vedo, če pomeni več kot beseda, ker morda ne poznajo pojma govornica telesa.

7.3.4. Poznavanje lastne govorice telesa

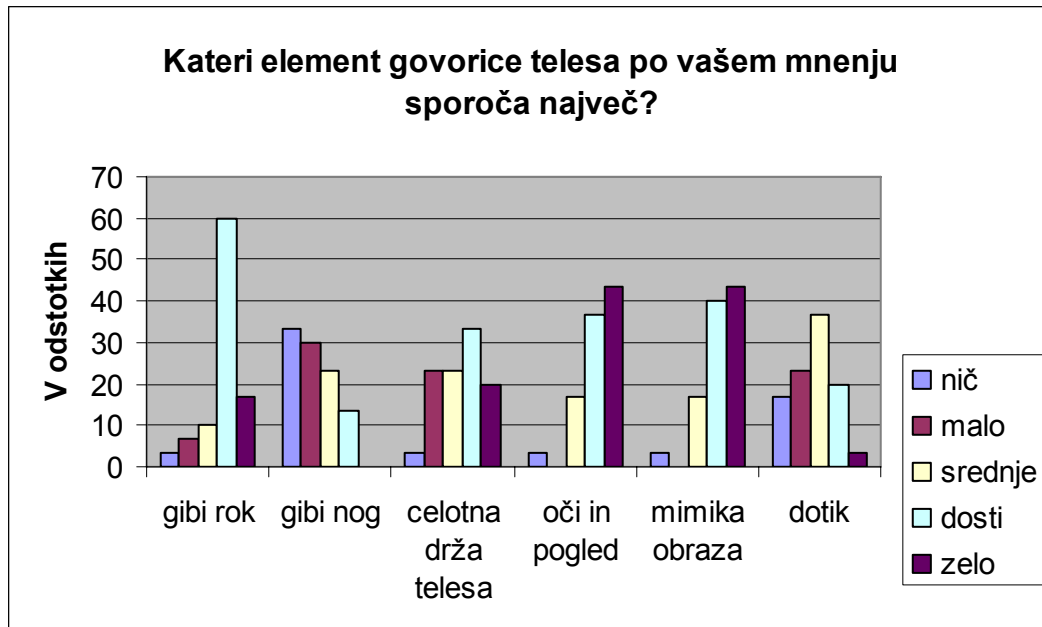
Graf 7: Poznavanje lastne govorice telesa anketiranih



Ugotavljam, da 60 % anketiranih dobro pozna lastno govorico telesa. Zelo dobro lastno govorico pozna le 3 % vseh anketiranih. 37 % pa je tudi takih, ki jo slabo poznajo. Nihče od anketiranih ni mnenja, da lastne govorice ne bi poznal. V večini so vsi seznanjeni z lastno govorico telesa. Velika večina pozna in zna delovati z lastno govorico telesa. Pomeni, da se je zavedajo.

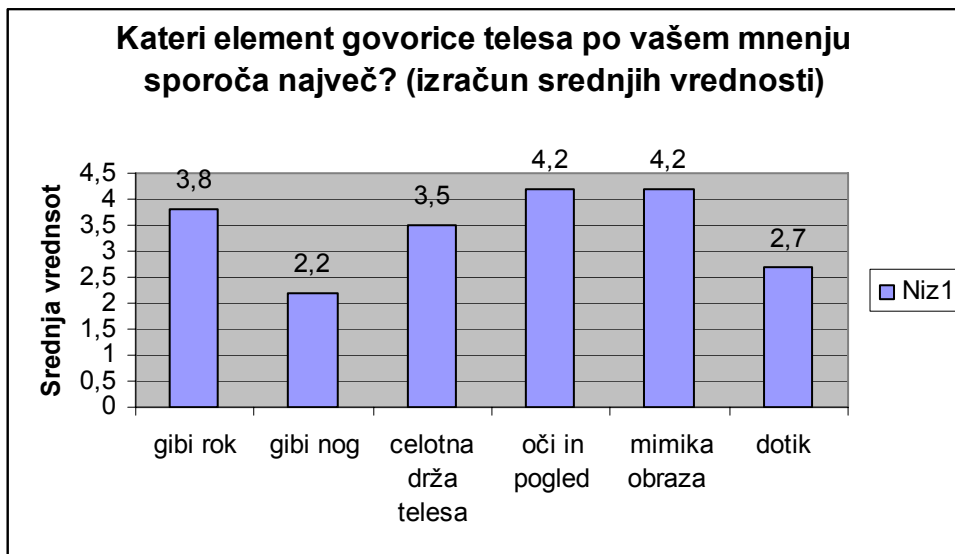
7.3.5. Elementi govornice telesa

Graf 8: Odgovori anketirancev na vprašanje, kateri element govornice telesa po njihovem mnenju največ sporoča.



Po mnenju 54 % anketiranih največ sporoča mimika obraza, oči in pogled. Na drugo mesto s 26 % spada dotik. Mimika obraza, giba rok ter celotna drža telesa imata enako število odstotkov, se pravi se enako nanašajo na vsi štiri elemente.

Graf 9: Izračun srednjih vrednosti



Po izračunu srednjih vrednosti je razvidno, da so anketiranci mnenja, da mimika obraza in pogled sporočata največ. Najmanj pa naj bi sporočali gibi nog.

