

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

SPECIALISTIČNO DELO
POMEN NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA V IZOBRAŽEVANJU
ODRASLIH

Ljubljana, maj 2006

KLARA GOLJA

IZJAVA

V skladu s 16. členom Pravil o magistrskih in specialističnih delih izjavljam, da sem avtorica priloženega specialističnega dela z naslovom Pomen neverbalnega komuniciranja v izobraževanju odraslih, ki sem ga napisala pod mentorstvom prof. dr. Staneta Možine in v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim objavo specialističnega na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 15.5.2006

Klara Golja

KAZALO

KAZALO VSEBINE

1.	UVOD	1
1.1.	PROBLEMATIKA IN NAMEN SPECIALISTIČNEGA DELA	1
1.2.	CILJ SPECIALISTIČNEGA DELA	3
1.3.	METODE DELA	4
1.4.	ZASNOVA DELA	4
2.	KOMUNICIRANJE	5
2.1.	OPREDELITEV KOMUNICIRANJA	5
2.2.	NAMEN KOMUNICIRANJA	6
2.3.	TEMELJNI ELEMENTI KOMUNICIRANJA	6
2.4.	OBLIKE KOMUNICIRANJA	9
2.5.	NAČINI KOMUNICIRANJA	12
2.6.	SMERI IN RAZSEŽNOSTI KOMUNICIRANJA	14
2.7.	MOTNJE IN SKLADNOST V KOMUNICIRANJU	16
3.	NEVERBALNO KOMUNICIRANJE	17
3.1.	OPREDELITEV NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA	18
3.2.	POMEN NEVERBALNE KOMUNIKACIJE	19
3.3.	DEJAVNIKI NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA	20
3.3.1.	PARAJEZIK	20
3.3.2.	STIK S POGLEDOM	21
3.3.3.	IZRAZ OBRAZA	23
3.3.4.	DRŽA TELESA	24
3.3.5.	GESTIKULIRANJE	25
3.3.6.	DOTIK	29
3.3.7.	PROKSEMIKA	29
3.3.8.	OBLEKA	32
3.3.9.	PRVI VTIS	32
3.3.10.	BARVE	33
3.3.11.	ČAS	34
3.3.12.	RAZVRŠČANJE SEDEŽEV V PROSTORU	34
4.	NEVERBALNO IN VERBALNO KOMUNICIRANJE V IZOBRAŽEVANJU	35
4.1.	IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH	36
4.2.	KOMUNIKACIJA V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH	37
4.3.	PREDAVATELJA	37
4.4.	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA MED PREDAVATELJEM IN UDELEŽENCEM	38
4.5.	POMEN NEVERBALNE KOMUNIKACIJE V IZOBRAŽEVANJU	38
5.	PREDSTAVITEV IZOBRAŽEVALNE USTANOVE LJUDSKA UNIVERZA NOVA GORICA	40
5.1.	PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE	40
5.2.	POSLANSTVO, VIZIJA, VREDNOTE	41

5.3.	ORGANI UPRAVLJANJA	41
5.4.	VIRI IN NAČINI PRIDOBIVANJA SREDSTEV ZA DELO ZAVODA	42
5.5.	IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI IN DEJAVNOSTI	42
6.	ANALITIČNI PRISTOP K NEVERBALNI KOMUNIKACIJI MED PREDAVATELJI IN UDELEŽENCI PROGRAMA EKONOMSKI TEHNIK NA LJUDSKI UNIVERZI NOVA GORICA	45
6.1.	NAMEN IN CILJ RAZISKAVE	45
6.2.	OPREDELITEV VZORCA ZA RAZISKAVO	46
6.3.	ANKETNI VPRAŠALNIK IN IZVEDBA PILOTNEGA ANKETIRANJA	46
6.4.	IZVEDBA ANKETIRANJA	47
6.5.	REZULTATI EMPIRIČNE RAZISKAVE	47
6.5.1.	PREPOZNAVANJE NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA	47
6.5.2.	POMEN PROKSEMIKE	48
6.5.3.	POMEN DRŽE PREDAVATELJA	49
6.5.4.	POMEN PARAJEZIKA	49
6.5.5.	POMEN BARV	52
6.5.6.	POMEN MIMIKE	53
6.5.7.	POMEN GESTIKULIRANJA	55
6.5.8.	POMEN UPORABE PONAČIL	57
6.5.9.	POMEN OBLEKE	58
6.5.10.	POMEN PRVEGA VTISA	59
6.5.11.	POMEN NEPOSREDNEGA STIKA MED PREDAVATELJEM IN UDELEŽENCI	59
6.5.12.	POMEN DOTIKA MED PREDAVATELJEM IN UDELEŽENCI	61
6.5.13.	POMEN TOČNEGA ZAČETKA IN KONCA PREDAVANJ	62
6.5.14.	POMEN DOSTOPNOSTI IN STROGOSTI PREDAVATELJA	63
6.5.15.	POMEN RAZVRŠČANJA SEDEŽEV V PROSTORU	64
6.5.16.	POMEN MEDOSEBNE RAZDALJE MED PREDAVATELJEM IN UDELEŽENCI	64
6.5.17.	NAJPOMEMBNEJŠI IN NAJBOLJ MOTEČI ELEMENTI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE MED PREDAVATELJI IN UDELEŽENCI	65
7.	SKLEP	70
	LITERATURA	75
	VIRI	77
	KAZALO SLIK	
Slika 1:	Sestavine komunikacijskega procesa	9
Slika 2:	Množično komuniciranje	11
Slika 3:	Načini komuniciranja glede na uporabo simbolov v komuniciranju	14

Slika 4:	Enosmerno komuniciranje	15
Slika 5:	Dvosmerno komuniciranje	15
Slika 6:	Motnje v komuniciranju	17
Slika 7:	Deleži sestavin v komuniciranju	20
Slika 8:	Položaj ustnih koticov-izraz razpoloženja	24
Slika 9:	Dostopnost in nedostopnost glede na držo telesa	25
Slika 10:	Enakovredno rokovanje	28
Slika 11:	Medosebni pasovi in razdalje	30
Slika 12:	Osnovna razvrstitev sedežev	35
Slika 13:	Logotip Ljudske univerze Nova Gorica	41

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Značilnosti interpersonalnega, medio in množičnega komuniciranja	12
Tabela 2:	Neverbalno komuniciranje	19
Tabela 3:	Barve in njihov pomen	34
Tabela 4:	Trditev 1: Sposoben sem prepoznati osnovne sestavine neverbalne komunikacije	47
Tabela 5:	Trditev 2: Občasno gibanje predavatelja po prostoru vspodbuja udeležence k večji pozornosti	48
Tabela 6:	Trditev 3: Sedenje predavatelja slabo vpliva na sprejemanje učne vsebine pri udeležencih	48
Tabela 7:	Trditev 4: Pokončna predavateljeva drža, pogled usmerjen naprej zagotavlja uspešnost v komuniciranju med predavateljem in udeleženci	49
Tabela 8:	Trditev 5: Tekoče govorjenje predavatelja vspodbuja udeležence k aktivnemu poslušanju	50
Tabela 9:	Trditev 6: V izobraževanju odraslih je pomembno, da predavatelj govori glasno	50
Tabela 10:	Trditev 7: Hitro govorjenje predavatelja ovira razumevanje med udeleženci in predavateljem	51
Tabela 11:	Trditev 8: Monotono podajanje učne vsebine ni primerno za komuniciranje z udeleženci v izobraževanju odraslih	51
Tabela 12:	Trditev 9: Prevelika pestrost barv v učnem prostoru je moteča za udeleženčev sodelovanje	52
Tabela 13:	Trditev 10: Uporaba primernih barv v prostoru vpliva na čustveno razpoloženje udeležencev in njihovo sodelovanje	52
Tabela 14:	Trditev 11: Predavateljev prijazen obraz pozitivno vpliva na komuniciranje med udeleženci in predavateljem	53
Tabela 15:	Trditev 12: Ustrezna mimika obraza predavatelja je zelo pomembna v komuniciranju z udeleženci	54
Tabela 16:	Trditev 13: Udeleženci raje sprejmejo predavatelja, ki se večkrat nasmehne, kot tistega ki se ne	54
Tabela 17:	Trditev 14: Predavateljev obraz nima nobenega vpliva na udeležence, važna je učna vsebina, ki jo podaja	55
Tabela 18:	Trditev 15: Kretnje rok lahko poživijo komuniciranje predavatelja	55
Tabela 19:	Trditev 16: Kretnje rok nimajo nobenega pomena v komuniciranju predavatelja	56
Tabela 20:	Trditev 17: Kretnje rok naj bodo usklajene z vsebino podajanja snovi	56
Tabela 21:	Trditev 18: Predavatelj naj pri komuniciranju z udeleženci uporablja	57

	ustrezna ponazorila (slike, prosojnice, predmete)	
Tabela 22:	Trditev 19: Udeleženci imajo raje predavatelja, ki ustvarja ugodno delovno vzdušje (tudi, če ne uporablja ponazoril)	57
Tabela 23:	Trditev 20: Predavateljeva obleka ne vpliva na uspešnost komuniciranja med predavateljem in udeleženci	58
Tabela 24:	Trditev 21: Neprimerna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine	58
Tabela 25:	Trditev 22 Prvi vtis, ki ga dobi udeleženec o predavatelju je zelo pomemben, ker vpliva na nadaljno sodelovanje	59
Tabela 26:	Trditev 23: V komuniciranju z odraslimi je pomemben neposreden stik z očmi med predavateljem in udeležencem	60
Tabela 27:	Trditev 24: Udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam	60
Tabela 28:	Trditev 25: V izobraževanju odraslih ni primerno, da se predavatelj dotika udeležencev	61
Tabela 29:	Trditev 26: Predavateljev dotik pomeni boljše odnose med predavateljem in udeleženci	61
Tabela 30:	Trditev 27: Udeleženci zelo cenijo pri predavatelju točen začetek in konec predavanj	62
Tabela 31:	Trditev 28: Zamujanje se pri predavatelju in udeležencih do neke mere dopušča	62
Tabela 32:	Trditev 29: Za udeležence je pomembno je, da je predavatelj dostopen, to se pravi, da ima čas za razgovor	63
Tabela 33:	Trditev 30: Udeleženci se največ naučijo pri zahtevnem predavatelju, ki ve kaj hoče	63
Tabela 34:	Trditev 31: Razvrstitev sedežev v polkrogu pozitivno vpliva na komuniciranje med predavateljem in udeleženci	64
Tabela 35:	Trditev 32: Medsebojna razdalja med predavateljem in udeležencem naj bo čim manjša	65
Tabela 36:	Trditev 33: Navedite tri stvari, ki se vam zdijo najpomembnejše pri neverbalnem komuniciranju za časa predavanj!	65
Tabela 37:	Trditev 34: Navedite tri stvari, ki vas najbolj motijo pri neverbalnem komuniciranju za časa predavanj in utemeljite zakaj!	68

1. UVOD

1.1. PROBLEMATIKA IN NAMEN SPECIALISTIČNEGA DELA

Dejstvo je, da vse svoje življenje komuniciramo, od prvega joka pa do kateregakoli stika z drugim človekom, ko pride do interakcije, ki je odvisna od naše sposobnosti komuniciranja. Ljudje nenehno vplivamo na soljudi in njihovo razpoloženje. Že v minimalnem času lahko naredimo na ljudi velikanski vtis; bodisi pozitiven ali negativen, bodisi z verbalno ali neverbalno komunikacijo. Giblin (Giblin, 2000, str. 49) trdi, da je pridobitev naklonjenosti, nenaklonjenosti ali duha vsakega medčloveškega stika odločujoča že v prvih sekundah srečanja z nekom.

Ne glede na vrsto komuniciranja, verbalnega ali neverbalnega, je komuniciranje temelj sporazumevanja med ljudmi in del splošne kulture. Z ljudmi nas povezujejo različne vezi, od družinskih, prijateljskih, poslovnih in če želimo imeti med seboj dobre odnose, se moramo znati sporazumevati. Lahko bi rekli, da se moramo znati inteligentno sporazumevati, kar pomeni z vedenjem, druge navduševati in spodbujati. Inteligentni odnosi nam dajejo moč prepričevanja, v čemer je skrivnost osebnega žara ali, kot rečemo, »karizme« (Gross, 2001, str.45). Sporazumevanje je temeljni človekov dejavnik razvoja, saj ustvarja razumevanje med ljudmi, ustvarja odzive, na verbalen ali neverbalen način. Govorica telesa je izraz naših čustev, odziv na čustva, odziv na besede med sogovorniki in ponavadi ni zlagana. Ne moremo se izogniti dejstvu, da kar 55 % komuniciranja zajema prav neverbalno. Besede zajemajo 7 % komuniciranja, 38 % komuniciranja pa zajemajo naš glas, modulacija, intonacija, poudarki, premori, dihanje in drugo (Kneževič, 2005, str.15-16). Nemogoče je, da ne bi komunicirali, saj v trenutku, ko stopimo z nekom v odnos, to že pomeni komunikacijo. Tudi z molkom komuniciramo, komuniciramo z vedenjem in gibi telesa. Ta odnos, ki ga kažemo navzven na katerem koli od načinov, se po neki komunikacijski poti prenese na soudeležence in jih doseže kot sporočilo, ki ga ti sprejmejo na različne načine.

Že v zgodovini so se ljudje sporazumevali; najbolj primitivna ljudstva, ko še ni bilo papirja in pisave in še ni bilo besed, so se sporazumevala z gibi, iz katerih so postopoma nastajali znaki. Na stene jam je človek upodabljal najrazličnejše simbole in podobe, nastajale so jamske slikarije, iz njih pisava, ki se je skozi različna obdobja pod različnimi vplivi izpopolnjevala in dosegla današnjo obliko.

Neverbalna komuniciranje ni nekaj na novo odkritega, srečujemo ga v vseh zgodovinskih obdobjih in v vsakem od njih je bilo zanimanje za odkritje njenega pomena zelo veliko. Telesni izrazi so imeli vlogo ideološke in praktične funkcije, prilagajali so se različnosti časovnih obdobj, izginjali in nastajali so novi, odsevali pa so vedenjske vloge, kot posledice vrednot in norm določene družbe (Kovačev, b.l., str. 41).

O neverbalnem komuniciranju govorimo, ko način komuniciranja ne vsebuje besed ali simbolov, ki besede nadomeščajo. Več ali manj je naša neverbalna govorica nezavedna. Neverbalno komuniciranje ne uporablja besed, temveč slike, logose, govorico telesa, načine sedenja in drugo (McGraw-Hill, 2004, str. 3). Neverbalno komuniciranje je manj razumljivo, saj ni nikakršnih znakov, s katerimi bi lahko sporočila dešifrirali, nanj vpliva mnogo dejavnikov iz okolja, pri razumevanju le-tega se moramo zanesti na svoje poznavanje in izkušnje neverbalnega komuniciranja.

V izobraževanju ima komuniciranje velik pomen, saj sta predavatelj in udeleženec nenehno v nekem odnosu. Predavatelj prenaša na udeleženca določene vsebine in hkrati vzpostavlja z njim medsebojni odnos, ki bistveno vpliva na njuno komunikacijo. Predavatelj se mora zavedati, da je udeleženec prejemnik njegovega sporočila in posledično primerno oddati sporočilo, da ga bo udeleženec razumel. Strokovno obdelana vsebina, ki jo učitelj posreduje udeležencu, je samo po sebi umevna komponenta le-tega, pomembno pa je zavedanje, da neverbalno sporočilo, ki ga oddaja vsaka oseba, mnogo bolj vpliva na udeleženca kot vsebina sama, saj se z njim posredujejo tudi notranja dogajanja predavatelja.

V izobraževanju je komuniciranje podobno kot na drugih področjih življenja, le da je prilagojeno ciljni skupini, s katero smo v odnosih komuniciranja. Komuniciranje mora biti razumljivo in ne splošno ter zelo konkretno z vključevanjem osebkov, razlogov in posledic. To še posebno velja v izobraževanju odraslih, saj so v izobraževanju odraslih udeleženci z določenimi praktičnimi izkušnjami in vsako predavateljevo podajanje vsebine povezujejo z njimi.

Neverbalno komuniciranje je nepogrešljiv del komuniciranja. Občutljivost udeležencev na neverbalno komuniciranje predavateljev je zelo visoka. Kot predavatelji moramo vedeti, da vsak segment neverbalnega komuniciranja vpliva na pomen izgovorjenega in na sogovornika samega. Udeležencu ni vseeno, ali je predavatelj zravn, ali je njegova drža napeta ali sproščena. Udeleženci natančno opazujejo predavatelja in domnevajo resničnost izgovorjenega glede na usklajenost neverbalne govorice. Natančno opazujejo, kam je usmerjen predavateljev pogled, registrirajo vsako spremembo glasu, koncentrirajo se na gibe rok. Dotiki predavatelja morajo biti zelo previdno izvedeni, saj jih mora biti ravno dovolj, sicer se lahko udeleženec počuti neprijetno. Prav tako opazujejo predavateljevo oblačilo. Udeleženci kot predavatelji imajo svoj obrambni prostor, medsebojne razdalje, ki so lahko od človeka do človeka različne in te je treba spoštovati.

Besede, ki jih povemo, dobijo svoj smisel šele, ko je izgovorjeno podprto z neizgovorjenim. Beseda pridobi ali izgubi svojo moč. Neizgovorjeno pa se kaže kot signal naših možgan in duha, tudi takrat, ko tega ne pričakujemo ali želimo. Pri vsem tem je pomembno, da sta neverbalno in verbalno komuniciranje usklajena, kar pomeni, da

neverbalno komuniciranje podpira verbalno. Če tega ne dosežemo, naše sporočilo izgubi svoj namen, pomen ali pa je sprejeto popolnoma napačno.

Odrasli se vključujejo v izobraževanje iz drugačnih razlogov kot redni učenci v rednem izobraževalnem procesu, ki so predvsem oziroma izključno otroci in mladostniki. Odrasli v izobraževanju imajo veliko praktičnih izkušenj, pridobljenih na delovnih mestih, ki jih zasedajo, ali izkušenj iz družinskega in drugega vsakdanjega delovanja v družbi. Te izkušnje uporabljajo za vir učenja, na njih gradijo in se skozi izkušnje identificirajo, izkušnja pomeni njih same, zato je pomemben način dela predavatelja, ki ne sme na nikakršen način odklanjati njihove izkušnje, ker s tem odklanja njih same kot osebo.

Odrasel človek se izobražuje zaradi potrebe dopolniti svojo družbeno vlogo, usmerja se k učenju, ki zahteva reševanje problemov in se z njimi pooseblja. Zato je odnos do odraslega v izobraževanju drugačen od onega do izobraževanja otroka (Alessandrini, 1996, str. 88-89).

Predavatelj je vse bolj organizator učenja drugih, spodbujevalec in hkrati učenec, ki se od svojih slušateljev lahko veliko nauči. Predavatelj odraslih se znajde v položaju mentorja in svetovalca, ki pa mora biti strokovnjak, ki zna odrasle spodbujati k učenju. Predavateljeva metoda poučevanja odraslih se razlikuje od metode poučevanja mlajših. Slušatelje mora usmerjati, da samostojno iščejo rešitve, da izhaja iz praktičnih primerov iz resničnega sveta (Pedagoško-andragoško usposabljanje, 1999, str.71). S slušatelji mora primerno komunicirati, tako verbalno kot neverbalno. Nepravilno komuniciranje lahko pri odraslem udeležencu sproži konflikt, katerega posledice so lahko zelo negativne. Udeleženec lahko zaradi ponovitve slabe izkušnje iz preteklosti opusti izobraževanje, kar pa je v nasprotju s cilji izobraževalne organizacije, predavatelja in udeleženca.

Za učinkovito komuniciranje je potrebnega veliko znanja. Večina predavateljev se usposablja za različne načine posredovanja znanja udeležencem, ne usposablja pa se na področju komuniciranja, še posebno ne na področju neverbalnega komuniciranja, četudi to bistveno vpliva na sodelovanje in medsebojne odnose.

NAMEN SPECIALISTIČNEGA DELA je na osnovi raziskave seznaniti učitelje in zaposlene o pomenu neverbalnega komuniciranja v izobraževanju odraslih v konkretni izobraževalni ustanovi, Ljudski univerzi Nova Gorica, z možnostjo izboljšana le tega. Ker sem v omenjeni izobraževalni ustanovi tudi sama predavateljica, je moj namen uporabiti ugotovitve za izboljšanje podajanja znanja udeležencem.

1.2. CILJ SPECIALISTIČNEGA DELA

Cilj specialističnega dela je proučiti dožemanje pomena neverbalne komunikacije v izobraževanju odraslih na Ljudski univerzi Nova Gorica s strani predavateljev in

udeležencev izobraževanja, kako eni in drugi pričakujejo, da bi se neverbalno komuniciranje moralo odražati, kolikšen pomen pripisujejo posameznim elementom neverbalnega komuniciranja. Z raziskavo bom ugotavljala koliko je pomembna posamezna vrsta neverbalnega komuniciranja v izobraževanju odraslih in primerjala rezultate anketnih vprašanj, ki jih bodo izpolnjevali predavatelji in udeleženci. Cilj specialističnega dela je tudi poiskati pristope za izboljšanje neverbalne komunikacije med učenci in učitelji na Ljudski univerzi Nova Gorica. Cilj specialističnega dela je tudi proučiti ustrezno gradivo, ki obravnava ugotovitve glede neverbalnega komuniciranja.

1.3. METODE DELA

Specialistično delo je z metodološkega vidika razdeljeno na dva dela, vsebinski in empirični del.

V vsebinskem delu specialističnega dela sem uporabila metodo znanstvene deskripcije, pri čemer sem proučevala strokovno literaturo tujih in domačih avtorjev, vire, članke, katera se bo nanašala na področja neverbalnega komuniciranja izobraževanja odraslih.

Drugi, empirični del, sem opravila z metodo anketiranja. Z vprašalniki zaprtega tipa sem prišla do podatkov, na podlagi katerih sem lahko opravila analizo in podala ustrezne ugotovitve. V anketo sem vključila vse predavatelje in udeležence Srednjega ekonomskega programa na Ljudski univerzi Nova Gorica in primerjala njihova mnenja.

Predhodni razgovori s predavatelji na Ljudski univerzi Nova Gorica, ki sem jih opravila za pridobitev predraziskovalnih podatkov, so pokazali, da predavateljem to področje veliko pomeni, vendar mu ne namenjajo veliko pozornosti v obliki izobraževanja, izpopolnjevanja ali drugih aktivnosti ter da nimajo priložnosti niti časa, da bi se z omenjeno temo podrobneje seznanili. Sama sem mnenja, da na tem področju nimamo dovolj znanj in spretnosti, ki pa bi v veliki meri pripomogli k boljšemu komuniciranju med predavatelji in udeleženci.

Na osnovi dobljenih rezultatov sem primerjala ugotovitve in z metodo sinteze prišla do ustreznih predlogov.

1.4. ZASNOVA SPECIALISTIČNEGA DELA

V **uvodnem delu** specialističnega dela so predstavljeni problematika in namen specialističnega dela, cilj specialističnega dela, ter metode dela.

Drugo poglavje obravnava opredelitev komuniciranja, s kakšnim namenom komuniciramo in kateri so temeljni elementi komuniciranja. Seznanimo se z oblikami, načini in smermi komuniciranja.

Tretje poglavje vsebuje opredelitev in namen neverbalnega komuniciranja, ter podrobnejšo predstavitev dejavnikov neverbalnega komuniciranja.

Četrto poglavje govori o neverbalnem in verbalnem komuniciranju v izobraževanju. V tem poglavju je predstavljeno izobraževanje odraslih in komunikacijo v izobraževanju odraslih, ter njen pomen. Predstavljeno je komuniciranje predavatelja, ter neverbalna komunikacija med predavateljem in udeleženci.

V petem poglavju je predstavljena izobraževalna ustanova Ljudska univerza Nova Gorica; predstavitev organizacije, poslanstvo, vizija in vrednote, organi upravljanja, ter načini in viri pridobivanja sredstev za delo organizacije. Poglavje nas seznanja z izobraževalnimi programi in dejavnostmi organizacije. V omenjeni organizaciji je potekala raziskava specialističnega dela.

Šesto poglavje zajema empirično raziskavo, ki temelji na teoretičnih osnovah, ki so predstavljene v predhodnih poglavjih. V tem delu se seznanimo s namenom in ciljem raziskave, vzorcem za raziskavo, anketnim vprašalnikom, ter izvedbo anketiranja. Predstavljeni so rezultati empirične raziskave po posameznih dejavnikih neverbalnega komuniciranja, ter najpomembnejši in najbolj moteči elementi neverbalnega komuniciranja med predavateljem in udeleženci.

Specialistično delo se zaključuje s **sklepom**, v katerem je kratek povzetek dela, pomembne ugotovitve in predlogi.

Ob koncu specialističnega dela so navedeni literatura in viri, ter ustrezne priloge.

2. KOMUNICIRANJE

2.1. OPREDELITEV KOMUNICIRANJA

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika lahko preberemo, da beseda komunicirati pomeni izmenjavati, posredovati misli, informacije, sporazumevati se. Pomeni biti razumljiv, sprejemljiv. »Beseda »komuniciranje« izvira iz latinskega glagola »komunicare«, ki pomeni »napraviti skupino« ali deliti kaj s kom«, iz njega nastali glagol »komunicirati« pa sporočiti-priobčiti, občevati-v zvezi biti«. Različni avtorji različno opredeljujejo pojem komuniciranje od tega, da komuniciranje obsega izmenjavo misli, občutkov ali razumevnega zaznavanja, da je komuniciranje prenos informacij, idej, znanja, emocij z uporabo simbolov-števil, grafikonov, besed, slik, da je komuniciranje dinamično dogajanje, v katerem posamezniki pošiljajo informacije s ciljem, da bi vplivali na druge posameznike, kjer gre za medsebojno vzajemno vplivanje do trditve, da je komuniciranje proces prenosa mnenja med posamezniki. (Lorbek, 1979, str. 9-19).

Komuniciramo vsak dan in vsak trenutek, kakršenkoli signal oddamo, ta signal nekdo sprejme. Sprejem signala pa ni odvisen samo od nas ampak tudi od prejemnika. Na vsak način je treba, da oddajnik komunikacije poskrbi, da bo oddano sporočilo prilagojeno osebi, ki bo sporočilo sprejemalo, če želimo doseči pravi učinek sporočila.

Ko govorimo o komuniciranju, mislimo na odnos med komunicirajočima faktorjema, med katerima se prenaša neka informacija na znakovni način. Komunicirajo vsa živa bitja, ljudje in živali, gre za proces med živimi bitji, saj ima vsako živo bitje sposobnost sprejemanja in oddajanja določenih informacij na nivoju, na kakršnem je. Seveda je najbolj razvita pri človeku (Blažič, 2002, 10 -12). Komunicirajo tudi živali, v določenih trenutkih se njihova sporočila prenašajo veliko bolj nedvoumno kot človeška, saj ponavadi živalski znaki, signali komuniciranja pomenijo samo eno stvar (živali v tropih se oglašajo z določenimi glasovi in tako prepoznajo nevarnost), pri ljudeh pa imajo sporočila vedno veliko pomenov in prihaja velikokrat do neučinkovitega komuniciranja.