7.3.6. Pogostost zavestnega opazovanja gibov sodelavcev

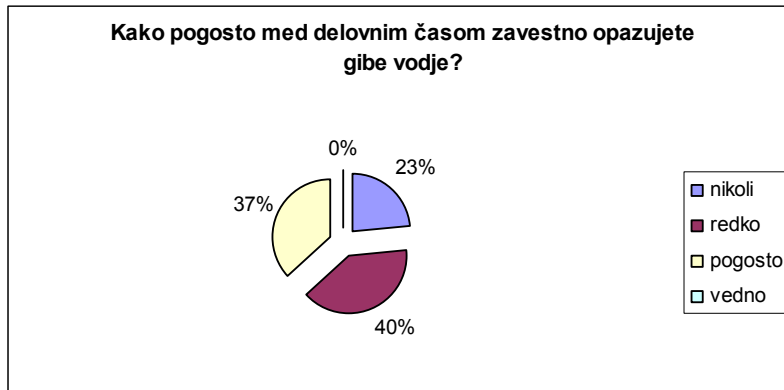
Graf 10:: Odgovori na vprašanja o pogostosti zavestnega opazovanja gibov sodelavcev



Gibe sodelavcev redko opazuje 57 % anketiranih. 23 % anketiranih nikoli ne opazuje sodelavčevih gibov, saj verjetno nimajo časa ali pa jih sploh ne zanima sodelavčevo obnašanje. 20 % anketiranih pa je pozorno na sodelavčevo obnašanje in spremljajo gibe sodelavcev. Nihče od anketiranih pa ne pozabi na opazovanje svojih sodelavcev, zato v celoti lahko sklepam, da se zelo ukvarjajo z opazovanjem svojih sodelavcev. Verjetno si s tem pomagajo in lažje delujejo v celotnem timu.

7.3.7. Opazovanje gibov vodje med delovnim časom

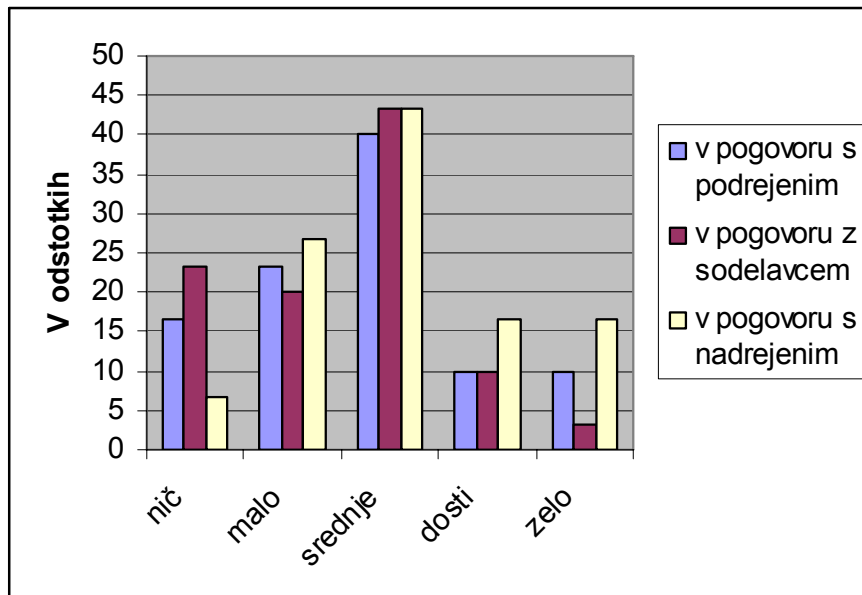
Graf 11: Pogostost zavestnega opazovanja vodje



40 % anketiranih meni, da redko zavestno opazujejo gibanje vodje. 37 % anketiranih meni, da pogosto opazujejo gibe vodje, da so pozorni na njegovo obnašanje in govorico telesa. 23 % anketiranih pritrjuje, da nikoli ne opazujejo gibov vodje, verjetno jih ne zanima ali pa se bojijo, da bi vodja s tega stališča mogoče drugače gledal na njih. Niti eden od anketiranih pa ni mnenja, da bi vedno opazoval gibe vodja.

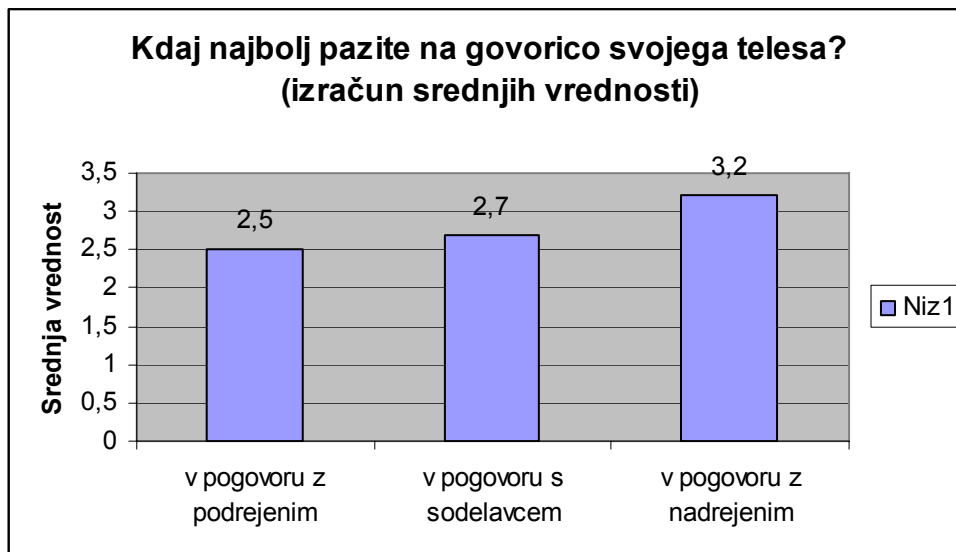
7.3.8. Opazovanje lastne govornice telesa v komunikaciji med zaposlenimi

Graf 12: Kdaj v pogovoru z nadrejenim, s sodelavci in podrejenimi najbolj pazijo na lastno govornico telesa.



Na govornico svojega telesa so anketiranci najbolj pozorni v vlogi z nadrejenim in s sodelavci. Bistvene razlike med sodelavci in nadrejenim ni. Najmanj so pozorni, ko vzpostavijo stik s podrejenim. Verjetno imajo občutek, da ni potrebno tako pravilno izkazovati lastno govornico telesa, ker so jim podrejeni. Spet drugačen pogled pa dajejo vlogi nadrejenega.

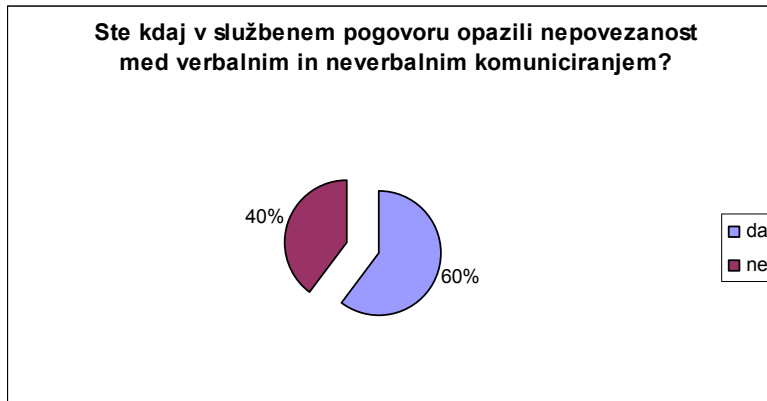
Graf 13: Izračun srednjih vrednosti



Po izračunih srednjih vrednosti in kot prikazuje zgornji graf na lastno govorico telesa anketiranci najbolj pazijo v pogovoru z nadrejenim. Najmanj pozorni so pri komuniciranju s podrejenim. V pogovoru s sodelavci so odgovori najbolj povprečni - srednja vrednost 2,7.

7.3.9. Opazovanje nepovezanosti med verbalnim in neverbalnim komuniciranjem

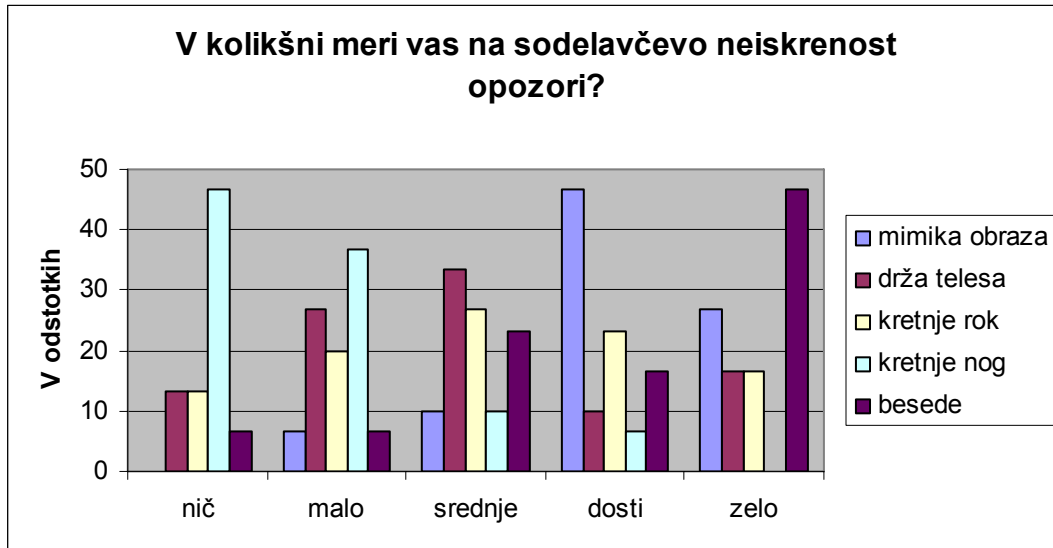
Graf 14: Odgovori na vprašanje, ali so anketiranci kdaj v službenem pogovoru opazili nepovezanost med verbalnim in neverbalnim komuniciranjem



Rezultati kažejo, da je nepovezanost med verbalnim in neverbalnim komuniciranjem v službenem pogovoru pri 60 % anketiranih. Nepovezanosti ni opazilo 40 %. Razlika med tistimi, ki so nepovezanost med besedo in govorico telesa že kdaj zaznali, in tistimi, ki je niso zaznali, ni velika.

7.3.10. Na sodelavčevo neiskrenost najbolj opozori

Graf 15: Odgovori na vprašanje, v kolikšni meri anketiraneec na sodelavčevo neiskrenost opozori mimika obraza, drža telesa, kretnje rok, kretnje nog in besede



Iz tabele grafa je razvidno, kaj jih na neiskrenost najbolj opozori. Na prvo mesto so postavili besede; s tem se največkrat opozarjajo na neiskrenost. Na drugo mesto, kje zaznajo sodelavčevo neiskrenost, so uvrstili trditev, da jih izdaja mimika obraza. Na tretje mesto po izjavah anketiranih spada drža telesa. Manj očiten pokazatelj neiskrenosti je pokazatelj kretnje rok. Najmanj pa na iskrenost opozorijo kretnje nog. V dopisanem odgovoru oziroma mnenju je bilo podano, da jih na neiskrenost opozori pogled, ton glasu ter jecljanje.

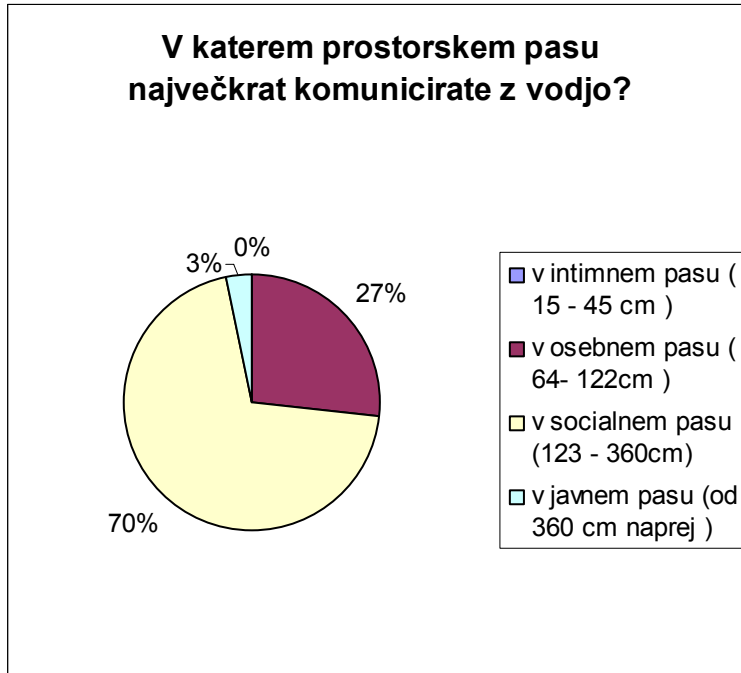
Graf 16: Izračun srednjih vrednosti



Po mnenju anketirancev jih besede najbolj opozorijo na sodelavčevo neiskrenost. Na drugo mesto uvrščajo mimiko obraza. Kretnje nog pa naj bi jih v najmanjši meri opozorile na neiskrenost. Tudi pri analizi 5. vprašanja so bili mnenja, da gibi nog najmanj sporočajo.