2.2. NAMEN KOMUNICIRANJA

Namen komuniciranja je zelo različen, vsekakor želimo s komuniciranjem doseči določen učinek. Komunikacija omogoča izmenjavanje podatkov, mnenj in informacij. Z različnimi oblikami komunikacije vzdržujemo in ohranjamo stike, ki bi se sicer izgubili. Komunikacija omogoča prenos idej, delovanje zamisli, rešitev. Omogoča, da neko delo začnemo, ga nadaljujemo, izpopolnjujemo in ga tudi končamo. Komunikacija omogoča reševanje aktualnih problemov, kjer je dobra komunikacija nujno potrebna, prav tako omogoča različna raziskovanja in vsakršen razvoj (Šiškovič, 2003, str. 13).

Ugotavljamo, da je komunikacija praktično nujna na vseh področjih življenja in da brez nje ne moremo doseči pravega učinka. Kakršnokoli delo opravljamo, če smo z ljudmi v posrednem ali neposrednem stiku, na vsak način komuniciramo. Tudi kadar ničesar ne rečemo, komuniciramo, velikokrat še bolj zgovorno, kot če bi govorili. Prav tako komuniciramo z živalmi, ki našo komunikacijo zelo dobro razumejo. Predvsem našo neverbalno komunikacijo, ki jo živali izrazito občutijo in izražajo na svoj način. Z namenom komunikacije želimo doseči, da bi nas s komunikator pravilno razumel in bi od njega dobili primerno povratno sporočilo. Če prejemnik sporočila pošiljalca ne razume, kot si ga je pošiljalca zamislil, sporočilo ne doseže svojega namena.

2.3. TEMELJNI ELEMENTI KOMUNICIRANJA

Komuniciranje je temeljni socialni proces, saj omogoča združevanje, vzpostavljanje medosebnih odnosov in daje možnost osebne rasti. Sposobnost oziroma danost možnosti komuniciranja dojemamo kot nekaj samo po sebi umevnega. Z rojstvom in razvojem se naučimo nekako mimogrede verbalnega komuniciranja in nekaterih drugih oblik

neverbalnega komuniciranja. Največ komuniciranja smo se naučili na takšen način, da smo poslušali druge: starše, brate, sestre, na ulici, v šoli. Načine, ki smo se jih naučili, poskušamo prenesti na druge. Ti pa niso vedno najboljši in primerni (Greene, 1991, str. 4). Od živalskega komuniciranja se ločimo ljudje po visoko razvitem jeziku. Večino neverbalnega komuniciranja pa izražamo nehote in nezavedno. Veliko se lahko z različnimi tehnikami in strokovnimi prijemi tudi naučimo, vendar pa ostajajo najbolj podzavestne kretnje nekako neobvladljive.

Za človeka je proces komuniciranja odločilen za osebnostni razvoj, z njegovo pomočjo nastajajo skupine in tudi obstanejo in seveda je odločilno za odnose med njimi. Kadarkoli stopijo ljudje v interakcijo, komunicirajo, bodisi s prenašanjem informacij, idej, občutkov, simbolov, risb itd. Oblikuje se socialni proces. Kadarkoli stopimo z nekom v odnos komuniciranja, ima ta oseba na nas vpliv, ki se kaže v nadaljnjem življenju. To se še posebno izraža na področju šolstva in podobnih inštitucij, ki z večletnim namenskim komuniciranjem vplivajo na razvoj in oblikovanje posameznika ali družbe. Vsekakor pa komunicirajo tudi ljudje, ki ne stopijo v stik z drugimi ljudmi, ki si posledično ne izoblikujejo socialnega odnosa, medsebojni odnose imajo zelo otežkočene in se težko prilagajajo.

Jezik kot element komuniciranja omogoča potek komuniciranja, ki ga lahko sestavlja sistem simbolov, ki so lahko govorni ali pisni, in jih uporabljajo pripadniki določene skupnosti, s katerimi dosežejo prenos pomenov. Jezik je osnovna človekova značilnost, ki ga ločuje od preostalega sveta. Lahko bi rekli, da je jezik osnovno sredstvo komuniciranja, ki odseva kulturo posameznika in njegove družbe in hkrati omogoča oblikovanje osebnosti in kulture. Prav tako omogoča razvoj in prenašanje kulture, učinkovito delovanje vseh oblik družbenega življenja (Džinić, 1980, str. 73). Jezik je tisto sredstvo, s katerim prenašamo informacije, ideje, zamisli in drugo na druge ljudi, z jezikom si lahko arhiviramo dogodke, zgodovino, in jih kasneje pogledamo in razberemo. Jezik je izjemno pomemben element komuniciranja.

Simboli so izraz nečesa, nekaj kar zavestno uporabljamo. Ko se družba strinja, da bo nek simbol predstavljal določen objekt, tudi pripadniki družbe gledajo na ta simbol in objekt kot nekaj neločljivega. Svet, v katerem živimo, je poln simbolov. Simboli so vedno odprti, kar pomeni, da jih lahko slišimo, čutimo, vidimo, zavohamo. Človek ustvarja simbole in jih nato uporablja. Kadar simbol vzbuja enake ali približne reakcije pri tistem, ki ga oddaja, in pri tistem, ki ga sprejema, govorimo o pomenskih ali relevantnih simbolih. Simboli so osnovni elementi komuniciranja in so lahko verbalni, grafični ali reprezentativni. Takšen primer simbolov so zastave, ki predstavljajo posamezno državo (Džinić, 1980, str. 74).

Človek je v različnih pojavih, ki jih je doživljal ali zanje ni našel primerne pojasnila, iskal simboličen pomen. Simbolika se je ohranila do današnjih dni, ljudje uporabljamo

vedno nove simbole, s katerimi ustvarjamo svojo identiteto, svojo drugačnost, svojo pripadnost skupini.

Glavna značilnost simbolov je predstavnost, saj so simboli znaki, ki predstavljajo in zastopajo. Ljudje se ločujemo od živali tudi po tem, da uporabljamo raznovrstne simbole in znake, ki simbolizirajo različne stvari (Pečjak, 1975, str. 343-344). Vsi na katerikoli način, vede ali nevede, ponoči, podnevi, z govoricami, kretnjami uporabljamo simbole. Simboli so znamenja, katerih pomen skrbno določajo razne ustanove za normiranje. Simboli so se oblikovali in spreminjali skozi zgodovino na različne načine. Sprva se je simbol oblikoval kot na polovico presekan predmet, črepinja, košček lesa, kovine ali katerega drugega materiala. Dva človeka sta shranila vsak svojo polovico in pri ponovnem srečanju združila oba dela. Vsak predmet lahko dobi simbolično vrednost, če le človek določi merila zanj (Chevalier, Gheerbrant, 1993, str. 11).

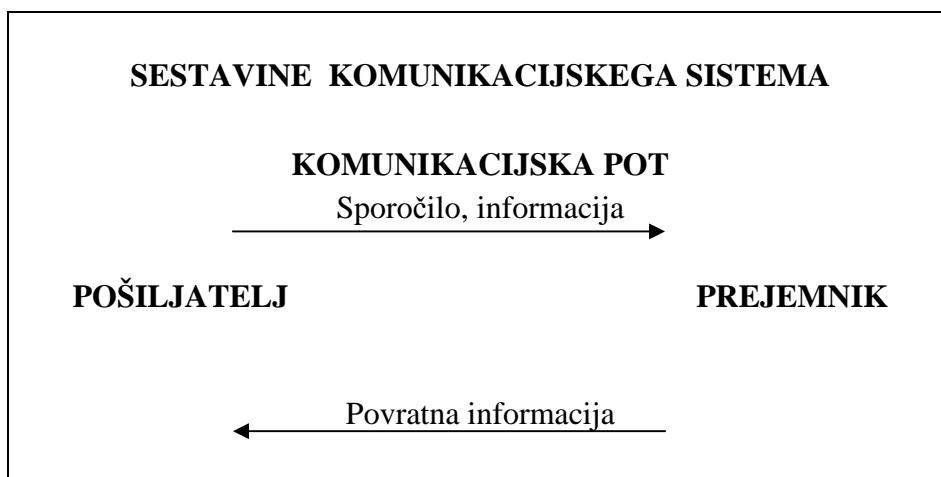
Človek s simboli ustvarja medsebojno komuniciranje v obliki zvoka, tipne ali vidne podobe, skozi katero se dešifrirajo njegove misli, čustva, hotenja. Vsa znanost, umetnost je različica simbolične govornice (Trstenjak, 1994, str. 54).

Vsaka, še tako nepomembna stvar, izraža neko simboliko, vsaka beseda, ki jo izgovorimo, je simbol nečesa. Ljudje imamo svoje simbole, ki jih določamo glede na pretekle življenjske izkušnje. Primer: ljudje ki so pretrpeli revščino, jemljejo kruh kot simbol blagostanja. Človek s simboliko posega na vsa življenjska področja in simboli imajo v njegovemu življenju velik pomen.

Pošiljatelj in prejemnik sta dva izjemno pomembna elementa komuniciranja, saj brez njiju komuniciranje ni možno. V vsakem primeru mora biti sporočilo poslano in sprejeto, pri čemer je pomembno, kdo sporočilo pošilja, komu ga pošilja, po katerih kanalih ga pošilja in kakšen učinek naj sporočilo doseže.

Pomembno je, da ima pošiljatelj jasno opredeljen cilj, njegovo sporočilo naj bo jasno in razumljivo, predvsem pa naj kar najbolje razume osebo, ki ji posreduje sporočilo. Pošiljatelj mora razumeti lastno ravnanje v procesu komuniciranja, poznati mora pravila komuniciranja, kar pomeni, da bo izbral primeren način, kako bo komuniciral, denimo govorno, pisno (Možina et al., 2004, str.50-51).

Slika 1: Sestavine komunikacijskega procesa



Vir: Možina et al., 2004, str. 51

Vsekakor je način posredovanja sporočila zelo pomemben, saj je od pošiljatelja in sprejemnika odvisno, ali bo sporočilo doseglo svoj namen ali ne.

Sporočilo je urejen, hoten, zavesten, prirejen izbor simbolov, ki je namenjen za komuniciranje in informacije. Sporočilo vsebuje informacije, ki jih želi pošiljatelj posredovati prejemniku (Troha, 2005, str. 6).

Kako bo sporočilo sprejeto, je odvisno od tega, kako smo sporočilo sestavili, kakšno vsebino smo uporabili, in od načina, kako smo sporočilo posredovali. Pomembno je, da izberemo pravo vsebino in pravi način posredovanja. Če sporočilo ni bilo sprejeto tako, kot smo želeli, nastane v komunikaciji konflikt, ki ponavadi povzroči še dodatne nesporazume med ljudmi.

Komunikacijska pot ali kanal je pot, po kateri potuje sporočilo od pošiljatelja k prejemniku, ki predstavlja neposredni stik med pošiljateljem in prejemnikom, razne tehnične posrednike, pisma, telekomunikacije. Komunikacijski kanal nima neomejene zmogljivosti, saj ga omejuje število informacij. Prav tako je možno, da informacije niso verodostojne ali da v kanalih nastajajo motnje, ki zmanjšujejo učinkovitost prenosa in s tem posledično prejem neprave - spremenjene informacije (Možina, 2004, str. 51-52).

2.4. OBLIKE KOMUNICIRANJA

V komuniciranju ločimo določene oblike komuniciranja: intrapersonalno komuniciranje, interpersonalno komuniciranje, organizacijsko komuniciranje, šušljanje, govornice, mediokomunikacije, množično komuniciranje, množične medije in neverbalno komuniciranje.

Intrapersonalno komuniciranje je oblika komuniciranja, ki poteka v človeku samemu. Pomeni pogovor s samim seboj in poteka v slehernem človeku; dogajanje poteka nenehno. Gre za omejenost na eno osebo, ki je v določenem odnosu s svojim okoljem. Oseba ima določene cilje, določena čustva in svojo osebnost. Glede na to v njej poteka komuniciranje. Iz tega lahko sklepamo, da je ta oblika komuniciranja od človeka do človeka drugačna.

Intrapersonalno komuniciranje je oblika komuniciranja, ko gre za sodelovanje v komuniciranju dveh ali več oseb. Osebe so fizično prisotne in imajo možnost uporabe vseh čutil. Osebe komunicirajo z namenom vplivati druga na drugo. Zaradi možnosti povratne informacije je takšna komunikacija lahko zelo uspešna.

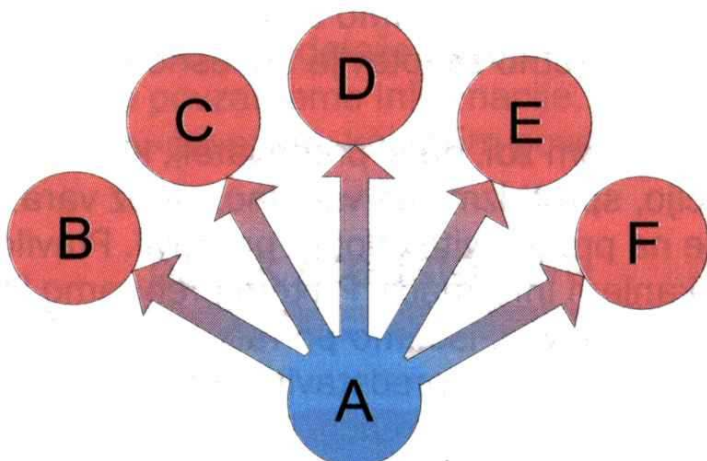
Organizacijske komunikacije so posebna oblika interpersonalnih komunikacij z posebnimi značilnostmi. Zanje so značilne statusne vloge in različni aspekti, pravila za uresničevanje vlog, profesionalna pravila, predpisani kanali, najrazličnejše sankcije in drugo. Človek se zelo natančno zaveda pripadnosti določeni organizaciji, kot pripadnik pa je dolžan komunicirati na določen ali s predpisi določen način. V organizacijah najpogosteje komunicirajo ustno, uporabljajo se tudi druge vrste komuniciranja (pisma ...). Organizacijske komunikacije potekajo znotraj mej, ki jih je organizacija določila z namenom uresničiti cilje določene organizacije (Džinić, 1980, str.87-88).

Šušljanje, govorice: opravljana so sestavljena iz nepotrjenih govoric. Opravljanje je omejeno na ožji krog, pripadnike tega kroga povezujejo osebni stiki. Predvsem pa gre za moralne deviacije, vedenje posameznikov. Govorice ali šušljanja zadevajo javna vprašanja, ki se razvijajo zaradi negotovosti. Primer govoric so podražitve.

Mediokomunikacije se uvrščajo nekje med množičnim in interpersonalnim komuniciranjem. Zanje je značilna uporaba tehničnih instrumentov z znanimi udeleženci.

Množično komuniciranje je proces, ki je usmerjen na široko, anonimno občinstvo, kjer se sporočila javno prenašajo, komunikator pa ponavadi predstavlja organizacijo.

Slika 2: Množično komuniciranje



Vir:<http://www.pfmb.unimb.si/didgradiva/nastopi/didrac2/00/2/komuniciranje.htm#smeri%20komuniciranja>

Množični mediji so najpogosteje tehnična sredstva, s katerimi poteka množično komuniciranje in jih v moderni družbi štejemo za vir verificiranih informacij in jih najdemo v vsakem gospodinjstvu. Bistveno je, da lahko identificiramo vir informacij. Med najaktualnejše medije štejemo televizijo, radio, vse vrste tiska, elektronsko in drugo komuniciranje.

Neverbalno komuniciranje je vidno na vsakem koraku življenja in pomeni prenos pomenov, ne da bi uporabljali simbolične znake. Ta oblika komuniciranja zajema tako najrazličnejše kretnje, drže, gibanje v prostoru, do načina oblačenja, vonjav, višine glasu in drugo. Neverbalno komuniciranje postaja izjemno pomembna oblika komuniciranja, saj negovorni jezik nemalokrat pove več kot govor sam. Na tem področju je potrebna veliko znanja in veščin za pravilno prepoznavanje neverbalne govornice. V specialističnem delu se bom osredotočila predvsem na neverbalno komunikacijo.

V tabeli 1 je prikazana primerjava med interpersonalnim, medio- in množičnim komuniciranjem.

Tabela 1: Značilnosti interpersonalnega, medio- in množičnega komuniciranja

	občinstvo	sporočilo	vir
Interpersonalno komuniciranje	-maloštevilno -heterogeno -ga identificiramo -prostorsko blizu	-prenos v zasebnih, omejenih razmerah -vsebina nima omejitev -hitrost prenašanja je omejena le z normalnimi ovirami v druž. konverzaciji	-komunikator je neodvisen, zunaj organizacije -ni stroškov -prisotnost prenašalcev mnenja
Medio komuniciranje	-maloštevilno -heterogeno in homogeno -prostorsko enako blizu enako oddaljeno -lahko ga identificiramo	-prenos v zasebnih, omejenih razmerah -vsebina je specialistična ali tehnična -obstaja intelektualna povezanost -prenos je hiter	-določeni stroški -bistvena sta status in profesionalnost
Množično komuniciranje	-mnogoštevilno -heterogeno -anonimno -prostorsko oddaljeno	-prenos je javen -prenaša se hitro -je prehodne narave -vsebina ni tehnična -podrejena je omejitvam	-komunikator deluje prek kompleksne organizacije -določeni stroški

Vir: Džinič, 1980, str.92

Iz tabele vidimo, da so razlike med različnimi vrstami komunikacije, in sicer glede na občinstvo, sporočilo in vir.

2.5. NAČINI KOMUNICIRANJA

Največkrat, ko govorimo o komuniciranju, mislimo na verbalno komuniciranje, s katerim mislimo na govore, formalne in neformalne govorice ali vsako pogovarjanje med ljudmi, ki ga lahko pretvorimo tudi v pisno obliko, ki jo izražamo preko pisem, časopisov, simbolov, risb in drugega. Poleg verbalnega pa postaja vse bolj pomembno tudi neverbalno komuniciranje.

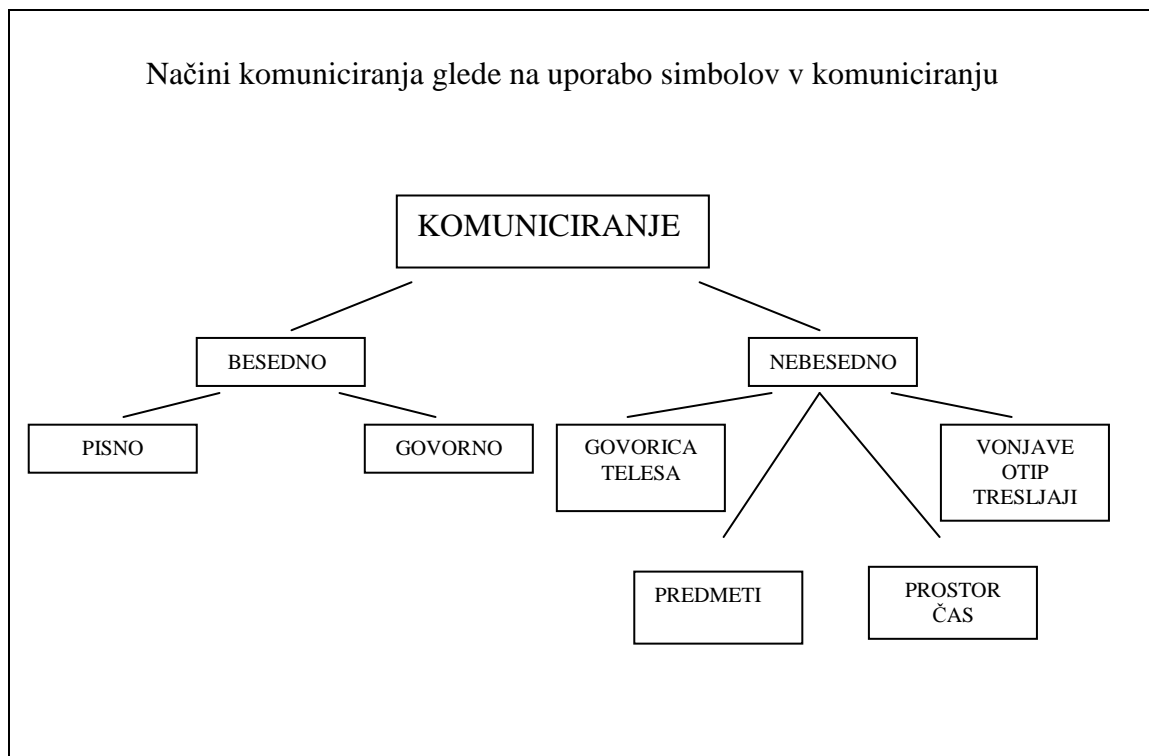
Možnih je več načinov komuniciranja. Ločimo komuniciranje glede na uporabo komunikacijskega kanala, ki obsega posredno in neposredno komuniciranje, komuniciranje glede na uporabo simbolov, ki obsega verbalno, pisno in elektronsko komuniciranje, ter komuniciranje glede na namen in vsebino.

Komuniciranje glede na uporabo komunikacijskega kanala obsega neposredno in posredno komuniciranje. Pri **neposrednem komuniciranju** med sporočevalcem in

prejemnikom sporočila ni nikakršnega posrednika. Možnost povratne informacije je takojšnja, zato je ta način komuniciranja ponavadi uspešen. Primer neposrednega komuniciranja je pogovor med dvema človekoma, katerih učinkovitost komuniciranja pa zavisi od njunih psiholoških dejavnikov. Pri **posrednem komuniciranju** je med sporočevalcem in prejemnikom sporočila komunikacijski kanal, ki je lahko tisk, elektronsko sredstvo in drugo (telefon, elektronska pošta). Učinkovitost komuniciranja je odvisna od komunikacijskega kanala, povratne informacije ni, možna je le posredna. Dobra plat te oblike komuniciranja je, da imamo sporočilo dalj časa in dokumentiranega na papirju, če govorimo o pisni obliki, ki ga lahko po potrebi uporabimo (Kavčič, 2000, str. 47- 48).

Komuniciranje glede na uporabo simbolov v komuniciranju obsega besedno ali verbalno komuniciranje, in sicer govorno, pisno in elektronsko komuniciranje, ter nebesedno ali neverbalno komuniciranje. **Besedno ali verbalno komuniciranje** uporablja za prenos sporočil besede, jezik pa je sredstvo za prenos sporočil. Med besedno komuniciranje štejemo govorno komuniciranje, ki je lahko posredno ali neposredno. Govorno komuniciranje je hitro, govorca imata takojšnjo povratno informacijo, sočasno lahko komuniciramo z več ljudmi. Problemi govornega komuniciranja nastajajo, kadar komunicira večja skupina ljudi zapovrstjo; v tem primeru se informacije izgubljajo in spreminjajo. **Pisno komuniciranje** zagotavlja jasnost, nazornost in trajnost sporočila, zato pošiljatelj temeljito razmisli o tem, kaj bo napisal, saj njegovo sporočilo ostane dokumentirano. Slabost pisnega komuniciranja je zamudnost (Tavčar, 1996, str. 230). Za prenos besed uporabljamo pisavo. Poleg tega se vse bolj uveljavlja in postaja nepogrešljiv vir komuniciranja v sodobnem svetu **elektronsko komuniciranje**, ki je danes zelo pogosta oblika komuniciranja. Za prenos pisave ali glasu uporabljamo elektronska sredstva. Primer elektronskega komuniciranja je elektronska pošta, faks.

Slika 3: Načini komuniciranja glede na uporabo simbolov v komuniciranju



Vir: Tavčar, 1996, str. 229

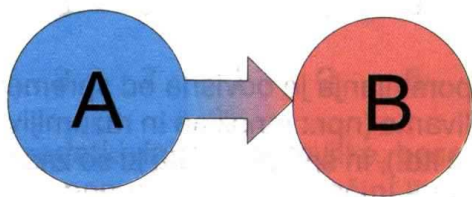
Izbrani način komuniciranja je bistvenega pomena za razumevanje sporočila. Ne glede na to, kako posredujemo sporočilo; v besedni ali verbalni obliki, pisno ali govorno, vedno je zraven tudi neverbalno komuniciranje, ki se kaže v načinu pisanja, načinu izgovorjene besede, gibu telesa, mimiki ali na druge načine. In odda nam nezavedna sporočila, ki pa bistveno vplivajo na sprejem sporočila in na odnose v komuniciranju.

2.6. SMERI IN RAZSEŽNOSTI KOMUNICIRANJA

Poznamo dve smeri komuniciranja, in sicer enosmerno komuniciranje, ki poteka od pošiljatelja do prejemnika, ter dvosmerno komuniciranje, ki poteka od pošiljatelja k prejemniku in nazaj.

Enosmerno komuniciranje je hitrejše od dvosmernega, saj ne pričakujemo povratne informacije. Na videz je bolj urejeno, mnogo manj natančno, saj ne omogoča vprašanj in reševanja nerazumljivosti sporočila, zato velikokrat pripelje do napak. Enosmerno komuniciranje deluje uradno, prihrani čas, primerno je za posredovanje enostavnih sporočil, ki niso dvoumna.

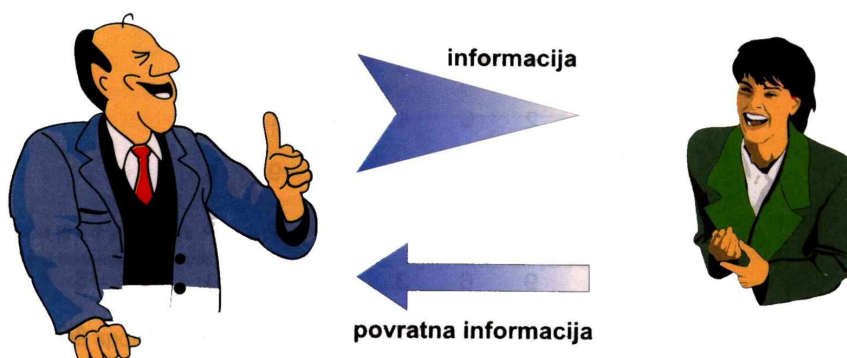
Slika 4: Enosmerno komuniciranje



Vir: <http://www.pfmb.unimb.si/didgradiva/nastopi/didrac2/00/2/komuniciranje.htm#smeri%20komuniciranja>

Dvosmerno komuniciranje poteka v obe smeri od pošiljatelja k prejemniku in nazaj, o nejasnostih potekajo razprave, vprašanja, prekinitve. Komuniciranje je bolj sestavljeno in bolj zahtevno. Prejemnik sporočila naj bi bil sposoben na odziv, poznal naj bi interese, čustva pošiljatelja, pošiljatelj pa prejema povratne informacije. Takšna oblika komuniciranja se mi zdi primerna tudi v izobraževanju odraslih.

Slika 5: Dvosmerno komuniciranje



Vir: <http://www.pfmb.unimb.si/didgradiva/nastopi/didrac2/00/2/komuniciranje.htm#smeri%20komuniciranja>

Demokratično komuniciranje je oblika komuniciranja, ki omogoča dvosmernost komuniciranja, popolnost in pravočasnost. **Birokratsko komuniciranje** pa je enosmerno, hierarhično, zelo ozko, selektivno in zapoznelo. Velikokrat je informacija, ki je namenjena končnemu prejemniku, popačena ali popolnoma napačna (Tavčar, 1996, str. 234).

Prednosti so v dvosmernem komuniciranju, saj omogoča soglasje, sporazumevanje in povratno informacijo, čeprav je treba vložiti vanj več truda in časa.

2.7. MOTNJE IN SKLADNOST V KOMUNICIRANJU

V komuniciranju se velikokrat dogaja, da prejemnik informacij ne prejme informacije v takšni obliki in pomenu, kot jo pošiljatelj posreduje. V takšnih primerih pride do popolnega nerazumevanja informacije in posledično do nesporazuma.

Avtorji navajajo za vzroke motenj različna dejstva, od različnosti prejemnika in oddajnika, čustev, velike količine informacij, časovne stiske, različnosti sporočil, sposobnosti poslušanja in drugo (Rozman, Kovač, Koletnik, 1993, str. 232).

Motnje v komuniciranju nastajajo zaradi medsebojnega nerazumevanja pošiljatelja in prejemnika, zaradi nesporazumov in na komunikacijski poti.

Motnje zaradi medsebojnega nerazumevanja pošiljatelja in prejemnika lahko nastanejo zaradi nejasno oblikovanega sporočila. Besedilo je nerazumljivo ali ima več pomenov. Neprimerno kodiranega sporočila prejemnik ne more razvozlati, ker besedilo bodisi ni natančno bodisi ni primerno napisano (okrajšave in podobno). Prejemnik besedila se mora vživeti v pošiljatelja, sicer besedila ne more razumeti pravilno. Velikokrat pa se prejemnik sporočila ne vživi v pošiljatelja, ampak sporočilo dekodira na podlagi svojih izkušenj in znanj in posledično napačno odreagira.

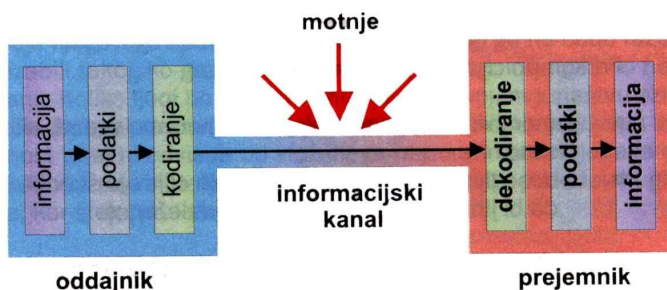
Motnje zaradi nesporazumov nastajajo, ko prejemnik in pošiljatelj ne razumeta sporočila enako. Do nesporazumevanja prihaja zaradi razlik med jeziki ali zaradi pripadnosti različnim kulturam; beseda ali kretnja imata v drugem jeziku drugačen pomen. Prav tako prihaja do nesporazumov, če prejemnik ni zainteresiran za sporočilo ali razume sporočilo v skladu s svojimi interesi. Če prihaja k prejemniku zelo veliko sporočil, je možno, da jih prejemnik ne razvozla in ne razume. Če ima pošiljatelj na prejemnika velik vpliv, prejemnik sporočila ne dojema. Prejemnik mora biti osredotočen na sporočilo, sicer lahko presliši del sporočila. Motnja zaradi nesporazuma je tudi, ko prejemnik sporočilu pripisuje drugačen pomen kot pošiljatelj.

Motnje na komunikacijski poti povzročijo, da se informacije na poti izgubijo, spremenijo, zato pride do nerazumevanja sporočila. Med motnje štejemo: motnje na televiziji, motnje telefonskih razgovorov, izgubljen pismo; prekinjen komunikacijski kanal, kamor spada prekinjena povezava med računalniki; preveliko število posrednikov; navodila z vrha ali obratno prihajajo do prejemnika spremenjena (Tavčar, 1996, str. 235).

Motnje v komuniciranju povzročajo veliko nesporazumov, zato jih je pomembno omejevati, saj se jim v celoti ni mogoče izogniti. Da preprečimo motnjo, je pomembno, da je med pošiljateljem in prejemnikom razumevanje. Sporočilo lahko večkrat ponovimo, da se izognemo objektivnim in subjektivnim dejavnikom, ki motnje povzročajo, čeprav ta način povzroča več stroškov, več časa in dodatno obremenjuje komunikacijski kanal.

Pomembno je pridobivanje povratnih informacij, saj na ta način ugotovimo razumljivost sporočila.

Slika 6: Motnje v komuniciranju



Vir: <http://www.pfmb.unimb.si/didgradiva/nastopi/didrac2/00/2/komuniciranje.htm#smeri%20komuniciranja>

O **skladnosti komuniciranja** govorimo takrat, ko se ujemata besedna in nebesedna oblika. Izgovorjene besede so v skladu z obnašanjem govorca. Nebesedna komunikacija nudi besedni podporo in jo dopolnjuje in potrjuje. Med ljudmi prihaja do zaupanja, sporočila lažje sprejemajo in lažje pomnijo. Zaradi neskladnosti v komuniciranju ne pride do sporazuma med udeleženci. Komuniciranje ni ustvarjalno. Da bi bilo komuniciranje skladno in učinkovito, je treba usklajevati odnose med udeleženci komuniciranja, udeleženci morajo biti zainteresirani za komunikacijo, med seboj si morajo zaupati, predvsem pa morajo biti pripravljeni na različno naravnost udeležencev.

3. NEVERBALNO KOMUNICIRANJE

Neverbalno komuniciranje ni nekaj na novo odkritega, srečujemo ga v vseh zgodovinskih obdobjih in v vsakem od njih je bilo zanimanje za odkritje njenega pomena zelo veliko. Telesni izrazi so imeli vlogo ideološke in praktične funkcije, prilagajali so se različnosti časovnih obdobj, izginjali in nastajali so novi, odsevali pa so vedenjske vloge, kot posledice vrednot in norm določene družbe (Kovačev, b.l., str 41).

V zgodovini, ko še niso uporabljali pisave pa tudi jezik ni bil izoblikovan, so se ljudje sporazumevali z različnimi gibi in oddajanjem različnih glasov, ki so bili prilagojeni razvoju v tistem obdobju. Za sporazumevanje so uporabljali različne načine sporočil, kot so na primer ogenj ali dim, ki sta sporočala nevarnost in drugo.

Interpretacija neverbalnega komuniciranja je od človeka do človeka različna. Odvisna je od osebnih izkušenj osebe, ki v komuniciranju sodeluje. Napake pri interpretiranju so manjše, če ima sogovornik več izkušenj; na ta način se pri komuniciranju pojavi veliko več sorodnih kod in večja možnost pravilne zaznave (Kunczik, Zipfel, 1998, str.19). Oseba, ki

ima več ali manj podobne izkušnje, denimo negativne, v komuniciranju sporočila sprejema na način, ki ga je navajena. V takih primerih prihaja do popolnoma napačne interpretacije.

Tako verbalno kot neverbalno komuniciranje nas spremljata vse življenje. Različne osebe različno intenzivno komunicirajo, nekatere bolj verbalno, nekatere bolj neverbalno, ali v kombinaciji obeh. Pomembno je, da obe obliki komuniciranja povzročita medsebojni sporazum.

3.1. OPREDELITEV NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA

O neverbalnem komuniciranju govorimo, ko način komuniciranja ne vsebuje besed ali simbolov, ki besede nadomeščajo. Več ali manj je naša neverbalna govorica nezavedna. Neverbalna komunikacija ne uporablja besed, temveč slike, logose, govorico telesa, načine sedenja in drugo (McGraw-Hill, 2004, str. 3). Za prevajanje pojmov v besede ne obstajajo nikakršne kode, zato je nebesedno komuniciranje manj razumljivo, ter je pod vplivom mnogovrstnih dejavnikov udeležencev in okolja (Tavčar, 1995, str. 15).

Ko govorimo o neverbalnem komuniciranju, mislimo na vsa nebesedna sporočila, ki so namenjena kateremu koli človeškemu čutu. Govorica telesa obsega veliko različnih izrazov. Nov način komuniciranja pravi, da je treba temeljito spremljati obrazno govorico, mimiko, telesno govorico, glas in nazadnje besede, ki so bile povedane. Odgovoriti pa je treba na tisto, kar smo videli, slišali ali občutili. Zavedati se je treba tudi dejstva, da se pomen naših besed ne kaže pri sogovorniku enako kot pri nas in da ima sogovornik lahko popolnoma drugačne predstave kot mi (Greene, 1991, str. 8-9).

Raziskovalci neverbalne komunikacije poizkušajo na različne načine poiskati določene znake, po katerih bi lahko prepoznali neverbalno posredovano sporočilo. Obstaja veliko knjig, v katerih so opredeljeni, vendar nikakor jih ni mogoče jemati posamezno, ampak v povezavi, kar zahteva veliko znanja in veščin prepoznavanja. Za neverbalno sporazumevanje uporabljamo najrazličnejše oblike; to so:

- parajezik,
- stik s pogledom,
- mimika (izrazi obraza),
- drža telesa,
- gestikulacija (kretnje, roke, noge),
- dotik,
- proksemika (gibanje in položaj človeka v prostoru, hoja, sedenje),
- prvi vtis,
- obleka,
- barva,

- čas,
- razvrščanje sedežev v prostoru itd.

Neverbalno komuniciranje je še veliko širše, saj je lahko katera koli stvar, izraz ali kaj drugega pomembno neverbalno sporočilo. Za primer vzemimo malomarno napisano prošnjo za službo, ki sporoča naše osebne lastnosti in vpliva na delodajalčevo odločitev. Pomembno je poznati osnove neverbalnega komuniciranja, da ga znamo uporabljati.

Tabela 2: Neverbalno komuniciranje

POMEN	Podzavestno 270.000 kretenj Samo 30 % besedne govorice	VIZITKE	Fotografije, jezik, podatki-firma
ČAS	Točnost, uvodi, spoznavanje	POGOSTITEV	Skromna, razkošna, status, vabilo domov, image
PROSTOR	Velikost, oprema, osebni računalnik, status, sedeži	GESTIKA, MIMIKA, PROKSEMIKA	Pozdravljanje, pritrjevanje
PREDMETI	Dekoracija- umetnine, družinske slike, ogledovanje	OČI	Pozornost-zenice, očala, pogled oči- smer pogleda
OBLEKA	Formalna –poslovna Uniforma-krajevne navade	PRIČESKA BRADA	Estetika-urejenost
VONJAVE	Svežina-dišave Neprijetne vonjave	GLAS	Barva, tempo, glasnost, višina, poudarki

Vir: Tavčar, 1995, str. 21

Neverbalno komuniciranje se kaže na mnogo načinov in vsak od njih ima pomembno sporočilo. Človek opravi veliko različnih podzavestnih kretenj, kažejo pa se tudi drobne stvari, za katere lahko zmotno menimo, da nimajo nikakršnega pomena. Ljudje na različne načine izkazujejo svoj status, položaj v družbi, premožnost, svoje osebne lastnosti. Vse to odseva skozi različne signale neverbalnega komuniciranja.

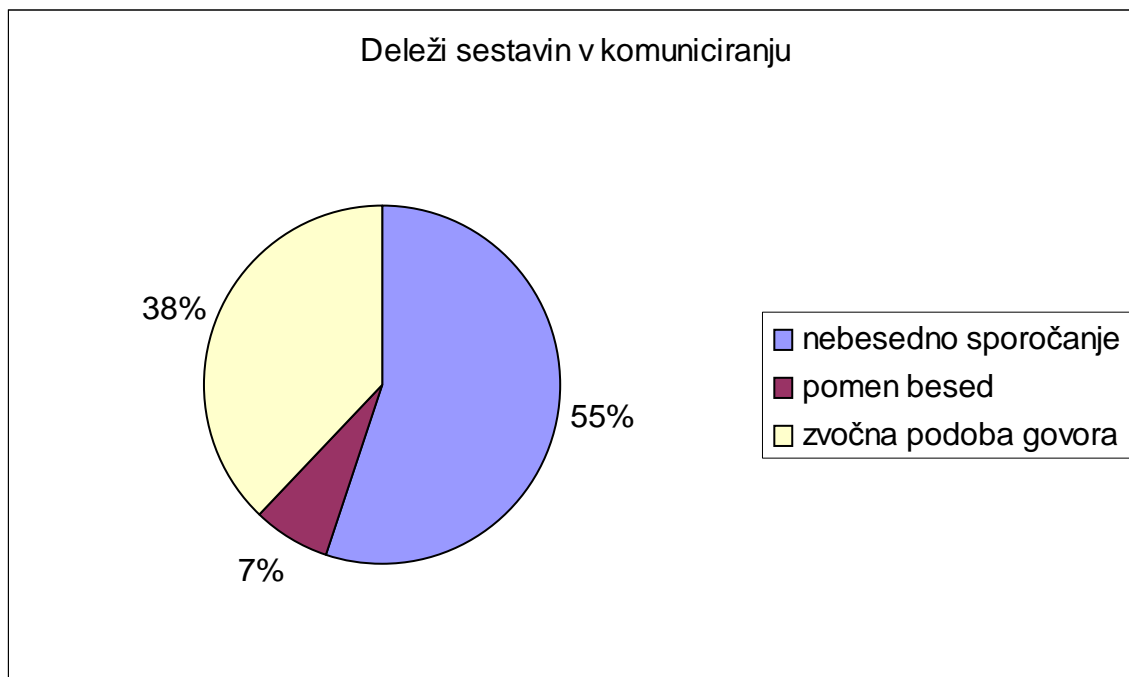
3.2. POMEN NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA

Večina pomena sporočila se pri sporočanju prenese na neverbalen način. V razvoju človeštva se je najprej pojavilo neverbalno komuniciranje, ki ga je človek izražal z

različnimi znaki, posnemanjem živali in drugo. Sporočevalčevo nadzorovanje neverbalne komunikacije je bolj omejeno kot pri verbalni, saj se v veliko primerih kaže kot podzavestno izražanje. Skladnost neverbalnega in verbalnega sporočanja prispeva k prepričljivosti sporočila. Neverbalno sporočanje je prepričljivejše in celovitejše, saj se kaže preko veliko kanalov hkrati, v nasprotju z verbalnim komuniciranjem, ki se kaže samo preko besed (Kavčič, 2000, str. 279-283).

Pomen neverbalnega komuniciranja se kaže v deležih sestavin v komuniciranju.

Slika 7: Deleži sestavin v komuniciranju



Vir: Tavčar, 1996, str. 230

Neverbalno komuniciranje ima velik pomen, ki se kaže na različne načine ter bistveno prispeva k razumevanju sporočila.

3.3. DEJAVNIKI NEVERBALNEGA KOMUNICIRANJA

3.3.1. PARAJEZIK

Parajezik je eden pomembnih vidikov neverbalnega komuniciranja. Parajezik se nanaša na lastnosti glasu, ki ga uporabljamo pri komuniciranju. Med lastnosti glasu spadajo:

- višina glasu,
- glasnost,

- hitrost govora,
- kakovost glasu,
- poudarki (Kavčič, 2000, str. 284).

Pri posredovanju besed uporabljamo melodiko ali višino glasu, dinamiko ali jakost glasu, ritmiko ali ritmičnost in agogiko ali uporabo premorov, vdihov, izdihov itd. Omenjene lastnosti govorjenja imajo na naše razumevanje velik vpliv (Mandić, 1998, str. 54). Raziskovalci so na tem področju opravili različne raziskave in ugotovili, da imajo posamezna čustva določene značilnosti in da lahko način govorjenja opredeli vsakega izmed govorcev glede na hitrost govorjenja, ritem besed, višino glasu. Znano je, da močno čustveno stanje povzroča jezikovne napake in različne spodrsaljaje. Ugotovili so, da je zven glasu popolnoma drugačen, kadar smo ljubeči, ko je resonančen in mehak, in kadar smo jezni, ko je glas doneč.

Ritem govorjenja posreduje marsikatero informacijo. Za primer vzemimo hitro govorjenje, ki kaže na vznemirjeno osebo, ali počasno, ki vzbuja občutek neprepičanosti o povedanem. Premori med besedami ponazarjajo presledek med govorjenjem, kot na primer vejico pri pisnem komuniciranju ali premor za predajo besede sogovorniku. Z rabo takšnih signalov nevede vplivamo na vedenje drugih ljudi, ki jih lahko celo namerno zavajamo, da nas poslušajo, na primer če začnemo hitro in glasno govoriti. Pomembnost parajezika je mogoče opaziti pri telefoniranju, ko druge vrste neverbalnega komuniciranja ne pridejo v poštev. Vzemimo za primer telefonsko prodajo, kjer izvežbani prodajalci komunicirajo na način, da nas z načinom govora in glasom pritegnejo, da ne moremo odložiti telefonske slušalke in kupca nemalokrat celo prepričajo, da izdelek kupi (Hayes, Orrell, 1998, str. 370-373).

Hitrost govorjenja, premori, višina glasu, glasnost bistveno vplivajo na osebo, s katero komuniciramo. S prepoznavo različnih oblik glasovnega izražanja prispevamo k izboljšavi medsebojne komunikacije. Raziskave so pokazale, da ljudje bolj verjamejo parajeziku kot jeziku, ko gre za situacijo, ko si verbalno in neverbalno sporočilo nasprotujeta.

3.3.2. STIK S POGLEDOM

Oči niso le organ za sprejemanje dražljajev ali sporočil, so tudi izredno močno izrazno sredstvo v komunikaciji, ki poteka včasih zavedno včasih nezavedno. Stik z očmi je pomembno vodilo pri prepoznavanju neverbalnega komuniciranja, saj sodbe o drugih ljudeh temeljijo na količini in vrsti stikov z očmi, ki jih imamo.

Pri običajnem pogovoru gledamo sogovorca kar 60 % časa pogovora, zato je izraz oči zelo pomemben (Mandić, 1998, str. 55).

Širjenje zenic, trepetanje vek, direkten pogled, umikanje pogleda, izraz obraza med pogledom posredujejo podatke o tem, kako se počutimo, kaj hočemo izraziti ter kakšen odnos imamo do sogovornika.

Pri nekaterih pogovorih sogovorca ne gledamo naravnost v oči, ampak se osredotočimo na dele telesa, ki so v odnosu s sogovorcem najprimernejši. Glede na to ločujemo različne vrste pogledov:

- Poslovni pogled: pogled je usmerjen v trikotnik med usti in obema očesoma. Pogled vzbuja resnost in občutek poslovnosti.
- Socialni pogled: pogled je usmerjen v trikotnik kot pri poslovnem pogledu, vendar je podaljšan do prsi.
- Intimni pogled: vključuje celotnega govornika (Kavčič, 2000, str. 290-291).

Neprimeren pogled, pogled, ki ni usmerjen pravilno, povzroči pri sogovorniku nelagodje, neprijeten občutek, užaljenost ali katero od drugih negativnih čustev. Posledično to vpliva na odločitve sogovornika.

Stik z očmi ima več funkcij. Vsaka od njih pomembno prispeva k razumevanju sporočila. Po Argylu (v Hayes, Orrell, 1998, str. 370-378) poznamo štiri funkcije, ki jih ima stik z očmi:

- Uravnavanje poteka pogovora; s premori in pogledom sogovorniku nakažemo, kdaj je on na vrsti. Prav tako se pogovor med osebama začne šele, ko se osebi pogledata, dolg pomenljiv pogled pa je pomemben, da nam sogovornik odgovori.
- Pridobitev povratne informacije; stik z očmi je nujno potreben, saj so raziskave pokazale, da če sogovornik nosi temna očala, le-ta dobi manj povratnih informacij. Pomembna je tudi razdalja med govorcema, saj je raziskava pokazala, da večja kot je razdalja, več je stikov z očmi. Stik z očmi bi utegnil biti nadomestilo za pomanjkanje telesne bližine ali nezaupanja.
- Izraz čustev, ki jih izraža različno širok pogled, mežikanje ali položaj obrvi. Različno široke zenice nakazujejo, ali nas nekaj zanima ali ne, seveda pa različno široke zenice povzročata tudi količina svetlobe, ki smo ji izpostavljeni.
- Seznanjenje udeležencev o odnosu, v katerem se nahajata.

Iz prvega pogleda je razpoznavna celotna naša naravnost. Ljudje imajo občutek nespoštljivosti, kadar sogovornik ne vzpostavi očesnega stika. Vsak dober govornik išče možnosti, kako vzpostaviti očesni stik, kajti verjetno je, da ljudje, ki ga gledajo, tudi poslušajo (Zupančič, 2004, str. 14-15).

Od pogleda je odvisno, kako se sogovornika sprejemata. Pogled je ponavadi usklajen z govorico in notranjem dogajanjem osebe, ki komunicira. Zato je še toliko bolj pomembno, da oseba prepozna signale sogovornika in primerno odreagira.

3.3.3. IZRAZ OBRAZA

Obraz je prvo komunikacijsko sredstvo, ki si ga zapomnimo in prepoznavamo, sredstvo, na katerem se zrcalijo naša čustva in ki prepozna naše doživljanje. Na njem se kažejo naš način življenja, samodisciplina, naše doživljanje, bodisi pozitivno ali negativno. In primerno temu se na njem zarišejo gube in najrazličnejše poteze (Kneževič, 2005, str. 50-51).

Različni strokovnjaki, psihologi, psihiatri, biologi in drugi poskušajo razbrati posamezne sestavine obraza. Mnogim umetnikom je obraz slika z nešteto podobami in večni izziv umetnosti. Mnogi strokovnjaki se trudijo prepoznati najrazličnejše znane obraze, kot je znameniti obraz Mone Lize, in njen skrivnostni nasmešek.

Naš obraz je zapleten preplet mišic, s katerimi imamo sposobnosti gibanja obraza, ki je zelo raznolik in se hitro spreminja. Raziskave so pokazale, da imamo na obrazu ogromno število kombinacij možnih izrazov, ki omogočajo prepoznavati tudi najmanjša sporočila. Znanstveniki so prišli do sklepov, da obstajajo določeni izrazi z enakim pomenom po vsem svetu, na primer, da pri pozdravu dvignemo obrvi. Pazljivi pa moramo biti, ker enaki izrazi pomenijo lahko v različnih kulturah popolnoma nekaj drugega. Pomembno je poznavanje različnih kultur.

Pri poslušalcih lahko opazimo mnogo majhnih znakov. Takšni znaki so premikanje obrvi, premikanje ali trzanje ustnic, mrščenje ali drugi majhni znaki, iz katerih lahko razberemo človekova čustva, odzive, mišljenje, razpoloženje (Heller, Hindle, 2001, str. 546). Že z različno držo glave signaliziramo pomembne informacije. Drža glave izdaja našo samozadovoljnost, dvignjena glava sporoča, da smo zadovoljni in imamo pozitivno energijo, glava, obrnjena v tla, sporoča žalost, nesamozavest, nedostopnost ali druge pomembne občutke (Priročnik lepega vedenja, 2004. str. 225).

Določeni izrazi obraza se pojavljajo v vseh kulturah in so popolnoma enaki, zato predvidevamo, da so podedovani. Takšni izrazi so sreča, presenečenje, strah, žalost, jeza, zanimanje, gnus. Pri ljudeh se kažejo na enake načine in so zlahka prepoznavni. Lahko jih opazimo v vsakdanjem življenju pri vseh ljudeh na vseh koncih sveta, ne glede na raso, starost, spol ali katerikoli drugi dejavnik.

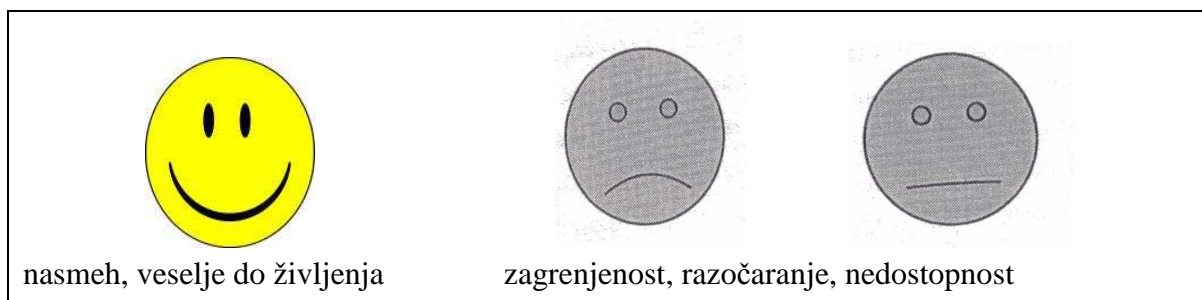
Darwin je menil, da imajo majhni otroci za vsako čustvo pripadajoč izraz obraza, ki ga vsi razumemo. Omenjene izraze so znanstveniki iskali pri dojenčkih, in sicer na podlagi osmih osnovnih čustev; to so: veselje in žalost, strah in jeza, neodobravanje in začudenje,

zainteresiranost in sramežljivost (Rutten-Saris, 1992, str. 83). Ugotovili so, da so pri vseh enaki.

Obraz je sestavljen iz več območij, razdelimo pa ga na tri glavna območja (Kavčič, 2000, str. 287-288):

- Čelno območje z obrvmi: čelno območje je zanimivo zaradi čelnih gub, ki so lahko vodoravne ali navpične; sporočajo predvsem veliko pozornost, ki je lahko povzročena na veliko načinov (osuplost, prestrašenost, začudenje in drugo).
- Srednji del vključuje lica, nos in oči. Ta del obraza je imenovan tudi smisel obraza.
- Usta in čeljust: usta so prvi stik s svetom, ko drugi organi niso razviti. Odprta ali zaprta usta kažejo: prva na sprejemanje novega in začudenje, druga na nedostopnost. Posebna pozornost je namenjena ustnim koticom, ki v različnih položajih kažejo različno razpoloženje.

Slika 8: Položaj ustnih koticov - izraz razpoloženja



Vir: Kavčič, 2000, str. 288

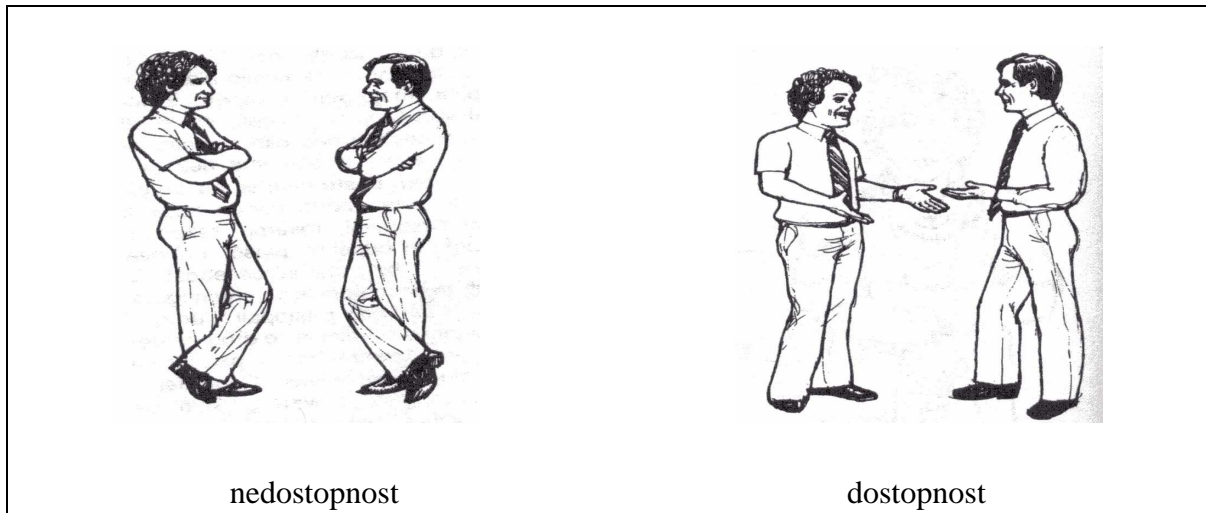
Nasmeh zajame vse obrazne mišice, je lahko širok ali skrivnosten. Po nasmehu spoznamo odkrito veselje, samovšečnost, hladnost, neiskrenost, hlinjenost. Kdor se smeje, je ali srečen ali v zadregi in skuša s smehom pregnati tesnobo (Young, 1996, str. 26-30). Z nasmehom pridobimo sogovornika, da se ta sprosti, nam bolj zaupa in z nami komunicira na bolj ali manj neprisiljen način. Prav tako prežene nelagodnost, strah, zadrego, kar velja na vseh področjih življenja in ne le v izobraževanju. Nasmeh pripomore k boljšemu sodelovanju.