7.3.11. Prostorski pasovi najpogostejšega komuniciranja z vodjo

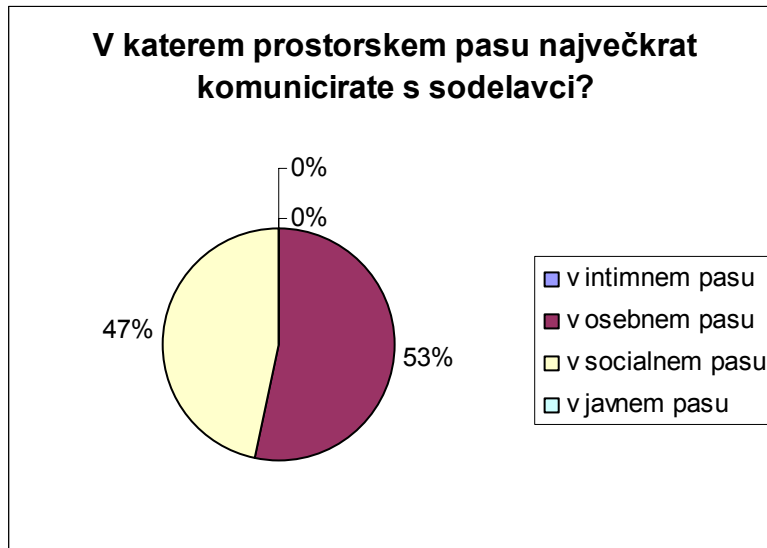
Graf 17: Odgovori na vprašanje, v katerem prostorskem pasu anketiranci največkrat komunicirajo z vodjo



70 % anketiranih predstavlja največji del komuniciranja z vodjo v socialnem pasu, se pravi, da njihova bližina kaže oddaljenost z nadrejenim. Verjetno imajo občutek nadrejenosti, zato si ne upajo približati nadrejenim v taki veliki meri. 27 % se ne počuti ogrožene, zato je njihova razdalja krajša; komunicirajo z vodjo v osebni pasu. 3 % anketiranih pa daje pomen največji oddaljenosti in se giblje z vodjo v javnem pasu.

7.3.12. Prostorski pasovi najpogostejšega komuniciranja s sodelavci

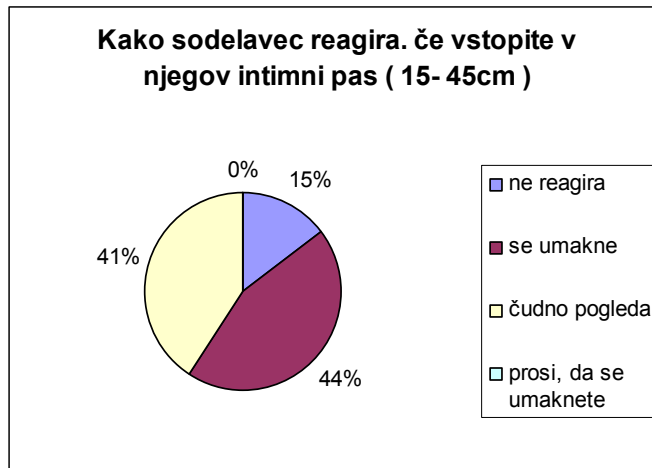
Graf 18: Odgovori na vprašanje, v katerem prostorskem pasu anketiranci največkrat komunicirajo s sodelavci



Anketiranci komunicirajo v dveh prostorskih pasovih s sodelavci. Največji del komuniciranja med sodelavci je prikazan v osebnem pasu, za kar se je opredelilo 53 % anketiranih. To pomeni, da so v komunikaciji sproščeni in delujejo blizu drug drugemu. Za malo večjo oddaljenost se je odločilo 47 % anketiranih. Ti komunicirajo v socialnem pasu. Nihče od zaposlenih pa ne komunicira s sodelavci v intimnem in javnem pasu.

7.3.13. Reakcije sodelavcev ob vstopu v njihov intimni pas

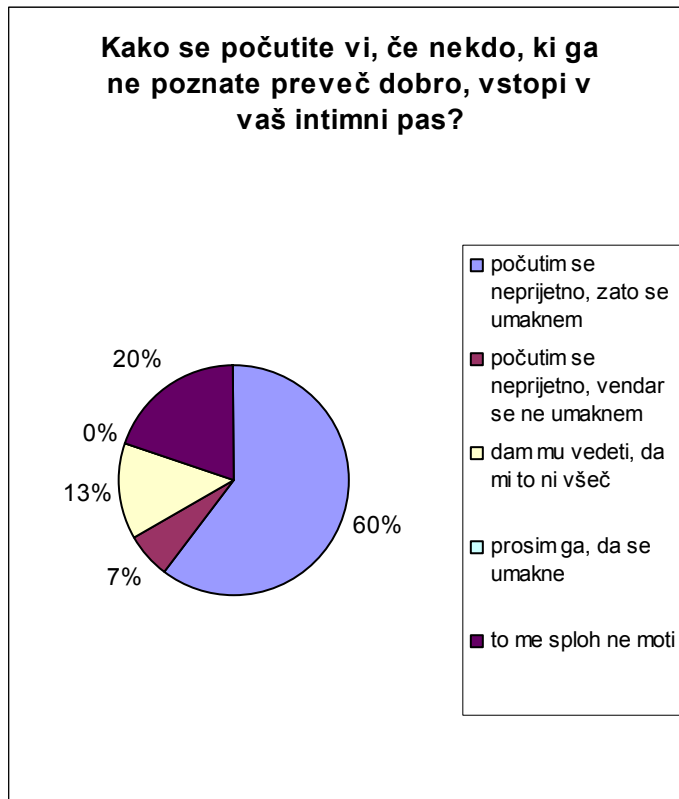
Graf 19: Odgovori anketiranih, kako sodelavec reagira, če stopijo v njegov intimni pas (15-45 cm)



Anketiranci se najpogosteje odmaknejo; kar 44 % jih je tega mnenja. 41 % anketiranih čudno pogleda in s tem pokaže, da jim ni prijetno. 15 % anketiranih pa to ne moti, zato ne reagirajo in se verjetno počutijo dobro. Nihče od anketiranih pa ne prosi, naj se sodelavec umakne. Trije anketiranci pa so mnenja, da sploh ne stopijo in se ne približajo njihovem intimnemu pasu.

7.3.14. Reakcije anketiranih, kako se počutijo, če neznanec stopi v njihov intimni pas

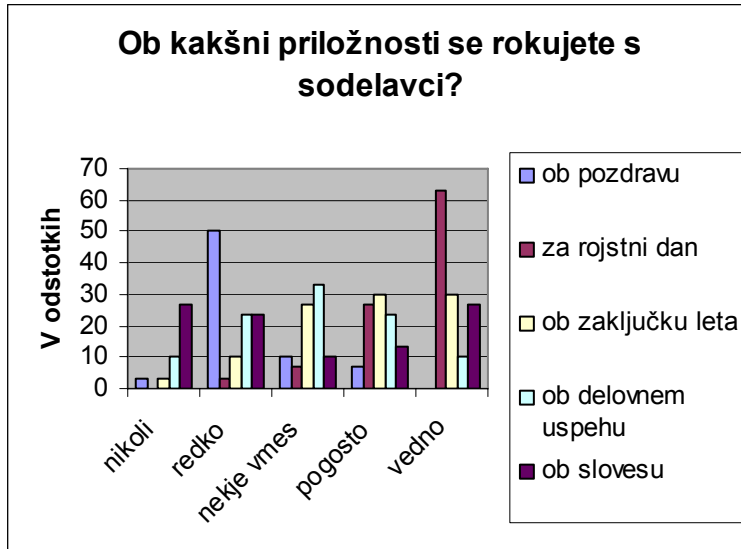
Graf 20: Odgovori anketirancev, kako se počutijo, če nekdo, ki ga ne poznajo, stopi v njihov intimni pas



Polovica zaposlenih in sicer 60 % anketiranih je mnenja, da se ne počutijo dobro, zato se umaknejo. 20 % anketirancev je mnenja, da jih to sploh ne moti in niso pozorni na to. 13 % anketiranih da vedeti, da jim to ni všeč. In 7 % anketiranih se počuti neprijetno, vendar se ne umakne. Nihče od anketiranih ne prosi neznanca, naj se umakne iz njihovega intimnega pasu.

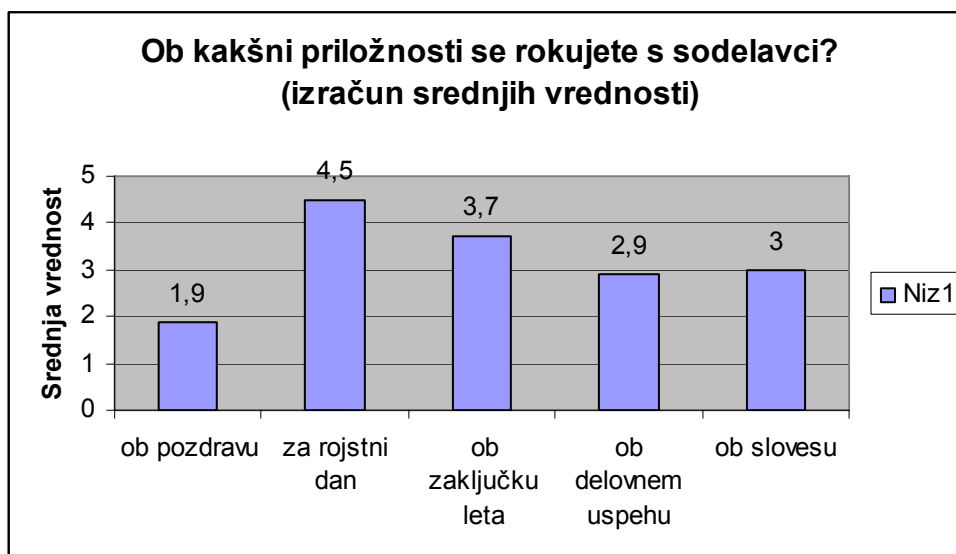
7.3.15. Možnosti rokovanja s sodelavci

Graf 21: Odgovori anketirancev, ob kakšni priložnosti se rokujejo s sodelavci



Anketiranci se v največji večini rokujejo ob praznovanju rojstnega dneva oziroma osebnega praznika. Na drugo mesto spada rokovanje ob koncu leta. Na tretje mesto pa so uvrstili priložnosti, ko se rokujejo ob slovesu. Tudi ob službenem uspehu se rokujejo, vendar v manjši večini. Zanimivo pa je, da se najbolj redko rokujejo ob slovesu, verjetno se ne poslavljajo z rokovanjem, ampak s pozdravom.