3.3.4. DRŽA TELESA

Telo je sistem, ki funkcionira navzven in navznoter, kar pomeni, da se sporočila iz notranjosti izražajo tudi zunaj telesa, vsaka zunanja sprememba pa vpliva na notranjost. Pomembno je vedeti, da se vsaka beseda preoblikuje v govorico telesa (Molcho, 1997, str. 22-23).

Ko spreminjamo telesno držo, manipuliramo z drugimi in s samim seboj, saj različna drža vpliva na naše počutje, nas zavira ali spodbuja, saj ima vsak organ v našem telesu posebno funkcijo. Zelo pomemben kazalec našega počutja je tudi telesna drža, ki jo ponavadi zavzemamo nezavedno, lahko pa jo v nekaterih primerih uporabimo tudi hote. Telesna drža je močan kazalnik sproščenosti oziroma napetosti določene osebe, saj le-ta že z majhnimi kretnjami izrazi, ali je živčna, vznemirjena oz. se slabo počuti.

Slika 9: Dostopnost in nedostopnost glede na držo telesa



Vir: Pease, 1996, str. 88

Strokovnjaki so ugotavljali, da osebe, ki hodijo zravnano, s tem izražajo samozavest in neustrašnost, zato so manj napadene, kot osebe, ki izražajo strah in so že s tem potencialne žrtve. V telesni držbi se kaže odnos do drugih oseb, odprtosti in zaprtosti. Sključena drža, z rokami zavarovan prsni koš, pogled, usmerjen navzdol, kaže nedostopnost, neodprtost do drugih ljudi. Pokončna drža, dvignjena glava, pogled naravnost pa kažejo na odprtost. Glede na držo lahko že na prvi pogled vidimo odnos sogovornika, ki ga ima do nas. Med pogovorom lahko prepoznamo glede na različne položaje, ki jih sogovornik zavzame, strinjanje ali nestrinjanje, odobravanje, neodobravanje in drugo. S primernim posredovanjem se lahko izognemo različnim nesporazumom.

3.3.5. GESTIKULIRANJE

S kretnjami je verbalna komunikacija močno podkrepjena, saj na primer s kimanjem, nasmehi, gestikuliranjem in drugim izražamo čustva in besede, ki smo jih povedali. S kretnjami želimo poudariti tisto, kar smo govorili, kar se dogaja lahko zavedno ali pa nezavedno, na primer poigravanje s predmeti in drugo.

Nekatere kretnje so izraz kulturnega okolja, iz katerega izhajamo. Vzemimo za primer kretnjo kimanje z glavo ali kretnjo, ki nakazuje »avtoštop«. Takšne in podobne kretnje v različnih okoljih pomenijo nekaj drugega, zato je treba biti posebno pazljiv, ko vstopamo v kulturno okolje, ki ga ne poznamo dovolj.

Geste razdelimo takole (Kavčič. 2000, str. 285-286):

- Znaki, označitve so namerne geste, ki nadomeščajo besede oziroma imajo isti pomen. Značilne so za določene poklice (gasilci).
- Ponazoritvene geste rabijo poudarjanju, dopolnjevanju povedanemu. Te kretnje so različnih tipov, kot so npr. dirigiranje, znaki vodenja, prostorski znaki, znaki za oblike, pojmi, znaki telesnih gibov in drugo.
- Regulatorji so namerne geste, ki vzdržujejo ali usmerjajo govor (mahanje, kimanje).
- Razkrivalci čustev so težko kontrolirane geste, povezane z izrazi obraza(jeza).
- Prilagojevalci so hitri in spontani gibi, ki rabijo prilagajanju situaciji (obrambno dvignemo roke).

Avtorji različno ocenjujejo pomen gibov, od zadrževanja čustev do poudarjanja čustev. Dejstvo je, da pomanjkanje besed nadomestimo z rokami in ustvarimo določene pomene, ki jih sogovornik sprejema kot celoto komunikacije. Vsekakor pa je treba za pravilno oceno sogovornika gibe jemati kot del celote in ne le kot posamezne dele.

Govorica nog

Položaj nog je eden pomembnih kazalcev človekovega počutja in naravnosti do situacije, v kateri se nahaja. Glede na položaj nog prepoznavamo sogovornikovo razpoloženje. Noge v razširjenem položaju ponazarjajo sproščenost, uravnoteženost, dominantnost osebe. Noge, postavljene skupaj, izražajo podrejenost, pozornost in nevtralnost do okolja. Prekrižane noge običajno ponazarjajo obrambno držo, zadržanost, izzivalnost, vznemirjenost, odvisno od položaja nog. Tudi položaj nog je treba gledati kot kombinacijo z drugimi kretnjami.

Govorica rok

Nekateri avtorji trdijo, da so roke objekt, ki govori, da so zaradi svoje gibljivosti in praktičnih sposobnosti najpogostejše sredstvo za neverbalno komunikacijo, da jih uporabljamo za iskanje, obljubljanje, grožnje, spraševanje, ugovarjanje, z njimi merimo, vznemirjamo, se čudimo in drugo. Roke so vidne že v paleolitskih slikah jam, kjer simbolizirajo različne dogodke tistega časa (Kovačev, 1997, str. 31-32). Iz gibov rok so se razvile nekatere govorice, ki se uporabljajo še danes, primer je govorica za gluhoneme, ki

izraža vse znake z rokami. Prav tako so nekatera plemena razvila izpopolnjeno govorico gibov, ki obsegajo zelo veliko znakov, glagole, samostalnike, prislove in drugo.

Med pogovorom ljudje nezavedno uporabljajo za komuniciranje tudi roke, ki nezavedno omogočajo pogled v osebnost. Pomembno je poznati govorico rok, saj s tem lahko preprečimo pri sogovorniku slab vtis. Z rokami jasno izražamo veselje, dobrodošlico, naklonjenost, jezo. Z rokami poudarjamo in dopolnjujemo vsebino, podano z besedami.

Različne kretnje rok ponazarjajo osebno stališče do povedanega, tako široke kretnje rok nakazujejo odprtost, ozke pa negotovost. Prekrižane roke izražajo nepozorno poslušanje, neodobravanje, nedostopnost, roke v žepih pa sproščenost. Z velikimi kretnjami rok dosežemo razumljivost povedanega, seveda je zopet pomembno, ali so kretnje hitre ali počasne, od hitrosti je odvisen pomen. Majhne kretnje ne vzbujajo pozornosti, ljudje ki jih izražajo, pa so občutljivi, obzirni, vljudni ali preračunljivi ali zvijačni (Kavčič, 2000, str. 294).

Pomembna govorica rok so tudi dlani. Glede na položaj dlani lahko sklepamo na počutje in razpoloženje govorca. Tako odprte dlani pomenijo resnicoljubnost, odkritost, dlani obrnjene navzgor podrejenost, in nasprotno, dlan obrnjena navzdol gospodovalnost. Kazanje s palcem ponazarja napadalnost, drgnjenje dlani drugo ob drugo vznemirljivost, pričakovanje. Glede na sklenjenost rok avtor navaja pomen te kretnje na prvi pogled samozavest osebe pa tudi frustracijo in sovražnost, vse odvisno od višine sklenjenih rok, višja kot je lega, težje se je spoprijeti z osebo. Roke, sklenjene v obliki zvonika izkazujejo samozavest.

Roke pa povedo še veliko več. Pomenijo pomembno zaščito in podkrepitev naše osebnosti. Prijem roke za zapestje za hrbtom izraža samozavest in neustrašnost. Vsi drugi prijemi roke za hrbtom, čim više so izvedeni, pomenijo frustracijo in sovražnost. Z položajem rok lahko nakazujemo tudi gospodovalnost, jezo, dvom, laž, nesamozaupanje, dolgčas, zanimanje, odločanje, še posebej, če so roke v bližino obraza in se ga nehote rahlo dotikajo (Pease, 1996, str. 56-64).

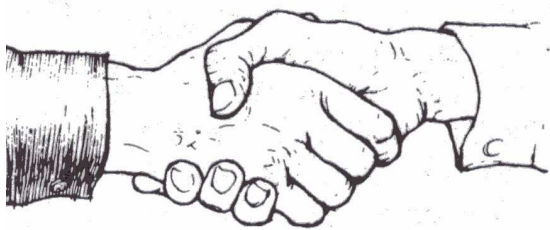
Roke imajo v komuniciranju pomembno funkcijo, vendar je treba njihove kretnje vedno jemati v odnosu s celotnim telesom in ne posamezno. Gibi rok imajo veliko različnih pomenov, zato se v prepoznavanju kretenj lahko hitro zmotimo. Primer je oseba, ki ji je mraz. Njene kretnje in drža so podobne drži nedostopne in zadržane osebe. Zato moramo vedno upoštevati vse dejavnike, ki bi lahko vplivali na osebo, s katero komuniciramo.

Rokovanje je imelo v starih časih popolnoma drugačen pomen kot danes. Moška podaja desne roke je bila dokaz, da »podajalci« niso oboroženi. Danes pa se je rokovanje spremenilo v obliko pozdrava (Rees, 1998, str. 153). Seveda pa ima rokovanje oziroma način, kako se rokujemo, tudi drugo neverbalno sporočilo, ki zelo veliko pove o značaju

osebe, s katero se rokujemo. Rokovanje je izraz naklonjenosti, prijetnega občutka pri snidenju ali spoštovanja (Šircelj, 1992, str. 37). Danes pa se rokujemo tudi poslovno in v druge namene in včasih to ni znak gostoljubja, spoštovanja in veselja. Nekateri narodi se rokujejo ob vsakem srečanju in se na takšen način pozdravljajo.

To, kako se rokujemo, pove, kakšni ljudje smo. Čvrst, trden prijem spodbudi pri človeku, s katerim se rokujemo, zaupanje, mlahav pa nepripravljenost za sodelovanje in neprijeten občutek. Ponujena roka z dlanjo, obrnjeno navzdol, pomeni nadvlado, roka, ponujena z dlanjo navzgor pa popuščanje in predajo položaja. Pomembno je, da se rokujemo z roko, usmerjeno naprej, in s krepkim prijemom. Rokovanje je še kako pomembno, še posebej, ker traja zelo kratek čas.

Slika 10: Enakovredno rokovanje



Vir: Paese, 1996, str. 39

Ko se oseba rokuje, je obvezen tudi pogled v oči in pravi izraz obraza. Tako doseže srečanje pravi pomen (Incze, 1999, str. 21). Še posebej je rokovanje pomembno v poslovnem svetu, kjer je prvi vtis, kamor spada tudi rokovanje, lahko bistvenega pomena pri poslovnih odločitvah. Ker je poslovanje razširjeno med različne narode, je pomembno poznati tudi načine rokovanja in pozdravljanja drugih narodov. Z rokovanjem pokažemo svojo samozavest, profesionalnost ali položaj (Spillane, 1997, str. 129). Način rokovanja da veliko informacij o osebi, s katero smo se srečali.

Ramena

Drža ramen ima pomembno sporočilo o sogovornikovemu počutju in odzivu v medsebojnem komuniciranju. Položaj ramen sporoča človekovo razpoloženje in odnos do sogovornika. Iz drže ramen lahko prepoznamo sproščenost, vedrost, dominantnost, če so ramena sproščena in nagnjena nazaj; zaskrbljenost, nemir, sovražnost, samoobrambo, podrejenost, jezo, če so ramena dvignjena navzgor in potisnjena naprej. Skomiganje z rameni izraža nemoč, nevednost, trepljanje po ramenih pa izraz pohvale. Seveda moramo tudi gibe ramen povezovati z drugimi oblikami neverbalne komunikacije (Kavčič, 2000, str.295).

3.3.6. DOTIK

Dotik je eden pomembnih neverbalnih znakov, ki lahko pri osebi sproža različno razumevanje in odzive, zato moramo biti pri dotikih posebej previdni. Nepravilno razumevanje dotika privede do konfliktne situacije, ki se lahko pokaže kot popolno odklanjanje osebe, ki se dotika, užaljenost, prizadetost ali celo neke vrste nadlegovanje.

Dotik daje večji pomen govornemu sporočilu ali pa ga v nekaterih primerih celo nadomesti. Najpogostejši način dotika je rokovanje, ki izraža pozdrav ali potrditev dogovora ali prijateljstva (Gruber, <http://www.moravek.net.lin3.ims.hr/kla/48-005.html>).

V nekaterih primerih so dotiki nekaj samoumevnega in nujno potrebnega, kar je odvisno od odnosa, v katerem smo do te osebe, ki se je dotikamo. Dotik je eden od signalov, ki je v različnih okoljih zelo različen. Opravljene so bile ustrezne raziskave in ugotovitve kažejo, da je dotik odvisen tudi od ljudi, ki se nas dotikajo, da so nekateri deli telesa sprejemljivi za dotikanje samo za določene ljudi. Za primer vzemimo mater in otroka, kjer je tesen dotik nekaj samo po sebi umevnega (Hayes, Orrell, 1998, str. 380-384). Isti dotik bi med neznanima človekoma sprožil močno neugodje. Dotik pomeni neko intimnost, zato se temu izogibamo, če z osebo nismo v dobrih odnosih. Strokovnjaki so dognali, da je dotik nekaj prijetnega, kar sproža zaupanje in naklonjenost. Dotik pa je tudi signal, ki sporoča status. Raziskave so pokazale, da osebe v višjem položajem večkrat uporabijo dotik za nek način sporočanja.

Poznamo dve vrsti dotikov. Socialni dotik je dotik, ki je omejen po vsebini in načinu dotikanja in pride v poštev pri ljudeh, s katerimi se družimo, delamo, igramo. Nesocialni dotiki sodijo k ljudem, ki pri svojem delu nujno uporabljajo dotik za opravljanje svoje funkcije. Sem sodijo zdravniki, frizerji in drugi (Kavčič, 2000, str.,296).

Dotik je ena pomembnih sestavin neverbalnega komuniciranja, vendar moramo biti pazljivi pri izvajanju le-tega. So ljudje, ki dotikov ne marajo, in so ljudje, ki se venomer dotikajo. Ker dotik oddaja veliko sporočil, se lahko zgodi, da ga negativno sprejmemo, smo užaljeni ali pa ga sprejmemo pomensko nepravilno (spolno nadlegovanje). Vsekakor pa je dotik eden od zelo pomembnih medosebnih faktorjev.

3.3.7. PROKSEMIKA

K proksemiki štejemo medosebno razdaljo, gibanje in položaj človeka v prostoru, hojo in sedenje. Vsaka od omenjenih vrst prispeva k razumevanju neverbalne komunikacije na določen način.

Medosebne razdalje

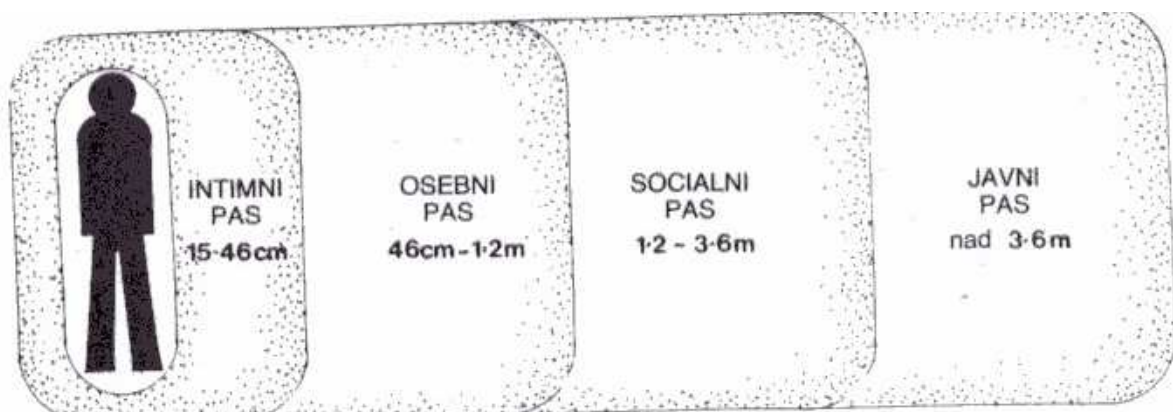
Ljudje ustvarjamo okoli sebe določena območja oziroma pasove, s katerimi se poskušamo zavarovati. Lahko bi rekli, da so ti pasovi nekakšen človekov podaljšek prostora. Dejstvo, kakšne razdalje zasedajo ljudje s svojimi pasovi, posreduje nekatere informacije o njihovih lastnostih. Pasovi so v različnih družbah različni, odvisni pa so tudi od gostote poseljenosti in od vsakega posameznika. Z vstopanjem v pasove drugih oseb lahko spravljamo ljudi v neprijetne položaje. Dogaja se, da se to velikokrat izvaja namerno, da sogovornika vznemirimo, še posebno tedaj, ko je naš osebni pas zelo ozek.

V vsaki družbi imamo opredeljene razdalje, ki so ugodne za pogovor ali druge socialne interakcije. V zahodni Evropi je normalna pogovorna razdalja okoli 1.5 m, v arabskih deželah pa manjše. Takšni primeri, ko se srečajo osebe različnih okoljskih pripadnosti, lahko povzročajo velike težave, zato je dobro, da smo o tem poučeni. Prav tako je razdalja med ljudmi odvisna od starosti. Z ljudmi iste starosti stojimo bliže kot z ljudmi različne starosti.

Krog okoli našega telesa je razdeljen v štiri pasove; to so:

- intimna razdalja: do približno 46 cm,
- osebna razdalja: od 46 cm do 1,2 m,
- socialna razdalja: 1,2 m do 3,6 m,
- javna razdalja: nad 3,6 m.

Slika 11: Medosebni pasovi in razdalje



Vir: Paese, 1996, str. 2

Svoj prostor imajo tudi živali, na različne načine ga zaznamujejo in branijo. Vsak vstop v njihov prostor pomeni zanje ogroženost in temu posledično obrambo oziroma napad na drugo vstopajočo žival ali osebo. Podobno se vedemo tudi ljudje, ki nimamo enakih medosebnih razdalj, zato je pomembno, da v komuniciranju z drugo osebo to tudi upoštevamo.

Hoja in način stoje

Ljudje se ločujemo tudi po tem, kako hodimo. Vsak človek ima svojevrsten način hoje. Tudi, če osebe ne vidimo, jo lahko prepoznamo po načinu hoje. Vendar pa se tudi osebni način hoje zelo spremeni ob različnih situacijah, ki jih oseba doživlja, kar pomeni, da se notranje dogajanje in čustva osebe izražajo tudi navzven, med drugim tudi v načinu hoje.

Od hitrosti hoje, velikosti korakov, zamahov rok in drže telesa lahko ocenimo, ali je oseba samozavestna, napihnjena, zamišljena, razdražena, razočarana, prekipevajoča (Možina, Tavčar, Zupan, Kneževič, 2004, str. 57).

Hoja in njena ritmičnost sta postala pomemben vidik proučevanja vedenja posameznika, saj je vse telo v nekem ritmičnem delovanju in teži k samodejni aktivnosti. Ritem hoje pokaže, kako se oseba organizira (Mandić, 1998, str. 60-61).

Če poznamo načine hoje, lahko predvidimo reakcije osebe, s katero komuniciramo, in preprečimo ali pospešimo določene situacije, ki so pomembne za uspešno komunikacijo. Način stoje izraža lastništvo, prilaščanje, zastraševanje, brezbržnost. Pri osebah se to izraža na način naslanjanja, opiranje na določene predmete. Na ta način osebam v okolici sporočajo svojo pripadnost, izražajo svoj ponos na svojo lastnino ali svojo avtoriteto in moč.

Sedenje

Način sedenja ima pri neverbalnem sporočanju velik pomen, saj izraža osebno počutje, naklonjenost ali nenaklonjenost in podpira govorico jezika.

Glede na obliko sedenja ločimo:

- bežeči položaj: sedenje na koncu sedeža, nagnjenost naprej, stopala pripravljena na odhod, kar kaže na nepripravljenost in neusmerjenost poslušanja sogovornika;
- položaj pozornosti: sedenje je vzravnano, pogled usmerjen naprej; z osebo je mogoče komunicirati, saj je usmerjena k poslušanju;
- udobna drža: oseba je nagnjena nazaj, rahlo zleknjena v sedežu, kar izraža sproščenost, lahko pa tudi ošabnost.

Kakor pri drugih vrstah neverbalne komunikacije moramo biti tudi pri sedenju pozorni na različne faktorje, ki vplivajo na obliko sedenja in jih povezati z izrazom celotnega telesa. Marsikatera drža je pogojena z zunanjimi dejavniki ali boleznijo osebe.

3.3.8. OBLEKA

Ena izmed oblik komuniciranja z ljudmi je tudi obleka. V družbi uporabljamo različna oblačila-uniforme, ki označujejo vlogo osebe v družbi. Takšne uniforme nosijo medicinske sestre, gasilci, policisti, zdravniki in drugi. Obleka je tudi sporočilo o osebi in njegovem delu, ki ga opravlja. Obleka pa je seveda lahko tudi stereotip, ki poseblja celotne skupine in ne upošteva posameznikov. Takšen primer so mladi ljudje.

Trditev, da obleka naredi človeka, še vedno velja, pri čemer ni pomembno, kaj ima kdo oblečeno, ampak kako mu oblečeno pristoji. Bolj kot izstopamo (načičkanje ali »overdressing«), večjo možnost imamo, da smo izpostavljeni posmehu, pomanjkljiva obleka ali »underdressing« pa je lahko provokacija ali žaljivost (Incze, 1999, str. 97-98).

Glede na različna bontonska ali protokolna pravila velja, da moramo biti ljudje ob različnih priložnostih in za različne namene primerno oblečeni. Glede na določena pravila izpadejo ljudje, ki se jih ne držijo, kot posebneži - ponavadi v negativnem smislu.

V poslovnem svetu so pravila oblačenja določena. Nekatera podjetja imajo predpise, ki zadevajo oblačenje, in ki jih vključuje protokol podjetja (Eva Jandl, http://WWW.zurnal.org/?module=displaystory&story_id=3499&format=html). Tudi pri nas lahko opazimo podoben primer v bankah.

Ljudje z načinom oblačenja naredimo na okolje velik vtis, še posebno v poslovnem svetu, zato je pomembno vedeti, kakšni načini oblačenja naredijo pri morebitnem poslovnem partnerju dober in pomemben vtis.

Obleka odseva odnos do drugih, odnos do poklica in odnos do sebe, zato je pomembno, za kakšen namen, bomo kakšno obleko izbrali, da bomo napravili ravno pravi vtis.

3.3.9. PRVI VTIS

Prvi vtis je zelo pomemben, saj se zgodi samo enkrat. Ob prvem srečanju opazimo obleko, pričesko, telesni vonj, govorico, kožo, barvo. Pri večini ljudi se zgodi, da že ob prvem srečanju osebo sprejmejo ali pa odklonijo.

Pri srečanju s sogovornikom smo osredotočeni na obraz, oči in roke, kar pa predstavlja le 10 % vidne površine sogovornikovega telesa. 90 % telesa pa je pokritih z obleko, lasmi, brado. Ker je te površine veliko, jo je treba kar najbolje izrabititi za učinkovito

komunikacijo, in sicer z urejenostjo, negovanostjo ter elegantnostjo, kar pa ne pomeni le za obleko temveč tudi za pričesko, zobe, urejene nohte, brezhibno čistočo in usklajenostjo s časom, v katerem živimo (Tavčar, 1996, str. 231).

Iz opisanega lahko sklepamo, da lahko veliko naredimo sami, da bi čimbolj izboljšali prvi vtis, ko gre za zunanjo podobo osebe. Seveda je pomemben tudi vtis, ki ga dajemo kot osebnost, in tega ne moremo spreminjati na kratki rok. Nekatere spremembe sicer lahko dosežemo z zelo veliko vaje in s pomočjo dobrega strokovnjaka. Osebe na vplivnih položajih veliko vlagajo na svoj notranji in zunanji videz.

Ob prvem srečanju z ljudmi si na podlagi neverbalne komunikacije oblikujemo prvi vtis o človeku, ki ga le-ta sporoča z različnimi deli telesa (Wetherbe, 2005, str. 90). Pri ocenjevanju osebe, ki jo prvič srečamo, se velikokrat zgodi, da je ne ocenimo pravilno. Pomembno se mi zdi osebo поблиže spoznati in šele nato presojati, kakšna je, kar pa pri javnih osebah ni možno.

3.3.10. BARVE

Barve imajo na človeka fizični, psihični in fiziološki vpliv. Še posebno močno vplivajo na otroke. Od barve sten je odvisno njihovo razpoloženje, nekatere raziskave kažejo celo na to, da je imelo veliko otrok v razredu zaradi vpliva barv vidne motnje. Simbolična motivacija barve ima velik pomen predvsem pri pouku in vzgoji mladine. To lahko z različnimi barvnimi odtenki pritegnemo ali odbijemo. Človeku se svet prikazuje prek svetlobe in barv. Barve so elektromagnetični valovi na ozkem sektorju celotne amplitude elektromagnetičnega sevanja (Trstenjak, 1996, str. 9).

Po nekaterih ljudskih modrostih je mogoče sklepati, da so imele barve vedno v zgodovini velik pomen. Primer: »Pokazal je svojo barvo«. Pomeni, da je pokazal, kakšen je kot oseba. Človeka ocenjujemo po barvi obleke, zunanosti hiše, stanovanja. Na omenjen način človek izdaja svoje misli, svoja dejanja.

Raziskovalci pomena barv so pripravili barvni test simbolike barv, ki izhaja iz načela, da kdor ima rad določeno barvo, ima rad tudi njene lastnosti. Glede na to, katero barvo izbere, lahko sklepamo o njegovem značaju in osebnosti (Trstenjak, 1978, str. 143).

Tabela 3: Barve in njihov pomen

BARVA	POMEN
Bela	Naivnost, večnost, praznina, hladnost, iskrenost, nežnost, umirjenost, morala, vzvišenost
Rumena	Ljubosumnost, zavist, prevara, upor
Rdeča	Strast, veselje, živost, toplota, sreča, uspeh, ljudje
Zelena	Mir, življenje, dobrot, radovednost
Modra	Harmonija, modrost, varnost, poezija, prijateljstvo, dom, bližina
Vijolična	Negotovost, ženskost, intuicija, sočutje
Rjava	Tesnoba, kesanje, neljubeznivost, skrb, brezvoljnost, prepir, bolezen
Črna	Žalost, izguba, poraz, trpljenje, greh, imenitnost

Vir: Mandić, 1998, str. 71-72

Barve imajo v človekovemu življenju različne pomene. Predstavljajo različno simboliko. Človek se vedno odloča med določenimi barvami, katerih izbira je odvisna od njegove osebnosti, počutja in naravnosti. Zaradi dokazanega učinka barv na človeka se barve uporabljajo za različne namene: terapije, sprostitve, prostorske ureditve, ki so smiselno obarvane glede na učinek, ki ga želijo doseči.

3.3.11. ČAS

Ko govorimo o času, mislimo na pravočasnost, točnost, nezamujanje. Pomembnost časa je v današnjem tempu življenja bistvenega pomena. V poslovnem svetu lahko pomeni zamuda izgubo posla. Če zamudimo na avtobus ali vlak smo brez prevoza. Če ne oddamo pravočasno prošnje za delo, smo avtomatsko izločeni iz kroga kandidatov iskanja zaposlitve, če se ne umaknemo pravočasno s ceste nas povozi avto itd. Pravočasnost je torej zelo pomembna. Dogovorjena ura pomeni točno udeležbo. Vsako zamujanje, predvsem neupravičeno, pomeni nespoštovanje osebe, s katero smo dogovorjeni.