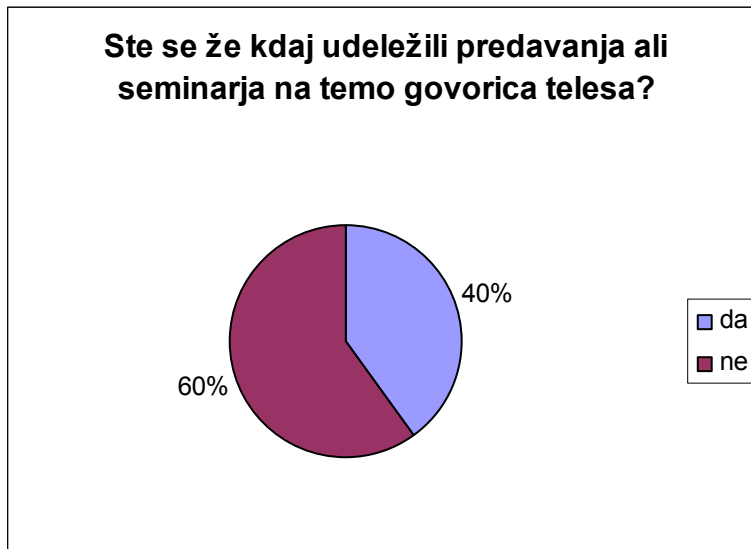
Graf 22: Izračun srednjih vrednosti



Pri izračunu srednjih vrednosti podatkov anketiranih je razvidno, da se rokujejo najbolj pogosto ob rojstnih dnevih. Veliko pozornost rokovanja namenijo tudi rokovanju ob zaključku leta. Najmanj se rokujejo ob snidenju oziroma pozdravu.

7.3.16. Udeležba anketiranih na seminarjih ali predavanjih na temo govorca telesa

Graf 23: Odgovori anketiranih, ali so se že kdaj udeležili predavanja ali seminarja na temo govorca telesa



Zanimivo je, da se je večja večina anketirancev ni udeležila seminarja ali predavanja na temo govorca telesa. Kar 40 % pa je bilo prisotnih na predavanjih ali seminarjih.

7.3.17. Kako udeležbo dajejo anketiranci v prihodnje na seminarjih ali predavanjih na temo govornica telesa

Graf 24: Odgovori anketirancev, ali menijo, da bi se morali dodatno izobraževati o nebesedni komunikaciji.



Najbolj zanimiv graf mi predstavlja zadnje vprašanje, saj je polovica zaposlenih mnenja, da se bi morala v prihodnje dodatno izobraževati, spet druga polovica anketiranih je mnenja, da se v prihodnje ne namerava dodatno izobraževati na temo govornica telesa. Iz le-tega je razvidno, da nekateri dajejo temu večji pomen, spet drugi manjšega, saj jih to ne zanima.

7.4. INTERPRETACIJA

Glavni namen analize zaposlenih v podjetju INFONET je bil ugotoviti njihovo poznavanje teme govornice telesa pri komuniciranju v poslovnem svetu. Menim, da so seznanjeni o govornici telesa in so informacije prejeli v veliki večini. Večina zaposlenih je mnenja, da govornica telesa pove več kot beseda, se pravi, da so pozorni in opazujejo neverbalno komunikacijo. Nekateri samo z neverbalno komunikacijo povedo več, kot pove beseda. To so ponavadi tisti, ki so v timu najbolj združeni in zato tudi izredno dobro delujejo. Element, ki mu dajejo pomen pri izražanju svojega mnenja, je v večini mimika obraza. Lastna govornica telesa je bila najbolj razvidna v odnosu s sodelavci in nadrejenimi. Veliko večji pomen dajejo odnosom z nadrejenim. V tem odnosu so posebej pazljivi na lastno govornico telesa, saj s tem izražajo tudi spoštovanje in zaupanje. V podjetju se zaposleni gibljejo v večini v osebnem in socialnem pasu. Tukaj se zopet pozna razlika, saj odnos s sodelavci ohranjajo v osebnem pasu, ker se počutijo bolj domače. Odnos z vodjo prikazuje kanček odmaknjenosti in komunicirajo v socialnem pasu, ki naj bi pomenil uglajenost in spoštovanje do nadrejene osebe. Tudi rokovanje ima svoj pomen. Največkrat se rokujejo in s tem dajejo občutek veselja in dobre volje; najpogosteje se rokujejo ob praznovanju rojstnih dni, ob koncu leta in ob delovnem uspehu. Kot pravijo, v odnosu z ljudmi ne marajo neiskrenosti, zato tudi ljudje v podjetju kaj hitro zaznavajo sodelavčevo neiskrenost. Prepoznajo jo skozi mimiko obraza, telesno držo ter s pogledom. Kot pravijo, oči povedo vse. A kaj, ko brez besed spet tudi ne gre. Tukaj se združujejo govornica telesa in besede ter dajejo pomen iskanju neiskrenosti. Ljudje se v podjetjih izobražujejo na različnih področjih. Področje govornice telesa so v manjši večini obiskali in se poučili, spet drugi niso bili informirani na tem področju. Kaj pa pogled v prihodnje? Bi se dodatno izobraževali? Mnenja v podjetju so na polovici. Nekateri bi se radi izobraževali in si nabirali nove izkušnje; spet drugih to ne zanima in so usmerjeni na druga področja izobraževanja. Predpostavljam, da je odločitev za tovrstno izobraževanje prepuščena predvsem iniciativi vodstvenih delavcev, ki bi želeli slediti poslovni odličnosti.