Tudi v izobraževanju odraslih je točen začetek in konec predavanj pomemben element medsebojne komunikacije, saj s točnostjo prihoda na predavanje tako predavatelj kot udeleženec pokažeta odnos drug do drugega in do drugih udeležencev.

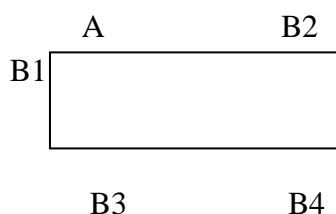
3.3.12. RAZVRŠČANJE SEDEŽEV V PROSTORU

Razvrščanje sedežev oziroma njihov položaj pripomore k boljšemu sodelovanju med udeleženi osebami. Raziskano je bilo, da položaj in oddaljenost sedežev vplivata na počutje in vedenje ljudi. Položaj sedeža, ki ga namenimo določeni osebi, pokaže na odnos, ki ga imamo do te osebe.

Pomen razvrstitve sedežev glede na osebo A (glej sliko št. 12):

- vokalni položaj (B1): prijateljski kontakt;
- sodelujoči položaj (B2): osebi sodelujeta, sta miselno podobno usmerjeni, položaj omogoča izjemno sporazumevanje;
- tekmovalno - obrambni položaj (B3): tekmovalno, obrambno vzdušje;
- neodvisni položaj (B4): osebi, ki sedita v takšnem položaju, ne želita sodelovati na nikakršen način (klopi v parkih, mize v knjižnicah) (Paese, 1996, str.161-167).

Slika 12: Osnovna razvrstitev sedežev



Vir: Paese, 1996, str. 161

Razvrstitev sedežev je pomembna zaradi doseganja ugodnega sodelovanja med osebami. Najugodnejše razpoloženje dosežemo z okroglo mizo okoli katere enakovredno postavljeni sedeži povzročajo sproščeno, neformalno ozračje. Če pa želimo doseči formalno ozračje uporabimo kvadratno mizo. Odvisno od tega kaj želimo doseči uporabimo različne načine postavitve sedežev in si na takšen način zagotovimo ugodnejše sodelovanje.

4. NEVERBALNO IN VERBALNO KOMUNICIRANJE V IZOBRAŽEVANJU

V izobraževanju je komuniciranje podobno kot na drugih področjih življenja, le da je prilagojeno ciljni skupini, s katero smo v odnosih komuniciranja. Komunikacija mora biti razumljiva in ne generalizirana ter zelo konkretna z vključevanjem osebkov, razlogov in posledic. To še posebno velja v izobraževanju odraslih.

Kadarkoli je predavatelj v odnosu z udeležencem, nanj prenaša določeno vsebino, predstavlja sebe in vzpostavlja določen medsebojni odnos. V izobraževalnih ustanovah se zelo pogosto pozablja na prejemnika besedila, to je na udeleženca in na njegovo razumevanje našega sporočila. Neverbalna vsebina sporočila, definiranje medsebojnih odnosov vpliva na udeležence mnogo bolj kot samo strokovno obdelana vsebina. Pogosto komuniciramo tudi s težavnimi osebnostmi (Brajša, 1993, str.27-28).

Pomembno je poznavanje udeležencev, njihove prejšnje izkušnje v izobraževanju, ki so lahko zelo različne. Velika večina udeležencev ima negativne izkušnje v izobraževanju, saj so na nek način zaradi različnih razlogov iz rednega izobraževanja izstopili. Na ta način predavatelj obravnava udeležence na način, ki ga ne odklanjajo in jih ne potiska v enake - slabe izkušnje, ki so jih že doživeli. Omenjeno doseže z različnimi signali verbalne in neverbalne komunikacije.

4.1. IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

Vedno bolj se kaže potreba po prehodu iz pedagoškega modela izobraževanja v andragoški in seveda dopolnjevanju znanja, teorij, kompetenc, ki bodo prilagojene procesu izobraževanja odraslih. Vse več odraslih se vključuje v različne vrste izobraževanja iz različnih razlogov. Vse več je izobraževalnih ustanov, ki se ukvarja z izobraževanjem odraslih.

Vsakodnevne napake v vsakodnevni praksi niso odsev slabih predavateljev, temveč slabega andragoškega usposabljanja. Dejstvo je, da se vlogi učenec - učitelj hitro menjata. Danes učenec je že jutri lahko učitelj (Kranjc, 1979, str. 11-12). Pridobljeno znanje in izkušnje se na takšen način prenašajo naprej.

Nekatere andragoške raziskave ugotavljajo, da je pomemben motiv vključevanja v izobraževanje odraslih poleg pridobitve formalne izobrazbe pridobitev znancev, premagati osamljenost. Pomembni so socialni stiki. Omenjeni ljudje se izobražujejo poleg svojih družbenih obveznosti (družina). Ljudje so ujeti v cikel najrazličnejših del, ki jih imajo vsakodnevno: naj omenim samo službo in otroke. Te skupine niso strukturirane, zato ima predavatelj vodilno vlogo.

Odrasli so še posebej občutljivi na svoj socialni status, saj so povsod samostojni, izobraževanje pa jih potiska v podrejen položaj. Seveda se ne moremo izogniti dejstvu, da je status predavatelja v današnji dobi izgubil nekaj pomena, saj so njegovo nalogo, to je prenašanje informacij in znanja, prevzeli drugi mediji in druge komunikacije. Predavatelj je postal nekakšen vir informacij, vendar ima tudi druge pomembne naloge: od mentorstva, dvigovanja motivacije, razvijanja ustvarjalnosti do spodbujanja učenja na kakršenkoli način (Kranjc, 1979, 260-265). Iz tega je jasno, da samo predavateljevo znanje ne zadostuje; v proces poučevanja mora vključiti najrazličnejše metode in znanja, da bi pritegnil učenca. Pri tem ima nebesedna govorica velik pomen.

Odrasli v izobraževanju imajo veliko izkušenj, ki jih uporabijo za vir učenja, nanje gradijo in se skozi izkušnje identificirajo, izkušnja predstavlja njega samega, zato je pomemben način dela predavatelja, ki ne sme na nikakršen način odklanjati njegove izkušnje, ker s tem odklanja njega samega kot osebo. Odrasel človek se izobražuje zaradi potrebe dopolniti svojo družbeno vlogo, usmerja se k učenju, ki zahteva reševanje problemov in se

z njimi poseblja. Zato je obravnava odraslega v izobraževanju drugačna od dela z otrokom v šoli (Alessandrini, 1996, str. 88-89).

Učeča se družba

Ideja o učeči se družbi, ki je nastala v 70-ih letih je prinesla veliko upanja, saj omogoča vsem, da se izobražujejo vse življenje. Znanje ni koncentrirano le v univerzitetnih središčih, ampak je razpršeno. Cilj sodobne družbe je napredek in posameznik je vse bolj odgovoren za svoj položaj. Nanj vpliva globalizacija preko vplivov na nacionalne in lokalne procese. Človek išče svojo identiteto preko različnih življenjskih situacij in ne nazadnje preko izobraževanja. Pojavil se je pojem »človeški kapital«. Tu dobijo izobraževalne institucije velik pomen (Jelenc Krašovec, 2003, str 1-6). 20. stoletje je prineslo naglo širjenje izobraževalnih sistemov v industrijskih državah, potreba po opismenjevanju odraslih se je povečala. Širiti se je začelo visokošolsko izobraževanje, ker se je potreba po specializiranem strokovnem usposabljanju naglo širila. Zaradi vsega tega je danes vključevanje odraslih oseb v izobraževanje v porastu, saj so v preteklosti te osebe iskale takojšen zaslužek, ali pa niso imele možnosti nadaljevanja izobraževanja zaradi različnih vzrokov, danes pa za ohranitev delovnega mesta potrebujejo določeno izobrazbo.

4.2. KOMUNIKACIJA V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

Predavatelj je vse bolj organizator učenja drugih, spodbujevalec in hkrati učenec, ki se od svojih slušateljev lahko veliko nauči. Predavatelj odraslih se znajde v položaju mentorja in svetovalca, ki pa mora biti strokovnjak, ki zna odrasle spodbujati k učenju. Predavateljev način poučevanja odraslih se razlikuje od načina poučevanja mlajših. Slušatelje mora usmerjati, da samostojno iščejo rešitve, izhajati mora iz praktičnih primerov iz resničnega sveta (Pedagoško-andragoško usposabljanje, 1999, str. 71). Z udeleženci mora primerno komunicirati, tako verbalno kot neverbalno.

Za učinkovito komunikacijo je treba veliko znanja in le malo ljudi je res usposobljenih zanjo. Osnovnih pravil komuniciranja bi se moral naučiti vsak človek, ker je omenjena večšina pogoj uspešnega sodelovanja med ljudmi. To velja tudi za predavatelje v izobraževanju odraslih.

4.3. KOMUNICIRANJE PREDAVATELJA

Načini komuniciranja predavatelja so nedorečeni in dorečeni. Glede na to, kako predavatelj komunicira, je odvisno udeleženčevo sprejemanje učne vsebine in njegovo počutje.

Predavatelj komunicira nedorečeno tedaj, ko vse posplošuje, veliko izpušča, izraža domneve, pogosto je nerazumljiv in je z njim težko sodelovati. Različnosti udeležencev ne priznava. Sebe izključuje iz teme pogovora, prav tako udeležence, saj njegov pogled ni usmerjen k udeležencem, temveč gleda mimo njih, po razredu. Predavatelj ne posluša,

samo govori, svoje teoretično in abstraktno dojetje resničnosti ima za edino pravilno, praktično pa to nima nobene povezave z resničnostjo.

Pri dorečeni vrsti komuniciranja predavatelja so predavatelji zelo konkretni s preverjenim mišljenjem, svoje informacije nenehno dopolnjujejo z dodatnimi in novimi. Z udeleženci se pogovarjajo in sprejemajo njihova mnenja in načine mišljenja. Takšna vrsta učitelja je bistvena osnova komuniciranja v izobraževanju (Brajša, 1993, str. 29-31).

Predavateljevo komuniciranje mora biti odprto, sprejemati mora udeležence kot osebnosti in upoštevati njihove izkušnje, hkrati pa njihove izkušnje dopolniti z novimi znanji ter jim predstaviti izkušnje drugih. Takšno komuniciranje omogoča, da se udeleženci počutijo pomembne, da pridobivajo nova znanja ter gradijo na svoji samopodobi.

4.4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA MED PREDAVATELJEM IN UDELEŽENCEM

Neverbalna komunikacija je nepogrešljiv del komuniciranja. Občutljivost udeležencev izobraževanja na neverbalno komuniciranje učiteljev je zelo visoka. Kot predavatelji moramo vedeti, da vsak segment neverbalne komunikacije vpliva na pomen izgovorjenega in na sogovornika samega.

Udeležencem ni vseeno, ali je predavatelj zravnčan ali je njegova drža napeta ali sproščena. Udeleženci natančno opazujejo predavatelja in razmišljajo o resničnosti izgovorjenega glede na usklajenost neverbalne govorice. Natančno opazujejo, kam je usmerjen predavateljev pogled, registrirajo vsako spremembo glasu, koncentrirajo se na gibe rok. Dotiki predavatelja morajo biti zelo previdno izvedeni, saj jih mora biti ravno dovolj, sicer se lahko udeleženec počuti neprijetno. Prav tako udeleženci opazujejo predavateljevo obleko. Udeleženci in predavatelji imajo svoj obrambni prostor, emocionalne in fizične meje in te je treba spoštovati (Brajša, 1993, str. 31-33).

Predavatelj ima v izobraževanju odraslih pomembno funkcijo, saj je od njegovih strokovnih sposobnosti in njega samega odvisen velik del udeleženčevega uspeha.

4.5. POMEN NEVERBALNE KOMUNIKACIJE V IZOBRAŽEVANJU

Ne glede na to, na katero področje življenja gledamo, ima neverbalna komunikacija v našem medsebojnem odnosu velik pomen. Glede na to ločimo različne funkcije neverbalne komunikacije med predavateljem in udeleženci.

Funkcije neverbalne komunikacije: (Brajša, 1993, str. 33-34).

- Vsebinska raven

Neverbalna komunikacija povedano dopolnjuje, spreminja, dokazuje in kaže usmerjenost k delu obravnavane vsebine.

- Odnosna raven

Z neverbalno komunikacijo izražamo svoja stališča do tistega, kar povemo, se opredeljujemo.

- Osebna raven

Na osebni ravni z nebesedno komunikacijo izražamo svoja čustva, namere, kaj pričakujemo od drugih, z učenci smo zelo osebni in odprti.

- Vplivna raven

Na tej ravni učitelj vpliva na sporočila in na udeležence z različnimi neverbalnimi sporočili. Na ta način spodbuja ali zavira povratne informacije, ki pa so v izobraževanju bistvenega pomena, saj na ta način učitelj praktično izve, ali je s svojim podajanjem snovi dosegel svoj cilj.

Jasno je, da karkoli povemo, dobi svoj smisel šele, ko je izgovorjeno podprto z neizgovorjenim. Beseda pridobi ali izgubi svojo moč. Neizgovorjeno pa se kaže kot signal naših možganov in duha, tudi takrat, ko tega ne pričakujemo ali želimo.

Pri vsem tem je pomembno, da sta neverbalno in verbalno komuniciranje usklajena, kar pomeni, da neverbalna komunikacija podpira verbalno. Če tega ne dosežemo, naše sporočilo izgubi svoj namen, pomen ali pa je sprejeto sporočilo popolnoma napačno.

Proces usklajevanja obeh delov verbalne in neverbalne komunikacije je sestavljen iz treh stopenj:

- Opažanje in prepoznavanje neverbalnih sporočil.
- Metakomunikacija o neverbalni komunikaciji pomeni, da se s sogovornikom iskreno pogovorimo o sporočilih, ker so sporočila včasih večpomenska in napačno sprejeta. Na ta način dobimo avtentičnost sporočila. Včasih sogovornik že kar sam pojasni, kar je hotel povedati.
- Vzajemno usklajevanje neuskklajenosti predpostavlja, da se o nerazumljivostih verbalnih ali neverbalnih sporočil natančno pogovorimo, sicer je nadaljnja komunikacija onemogočena (Brajša, 1993, str. 34).

Iz zgoraj omenjenega lahko sklepamo, da je iskrena, razumljiva, dvosmerna komunikacija med predavateljem in udeležencem nujno potrebna, če želimo doseči cilje poučevanja. Predavatelj se mora zavedati pomembnosti znanja in prepoznavanja svojih neverbalnih sporočil ter se na tem področju stalno izpopoljevati.

5. PREDSTAVITEV IZOBRAŽEVALNE USTANOVE LJUDSKA UNIVERZA NOVA GORICA

5.1. PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE

Ljudska univerza Nova Gorica je izobraževalna ustanova - javni zavod. Njen cilj ni pridobivanje profita, temveč zadovoljevanje splošnih interesov, za kar velja tudi določilo Odloka o ustanovitvi (6. člen, Odlok o ustanovitvi Ljudske univerze Nova Gorica). Zavod je pravna oseba in nastopa v pravnem prometu samostojno. Ustanovitelj odgovarja za obveznosti zavoda omejeno subsidiarno do višine sredstev, ki jih zagotavlja v skladu z zakonom in odlokom.

Zavod je javna organizacija, ki opravlja izobraževalno dejavnost, namenjeno udeležencem in javni službi v skladu z nacionalnim programom za izobraževanje odraslih. Udeleženci pridobijo za javne in verificirane programe javno veljavne listine.

Ljudska univerza Nova Gorica je bila ustanovljena leta 1959. Vse do danes je delovala kot center širjenja znanja s ciljem doseči široke množice in vsakomur dati možnost izobraževanja. Po letu 1991 je izobraževanje odraslih dobilo uradno veljavo in je postala javni zavod Ljudska univerza Nova Gorica.

Program zavoda obsega izvedbo izobraževalnih programov, svetovalno delo strokovnih delavcev, nabavo in uporabo didaktičnih pripomočkov, strokovno usposabljanje zaposlenih, opravljanje administrativnih, finančnih, računovodskih poslov za potrebe poslovanja, razvoja in vzdrževanja računalniške mreže znotraj zavoda in s partnerji, delovne obiske podjetij, zavodov, šol, sodelovanje v strokovnih aktivih Ljudske univerze in Zveze ljudskih univerz, sodelovanje z Zavodom za zaposlovanje, prijavljanje na razpise, izvajanje evalvacijskih anket za vse udeležence programa, propagandne in animacijske dejavnosti, sodelovanje v nacionalnih in mednarodnih projektih.

Tržna komunikacija je postajala iz leta v leto zahtevnejša in se je naglo spreminjala, zato so iskali v ustanovi drugačne načine dela, ki bi vodili k uspešnemu komuniciranju s trgom. Oblikovali so celostno grafično podobo s sloganom »Kjer širimo obzorja«.

Slika 13: Logotip Ljudske univerze Nova Gorica



Vir: Interno gradivo LUNG, 2005

5.2. POSLANSTVO, VIZIJA, VREDNOTE

Poslanstvo ustanove je omogočiti širokemu krogu ljudi kakovostno, vseživljenjsko izobraževanje, hkrati pa prispevati k celoviti podpori pridobivanja znanja, osebnostni rasti in oblikovanju vrednot.

Vizija je usmerjena v rast sodobnega in uveljavljenega izobraževalnega središča, ki bo dostopno in prijazno vsem, v celotni regiji in čez mejo. V ustanovi se želijo prepoznavati po pretoku znanja in informacij, po pozitivni energiji ter po stalnem razvoju.

Vrednote LUNG-a so zaupanje, zanesljivost, strokovnost, pozitivna naravnost, prijaznost, dostopnost, odprtost. Omenjeno želijo v ustanovi prenesti na vse sodelavce in udeležence (Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti izobraževanja odraslih na Ljudski univerzi Nova Gorica, 2005, str. 5-7).

5.3. ORGANI UPRAVLJANJA

Organi zavoda so:

- svet zavoda,
- direktor,
- strokovni organi.

Svet zavoda sestavljajo: dva predstavnika delavcev zavoda, dva predstavnika ustanoviteljev in en predstavnik odraslih, ki se izobražuje v zavodu. Strokovne organe sestavljajo andragoški zbor, vodja izobraževalnega področja in strokovni aktivni.

Andragoški zbor sestavljajo vsi strokovni sodelavci; andragogi in zunanji sodelavci-predavatelji, ki v tekočem letu izvajajo izobraževalne programe za odrasle. Andragoški zbor vodi in sklicuje direktorica.

Direktorica je andragoški vodja in poslovodni organ zavoda, ki skrbi za nemoteno delo zavoda, predstavlja in zastopa zavod in je odgovorna za zakonitost dela (Odlok o ustanovitvi javnega zavoda Ljudska univerza Nova Gorica).

5.4. VIRI IN NAČINI PRIDOBIVANJA SREDSTEV ZA DELO ZAVODA

Pogoje za delo zavoda zagotavljata ustanovitelj in država. Zavod samostojno upravlja s sredstvi, ki jih dobi v posest in upravljanje. Zavod ne more s pravnimi posli odtujiti nepremičnega premoženja ali pa ga obremeniti s stvarnimi ali drugimi bremen, če ne da soglasja za to ustanovitelj.

Zavod pridobiva sredstva za delo na različne načine, iz državnega proračuna, sredstev ustanovitelja, prispevkov udeležencev izobraževanja, sredstev iz prodaje storitev in izdelkov ter iz donacij, prispevkov sponzorjev in drugo. Sredstva iz proračuna so zagotovljena v skladu z zakonom, glede na program in pogodbo. Zavod pridobi nekaj prihodkov s prodajo storitev, ki jih ustvari z opravljanjem izobraževanja. Ta sredstva porabi za plačila materialnih stroškov, investicijsko vzdrževanje in investicije pa tudi za plače. O rabi tega denarja se predhodno dogovori z ustanoviteljem zavoda (Odlok o ustanovitvi, 33 člen, 1997).

5.5. IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI IN DEJAVNOSTI

Ljudska univerza Nova Gorica nudi pestro ponudbo izobraževalnih programov za pridobivanje formalne ali neformalne izobrazbe. Izobraževalno ponudbo so v zavodu razdelili na štiri področja, ki so jih simbolično ločili tudi po barvah (Interno gradivo, Ljudska univerza Nova Gorica, 2006):

- **Tečaji** (bordo rdeča barva) zajemajo jezikovne, računalniške, računovodske in druge tečaje. Znanje jezikov postaja vse bolj pomembno in tega se zaveda širša javnost, zato je tudi udeležencev iz leta v leto več.
- **Pridobitev izobrazbe** (zelena barva) se izvaja v okviru osnovnošolskega, poklicnega, srednješolskega, visokošolskega in podiplomskega programa.
- **Prosti čas** (oranžna barva) prinaša različna zanimiva predavanja, delavnice, koncerte, literarne večere, razstave in druge tematske sklope, ki so vsi brezplačni in na ta način še lažje dostopni širši skupnosti.
- **Svetovalno središče ISIO** (modra barva) skrbi za posredovanje informacij, svetuje glede nadaljnjega izobraževanja, izpopolnjevanja in učenja. Svetovanje je brezplačno in zaupno ter ga uporablja veliko število udeležencev. Preko središča se LUNG povezuje z drugimi partnerskimi organizacijami v lokalno svetovalno mrežo ISIO na Severnem Primorskem, da imajo občani dostop do informacij na enem mestu. Center je povezan s centri za socialno delo, zdravstvenimi ustanovami, knjižnicami, občinami, zbornico, razvojnimi agencijami, odprti so za

različna partnerstva, ki omogočajo prijave na razpise in sodelovanje v različnih projektih (Interno gradivo, Ljudska univerza Nova gorica, 2006).

Tečaji

Jezikovno izobraževanje

LUNG se zaveda pomembnosti jezikovnega izobraževanja vsakega posameznika skozi vse življenje. Strokovnjaki skušajo s svetovanjem in brezplačnim testiranjem izbrati najprimernejšo obliko izobraževanja za vsakega posameznika. LUNG sodeluje z visoko izobraženimi učitelji, ki uporabljajo pri svojem delu nove metode poučevanja. LUNG organizira različne jezikovne tečaje individualne ali skupinske: angleščine, nemščine, italijanščine, francoščine, ruščine, španščine, slovenščine. Pomembnosti tujih jezikov se vedno bolj zaveda tudi širša javnost in tako se število udeležencev v jezikovnih tečajih zadnja leta vztrajno večja. V zadnjem letu so se v zavodu odločili dajati nekoliko več pozornosti podjetjem, ki želijo pridobiti dodatna znanja za povečevanje konkurenčnosti. Odločili so se za strategijo direktnega marketinga za podjetja in tako je zelo opazen tudi porast udeležencev, ki jih na izobraževanje pošljejo njihovi delodajalci. Navezujejo trdne stike z zainteresiranimi organizacijami v svojem okolju in tako pridobivajo pomembne strateške partnerje, s katerimi lahko močno doprinesejo h kvaliteti življenja v naši in v sosednjih občinah.

Državni izpitni center je Ljudski univerzi Nova Gorica izdal odločbo o izpolnjevanju pogojev za izvedbo zunanjega preverjanja znanja tujih jezikov iz angleščine in italijanščine po javno veljavnih izobraževalnih programih za odrasle. Poleg jezikovnih tečajev v zavodu v okviru teh priredijo vsakoletni Svetovni dan jezikov, ko se brezplačno izvaja preizkušanje znanja različnih jezikov. V Tednu španščine se različne dejavnosti vrstijo v španskem jeziku, v Poletni šoli »Angleščina malo drugače« pa se vedoželjni osnovnošolci učijo angleščine skozi igro in različne aktivnosti.

Usposabljanje za delovne potrebe na področju računovodstva

Program usposabljanja za knjigovodska dela obsega poglobitev znanja s področja računovodstva, računovodskih in davčnih predpisov. **Osnovno usposabljanje za knjigovodska dela** zajema posebnosti v proizvodnem podjetju in trgovini, davke, dajatve in računovodske izkaze. **Knjigovodstvo na računalniku** seznanja udeležence z računalnikom in uporabo le-tega v računovodstvu. **Usposabljanje za dela v računovodstvu** zajema strokovna področja iz računovodstva, poslovnih financ in organizacije računovodstva s poudarkom na računalniški podpori.

Usposabljanje za življenjsko uspešnost (UŽU)

Zaradi naglega razvoja družbe smo posamezniki in družba postavljeni pred večje zahteve glede pismenosti. Programi za zviševanje ravni pismenosti so sestavljeni tako, da vsebujejo osnovne spretnosti in znanja, povezane s pismenostjo in rabo računalnika, socialne spretnosti, prvine aktivnega državljanstva in spoznavanje načel vseživljenjskega učenja. Program **Most do izobrazbe** je namenjen odraslim, ki se nameravajo vključiti v nadaljnje izobraževanje in potrebujejo pripravo na uspešno izobraževanje. Program **Beremo in pišemo skupaj** je namenjen izboljševanju pismenosti in razvijanju bralne kulture pri vseh družinskih članih, zato se vanj vključijo starši in otroci na začetku šolanja.

Računalniški tečaji

Na Ljudski univerzi Nova Gorica se izvajajo osnovni računalniški tečaji, na katere so se udeleženci prijavili na Javni razpis za sofinanciranje izobraževalnih programov za zmanjševanje izobrazbenega primanjkljaja.

Dodatna ponudba tečajev

Na Ljudski univerzi Nova Gorica izvajajo tudi druge tečaje, kot so Ključ do osebne rasti, delavnico komuniciranja, delavnico Hrana bodočnosti, Veščine govorjenja in nastopanja.

Programi za pridobitev izobrazbe

Osnovna šola za odrasle je urejena po programu OŠ za odrasle po obveznem predmetniku. OŠ za odrasle je brezplačna, udeleženci pridobijo javno veljavno listino. **Srednješolsko in poklicno izobraževanje** obsega programe za pridobitev izobrazbe: program Trgovec-prodajalec, program prekvalifikacije za poklic prodajalec, program Dif. Ekonomsko-komercialni tehnik, program Ekonomski tehnik (PTI) ter program Ekonomski tehnik. **Višješolska programa** Komercialist in Poslovni sekretar, ki ga izvaja DOBA Maribor, potekata kot študij na daljavo. Potekata preko interneta in sta organizacijsko in časovno prilagojena študentom. **Visoka poslovna šola EF** v Ljubljani izvaja svoj program po novem programu v skladu z Bolonjsko deklaracijo in se izvaja kot študij na daljavo. **EF** v Ljubljani izvaja na LUNG-u **podiplomski specialistični študij Managementa**. **Študij za pridobitev univerzitetne izobrazbe** omogoča pridobitev univerzitetne izobrazbe diplomantom specialističnega študija Managementa.

Prosti čas

V okviru prostega časa potekajo na LUNG-u različne dejavnosti, ki so združene v tematske sklope o temah Kako biti jaz? Teden španščine in Čuti. Dejavnosti potekajo v obliki delavnic, razstav, predavanj, predstavitev in drugih. Dejavnosti so večinoma brezplačne in so namenjene vsem starostnim skupinam.

Izobraževalno središče ISIO

ISIO ponuja odraslim informacije in svetovanje o možnostih nadaljnega izobraževanja. Cilj je zagotoviti kakovostno, strokovno in celostno informiranje in svetovanje, kot podpora pri udeleženčevemu izobraževanju in učenju, ter povezati v mrežo čim več ponudnikov izobraževanja in drugih, ki kakorkoli lahko vplivajo in pripomorejo k boljšemu informiranju in svetovanju v našem lokalnem okolju.

Sodelovanje v projektih

Ljudska univerza Nova Gorica sodeluje v različnih projektih. Nacionalni projekt **Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje** omogoča presojanje in razvijanje kakovosti pod vodstvom Andragoškega centra. Lung sodeluje z izobraževalnim centrom **IAL Friuli Venezia Giulia**, s katerim želita z infrastrukturno podporo mreže intranet svojim udeležencem ponuditi dodatne možnosti izobraževanja na daljavo, informiranja in drugo. **Center VŽU** s svetovalnim središčem ISIO Nova Gorica z nadgradnjo dejavnosti ISIO v obliki delavnic je usklajen z evropskimi koncepti in želi postati uveljavljena mreža tesno povezanih in sodelujočih središč kot podpora permanentnemu izobraževanju in svetovanju v regiji.

6. RAZISKAVA O NEVERBALNEM KOMUNICIRANJU MED UDELEŽENCI IN PREDAVATELJI PROGRAMA EKONOMSKI TEHNIK NA LJUDSKI UNIVERZI NOVA GORICA

Neverbalno komuniciranje je del vsakega komuniciranja. Obstajajo razne sestavine neverbalnega komuniciranja, ki vsaka posebej prispevajo k celotni sliki komuniciranja. Neverbalno komuniciranje bistveno prispeva k medsebojnim odnosom med ljudmi, ki komunicirajo. To velja tudi za odnose med predavateljem in udeleženci v izobraževanju na Ljudski univerzi Nova Gorica.

6.1. NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

Namen raziskave je seznaniti predavatelje in zaposlene o pomenu neverbalne komunikacije v izobraževanju odraslih v konkretni izobraževalni ustanovi, Ljudski univerzi Nova Gorica. Cilj raziskave pa je proučiti dožemanje pomena neverbalne komunikacije v izobraževanju odraslih v omenjeni organizaciji, kolikšen pomen pripisujejo posameznim elementom neverbalne komunikacije tako predavatelji kot udeleženci in ugotoviti razlike v opredeljevanju pomena neverbalne komunikacije med njimi in predlagati na osnovi ugotovitev raziskave ustrezne izboljšave v komuniciranju med predavateljem in udeleženci.

Metodologija raziskovalnega dela je zasnovana na načelih, ki vodijo do znanstvenega spoznanja. Opredelitev raziskovalnega problema je potekala na osnovi teoretične osnove in opravljene raziskave. Raziskava specialističnega dela je potekala po naslednji metodologiji.

6.2. OPREDELITEV VZORCA ZA RAZISKAVO

Anketa je zajemala vse udeležence in vse predavatelje v izobraževanju odraslih na Ljudski univerzi Nova Gorica, ki se udeležujejo programa Ekonomski tehnik v letu 2005/2006. Za to ciljno skupino sem se odločila, ker zajema velik del raziskovalne populacije, poleg tega so rezultati primerljivi, ker zajemajo isti program in iste predavatelje. V vzorec sem zajela 66 udeležencev in 17 predavateljev.

6.3. ANKETNI VPRAŠALNIK IN IZVEDBA PILOTNEGA ANKETIRANJA

Potek izdelave vprašalnika

Osnova izdelave vprašalnika je bila teoretična podlaga - različni vidiki neverbalnega komuniciranja in druge zbrane informacije. Vprašalniki so bili zasnovani tako, da je prva stran vsebovala nagovor izpolnjevalcem vprašalnikov; v tem primeru predavateljev in udeležencev v izobraževanju odraslih na Ljudski univerzi Nova Gorica v programu Ekonomski tehnik. Vprašanja so oblikovana po tematskih sklopih teme, ki jo raziskujemo. Oblikovala sem nekaj vprašanj odprtega tipa, druga vprašanja pa so zaprtega tipa z vnaprej pripravljenimi odgovori z ocenjevalno lestvico od ena do pet.

Sestava vprašalnika

Vprašalnik je sestavljen iz 35 vprašanj. Vprašanja so združena po skupinah glede na temo. 32 vprašanj je postavljenih tako, da ponujajo odgovore z ocenjevalno lestvico od ena do pet. Tri vprašanja pa so odprtega tipa z možnostjo prostega odgovora. Vprašalnik je sestavljen iz tematskih sklopov: pomen gibanja in položaj osebe v prostoru, pomen drže, pomen parajezika, pomen barv, pomen mimike, pomen kretenj rok, pomen komuniciranja s ponazorili, pomen obleke, pomen prvega vtisa in stika z očmi, pomen dotika, pomen razvrstitve sedežev ter pomen medsebojne razdalje med predavateljem in udeleženci. Tri vprašanja pa so postavljena prosto, kjer anketiranci odgovarjajo prosto in podajo svoje mnenje (glej prilogo št.1).

Pilotno anketiranje

Pred izvedbo anketiranja je bilo opravljeno pilotno anketiranje z namenom preveriti primernost in razumljivost anketnih vprašanj. Ugotovljeno je bilo, da nerazumljivosti z vprašanji ni ter da je oblika vprašalnika ustrezna.

6.4. IZVEDBA ANKETIRANJA

Anketa je bila izvedena na Ljudski univerzi Nova Gorica po predhodnem dogovoru z omenjeno organizacijo. O izvedbi anketiranja sem se ustno dogovorila z direktorico zavoda. Anketirane osebe so bili vsi udeleženci programa Ekonomski tehnik in vsi predavatelji, ki predavajo v tem programu. Anketiranje sem izvedla osebno. Anketirancem sem razdelila vprašalnike, ti so mi izpolnjene takoj vrnili. Pred razdelitvijo vprašalnikov sem dala natančna navodila in odgovorila na morebitna vprašanja. Ker sem v omenjenemu zavodu tudi sama predavateljica v teh programih, z izvedbo anketiranja nisem imela težav. Izvedba anketiranja je potekala zelo hitro, v tednu dni sem dobila vse rezultate. Anketiranje je potekalo od 7. 2. 2006 do 14. 2. 2006 Anketirala sem 66 udeležencev in 17 predavateljev. Starost udeležencev je bila od 16 do 50 let. Večina udeležencev je ženskega spola. Skupna lastnost udeležencev pa je, da imajo predhodno končano osnovno šolo ali nedokončano srednjo šolo. Tako predavatelji kot udeleženci so želeli povratno informacijo, ki jim jo bomo posredovali po končani raziskavi.

6.5. REZULTATI EMPIRIČNE RAZISKAVE

Rezultati analize, ki je zajemala tako udeležence kot predavatelje, o pomenu neverbalne komunikacije v izobraževanju odraslih, so predstavljeni po posameznih tematskih sklopih, kjer je prikazana tudi primerjava med obema skupinama anketiranih. Anketirani so imeli možnost odgovorov od 1 do 5. Ocena 1 pomeni, da se s trditvijo ne strinjajo, ocena 5 pa da se s trditvijo zelo strinjajo. Vmesne ocene od 2 do 4 nudijo izbiro odgovorov, s katerimi se bolj ali manj strinjajo. Pri analizi rezultatov sem uporabila oceno 1 in oceno 2 skupaj in sicer kot nestrinjanje s trditvijo. Podobno sem uporabila skupaj oceni 4 in 5 kot strinjanje. Ocena 3 pa je opredeljevala srednjo možnost med nestrinjanjem in strinjanjem s trditvijo. Takšna razdelitev je omogočila boljši pregled in večjo razumljivost analize.

6.5.1. Prepoznavanje neverbalnega komuniciranja

Za ugotavljanje prepoznavanja neverbalnega komuniciranja smo udeležence in predavatelje povprašali, kaj menijo, koliko so sposobni prepoznati osnovne sestavine neverbalne komunikacije.

Tabela 4: trditev 1: Sposoben sem prepoznati osnovne sestavine neverbalne komunikacije

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	0	0	28	42,42	21	31,82	17	25,76	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	0	0	10	58,82	7	41,17	17	100

Vir: Prilogi 1,2

Rezultati iz tabele kažejo, da je sposobnost prepoznavanja osnov neverbalnega komuniciranja visoka, tako pri predavateljih kot udeležencih izobraževanja. Pri predavateljih je prepoznavanje neverbalne komunikacije nekoliko višje, saj so se predavatelji v celoti odločali za odgovora 4 in 5, ki opredeljujeta strinjanje s trditvijo v največji meri. Okoli 42 % udeležencev se delno strinja s trditvijo, da prepoznavajo osnove neverbalne komunikacije. Spodbudno pa je, da kar 57 % udeležencev meni, da zelo dobro prepozna osnove neverbalne komunikacije.

6.5.2. Pomen proksemike

Glede problematike o pomenu proksemike smo predavatelje in udeležence spraševali o pomenu gibanja predavatelja po prostoru in kako sedenje predavatelja vpliva na sprejemanje učne vsebine pri udeležencih.

Tabela 5 : trditev 2: Občasno gibanje predavatelja po prostoru spodbuja udeležence k večji pozornosti

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	8	12,2	0	0	22	33,33	22	34,58	14	21,21	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	0	0	9	52,94	8	47,05	17	100

Vir: Prilogi 1,2

Predavatelji se v celoti strinjajo s tem, da občasno gibanje predavatelja po prostoru spodbuja udeležence k večji pozornosti. Nekoliko drugače je z udeleženci, ki v skoraj polovičnem številu menijo isto kot predavatelji, 33 % udeležencev se s trditvijo delno strinja, 12 % udeležencev pa se s trditvijo, da predavateljevo gibanje po prostoru spodbuja udeležence, ne strinja. Nekateri udeleženci dajejo prednost drugim elementom neverbalnega komuniciranja in jim ni najpomembnejše, da se predavatelj giblje po razredu.

Tabela 6: trditev 3: Sedenje predavatelja slabo vpliva na sprejemanje učne vsebine pri udeležencih

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	12	18,18	18	27,27	16	24,24	9	13,63	11	16,67	66	100
Predavatelji	5	29,41	1	5,88	6	35,29	5	29,41	0	0	17	100

Vir: Prilogi 1,2

Da sedenje predavatelja slabo vpliva na sprejemanje učne vsebine pri udeležencih, meni tretjina predavateljev in skoraj tretjina udeležencev. Delno strinjanje s trditvijo je opredelilo 24 % udeležencev in 35 % predavateljev. S trditvijo se ne strinja skoraj polovica udeležencev in nekaj več kot tretjina predavateljev. Veliko udeležencev je mnenja, da če predavatelj sedi, se bolje počutijo. Nekateri udeleženci temu elementu neverbalnega komuniciranja ne dajejo bistvenega poudarka.

Proksemika se zdi sicer pomembna tako predavateljem kot udeležencem, vendar ji dajejo predavatelji veliko večji pomen kot udeleženci.

6.5.3. Pomen drže predavatelja

Glede pomena drže predavatelja smo anketirance povprašali, kaj menijo o tem, da pokončna predavateljeva drža, pogled usmerjen naprej, zagotavlja uspešnost v komuniciranju med predavateljem in udeleženci.

Tabela 7: trditev 4: Pokončna predavateljeva drža, pogled usmerjen naprej, zagotavlja uspešnost v komuniciranju med predavateljem in udeleženci

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	6	9,09	10	15,15	17	25,75	20	30,30	13	19,69	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	0	0	7	41,17	10	58,82	17	100

Vir: Prilogi 1,2

Predavatelji so v celoti mnenja, da pokončna predavateljeva drža, pogled usmerjen naprej, zagotavlja uspešnost v komuniciranju med predavateljem in udeleženci, udeleženci pa so tega mnenja v polovični meri. Udeleženci se s to trditvijo ne strinjajo v 24 %, 25 % udeležencev se je odločilo za srednjo možnost. Predavatelji dajejo drži predavatelja veliko večji pomen kot udeleženci.

6.5.4. Pomen parajezika

V okviru problematike o pomenu neverbalnega komuniciranja med predavateljem in udeleženci smo spraševali o tem, kako tekoče govorjenje predavatelja spodbuja udeležence k aktivnemu poslušanju. Zanimalo nas je tudi, ali je v izobraževanju odraslih pomembno glasno govorjenje predavatelja in če hitro govorjenje predavatelja zmanjšuje razumevanje med udeleženci in predavateljem. Postavili smo tudi vprašanje o primernosti monotonega podajanja učne vsebine.

Tabela 8: trditev 5: Tekoče govorjenje predavatelja spodbuja udeležence k aktivnemu poslušanju

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	7	10,60	9	13,63	16	24,24	15	22,72	19	28,78	66	100
Predavatelji	1	5,88	2	11,76	2	11,76	6	35,29	6	35,29	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Dobra polovica udeležencev in okoli tri četrtine predavateljev je mnenja, da tekoče govorjenje predavatelja spodbuja udeležence k aktivnemu poslušanju, več kot tretjina udeležencev in 17 % predavateljev pa meni, da ta trditev ne drži. 24 % udeležencev in 11 % predavateljev pa meni, da je to srednje pomembno. Razlike v ocenah med predavatelji in udeleženci so precej različne. Udeležencem je pomembneje, da se jim predavatelj posveti, da imajo možnost vključevanja s komentarji, kot pa da predavatelj samo razlaga, oni pa poslušajo.

Tabela 9: trditev 6: V izobraževanju odraslih je pomembno, da predavatelj govori glasno

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	10	15,15	18	27,27	19	23,12	19	28,78	66	100
Predavatelji	0	0	1	5,88	2	11,76	6	35,29	8	47,05	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Dobra polovica udeležencev in 82 % predavateljev meni, da je pomembno, da predavatelj govori glasno. Skoraj tretjina udeležencev in 11 % predavateljev se s trditvijo delno strinja. 15 % udeležencev in samo en predavatelj se s trditvijo ne strinja, čeprav se za popolnoma nestrinjanje ni odločil nihče. Oboji, tako predavatelji kot udeleženci izobraževanja, so se z izjavo strinjali v največjem številu, le procent strinjanja je različen.

Tabela 10: trditev 7: Hitro govorjenje predavatelja ovira razumevanje med udeleženci in predavateljem

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	12	18,18	16	24,24	12	18,18	26	39,39	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	9	52,94	1	5,88	7	41,17	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Udeleženci se s trditvijo, da hitro govorjenje predavatelja ovira razumevanje med udeleženci in predavateljem zelo strinjajo, saj so se zanjo odločili s 57 %, medtem ko se predavatelji z isto trditvijo strinjajo s 47 %. Velik odstotek, več kot polovica glasov predavateljev, je bilo namenjenih delnemu strinjanju s to trditvijo, 24 % udeležencev je izbralo enako trditev. 18 % udeležencev pa se s to trditvijo ne strinja. Tako predavatelji kot udeleženci se s trditvijo 7 strinjajo v približno polovičnem številu.

Tabela 11: trditev 8: Monotono podajanje učne vsebine ni primerno za komuniciranje z udeleženci v izobraževanju odraslih

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	7	10,60	11	16,66	14	21,21	15	22,72	19	28,78	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	1	5,88	8	47,05	8	47,05	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Predavatelji se večinoma strinjajo, da monotono podajanje učne vsebine ni primerno za komuniciranje z udeleženci v izobraževanju odraslih, saj se jih je za to odločitev opredelilo kar 94 %. Med udeleženci jih je dobra polovica takšnih, ki se strinjajo, malo manj kot tretjina udeležencev pa se s trditvijo ne strinja. Pričakovati je bilo večje strinjanje s trditvijo med udeleženci, vendar menim, da so interesi udeležencev zelo različni, zato se nekateri o tem, kakšni so predavatelji, sploh ne menijo.

Iz zgornjih rezultatov je mogoče sklepati, da je parajezik v neverbalnem komuniciranju zelo pomemben, vendar mu predavatelji dajejo večji pomen kot udeleženci, predvsem kar se tiče monotonosti podajanja učne vsebine, glasnega in tekočega govorjenja.

6.5.5. Pomen barv

V okviru problematike pomena barv smo spraševali, ali je prevelika pestrost barv v učnem prostoru moteča za udeležencevo sodelovanje, in o tem, ali uporaba primernih barv v prostoru vpliva na čustveno razpoloženje udeležencev in njihovo sodelovanje.

Tabela 12: trditev 9: Prevelika pestrost barv v učnem prostoru je moteča za udeležencevo sodelovanje

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	11	16,66	10	15,15	21	31,81	12	18,18	12	18,18	66	100
Predavatelji	6	35,29	2	11,76	1	5,88	4	23,52	4	23,52	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

O pestrosti barv v učnem prostoru so mnenja zelo različna. Več kot tretjina udeležencev in slaba polovica predavateljev meni, da je prevelika pestrost barv v učnem prostoru moteča za udeležencevo sodelovanje. Dobra tretjina udeležencev in slaba polovica predavateljev se s trditvijo ne strinja. Dobra tretjina udeležencev se s trditvijo delno strinja, med predavatelji pa je le 5 % takšnih opredelitev. Iz opredelitev mnenj vidimo, da je približno polovica predavateljev opredeljena s strinjanjem, približno polovica pa z nestrinjanjem s trditvijo, da je prevelika pestrost barv v učnem prostoru moteča za udeležencevo sodelovanje, podobna opredelitev je tudi pri udeležencih, le da je odstotek strinjanja s trditvijo nekoliko višji. Takšne razlike v opredelitvah je mogoče pripisovati tudi različnim osebnostnim lastnostim oseb in različnemu poznavanju pomena barv v neverbalnem komuniciranju, tako predavateljev kot udeležencev.

Tabela 13: trditev 10: Uporaba primernih barv v prostoru vpliva na čustveno razpoloženje udeležencev in njihovo sodelovanje

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	9	13,63	8	12,12	18	27,27	11	16,66	20	30,30	66	100
Predavatelji	0	0	5	29,41	4	23,52	4	23,52	4	23,52	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

25 % udeležencev in skoraj tretjina predavateljev so podobnega mnenja, saj se s trditvijo, da uporaba primernih barv v prostoru vpliva na čustveno razpoloženje udeležencev in njihovo sodelovanje.

njihovo sodelovanje, ne strinja. Skoraj polovica udeležencev in predavateljev se s trditvijo strinja. Prav tako je odstotek za delno opredelitev podoben, saj zajema 27 % udeležencev in 23 % predavateljev. Opredelitve so v tem primeru zelo podobne in pripisujejo pomenu barv velik pomen.

Pestrost barv v prostoru je bolj moteča predavateljem kot udeležencem. Oboji pa so mnenja, da barve vplivajo na čustveno razpoloženje udeležencev.

6.5.6. Pomen mimike

O pomenu mimike nas je zanimalo, če predavateljev prijazni obraz pozitivno vpliva na komuniciranje med udeleženci in predavateljem. Zanimalo nas je tudi, ali je ustrezna mimika obraza predavatelja zelo pomembna v komuniciranju z udeleženci in ali udeleženci raje sprejmejo predavatelja, ki se večkrat nasmehne, kot tistega, ki se ne. Anketirani so se opredelili tudi glede tega, ali predavateljev obraz nima nobenega vpliva na udeležence, važna je učna vsebina, ki jo podaja.

Tabela 14: trditev 11: Predavateljev prijazni obraz pozitivno vpliva na komuniciranje med udeleženci in predavateljem

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	0	0	16	24,24	17	25,75	33	50	66	100
Predavatelji	0	0	1	5,88	1	5,88	9	52,94	6	35,29	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Velika večina udeležencev se strinja s trditvijo, da predavateljev prijazni obraz pozitivno vpliva na komuniciranje med udeleženci in predavateljem. Z enako trditvijo se strinja tudi večina predavateljev. Tako predavatelji kot udeleženci so mnenja, da predavateljev prijazni obraz pozitivno vpliva na komuniciranje med udeleženci in predavateljem, vendar predavatelji temu pripisujejo večji pomen kot udeleženci.

Tabela 15: trditev 12: Ustrezna mimika obraza predavatelja je zelo pomembna v komuniciranju z udeleženci

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	10	15,15	18	27,27	19	28,78	19	28,78	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	3	17,64	6	35,29	8	47,05	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

O pomembnosti mimike obraza predavatelja v izobraževanju so se anketirani odločali takole: predavatelji temu pripisujejo velik pomen. S trditvijo se strinja tudi nekaj več kot polovica udeležencev. Nekaj manj kot tretjina udeležencev in 17 % predavateljev se je opredelila za odgovor delno. 15 % udeležencem se ustrezna mimika obraza predavatelja ne zdi pomembna. Predavatelji se v večini strinjajo, da je ustrezna mimika obraza predavatelja zelo pomembna v komuniciranju z udeleženci, medtem ko so mnenja udeležencev deljena.

Tabela 16: trditev 13: Udeleženci raje sprejmejo predavatelja, ki se večkrat nasmehne, kot tistega, ki se ne

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	10	15,15	16	24,24	15	22,72	25	37,87	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	1	5,88	8	47,05	8	47,05	17	100

Vir: Prilogi 1,2

Več kot polovica udeležencev, 60 %, se strinja, da udeleženci raje sprejmejo predavatelja, ki se večkrat nasmehne, kot tistega, ki se ne. Preostalih 24 % udeležencev se delno opredeljuje, 15 % udeležencev pa se s trditvijo ne strinja. Predavatelji so se odločali drugače, saj so se v večini s trditvijo strinjali in le 5 % predavateljev se je opredelilo delno. Tako predavatelji kot udeleženci so mnenja, da je predavateljev nasmeh pomemben . Večji pomen mu sicer pripisujejo predavatelji.

Tabela 17: trditev 14: Predavateljev obraz nima nobenega vpliva na udeležence, važna je učna vsebina, ki jo podaja

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	20	30,30	15	22,72	13	19,69	9	13,63	9	13,63	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	10	58,82	0	0	7	41,17	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Mnenja udeležencev in predavateljev so v opredelitvi, da predavateljev obraz nima nobenega vpliva na udeležence, važna je učna vsebina, ki jo podaja, zelo različna, saj se s to trditvijo strinja približno 26 % udeležencev in 41 % predavateljev. Več kot polovica predavateljev se s to trditvijo delno strinja. Delno se je opredelilo tudi 19 % udeležencev. Več kot polovica udeležencev se strditvijo ne strinja in jim je predavateljev obraz pomemben v neverbalnem komuniciranju med udeleženci in predavateljem, ne pa samo učna vsebina, ki jo predavatelj podaja.

Tako predavatelji kot udeleženci so mnenja, da mimika pomembno vpliva na komuniciranje med predavateljem in udeleženci. Strinjajo se, da predavateljev prijazen obraz pozitivno vpliva na komuniciranje med udeleženci in predavateljem ter da je ustrezna mimika obraza predavatelja zelo pomembna. Nekoliko večjo pomembnost jima pripisujejo predavatelji. Predavatelji dajejo v večjem številu kot udeleženci pomembnost tudi predavatelju, ki se večkrat nasmehne. Dobra polovica udeležencev je mnenja, da je pomemben predavateljev obraz in ne le učna vsebina, ki jo podaja, medtem ko se nekaj manj kot polovica predavateljev s tem ne strinja, polovica pa je ostala neopredeljena.

6.5.7. Pomen gestikuliranja

O pomenu gestikuliranja smo v anketi povprašali glede kretenj rok. Zanimalo nas je ali imajo roke določen pomen v komuniciranju med predavateljem in udeleženci, ali roke poživijo komuniciranje in ali naj bodo usklajene z vsebino, ki jo predavatelj podaja.

Tabela 18: trditev 15: Kretnje rok lahko poživijo komuniciranje predavatelja

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	10	15,15	27	40,90	13	19,69	16	24,24	66	100
Predavatelji	1	5,88	1	5,88	1	5,88	7	41,17	7	41,17	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Velika večina predavateljev, 82 %, meni, da kretnje rok lahko poživijo komuniciranje predavatelja, med udeleženci je ta odstotek 68 %. Nekaj predavateljev in udeležencev se s to trditvijo ne strinja, in sicer 15 % prvih in 11 % drugih. Skoraj polovica udeležencev se je za to trditev delno opredelilo. Med predavatelji je takšnih le 5 %.

Tabela 19: trditev 16: Kretnje rok nimajo nobenega pomena v komuniciranju predavatelja

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	22	33,33	12	18,18	16	24,24	8	12,12	8	12,12	66	100
Predavatelji	6	35,29	7	41,17	2	11,76	1	5,88	1	5,88	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Dobra polovica udeležencev in več kot tri četrtine predavateljev se s trditvijo, da kretnje rok nimajo nobenega pomena v komuniciranju predavatelja, ne strinja. Okoli 20 % udeležencev se s trditvijo strinja, delež strinjanja predavateljev je nižji, in sicer okoli 11 %. Preostanek predavateljev in udeležencev se s trditvijo strinja le delno. Tako predavateljem kot udeležencem so kretnje rok pomembne.

Tabela 20: trditev 17: Kretnje rok naj bodo usklajene z vsebino podajanja snovi

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	9	13,63	10	15,15	22	33,33	15	22,72	10	15,15	66	100
Predavatelji	0	0	7	41,17	1	5,88	5	29,41	4	23,52	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Trditev, da naj bodo kretnje rok usklajene z vsebino podajanja snovi, so anketiranci ocenjevali zelo različno. Veliko, skoraj polovica predavateljev, se s trditvijo ne strinja, polovica predavateljev pa se s trditvijo popolnoma strinja. Ocene kažejo, da so predavatelji zelo deljenega mnenja. Več kot tretjina udeležencev meni, da morajo biti kretnje rok usklajene z vsebino podajanja snovi, skoraj tretjina udeležencev pa ni takega mnenja. Primerjava med udeleženci in predavatelji v opredelitvi kaže, da so se predavatelji opredeljevali v večjem odstotku kot udeleženci, pa naj je šlo za strinjanje kot nestrinjanje z izjavo. Oboji pa so dosegli najvišji odstotek pri strinjanju z trditvijo.

V izobraževanju odraslih je gestikuliranje zelo pomembno. Velik pomen dajejo udeleženci in predavatelji kretnjam rok, ki po njihovem mnenju poživijo komuniciranje. Predavatelji

so deljenega mnenja o pomenu usklajenosti med kretnjami rok in podajanjem vsebine, udeleženci pa temu ne dajejo tolikšnega pomena.

6.5.8. Pomen uporabe ponazoril

Glede pomena ponazoril smo povprašali o tem, ali naj predavatelj pri komuniciranju z udeleženci uporablja ustrezna ponazorila (slike, prosojnice, predmete) in ali menijo, da imajo udeleženci raje predavatelja, ki ustvarja ugodno delovno vzdušje (tudi, če ne uporablja ponazoril).

Tabela 21: trditev 18: Predavatelj naj pri komuniciranju z udeleženci uporablja ustrezna ponazorila (slike, prosojnice, predmete)

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	6	9,09	18	27,27	21	31,81	21	31,81	66	100
Predavatelji	1	5,88	1	5,88	1	5,88	8	47,05	6	35,29	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Tako predavatelji kot udeleženci so mnenja, da naj predavatelji uporabljajo ustrezna ponazorila, saj se je 63 % udeležencev izobraževanja in kar 82 % predavateljev s to trditvijo strinjalo. Nestrinjanje s trditvijo je zanemarljivo, saj dosega pri udeležencih le 9 % in pri predavateljih 11 %. Skoraj tretjina udeležencev se je opredelilo delno.