8. ZAKLJUČEK

V tretjem tisočletju je vsakomur jasno, da z govorico telesa - z načinom, kako stojite in s kretnjami, ki jih uporabljate, izražate svoje resnične občutke o tem, kar govorite in kar si mislite o svojem občinstvu. Nezavedno je govorica telesa univerzalna. Prepoznavna je ljudem kultur z vsega sveta. Govorico telesa se lahko naučimo prepoznati. Pot vodi naprej skozi spoznavnost samega sebe. Poznavanje vključuje ne le samopoznavanje, ampak prav tako podoživljanje, po katerem človek tudi druge podoživlja in sodi. Vodi nas do samograje ali samokritičnosti, lahko pa nas zapelje do samovšečnosti. Sam sebe človek res vidi v srce, opazuje in prisluškuje lahko tudi vzgibom svojih čustev, strasti in skritih misli, ki jih nihče drug ne vidi. Zato človek ve povedati največ o sebi. Skozi prepoznavno lastno govorico telesa pričnemo opazovati druge. Z neverbalno komunikacijo potrjujemo tisto, kar govorimo. Če se verbalna in neverbalna komunikacija ne bosta ujemali, sogovornik ne bo zaupal našim besedam. Večina ljudi je mnenja, da govorica telesa pove več kot beseda, vendar pa sami kljub temu dajejo večji poudarek verbalni komunikaciji. Ljudje se očitno ne zavedajo, da naše telo govori in da se gibov in kretenj, ki jih izvajamo, v celoti ne da nadzorovati. Udeležba predavanj ali seminarjev v prihodnje kaže, da ne bo kaj dosti obiskana. Res pa je tudi, da taki seminarji niso ravno pogosti, čeprav je za dobro poslovno komuniciranje in uspeh v podjetju le ta nujno potreben. Naučiti se govorice telesa ni lahko delo. Najmanj petnajst minut na dan moramo posvetiti preučevanju in prepoznavanju kretenj drugih ljudi in tudi svojih lastnih. Mesta, kjer se ljudje srečujejo in sodelujejo med seboj, dajejo dobro osnovo za preučevanje kretenj. Predlagam galerijo, kjer lahko poleg slik opazujemo tudi ljudi. Tudi sestanki in družabne prireditve so odlične priložnosti za opazovanje, na televiziji pa utišajte glas in samo z gledanjem slike ugotovite, kaj se dogaja. Ali pa naredite vajo pri sebi. Vzemite v roke družinski album. In verjemite, tokratno gledanje slik vam bo prineslo nova spoznanja o dogodkih. Analiza sebe in podob na njih vam bo povedala veliko o trenutkih, ki so ujeti na film. In kakor pravi dr. Anton Trstenjak: »Sam sebe človek res vidi v srce in obisti, do mozga se lahko preizkuša, opazuje in prisluškuje vzgibom svojih čustev, strasti in skritih misli, ki jih nihče drug ne vidi. Človek samega sebe vidi, ne po svojih stvaritvah, ki jih vidijo tudi drugi, ampak celo po tistih mislih in nagibih, ki jih v stvaritvah ni mogel, ali pa morda niti ni hotel izraziti. Dokazano je, da nam besedna govorica telesa pove včasih tisto, kar nam besede ne morejo ali nočejo razkriti.

Ob prebiranju literature sem odkrila veliko zanimivih in zame novih stvari v zvezi z govorico telesa. To, kar me je od nekdaj zanimalo, zahvaljujoč temi diplomskega dela, zdaj bolje poznam. Menim, da mi bo to znanje koristilo v vsakdanjem življenju in pri poslovnem komuniciranju. Pisanje te naloge mi je bilo resnično v veselje in dober poduk za nadaljevanje komuniciranja. Upam, da bo komu, ki bo prebiral to diplomsko nalogo, omenjena tema vzpodbudila željo po širšem nadaljnjem raziskovanju.

9. VIRI IN LITERATURA

1. Brislin, J.; Intercultural communication . Trainingn Thousand Oaks.Sage, 1994
2. Birkenbihl, V.F: Sporočila govorce telesa Ljubljana: Center za tehnološko usposabljanje, 1999
3. Brown, S.G.; Govorica telesa, Ljubljana 2002
4. Ferraro, G,: the cultural Dimensions of International Business, Fourth edition Ney Ywrsey, 2002
5. Hafner, K.; Pomen govorce telesa pri poslovnem komuniciranju, Novo mesto, 2002
6. Kovačev, A.N.; Govorica barv. Ljubljana: Prešernova družba , Vrba, 1997
7. Kovač, J, Mayer, J. Jesenko, M.; Stil in značilnosti uspešnega vodenja, Kranj Moderna organizacija 2004
8. Kneževič, A.N.; Oljka o sporazumevanju in obnašanju. Tudi tako govorimo, Radovljica: Didakta, 2001
9. Luzy, A.; V tvojem pogledu je skrita moč, Ljubljana 1996
10. O Connor, J, Seymour, J.; Spretnosti sporazumevanja in vplivanja, Žalec 1996
11. Osredečki, E.; Poslovni bonton: kultura poslovnega komuniciranja, Ljubljana: tehnična založba, 1990
12. Pease, A.; Govorica telesa, Ljubljana 1997
13. Poslovno komuniciranje; Evropske razsežnosti, Maribor: Obzorja in založništvo in izobraževanje, 2004
14. Poslovno komuniciranje; Evropske razsežnosti; Maribor; Obzorja, založništvo in izobraževanje, Obzorja, 2004
15. Trček, J.; Medosebno komuniciranje- kontaktna kultura , Ljubljana 1998
16. Traven, S.; Mednarodno organizacijsko vedenje. Naše gospodarstvo, Ljubljana, 2000
17. Wetherbe, J,C.; Veščine sporazumevanja, Ljubljana 1999
18. Ledina, A.; Govorica telesa (Elektronski vir) Dostopno na URL naslovu: [http://www.ales.ledina.org/projekti/timko/govorica/govorica telesa](http://www.ales.ledina.org/projekti/timko/govorica/govorica%20telesa)
19. [http:// www.andy.stajerska .com](http://www.andy.stajerska.com)
20. <http://www.fuun-lj.si/ic/seminarji/44.asp>
21. <http://www.myvoicespeakssuccess.com>
22. <http://www.cenim.se/121-a.html>
23. <http://www.mladina.si.tednik/200126/clanek/jurij-26/>

10. PRILOGE

10.1 ANKETA

ANKETNI VPRAŠALNIK – GOVORICA TELESA PRI KOMUNICIRANJU V POSLOVNEM SVETU

Sem študentka višje strokovne šole, smer poslovni sekretar. Za diplomsko nalogo sem izbrala temo z naslovom: Govorica telesa pri komuniciranju v poslovnem svetu. Z anketo želim raziskati in ugotoviti pomen nebesedne govornice v poslovnem svetu. Rezultati bodo prikazani skupinsko in se bodo uporabljali izključno za namen diplomske naloge. Anketa je anonimna, zato vas prosim za iskrene odgovore, za katere se vam že vnaprej najlepše zahvaljujem.