Tabela 22: trditev 19: Udeleženci imajo raje predavatelja, ki ustvarja ugodno delovno vzdušje (tudi, če ne uporablja ponazoril)

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	8	12,12	0	0	15	22,72	18	27,17	25	37,87	66	100
Predavatelji	0	0	7	41,17	0	0	0	0	10	58,82	17	100

Vir: Prilogi 1,2

Da imajo udeleženci raje predavatelja, ki ustvarja ugodno delovno vzdušje (tudi, če ne uporablja ponazoril), se je opredelilo 65 % udeležencev in 58 % predavateljev. Torej zelo podobno. Torej je, tako udeležencem kot predavateljem, pomembno prijetno vzdušje med predavanjem. Razlika med opredelitvami med udeleženci in predavatelji je v nestrinjanju s to trditvijo, saj se ne strinja 12 % udeležencev in veliko več predavateljev, kar 41 %.

Pomembno je, da predavatelji uporabljajo pri pouku različna ponazorila, ki spodbujajo komunikacijo med udeleženci in predavateljem. Prav tako je pomembno, da predavatelj ustvarja v razredu prijetno vzdušje, saj je tega mnenja skoraj tri četrtine udeležencev.

6.5.9. Pomen obleke

O pomenu obleke nas je zanimalo, v kolikšni meri predavateljeva obleka vpliva na uspešnost komuniciranja med predavateljem in udeleženci, ter ali neprimerna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine.

Tabela 23: trditev 20: Predavateljeva obleka ne vpliva na uspešnost komuniciranja med predavateljem in udeleženci

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	9	13,63	11	16,66	13	19,69	18	27,27	15	22,72	66	100
Predavatelji	0	0	1	5,88	5	29,41	5	29,41	6	35,29	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Polovica udeležencev in 64 % predavateljev meni, da predavateljeva obleka ne vpliva na uspešnost komuniciranja. Tretjina udeležencev se s trditvijo ne strinja. Tako udeleženci kot predavatelji so se delno opredelili, in sicer okoli 19 % udeležencev in tretjina predavateljev.

Tabela 24: trditev 21: Neprimerna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	18	27,27	12	18,18	16	24,24	9	13,63	11	16,66	66	100
Predavatelji	4	23,52	4	23,52	4	23,52	1	5,88	4	23,52	17	100

Vir: prilogi 1, 2

Skoraj polovica predavateljev se s trditvijo, da neprimerna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine, ne strinja. Podobnega mnenja je tudi približno polovica udeležencev. Tretjina udeležencev in predavateljev meni, da neprimerna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine. Udeleženci in predavatelji so se podobno odločali tudi pri delnem opredeljevanju, saj se je delno opredelilo okoli 24 %

udeležencev in 23 % predavateljev. Pri opredeljevanju, da neprimerna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine, so bili predavatelji in udeleženci podobnega mnenja.

Iz opredelitev predavateljev in udeležencev lahko sklepamo, da obleka predavatelja ni najbistvenejša v komuniciranju med predavateljem in udeleženci, je pa pomembna, saj se je tretjina udeležencev in tretjina predavateljev opredelilo, da neprimerna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine.

6.5.10. Pomen prvega vtisa

Glede problematike o pomenu prvega vtisa smo anketirane povprašali, kaj menijo o tem, da je prvi vtis, ki ga dobi udeleženec o predavatelju, zelo pomemben, ker vpliva na nadaljnje sodelovanje.

Tabela 25: trditev 22: Prvi vtis, ki ga dobi udeleženec o predavatelju je zelo pomemben, ker vpliva na nadaljnje sodelovanje

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	9	13,63	6	9,09	21	31,81	11	16,66	19	28,78	66	100
Predavatelji	0	0	1	5,88	8	47,05	8	47,05	0	0	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Nekaj manj kot polovica predavateljev in nekaj manj kot polovica udeležencev meni, da je prvi vtis zelo pomemben, ker vpliva na nadaljnje sodelovanje. Okoli 22 % udeležencev ne meni tako in jim prvi vtis ni pomemben za nadaljnje sodelovanje. Skoraj polovica predavateljev in dobra tretjina udeležencev meni, da je prvi vtis delno pomemben.

6.5.11. Pomen neposrednega stika med predavateljem in udeleženci

Glede problematike o pomenu neposrednega stika med predavateljem in udeleženci nas je zanimalo, ali je v komuniciranju z odraslimi pomemben neposreden stik z očmi med predavateljem in udeležencem, ter ali udeleženci cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam.

Tabela 26: trditev 23: V komuniciranju z odraslimi je pomemben neposreden stik z očmi med predavateljem in udeležencem

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	6	9,09	8	12,12	25	37,87	13	19,69	14	21,12	66	100
Predavatelji	0	0	1	5,88	1	5,88	9	52,94	6	35,29	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

O pomenu neposrednega stika z očmi med predavateljem in udeleženci so se anketirani odločali različno. Predavatelji menijo v 88 %, da je to zelo pomembno, medtem ko se zdi to pomembno 40 % udeležencem. S trditvijo se ne strinja 12 % udeležencev in 5 % predavateljev. Iz ocen lahko sklepamo, da je predavateljem neposreden stik z očmi zelo pomemben, medtem ko so se nekateri udeleženci za to trditev težko opredelijo ali pa se celo z njo ne strinjajo.

Tabela 27: trditev 24: Udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	7	10,60	14	21,21	11	16,66	19	28,78	15	22,72	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	2	11,76	6	35,29	9	52,94	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Dobra tretjina udeležencev se s trditvijo, da udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam, ne strinja. Približno polovica udeležencev pa se strditvijo strinja in menijo, da udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam. Predavatelji menijo drugače in so v 88 % mnenja, da udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam. Nekaj predavateljev in udeležencev se je delno opredelilo glede te trditve.

Predavateljem se zdi neposreden stik z očmi bolj pomemben kot udeležencem. Prav tako so predavatelji v večjem številu mnenja, da udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam.

6.5.12. Pomen dotika med predavateljem in udeleženci

Glede problematike o pomenu dotika med predavateljem in udeleženci smo povpraševali, kaj menijo o tem, da v izobraževanju odraslih ni primerno, da se predavatelj dotika udeležencev in ali predavateljev dotik pomeni boljše odnose med predavateljem in udeleženci.

Tabela 28: trditev 25: V izobraževanju odraslih ni primerno, da se predavatelj dotika udeležencev

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	10	15,15	11	16,66	16	24,24	11	16,66	18	27,27	66	100
Predavatelji	0	0	1	5,88	5	29,41	6	35,29	5	29,41	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Predavatelji in udeleženci so glede dotika različnih mnenj; 45 % udeležencev in 64 % predavateljev se strinja, da v izobraževanju odraslih ni primerno, da se predavatelj dotika udeležencev. Skoraj tretjina predavateljev in 24 % udeležencev se za trditev delno opredeljuje. Dobra tretjina udeležencev ne meni, da je dotik med predavateljem in udeleženci neprimeren. Predavatelji so vsekakor bolj kot udeleženci opredeljeni o neprimernosti dotika med predavateljem in udeleženci.

Tabela 29: trditev 26: Predavateljev dotik pomeni boljše odnose med predavateljem in udeleženci

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	17	25,75	12	18,18	16	24,24	11	16,66	10	15,15	66	100
Predavatelji	9	52,94	1	5,88	6	35,29	1	5,88	0	0	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

43 % udeležencev in 58 % predavateljev se ne strinja, da pomeni predavateljev dotik boljše odnose med predavateljem in udeležencem. 35 % predavateljev se s trditvijo delno strinja in le zelo malo oziroma en predavatelj se s trditvijo strinja. Več kot polovici udeležencem predavateljev dotik pomeni boljše odnose.

Predavatelji so v večji meri kot udeleženci mnenja, da predavateljev dotik ni primeren in ne pripomore k boljšim odnosom med predavateljem in udeleženci.

6.5.13. Pomen točnega začetka in konca predavanj

Glede problematike o pomenu točnega začetka in konca predavanj smo udeležence in predavatelje povprašali, kaj menijo o tem, da udeleženci zelo cenijo pri predavatelju točen začetek in konec predavanj in kaj menijo o tem, da se zamujanje pri predavatelju in udeležencih do neke mere dopušča.

Tabela 30: trditev 27: Udeleženci zelo cenijo pri predavatelju točen začetek in konec predavanj

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	8	12,12	6	9,09	21	31,81	14	21,21	17	25,75	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	1	5,88	8	47,05	8	47,05	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Malo več kot polovica udeležencev in večina predavateljev meni, da udeleženci zelo cenijo pri predavatelju točen začetek in konec predavanj. 21 % udeležencev se točnost predavatelja ne zdi pomembna. Tretjina udeležencev se je glede točnosti predavatelja delno opredelilo.

Tabela 31: trditev 28: Zamujanje se pri predavatelju in udeležencih do neke mere dopušča

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	14	21,21	21	31,81	17	25,75	14	21,21	66	100
Predavatelji	6	35,29	4	23,52	2	11,76	4	23,52	1	5,88	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

21 % udeležencev in več kot polovica, 58 %, predavateljev se ne strinja, da se zamujanje pri predavatelju in udeležencih do neke mere dopušča. Slaba polovica udeležencev in tretjina predavateljev pa zamujanje do neke mere dopušča. Kar se zamujanja tiče, so udeleženci veliko bolj tolerantni kot predavatelji.

Predavatelji bolj cenijo točen začetek in konec predavanj kot udeleženci, obojim pa je točnost do neke mere pomembna.

6.5.14. Pomen dostopnosti in strogosti predavatelja

Glede dostopnosti in strogosti predavatelja smo povpraševali po pomenu dostopnosti predavatelja in ali se udeleženci največ naučijo od zahtevnega predavatelja.

Tabela 32: trditev 29: Za udeležence je pomembno, da je predavatelj dostopen, to se pravi, da ima čas za razgovor

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	4	6,06	7	10,60	15	22,72	15	22,72	25	37,87	66	100
Predavatelji	2	11,76	2	11,76	5	29,41	1	5,88	7	41,17	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Tako predavatelji kot udeleženci se strinjajo, da je dostopnost predavatelja pomembna, saj se je s to trditvijo strinjalo 60 % udeležencev in skoraj polovica predavateljev. Udeleženci dajejo dostopnosti predavatelja nekoliko večji pomen kot predavatelji. 16 % udeležencev in 23 % predavateljev se ne strinja, da je pomembno, da je predavatelj dostopen. Udeleženci in predavatelji so se opredeljevali tudi z odgovori, ki nakazujejo delno strinjanje in teh je bilo med udeleženci 22 %, med predavatelji pa 29 %. Pomembne razlike med udeleženci in predavatelji v opredeljevanju glede pomembnosti dostopnosti predavatelja ni.

Tabela 33: trditev 30: Udeleženci se največ naučijo pri zahtevnem predavatelju, ki ve, kaj hoče

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	0	0	12	18,18	19	28,78	20	30,30	15	22,72	66	100
Predavatelji	0	0	2	11,76	5	29,41	5	29,41	5	29,41	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Več kot polovica predavateljev in udeležencev se strinja s trditvijo, da se udeleženci največ naučijo pri zahtevnem predavatelju, ki ve, kaj hoče. Nekateri predavatelji in

udeleženci se niso natančno opredelili in so izbrali delno strinjanje, in sicer v skoraj tretjinskem deležu. 11 % predavateljev se s trditvijo ne strinja. Odstotek nestrinjanja pri udeležencih je nekoliko višji, in sicer znaša 18 %.

Predavatelji in udeleženci menijo da je dostopnost predavatelja pomembna, temu pripisujejo večji pomen udeleženci kot predavatelji. Veliko pomembnost dajejo tudi strogosti predavatelja, saj menijo da se pri strogem predavatelju največ naučijo.

6.5.15. Pomen razvrščanja sedežev v prostoru

Glede problematike razvrščanja sedežev v prostoru smo povprašali o tem, kaj menijo, ali razvrstitev sedežev v polkrogu pozitivno vpliva na komuniciranje med predavateljem in udeleženci.

Tabela 34: trditev 31: Razvrstitev sedežev v polkrogu pozitivno vpliva na komuniciranje med predavateljem in udeleženci

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	12	18,18	14	21,21	16	24,24	15	22,72	9	13,63	66	100
Predavatelji	0	0	0	0	5	29,41	7	41,17	5	29,41	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Več kot tretjina udeležencev in tri četrtine predavateljev se zelo strinja, da razvrstitev sedežev v polkrogu pozitivno vpliva na komuniciranje med predavateljem in udeleženci. Predavatelji se s to trditvijo veliko bolj strinjajo kot udeleženci. Več kot tretjina udeležencev meni, da sedeži v polkrogu ne vplivajo na komuniciranje med predavateljem in udeleženci. Tretjina predavateljev in 24 % udeležencev pa se je delno opredelilo.

6.5.16. Pomen medosebne razdalje med predavateljem in udeleženci

Glede problematike o medosebnih razdaljah med udeleženci in predavateljem smo povprašali o pomenu medsebojne razdalje med predavateljem in udeležencem, ki naj bo čim manjša.

Tabela 35: trditev 32: Medsebojna razdalja med predavateljem in udeležencem naj bo čim manjša

Anketirani skupini	Ne strinjam se 1		2		3		4		Zelo se strinjam 5		Skupaj	
	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%	Štev	%
Udeleženci	10	15,15	15	22,72	21	31,81	9	13,63	11	16,66	66	100
Predavatelji	0	0	1	5,88	9	52,94	6	35,29	1	5,88	17	100

Vir: Prilogi 1, 2

Tretjina udeležencev in 41 % predavateljev meni, da naj bo medsebojna razdalja med predavateljem in udeleženci čim manjša, medtem ko se s to trditvijo ne strinja 37 % udeležencev. Torej več kot tretjino udeležencev moti prekratka razdalja med predavateljem in udeleženci. Več kot polovica predavateljev in tretjina udeležencev je ostala delno opredeljenih.

6.5.17. Najpomembnejši in najbolj moteči elementi neverbalne komunikacije med predavatelji in udeleženci

Glede najpomembnejših in najbolj motečih elementov neverbalne komunikacije med predavateljem in udeleženci smo povprašali o najbolj pomembnih in najbolj motečih elementih neverbalnega komuniciranja.

Najprej smo jim postavili vprašanje, **kaj se jim zdi najpomembneje pri neverbalnem komuniciranju med predavateljem in udeleženci**. Ugotovitve so navedene v tabeli 36.

Tabela 36: trditev 33: Navedite tri stvari, ki se vam zdijo najpomembnejše pri neverbalnem komuniciranju med predavanji

Pomembne oblike neverbalnega komuniciranja	Odgovori udeležencev	%	Odgovori predavateljev	%
Predavatelj se posveti učencu zunaj učnih ur	1	0,50	0	0
Uporablja praktična ponazorila	8	4,04	0	0
Komunikativen predavatelj	8	4,04	0	0
Razumljiv govor	31	15,65	5	9,80

Uporaba gibov, gibanje	5	2,52	5	9,80
Primerna obleka	5	2,52	0	0
Neposreden stik z očmi	9	4,54	2	3,92
Nasmeh, prijaznost	39	19,69	13	25,49
Spoštljivost	7	3,53	0	0
Prostor	1	0,50	0	0
Preprostost, sproščenost	6	3,03	0	0
Zanimivost	6	3,03	0	0
Oddaja pozitivno energijo, ugodna klima v razredu	9	4,54	4	7,84
Dostopen predavatelj	5	2,52	6	11,76
Ustrezna mimika	15	7,57	5	9,80
Gibanje	8	4,04	0	0
Drža telesa	1	0,50	0	0
Strokovnost	4	2,02	0	0
Predavatelj sedi	1	0,50	0	0
Točen začetek in konec predavanja	12	6,06	0	0

Profesionalnost predavatelja	0	0	7	13,72
Brez odgovora	17	8,58	4	7,84
Skupaj trditev	181	91,41	47	92,15
Možnih trditev	198	100	51	100

Vir: Prilogi 1,2

Udeleženci in predavatelji so se različno odločali v podajanju mnenj o pomenu neverbalne komunikacije. Udeležencem je najpomembneje, da je predavatelj **prijazen**, kar zajema 19 % mnenj, **razumljiv**, kar zajema 15 % vseh mnenj, da uporablja **ustrezno mimiko**, kar predstavlja 7 % vseh mnenj. Visoko pomembnost je doseglo tudi mnenje, da mora biti predavatelj točen (6% mnenj). Udeležencem je pomembno tudi: komunikativnost predavatelja, da uporablja pri pouku ponazorila, neposreden stik z očmi predavatelja in udeleženca, oddajanje pozitivne energije predavatelja ter da se predavatelj ustrezno giblje. Omenjena mnenja so bila zajeta po okoli 4 % vsako. Udeleženci so povedali, da jim je pomembno, da se predavatelj giblje, da je strokoven, dostopen, zanimiv, preprost. Pomembna je njegova drža, da ustvarja ugodno klimo ter da se posveti učencem tudi zunaj pouka. Predavateljem je najpomembnejša **prijaznost**, v 25 %, **profesionalnost**, v 13 %, in **dostopnost** v 11 %. Prav tako jim je pomembna ustrezna mimika predavatelja, razumljiv govor in gibanje, kar vsako od njih predstavlja 9 %. 7 % mnenj predavateljev je, da mora biti predavatelj pozitivna osebnost. Predavatelji so v okoli 3 % mnenj opredelili pomembnost stika z očmi med predavateljem in udeležencem.

Tako predavatelji kot udeleženci se strinjajo, da mora biti predavatelj **prijazen z ustrezno mimiko in razumljiv**. Udeleženci so posvetili pozornost več elementom neverbalne komunikacije kot predavatelji. Udeležencem je pomembno, da se predavanja začnejo in končajo ob uri, da je predavatelj komunikativen, da uporablja ponazorila, da je spoštljiv, preprost, zanimiv, strokoven, z ustrezno držo, predavatelji omenjenim lastnostim ne dajejo nobene pozornosti. Obratno pa menijo predavatelji, da je pomembna profesionalnost, udeleženci pa je ne omenjajo.

Postavili smo tudi vprašanje **glede najbolj motečih stvari pri neverbalnem komuniciranju med predavateljem in udeleženci**, ter dobili odgovore, ki so navedeni v tabeli 37.

Tabela 37: trditev 34: Navedite tri stvari, ki vas najbolj motijo pri neverbalnem komuniciranju med predavanji in utemeljite, zakaj

Moteče oblike neverbalnega komuniciranja	Odgovori udeležencev	%	Odgovori predavateljev	%
Predavatelj bere snov	3	1,51	3	5,88
Predavatelj je nedostopen, vzvišen	16	8,08	0	0
Predavatelj predava monotono	21	10,60	6	11,76
Predavatelj govori hitro	14	7,07	0	0
Predavatelj sedi	4	2,02	0	0
Jezen predavatelj	5	2,52	0	0
Nespoštljiv predavatelj	11	5,55	0	0
Predavatelj se dotika udeležencev	3	1,51	11	21,56
Neustrezna mimika (mežikanje, gubanje čela ...)	4	2,02	0	0
Nerazumljiv	21	10,60	0	0
Strog	7	3,53	0	0
Resen	3	1,51	4	7,84
Predavatelj stoji	3	1,51	0	0
Ne izraža energije	4	2,02	0	0

Sedi	5	2,52	0	0
Ne sodeluje z učenci	11	5,55	0	0
Posmeh	3	1,51	0	0
Ignoriranje	6	3,03	0	0
Hoja po razredu	6	3,03	0	0
Mahanje z rokami	3	1,51	0	0
Nenehno govori	5	2,52	0	0
Ne upošteva udeležencevega mnenja	7	3,53	0	0
Posveča se samo določenim osebam	8	4,04	0	0
Zamujanje predavatelja	6	3,03	5	9,80
Brezizraznost predavatelja	5	2,52	3	5,88
Obračanje hrbta udeležencem	1	0,50	0	0
Glasno smejanje	1	0,50	0	0
Neprijazen	0	0	5	9,80
Preveč formalen	0	0	1	1,96
Ne gleda udeležencev	0	0	6	11,76

Tog	0	0	4	7,84
Skupaj trditev	186	93,93	48	94,11
Brez odgovora	12	6,06	3	5,88
Možnih trditev	198	100	51	100

Vir: Prilogi 1, 2

Iz mnenj lahko vidimo, da udeležence najbolj moti **nerazumljiv in monoton** predavatelj, in sicer v 10 %. 8 % mnenj so udeleženci pripisali **nedostopnemu in vzvišenemu** predavatelju. Udeležence moti tudi predavatelj, ki **prehitro govori**, nespoštljivost, strogost, nesodelovanje z udeleženci, zamujanje, brezizraznost, posmehljivost, ignoriranje, predavatelj z neustrezno mimiko in drugo. Predavatelji menijo, da jih najbolj moti, da se **dotikajo** udeležencev v 21 % ter da **jih ne gledajo** v 11 %, da predavajo **monotono** v 10 %. Predavatelje moti tudi **neprijaznost**, zamujanje, resnost in togost predavateljev.

Predavatelji in udeleženci se strinjajo, da je najbolj moteč element neverbalne komunikacije na predavanju odraslih monoton predavatelj. Skupno so poudarili tudi brezizraznost predavatelja ter zamujanje predavatelja. Oboje moti tudi, da predavatelj bere snov. Med opredeljevanjem udeležencev in predavateljev je prišlo do razlik, saj udeležence moti nedostopnost predavatelja, hitro govorjenje, jeza, nespoštljivost in neustrezna mimika predavatelja, medtem ko se predavatelji o tem ne izražajo. Prav tako udeleženci omenjajo strogost predavatelja, brez energije, ki ne sodeluje z udeleženci, se posmehuje ali ignorira udeležence, maha z rokami, ne upošteva mnenja udeležencev, se posveča samo določenim udeležencem. Omenjene lastnosti predavateljev ne motijo oziroma niso jih navedli kot moteče. Predavatelje pa moti togost, prevelika formalnost, neprijaznost in pogledi predavatelja, ki niso usmerjeni med udeležence.

Udeležencem in predavateljem smo postavili še vprašanje glede drugih pripomb v zvezi z neverbalnim komuniciranjem med predavateljem in udeleženci (trditev 35), vendar na to vprašanje niso odgovorili oziroma ni bilo pripomb.

7. SKLEP

Poti in povezave v svetu omogočajo, da smo lahko skoraj vsak trenutek dosegljivi. Neodvisno od tega, na katerem področju delujemo, je komunikacija tisti element, od katerega so odvisne odločitve in medsebojno sporazumevanje. Da bi komunikacija dosegla

svoj učinek, zavisi od pošiljatelja sporočila, sprejemnika sporočila in poti, po kateri sporočilo potuje. Ker želimo s komunikacijo doseči določen učinek, je pomembno, da vemo, kako komunikacija deluje, kako jo izboljšati in kako spremeniti, ter kakšne motnje nastajajo na komunikacijski poti.

Ko govorimo o komunikaciji, ne mislimo samo na verbalno komunikacijo, ampak moramo dobršen del pripisati neverbalni komunikaciji, saj obsega večji del vsega komuniciranja. Človeško telo je sposobno izraziti veliko različnih izrazov. Neverbalna komunikacija se kaže na različne načine, z množico podzavestnih kretenj, ki bistveno prispevajo k razumevanju sporočila, v večini primerov celo bolj kot verbalno sporočilo.

Praktično komuniciramo vse življenje, na takšen ali drugačen način. V izobraževanju odraslih je komunikacija bistvenega pomena, tako verbalna kot neverbalna, saj so udeleženci izobraževanja odraslih posebna skupina s svojimi specifičnimi lastnostmi in je njihovo sprejemanje izobraževanja, sodelovanje in uspeh v veliki meri odvisen od predavatelja, ki udeleženca na svoj verbalen ali neverbalen način navduši ali odvrne od izobraževanja. Komunikacija z udeleženci v izobraževanju odraslih mora biti razumljiva, konkretna z vključevanjem osebkov, razlogov in posledic. Neverbalna vsebina predavatelja se prenese na udeleženca bolj kot strokovno podajajoča vsebina.

Raziskava o pomenu neverbalnega komuniciranja v izobraževanju odraslih, ki sem jo opravila na Ljudski univerzi Nova Gorica, je pokazala različna vrednotenja elementov neverbalnega komuniciranja med predavateljem in udeleženci.

Raziskava je pokazala glede **prepoznavanja neverbalnega komuniciranja**, da tako udeleženci kot predavatelji dobro prepoznavajo osnove neverbalnega komuniciranja. Nekoliko bolje jo prepoznavajo predavatelji.

Proksemiki dajejo predavatelji in udeleženci različen pomen. Predavatelji so dali velik pomen gibanju predavatelja po razredu, ker to spodbuja udeležence k poslušanju. Polovica udeležencev je podobnega mnenja, vendar pa se nekateri udeleženci s trditvijo, da gibanje predavatelja po razredu spodbuja udeležence, ne strinjajo. O sedenju predavatelja imajo tako udeleženci kot predavatelji podobno mnenje.

Pokončna **predavateljeva drža**, pogled usmerjen naprej, zagotavlja uspešnost v komuniciranju med predavateljem in udeleženci. S tem se strinjajo vsi predavatelji, medtem ko so udeleženci različnih mnenj.

Kar se tiče **parajezika**, dajejo predavatelji večji pomen tekočemu in glasnemu govorjenju predavatelja kot udeleženci, medtem ko se udeleženci bolj kot predavatelji strinjajo, da hitro govorjenje ovira razumevanje med predavatelji in udeleženci. Monotonost

predavatelja je po večini mnenj predavateljev moteča, medtem ko se s tem strinja le polovica udeležencev in se jih skoraj tretjina ne strinja.

Prevelika pestrost **barv** v prostoru moti sodelovanje, meni več predavateljev kot udeležencev. Polovica udeležencev in polovica predavateljev se strinja, da primerne barve vplivajo na udeleženčevo razpoloženje.

Večina predavateljev in udeležencev meni, da je prijazen obraz predavatelja zelo pomemben. Nekoliko večji pomen mu pripisujejo udeleženci. Ustrezni **mimiki** obraza pripisujejo predavatelji velik pomen, večji kot udeleženci. Predavateljevemu nasmehu dajejo predavatelji zelo velik pomen. Mimika predavatelja in podajanje snovi pa odseva velike razlike v opredeljevanju. Polovica udeležencev se ne strinja, da je predavateljev obraz nepomemben in jim je važna le vsebina, ki jo predavatelj posreduje. Nekaj več predavateljev kot udeležencev pa se s tem strinja.

Glede **gestikuliranja** menijo predavatelji bolj kot udeleženci, da kretnje rok poživijo komuniciranje med predavatelji in udeleženci. Predavateljem so kretnje rok pomembnejše kot udeležencem.

Uporabi **ponazoril** pri predavanju dajejo predavatelji večji pomen kot udeleženci. Prijetno vzdušje, ne glede na ponazorila, pa je približno enako pomembno tako udeležencem kot predavateljem, vendar ne najpomembnejše.

Obleka predavateljev ni najpomembnejši element v komuniciranju med predavateljem in udeleženci. Kljub temu tretjini predavateljem in tretjini udeležencem neprimerna obleka moti sodelovanje.

Glede **prvega vtisa** so si udeleženci in predavatelji v enakem odstotku edini, da je pomemben, medtem ko dajejo predavatelji veliko večji pomen **neposrednemu stiku z očmi** kot udeleženci. Večina predavateljev je mnenja, da udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere iz skript ali gleda v mizo, mnenju se pridružuje polovica udeležencev.

Dotiku predavatelja in udeleženca pripisujejo predavatelji in udeleženci v večini negativen pomen. Torej se strinjajo, da dotik ni primeren. Vendar pa nekaterim udeležencem pomeni dotik boljše odnose med predavateljem in udeleženci.

Večina predavateljev pripisuje velik pomen **točnemu začetku in koncu predavanj**, po drugi strani pa tretjina predavateljev in polovica udeležencev nekoliko dopušča tudi zamujanje.

Pomen dostopnosti in strogosti predavatelja: tako udeleženci kot predavatelji menijo, da je pomembna dostopnost predavatelja, vendar temu dajejo udeleženci večji pomen kot predavatelji. Oboji pa dajejo enak pomen strogosti predavatelja in menijo, da se pri strogem predavatelju več naučijo.

Pomenu razvrstitve sedežev dajejo večji pomen predavatelji kot udeleženci. Prav tako pripisujejo večji pomen medosebnim razdaljam med udeleženci in predavateljem.

Udeležencem so **najpomembnejši elementi neverbalnega komuniciranja med predavateljem in udeleženci** prijaznost, razumljivost predavatelja ter ustrezna mimika predavatelja. Predavateljem je najpomembnejša profesionalnost, prijaznost in dostopnost predavatelja.

Najbolj moteči elementi neverbalnega komuniciranja med predavateljem in udeleženci so po mnenju udeležencev nerazumljiv in monoton predavatelj, nedostopen in vzvišen predavatelj. Udeležence moti tudi predavatelj, ki prehitro govori in je nespoštljiv do udeležencev. Predavatelji menijo, da jih najbolj moti, da se dotikajo udeležencev, da jih ne gledajo ter da predavajo monotono. Predavatelje moti tudi neprijaznost, zamujanje, resnost in togost predavateljev.

Cilj raziskave je bil ugotoviti, kateri vidiki neverbalnega komuniciranja so pomembni v izobraževanju odraslih, seznaniti predavatelje in zaposlene o pomenu neverbalne komunikacije v izobraževanju odraslih v konkretni izobraževalni ustanovi, Ljudski univerzi Nova Gorica. Moj namen je uporabiti ugotovitve raziskave za izboljšanje komuniciranja med predavateljem in udeleženci ter na ta način izboljšati podajanje znanja udeležencem.

Na osnovi ugotovitev, ki smo jih pridobili iz raziskave predlagamo:

1. Proksemika: predlagamo občasno gibanje predavatelja po razredu, ker spodbuja udeležence k večji pozornosti, vendar lahko predavatelj občasno tudi sedi ali stoji na mestu.
2. Parajezik: Hitro govorjenje ovira udeležence pri poslušanju, zato predlagamo občasne premore in možnost sodelovanja udeležencev. Na ta način bi razbili tudi monotonost predavanja.
3. Gestikuliranje: Kretnje rok naj bodo usklajene s podajanjem učne vsebine, predlagam zmernost kretenj. Pretirano gestikuliranje predavatelja udeležence moti pri sprejemanju učne vsebine.
4. Ugodno delovno vzdušje: Sproščeno, pozitivno vzdušje, možnost sodelovanja udeležencev, različna ponazorila bi pripomogla k izboljšanju delovne klime v razredu in boljšemu počutju udeležencev.
5. Predlagam, da predavatelj snov, ki jo posreduje udeležencem, prosto pripoveduje, razlaga z določenimi primeri in zanimivostmi, povezanimi s primeri iz prakse. Branje iz skript ni najbolj primerno.
6. Dotik med predavateljem in udeleženci: Nekaterim udeležencem pomeni dotik predavatelja boljše odnose, vendar je potrebna velika previdnost, saj nekaterim

udeležencem povzroča veliko neugodje. Predlagam le občasen dotik predavatelja v smislu pohvale ali vzpodbude.

7. Dostopnost predavatelja je udeležencem zelo pomembna, zato predlagam, da predavatelji večkrat povprašajo udeležence za mnenje in jim dajo možnost sodelovanja ter da dobijo udeleženci možnost, da se obrnejo nanje, ko potrebujejo pomoč.
8. Prijaznost in razumljivost: Predavatelji bi se morali zavedati, da sta udeležencem bistvenega pomena v komuniciranju prijaznost in razumljivost predavatelja ter da jih izredno moti vzvišen, monoton, nedostopen predavatelj.
9. Predlagam, da se pozornost usmeri v najpomembnejše elemente neverbalnega komuniciranja, ki so jih določili udeleženci izobraževanja. Ti pa so: prijaznost, razumljivost in ustrezna mimika predavatelja.
10. Predlagam tudi, da se pozornost usmeri v najbolj moteče elemente neverbalnega komuniciranja, po izbiri udeležencev, ki pa so: nerazumljiv in monoton predavatelj, nedostopen in vzvišen predavatelj. Udeležence moti tudi predavatelj, ki prehitro govori in je nespoštljiv do udeležencev. Pomembno je, da se predavatelji zavedajo motečih elementov in se jih v največji meri izogibajo.

Komuniciranje med predavateljem in udeležencem vpliva na sprejemanje učnih vsebin udeleženca, medsebojne odnose med udeleženci in predavateljem, nadaljnje izobraževanje udeležencev ter osebno rast in počutje tako udeležencev kot predavateljev.

Menim, da ima Ljudska univerza Nova Gorica dobro oblikovano medsebojno komuniciranje med predavatelji in udeleženci in da ustanova kot celota teži k dobrim medsebojnim odnosom. Omenjeni predlogi, ki sem jih podala za izboljšanje le-te, pa bodo odpravili določene pomanjkljivosti in pripomogli k boljšemu sodelovanju.

LITERATURA

1. Alessandrini Giuditta: Organizacija izobraževanja. Nova Gorica : Založba Educa, 1996. 246 str.
2. Blažič Marjan: Razsežnosti komunikacije. Novo mesto : Visoka šola za upravljanje in poslovanje Novo mesto, 2002. 174 str.
3. Brajša Pavao: Pedagoška komunikologija. Ljubljana : GLOTTA Nova, 1993. 279 str.
4. Chevalier Jean, Gheerbrant Alain: Slovar simbolov. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga, 1993. 727 str.
5. Džinić Firdus: Komunikologija. Ljubljana : Delavska enotnost (TOZD v ČGP Delo), 1980. 253 str.
6. Giblin Les: Kako se spretno sporazumevati. Ljubljana : Založba Amalietti & Amalietti, 2000. 76 str.
7. Greene H. Richard: Nov način komunikacije. Ljubljana : Samozaložba M. Hafner, 1991. 63 str.
8. Gross F. Stefan: Umetnost inteligentnega sporazumevanja. Ljubljana : DZS, 2001. 303 str.
9. Gruber Ničea Ema: Neverbalna komunikacija.[URL:<http://www.moravek.net.lin3.ims.hr/kla/48-005.html>], 29.1.2006.
10. Hayes Nicky, Orrell Sue: Psihologija. Ljubljana : Zavod Republike Slovenije za šolstvo, 1998. 596 str.
11. Heller Robert, Hindle Tim: Veliki poslovni priročnik. Ljubljana : Založba Mladinska knjiga, 2001. 831 str.
12. Incze Georg: 100 vprašanj in odgovorov o dobrem obnašanju. Radovljica : Skriptorij KA, 1999. 156 str.
13. Jean Georges: Govorica znakov. Ljubljana : DZS d.d.,1997. 208 str.
14. Jelenc Krašovec Sabina: Univerza za učečo se družbo. Ljubljana : Založba Sophia, 2003. 199 str.
15. Kneževič Ana Nuša: Spoznajmo jih. Švedi. Ljubljana : Biro M, 1992. 84 str.
16. Kneževič Ana Nuša: Se znamo obnašati?. Ljubljana : Mladinska knjiga, 2005. 291 str.
17. Kovačev Asja Nina: Govorica telesa. Ljubljana : Znanstveni inštitut filozofske fakultete, 1997. 238 str.
18. Kranjc Ana: Metode izobraževanja odraslih. Ljubljana : Delavska enotnost, 1979. 284 str.
19. Kunczik, Zipfel: Uvod u publicističku znanost i komunikologiju. Zagreb : Zaklada Fredrich Ebert, 1998. 249 str.
20. Lorbek Franc: Osnove komuniciranja v marketingu. Ljubljana : ČGP-TOZD Gospodarski vestnik, 1979. 423 str.
21. Mandić Tijana: Psihologija komunikacije. Ljubljana : Glotta, 1998. 233 str.

22. McGraw-Hill: Business Communication. Boston : Mc Graw Hill Irwin, 2004. 637 str.
23. Molcho Samy: Govorica telesa. Ljubljana : Mladinska knjiga, 1997. 222 str.
24. Možina Stane et al.: Poslovno komuniciranje, 2. izdaja. Maribor : Obzorja, 2004. 493 str.
25. Pečjak Vid: Psihologija spoznavanja. Ljubljana : Državna založba Slovenije, 1975. 437 str.
26. Pedagoško-andragoško usposabljanje. Priročnik za usposabljanje mentorjev, Center za tehnološko usposabljanje in Zavod Republike Slovenije za šolstvo, Ljubljana, 1999. 201 str.
27. Priročnik lepega vedenja. Ljubljana : Slovenska knjiga, 2004. 371 str.
28. Rees Nigel: Veliki sodobni bonton. Ljubljana : Založba Mladinska knjiga, 1998. 257 str.
29. Rozman Rudi, Kovač Jure, Koletnik Franc: Management. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 1993. 311 str.
30. Rutten-Saris: Porajajoči se jezik telesa. A Assen : Van Gorcum & Comp. B. V., 1992. 210 str.
31. Spillane Mary: Kako se predstavimo. Ljubljana : Mladinska knjiga, 1997. 311 str.
32. Šircelj Jože: Moderni poslovni bonton. Ljubljana : Delo, 1992. 189 str.
33. Šiškovič Nidorfer Mojca: Magistrsko delo : Komuniciranje univerze v Ljubljani z javnostmi. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2003. 110 str.
34. Tavčar I. Mitja: Uspešno poslovno sporazumevanje. Ljubljana : Novi forum, 1995. 87 str.
35. Tavčar I. Mitja: Razsežnosti managementa. Ljubljana : Tangram, 1996. 611 str.
36. Troha Anita: Specialistična naloga Poslovne predstavitve kot pomembna sestavina dela menedžerjev. Ljubljana : Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, 2005. 65 str.
37. Trstenjak Anton: Človek in barve. Ljubljana : Dopisna delavska univerza Univerzum, 1978. 425 str.
38. Trstenjak Anton: Človek simbolično bitje. Ljubljana : Založba Mladinska knjiga, 1994. 185 str.
39. Trstenjak Anton: Psihologija barv. 5. izdaja. Ljubljana : Inštitut Antona Trstenjaka, 1996, 494 str.
40. Wetherbe James C., Wetherbe Bond: Veščine sporazumevanja. Ljubljana : Orbis, 2005. 176 str.
41. Young Lailan: Govorica obraza. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga, 1996. 293 str.
42. Zupančič Zdravko, Ana Aleksandra: Učinkovito sporazumevanje. Ljubljana : Šola retorike, 2004. 46 str.

VIRI

1. Eva Jandl, [http://WWW.zurnal.org/?module=displaystory & story_id=3499&format=html](http://WWW.zurnal.org/?module=displaystory&story_id=3499&format=html), Žurnal, 28.10.2005
2. <http://www.pfmb.unimb.si/didgradiva/nastopi/didrac2/00/2/komuniciranje.htm#smeri%20komuniciranja>
3. Interno gradivo Ljudske univerze Nova Gorica : Poročilo o delu za 2004/2005 in letni delovni načrt za 2005/2006
4. Interno gradivo: Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti izobraževanja odraslih na Ljudski univerzi Nova Gorica : Projekt Andragoškega centra Slovenije, 2005. 76 str.
5. Interno gradivo Ljudske univerze Nova Gorica, 2006
6. Odlok o ustanovitvi Ljudske univerze Nova Gorica.
7. Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti izobraževanja odraslih na Ljudski univerzi Nova Gorica, 2005
8. Slovar slovenskega knjižnega jezika, Ljubljana : DZS, 1995. 1714 str.

PRILOGE

PRILOGA 1:
VPRAŠALNIK ZA PREDAVATELJE IN UDELEŽENCE O NEVERBALNEM
KOMUNICIRANJU V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH PROGRAMA:
EKONOMSKI TEHNIK V IZOBRAŽEVALNI ORGANIZACIJI LJUDSKA
UNIVERZA NOVA GORICA

VPRAŠALNIK ZA PREDAVATELJE IN UDELEŽENCE O NEVERBALNEM
KOMUNICIRANJU V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH PROGRAMA: EKONOMSKI
TEHNIK V IZOBRAŽEVALNI ORGANIZACIJI LJUDSKA UNIVERZA NOVA
GORICA

Spoštovani

Sem študentka podiplomskega specialističnega programa Management na EF v Ljubljani in pripravljam specialistično nalogo na temo Neverbalna komunikacija v izobraževanju odraslih. Namen naloge je proučiti pomen neverbalne komunikacije v izobraževanju in na ta način prispevati k izboljšanju sporazumevanja med predavatelji in udeleženci.

V neverbalno komunikacijo spadajo naslednje sestavine: gibanje, drža, način govorjenja predavateljev, kretnje, hoja, mimika obraza, stik z očmi, dotik, barve, ponazorila, prostor, razporeditev sedežev in sedenje, čas pričetka in zaključka predavanja in podobno.

Anketa je anonimna in jo bom uporabila za raziskavo v omenjeni temi, zato se vam za sodelovanje najlepše zahvaljujem.

Klara Golja

Navodila za izpolnjevanje anketnih vprašanj

Vprašalnik je sestavljen iz tabele vprašanj, ki se nanašajo na neverbalno komunikacijo med predavateljem in udeleženci.

Na vsako vprašanje imate možnost odgovoriti od 1 do 5. To pomeni: ko se boste odločili, da se s povedanim popolnoma strinjate boste označili število 5. Manj kot se strinjate nižje število označite. Če se ne strinjate označite število 1.

Zelo bom vesela, če boste na koncu ankete dodali vaše mnenje o pomembnosti verbalne komunikacije, vaše morebitne izkušnje in vaše predloge.

Nova Gorica, februar 2006

	Natančno odgovorite na naslednje trditve (tako kot menite)	Ne strinjam se 1	2	3	4	Zelo se strinjam 5
1	Sposoben-a sem prepoznati osnovne sestavine neverbalne komunikacije					
2	Občasno gibanje predavatelja po prostoru vspodbuja udeležence k večji pozornosti					
3	Sedenje predavatelja slabo vpliva na sprejemanje učne vsebine pri udeležencih					
4	Pokončna predavateljeva drža, pogled usmerjen naprej zagotavlja uspešnost v komuniciranju med predavateljem in udeleženci					
5	Tekoče govorjenje predavatelja vspodbuja udeležence k aktivnemu poslušanju					
6	V izobraževanju odraslih je pomembno, da predavatelj govori glasno					
7	Hitro govorjenje predavatelja ovira razumevanje med udeleženci in predavateljem					
8	Monotono podajanje učne vsebine ni primerno za komuniciranje z udeleženci v izobraževanju odraslih					
9	Prevelika pestrost barv v učnem prostoru je moteča za udeleženčev sodelovanje					
10	Uporaba primernih barv v prostoru vpliva na čustveno razpoloženje udeležencev in njihovo sodelovanje					
11	Predavateljev prijazen obraz pozitivno vpliva na komuniciranje med udeleženci in predavateljem					
12	Ustrezna mimika obraza predavatelja je zelo pomembna v komuniciranju z udeleženci					
13	Udeleženci raje sprejmejo predavatelja, ki se večkrat nasmehne, kot tistega ki se ne					
14	Predavateljev obraz nima nobenega vpliva na udeležence, važna je učna vsebina, ki jo podaja					
15	Kretnje rok lahko poživijo komuniciranje predavatelja					
16	Kretnje rok nimajo nobenega pomena v komuniciranju predavatelja					
17	Kretnje rok naj bodo usklajene z vsebino podajanja snovi					

	Natančno odgovorite na naslednje trditve (tako kot menite)	Ne strinjam se 1	2	3	4	Zelo se strinjam 5
18	Predavatelj naj pri komuniciranju z udeleženci uporablja ustrezna ponazorila (slike, prosojnice, predmete)					
19	Udeleženci imajo raje predavatelja, ki ustvarja ugodno delovno vzdušje (tudi, če ne uporablja ponazoril)					
20	Predavateljeva obleka ne vpliva na uspešnost komuniciranja med predavateljem in udeleženci					
21	Neprirodna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine					
22	Prvi vtis, ki ga dobi udeleženec o predavatelju je zelo pomemben, ker vpliva na nadaljno sodelovanje					
23	V komuniciranju z odraslimi je pomemben neposreden stik z očmi med predavateljem in udeležencem					
24	Udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam					
25	V izobraževanju odraslih ni primerno, da se predavatelj dotika udeležencev					
26	Predavateljev dotik pomeni boljše odnose med predavateljem in udeležencem					
27	Udeleženci zelo cenijo pri predavatelju točen začetek in konec predavanj					
28	Zamujanje se pri predavatelju in udeležencih do neke mere dopušča					
29	Za udeležence je pomembno je, da je predavatelj dostopen, to se pravi, da ima čas za razgovor					
30	Udeleženci se največ naučijo pri zahtevnem predavatelju, ki ve kaj hoče					
31	Razvrstitev sedežev v polkrogu pozitivno vpliva na komuniciranje med predavateljem in udeleženci					
32	Medsebojna razdalja med predavateljem in udeležencem naj bo čim manjša					

33. Navedite tri stvari, ki se vam zdijo najpomembnejše pri neverbalnem komuniciranju za časa predavanj in utemeljite zakaj!

- a) _____
- b) _____
- c) _____

34. Navedite tri stvari, ki vas najbolj motijo pri neverbalnem komuniciranju za časa predavanj in utemeljite zakaj!

- a) _____
- b) _____
- c) _____

35. Druge vaše pripombe in predlogi glede neverbalnega komuniciranja med predavateljem in udeleženci:

HVALA ZA SODELOVANJE

PRILOGA 2: Rezultati vprašalnika po številu glasov

Natančno odgovorite na naslednje trditve (tako kot menite)		Ne strinjam se 1	2	3	4	Zelo se strinjam 5
1	Sposoben-a sem prepoznati osnovne sestavine neverbalne komunikacije					
	Udeleženci	0	0	28	21	17
	Predavatelji	0	0	0	10	7
2	Občasno gibanje predavatelja po prostoru vspodbuja udeležence k večji pozornosti					
	Udeleženci	8	0	22	22	14
	Predavatelji	0	0	0	9	8
3	Sedenje predavatelja slabo vpliva na sprejemanje učne vsebine pri udeležencih					
	Udeleženci	12	18	16	9	11
	Predavatelji	5	1	6	5	0
4	Pokončna predavateljeva drža, pogled usmerjen naprej zagotavlja uspešnost v komuniciranju med predavateljem in udeleženci					
	Udeleženci	6	10	17	20	13
	Predavatelji	0	0	0	7	10
5	Tekoče govorjenje predavatelja vspodbuja udeležence k aktivnemu poslušanju					
	Udeleženci	7	9	16	15	19
	Predavatelji	1	2	2	6	6
6	V izobraževanju odraslih je pomembno, da predavatelj govori glasno					
	Udeleženci	0	10	18	19	19
	Predavatelji	0	1	2	6	8
7	Hitro govorjenje predavatelja ovira razumevanje med udeleženci in predavateljem					
	Udeleženci	0	12	16	12	26
	Predavatelji	0	0	9	1	7
8	Monotono podajanje učne vsebine ni primerno za komuniciranje z udeleženci v izobraževanju odraslih					
	Udeleženci	7	11	14	15	19
	Predavatelji	0	0	1	8	8
9	Prevelika pestrost barv v učnem prostoru je moteča za udeleženčev sodelovanje					
	Udeleženci	11	10	21	12	12
	Predavatelji	6	2	1	4	4
10	Uporaba primernih barv v prostoru vpliva na čustveno razpoloženje udeležencev in njihovo sodelovanje					
	Udeleženci	9	8	18	11	20

	Predavatelji	0	5	4	4	4
11	Predavateljev prijazni obraz pozitivno vpliva na komuniciranje med udeleženci in predavateljem					
	Udeleženci	0	0	16	17	33
	Predavatelji	0	1	1	9	6
12	Ustrezna mimika obraza predavatelja je zelo pomembna v komuniciranju z udeleženci					
	Udeleženci	0	10	18	19	19
	Predavatelji	0	0	3	6	8
13	Udeleženci raje sprejmejo predavatelja, ki se večkrat nasmehne, kot tistega ki se ne					
	Udeleženci	0	10	16	15	25
	Predavatelji	0	0	1	8	8
14	Predavateljev obraz nima nobenega vpliva na udeležence, važna je učna vsebina, ki jo podaja					
	Udeleženci	20	15	13	9	9
	Predavatelji	0	0	10	0	7
15	Kretnje rok lahko poživijo komuniciranje predavatelja					
	Udeleženci	0	10	27	13	16
	Predavatelji	1	1	1	7	7
16	Kretnje rok nimajo nobenega pomena v komuniciranju predavatelja					
	Udeleženci	22	12	16	8	8
	Predavatelji	6	7	2	1	1
17	Kretnje rok naj bodo usklajene z vsebino podajanja snovi					
	Udeleženci	9	10	22	15	10
	Predavatelji	0	7	1	5	4
18	Predavatelj naj pri komuniciranju z udeleženci uporablja ustrezna ponazorila (slike, prosojnice, predmete)					
	Udeleženci	0	6	18	21	21
	Predavatelji	1	1	1	8	6
19	Udeleženci imajo raje predavatelja, ki ustvarja ugodno delovno vzdušje (tudi, če ne uporablja ponazoril)					
	Udeleženci	8	0	15	18	25
	Predavatelji	0	7	0	0	10
20	Predavateljeva obleka ne vpliva na uspešnost komuniciranja med predavateljem in udeleženci					
	Udeleženci	9	11	13	18	15
	Predavatelji	0	1	5	5	6
21	Neprimerna obleka predavatelja moti udeležence pri sprejemanju učne vsebine					
	Udeleženci	18	12	16	9	11
	Predavatelji	4	4	4	1	4
22	Prvi vtis, ki ga dobi udeleženec o predavatelju je zelo					

	pomemben, ker vpliva na nadaljno sodelovanje					
	Udeleženci	9	6	21	11	19
	Predavatelji	0	1	8	8	0
23	V komuniciranju z odraslimi je pomemben neposreden stik z očmi med predavateljem in udeležencem					
	Udeleženci	6	8	25	13	14
	Predavatelji	0	1	1	9	6
24	Udeleženci ne cenijo predavatelja, ki bere, gleda v mizo ali kam drugam					
	Udeleženci	7	14	11	19	15
	Predavatelji	0	0	2	6	9
25	V izobraževanju odraslih ni primerno, da se predavatelj dotika udeležencev					
	Udeleženci	10	11	16	11	18
	Predavatelji	0	1	5	6	5
26	Predavateljev dotik pomeni boljše odnose med predavateljem in udeležencem					
	Udeleženci	17	12	16	11	10
	Predavatelji	9	1	6	1	0
27	Udeleženci zelo cenijo pri predavatelju točen začetek in konec predavanj					
	Udeleženci	8	6	21	14	17
	Predavatelji	0	0	1	8	8
28	Zamujanje se pri predavatelju in udeležencih do neke mere dopušča					
	Udeleženci	0	14	21	17	14
	Predavatelji	6	4	2	4	1
29	Za udeležence je pomembno je, da je predavatelj dostopen, to se pravi, da ima čas za razgovor					
	Udeleženci	4	7	15	15	25
	Predavatelji	2	2	5	1	7
30	Udeleženci se največ naučijo pri zahtevnem predavatelju, ki ve kaj hoče					
	Udeleženci	0	12	19	20	15
	Predavatelji	0	2	5	5	5
31	Razvrstitev sedežev v polkrogu pozitivno vpliva na komuniciranje med predavateljem in udeleženci					
	Udeleženci	12	14	16	15	9
	Predavatelji	0	0	5	7	5
32	Medsebojna razdalja med predavateljem in udeležencem naj bo čim manjša					
	Udeleženci	10	15	21	9	11
	Predavatelji	0	1	9	6	1

33. Navedite tri stvari, ki se vam zdijo najpomembnejše pri neverbalnem komuniciranju za časa predavanj in utemeljite zakaj!

Pomembne oblike neverbalnega komuniciranja	Odgovori udeležencev	%	Odgovori predavateljev	%
Predavatelj se posveti učencu zunaj učnih ur	1	0,50	0	0
Uporablja praktična ponazorila	8	4,04	0	0
Komunikativen predavatelj	8	4,04	0	0
Razumljiv govor	31	15,65	5	9,80
Uporaba gibov, gibanje	5	2,52	5	9,80
Primerna obleka	5	2,52	0	0
Neposreden stik z očmi	9	4,54	2	3,92
Nasmeh, prijaznost	39	19,69	13	25,49
spoštljivost	7	3,53	0	0
Prostor	1	0,50	0	0
Preprostost sproščenost	6	3,03	0	0
zanimivost	6	3,03	0	0
Oddaja pozitivno energijo, ugodna klima v razredu	9	4,54	4	7,84
Dostopen predavatelj	5	2,52	6	11,76
Ustrezna mimika	15	7,57	5	9,80

gibanje	8	4,04	0	0
Drža telesa	1	0,50	0	0
strokovnost	4	2,02	0	0
Predavatelj sedi	1	0,50	0	0
Točen začetek in konec predavanja	12	6,06	0	0
Profesionalnost predavatelja	0	0	7	13,72
Brez odgovora	17	8,58	4	7,84
Skupaj trditev	181	91,41	47	92,15
Možnih trditev	198	100	51	100

34. Navedite tri stvari, ki vas najbolj motijo pri neverbalnem komuniciranju za časa predavanj in utemeljite zakaj!

Moteče oblike neverbalnega komuniciranja	Odgovori udeležencev	%	Odgovori predavateljev	%
Predavatelj bere snov	3	1,51	3	5,88
Predavatelj je nedostopen, vzvišen	16	8,08	0	0
Predavatelj predava monotono	21	10,60	6	11,76
Predavatelj govori hitro	14	7,07	0	0

Predavatelj sedi	4	2,02	0	0
Jezen predavatelj	5	2,52	0	0
Nespoštljiv predavatelj	11	5,55	0	0
Predavatelj se dotika udeležencev	3	1,51	11	21,56
Neustrezna mimika (mežikanje, gubanje čela..)	4	2,02	0	0
nerazumljiv	21	10,60	0	0
strog	7	3,53	0	0
resen	3	1,51	4	7,84
Predavatelj stoji	3	1,51	0	0
Ne izraža energije	4	2,02	0	0
sedi	5	2,52	0	0
Ne sodeluje z učenci	11	5,55	0	0
posmeh	3	1,51	0	0
ignoriranje	6	3,03	0	0
Hoja po razredu	6	3,03	0	0
Mahanje z rokami	3	1,51	0	0

Nenehno govori	5	2,52	0	0
Ne upošteva udeležencevega mnenja	7	3,53	0	0
Posveča se samo določenim osebam	8	4,04	0	0
Zamujanje predavatelja	6	3,03	5	9,80
Brezizraznost predavatelja	5	2,52	3	5,88
Obračanje hrbta udeležencem	1	0,50	0	0
Glasno smejanje	1	0,50	0	0
neprijazen	0	0	5	9,80
Preveč formalen	0	0	1	1,96
Ne gleda udeležencev	0	0	6	11,76
tog	0	0	4	7,84
Skupaj trditev	186	93,93	48	94,11
Brez odgovora	12	6,06	3	5,88
Možnih trditev	198	100	51	100

Vir: Raziskava, Ljudska univerza Nova Gorica, februar 2006

35. Druge vaše pripombe in predlogi glede neverbalnega komuniciranja med predavateljem in udeleženci:

Ni odgovorov