V anketnem vprašalniku polje označite z enim odgovorom in sicer z oznako x ali pa dopišite svojega.

SPOL:

- M
- Ž

STAROST:

- 15 – 20 let
- 21 – 25 let
- 26 – 30 let
- 31 – 35 let
- 36 – 40 let
- 41 – 55 let
- 56 – 60 let
- od 60 let naprej _____

IZOBRAZBA:

- osnovna šola ali manj
- srednja šola
- višja ali visoka strokovna šola
- fakulteta oz. univerzitetna izobrazba
- magisterij ali doktorat znanosti

DELOVNA DOBA: _____ let (dopišite)

1. Ali poznate pojem govoric teles (nebesedna komunikacija)?

- DA
- NE

2. Koliko informacij o govoric teles (kaj to je, kako jo prepoznamo, kaj z njo izražamo...)ste dobili na posameznih področjih?

(ustrezno označite z **X**. 1 pomeni najnižjo oceno, 5 pomeni najvišjo oceno.)

	1 čisto nič	2 malo	3 ne eno ne drugo	4 še kar nekaj	5 zelo veliko
TV					
RADIO					
STROKOVNA LITERATURA					
PREDAVANJA					
V SLUŽBI					

- drugo (dopišite)

3. Govorica telesa lahko označimo kot nebesedno komuniciranje.

Ali menite, da nam pove več kot beseda?

(ustrezno označite z **X**)

- DA
- NE
- ENAKO
- NE VEM

4. Kako dobro poznate lastno govorico telesa?(ustrezno označite z **X**. 1 pomeni najnižjo oceno, 4 pomeni najvišjo oceno.)

JE NE POZNAM	SLABO	DOBRO	ZELO DOBRO
1	2	3	4

5. Kateri element govornice telesa po vašem mnenju sporoča največ?(ustrezno označite z **X**. 1 pomeni najnižjo oceno, 5 najvišjo oceno)

	1 najmanj	2	3	4	5 največ
GIBI ROK					
GIBI NOG					
CELOTNA DRŽA TELESA					
OČI IN POGLED					
MIMIKA OBRAZA					
DOTIK					

6. Kako pogosto med delovnim časom zavestno opazujete gibe sodelavcev ?

(ustrezno označite z X)

- NIKOLI
- REDKO
- POGOSTO
- VEDNO

7. Kako pogosto med delovnim časom zavestno opazujete gibe vodje ?

(ustrezno označite z X)

- NIKOLI
- REDKO
- POGOSTO
- VEDNO

8. Kdaj najbolj pazite na govoricu svojega telesa?

(ustrezno označite z X)

	1 najmanj	2	3	4	5 najbolj
V POGOVORU S PODREJENIM					
V POGOVORU Z SODELAVCEM					
POGOVORU S NADREJENIM					

9. Ste kdaj v službenem pogovoru opazili nepovezanost med verbalnim in neverbalnim komuniciranjem (pomeni: da nam nekdo sporoča nekaj z besedami, nekaj drugega pa kaže njegova nebesedna komunikacija) (razlaga: neverbalno komuniciranje – to so sporočila , kjer ne uporabljamo besed izražamo ga s pomočjo gibov telesa, verbalno izražamo z besedami)

- DA
 NE

10. V kolikšni meri vas na sodelavčevo neiskrenost opozori:
 (ustrezno označite z X. 1 pomeni najnižjo oceno, 5 pomeni najvišjo oceno)

	1 najmanj	2	3	4	5 najbolj
MIMIKA OBRAZA					
DRŽA TELESA					
KRETNJE ROK					
KRETNJE NOG					
BESEDE					

- drugo (dopišite) _____

11. V katerem prostorskem pasu (oddaljenost med osebami med razgovorom)največkrat komunicirate z vodjo ?
 (ustrezno označite z X)

- v intimnem pasu (15 – 45 cm)
 v osebni pasu (46 – 122 cm)
 v socialnem pasu (123 – 360 cm)
 v javnem pasu (od 360 cm naprej)

12. V katerem prostorskem pasu največkrat komunicirate s sodelavci?

- v intimnem pasu
- v osebem pasu
- v socialnem pasu
- v javnem pasu

**13. Kako sodelavec reagira, če stopite v njegov intimni pas (15- 45 cm)
(ustrezno označite z X)**

- ne reagira
- se umakne
- čudno pogleda
- prosi, da se umaknete
- drugo (dopišite) _____

**14. Kako se počutite vi, če nekdo, ki ga ne poznate preveč dobro, vstopi
v vaš intimni pas (pomeni, da se vam med razgovorom preveč približa,
na 15- 45 cm)
(ustrezno označite z X)**

- počutim se neprijetno, zato se umaknem
- počutim se neprijetno, vendar se ne umaknem
- dam mu vedeti, da mi to ni všeč
- prosim ga, da se umakne
- to me sploh ne moti
- drugo (dopišite) _____

15. Ob kakšni priložnosti se rokujete s sodelavci?

(ustrezno označite z X. 1 pomeni najnižjo oceno, 5 pomeni najvišjo oceno)

	1 nikoli	2 redko	3 nekje vmes	4 pogosto	5 vedno
OB POZDRAVU					
ZA ROSJSTNI DAN					
OB ZAKLJUČKU LETA					
OB DELOVNEM USPEHU					
OB SLOVESU					

- drugo (dopišite) _____

16. Ste se že kdaj udeležili predavanja ali seminarja na temo govornica telesa ?

(ustrezno označite z X)

- DA
 NE

17. Ali menite, da bi se morali o nebesedni komunikaciji dodatno izobraževati?

- DA
 NE

Hvala za sodelovanje!

IZJAVA O AVTORSTVU

Študentka Urška Šifrer izjavljam, da sem avtorica diplomskega dela z naslovom GOVORICA TELESA PRI KOMUNICIRANJU V POSLOVNEM SVETU, ki sem ga napisala pod vodstvom mentorice Marine Vodopivec, univ. dipl. psih.

Kranj, 6. 5. 2007

Podpis: