

Marija Paladin

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH SKOZI VLOGI PREDAVATELJA IN SLUŠATELJA

POVZETEK

Ker je pomen neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu pomemben, saj lahko med drugim vpliva tudi na sam učni uspeh udeleženca oziroma uspešnost izobraževalca, hkrati pa je v povezavi z izobraževanjem odraslih raziskan še manj kot v povezavi z izobraževanjem otrok in mladostnikov, je bil osnovni cilj raziskave, katere rezultati so predstavljeni v članku, ugotoviti, kakšen pomen neverbalni/nebesedni komunikaciji pripisujejo odrasli v izobraževalnem kontekstu, s poudarkom na tistih, ki tudi sami izobražujejo. Zbiranje podatkov o pomenu neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu je potekalo s pomočjo spletnega anketnega vprašalnika. Sledila je razprava o rezultatih prve faze raziskave s strokovnimi delavci na področju izobraževanja odraslih. Raziskava je pokazala, da je neverbalna komunikacija tudi v kontekstu izobraževanja odraslih dojeta kot pomemben dejavnik izobraževanja; ta lahko pomembno vpliva na izid komunikacije kot tudi izobraževalnega procesa. Ugotovitev je zelo pomembna, saj so v raziskavi sodelovali udeleženci, ki v izobraževanju odraslih nastopajo v obeh vlogah, v vlogi predavatelja in vlogi slušatelja.

Ključne besede: izobraževanje, odrasli, izobraževanje odraslih, neverbalna komunikacija, vokalika, gestika, zunanji videz

NON-VERBAL COMMUNICATION IN ADULT EDUCATION THROUGH THE ROLE OF THE LECTURER AND THE LISTENER - ABSTRACT

The paper outlines the importance of non-verbal communication in adult education. Non-verbal communication is important because of its influence on the participant's learning outcomes and the educator's success; at the same time, it is less researched in adult education than in connection with the education of children and adolescents. The goal of the article is to determine the significance attributed to non-verbal communication in the context of adult education. In the first research phase, data collection was carried out using a questionnaire. This was followed by a discussion of the results with experts in the field of adult education. The research has shown that non-verbal communication is seen as an important factor in the context of adult education. The conclusion is very important as the research involved participants who take part in adult education in both roles, in the role of the lecturer and of the listener.

Keywords: learning, adults, adult education, non-verbal communication, vocalics, gestures, appearance

UVOD

Neverbalnim sporočilom praviloma zaupamo bolj kot verbalnim, zato so pomembna v vseh oblikah medosebne komunikacije (Robbins, 2007). Zajemajo vsa sporočila razen besed in jezika, vključno z različnimi vidiki glasu, telesnimi gibi, izrazi na obrazu, prostorom, časom, vonjem in okoljem (Guerrero, DeVito in Hecht, 1999). Neverbalno komunikacijo torej lahko ločimo v različne sisteme znakov, in sicer kineziko, zunanji videz in dekorativo, vokalizacijo, proksemiko, haptiko ter čas in ureditev prostora. Funkcije neverbalne komunikacije so številne. Med najpomembnejše sodijo oblikovanje vtisa (Evans, 1968; Guadagno in Cialdini, 2007; McHenry, 2007; Tsai, Chen in Chiu, 2005), prepričevanje (Knapp in Hall, 2001), upravljanje interakcije (Wiemann in Knapp, 1999), izražanje moči (Burgoon, Dunbar in Segrin, 2002), zavajanje (Walters, 2003) ter izražanje čustev in pristnosti odnosa (Mehrabian, 1972).

Pomen neverbalne komunikacije v učilnici

Učitelj/predavatelj je v izobraževalni situaciji v primerjavi z učenci/slušatelji v vplivnejšem položaju, s katerega lahko izraža pomembna sporočila o pričakovanjih, ocenah in uspešnosti učenca/slušatelja (Simpson in Erickson, 1983, str. 183). Pri tem sta pomembni tako verbalna kot neverbalna komponenta komunikacije. Predavatelj lahko ustvari večji del vtisa skozi svojo neverbalno komunikacijo v razredu kot pa skozi poznavanje predmeta in verbalno komunikacijo (Negi, 2009). Hkrati lahko predavateljevo neverbalno vedenje vpliva na odnos učenca do same snovi pri učni uri ali predmetu (Andersen, v Boyd Sr, 2000). Pri tem so med drugim pomembni ohranjanje očesnega stika, pozitivnega izraza na obrazu, kakovost glasu in govora, manjša razdalja med predavateljem in učenci, uporaba primerne dotika, gibanje in gestika (prav tam). Učitelje oziroma predavatelje, ki so bili neverbalno bolj občutljivi in odzivni, so udeleženci bolje ocenili (Kurkul, 2007). Poleg tega je tudi ocena učitelja/predavatelja samega (o uspešnosti učne ure) povezana z njegovo neverbalno komunikacijo. Ena izmed raziskav je na primer pokazala, da so učitelji/predavatelji, za katere se je izkazalo, da so se med podajanjem snovi več smehljali, višje ocenjevali uspešnost učne ure ter da so tisti učitelji/predavatelji, ki so bili dalj časa nagnjeni k slušateljem, nižje ocenjevali uspešnost učne ure (Kurkul, 2007). Pri slednjem je zanimivo to, da naprej nagnjena drža kaže na povečano pozornost in posledično odprtost do slušatelja (podobno kot nasmeh oziroma pozitiven izraz na obrazu). Hkrati pa deluje tudi manj dominantno kot nazaj naslonjena sproščena drža.

Neverbalna komunikacija predavatelja vzpostavi vzdušje v razredu (Okon, 2011) ne glede na vsebino povedanega. Ton glasu, izrazi na obrazu, očesni stik, gestika in drža predavatelja oblikujejo končni pomen sporočila in vtis, ki ga bosta naredila sporočilo in predavatelj. Zelo pomembno je, da sta neverbalna in verbalna komunikacija predavatelja usklajeni (Asghar Chaudhry in Arif, 2012). Neuskklajenost verbalne in neverbalne komunikacije je za slušatelje močan kazalnik neiskrenosti ali nenaklonjenega odnosa ali nizkih pričakovanj, ki jih želi učitelj/predavatelj prikriti. Skozi kanal, ki ga je lažje nadzorovati, pošilja pozitivnejši del sporočila (praviloma verbalno), skozi kanal, ki

ga je težje nadzorovati (neverbalna sporočila), pa manj pozitiven del sporočila (Babad, Bernieri in Rosenthal, 1991).

Slušatelji so pri nekaterih predavateljih bolj odzivni in pozorni, vzdušje med izobraževalno uro pa je bolj sproščeno. Za te predavatelje naj bi bilo značilno, da imajo več let delovnih izkušenj v izobraževanju, da poučujejo z navdušenjem, so neverbalno aktivni (gestikulacija, nasmeh, mimika, gibanje po prostoru med podajanjem snovi, ohranjanje očesnega stika, aktivno poslušanje, jasen in vokalično pester govor), verbalno in neverbalno usklajeni ter med podajanjem snovi smiselno uporabljajo humor (Wolfgang, v Boyd Sr, 2000). Pravilnost interpretacije neverbalnih znakov (iz različnih skupin znakov) se lahko tudi v izobraževalnem kontekstu do določene mere razlikuje glede na dejavnike, kot so starost, učni uspeh in kulturno ozadje slušatelja (Hall, Chia in Wang, 1996). Hkrati pa se lahko razlikuje tudi neverbalno vedenje učitelja/predavatelja glede na značilnosti slušateljev (Lyon, 1977), na primer glede na spol, raso in socioekonomski status (Simpson in Erickson, 1983).

Neverbalna komunikacija je pomembna za vtis, ki ga učitelj ustvari pri svojem delu (Negi, 2009), za pozornost slušatelja do same vsebine (Andersen, v Boyd Sr, 2000) in tudi za uspeh učenca (Asghar Chaudhry in Arif, 2012). Hkrati je na nekaterih področjih uspešno razbiranje neverbalnih sporočil ključno za ustrezno izmenjavanje sporočil med sogovorniki in posledično za uspešno komunikacijo (Jacobs, 1994). Poleg psihoanalize, prodaje in nekaterih drugih področij nedvomno zraven sodi tudi izobraževanje. V tem primeru je pomembno ne le to, da je učitelj/predavatelj neverbalno pismen, občutljiv in odziven, temveč tudi to, da so slušatelji, ki bodo delali v poklicih, kjer je ustrezna neverbalna komunikacija pri delu ključna (torej tudi v izobraževanju), opremljeni z ustreznimi znanji o tem delu komunikacije že v času izobraževanja. Tudi zato je raziskovanje vloge neverbalne komunikacije na področju izobraževanja zelo pomembno. Pregled objavljenih študij kaže, da je pomen neverbalne komunikacije v izobraževanju odraslih, v primerjavi z izobraževalnim kontekstom otrok in mladostnikov, še manj raziskan. Del te vrzeli zapolnjuje pričujoči članek.

METODOLOGIJA IN VZOREC

Cilj raziskave je bil ugotoviti, kakšen pomen neverbalni/nebesedni komunikaciji pripisujejo odrasli v izobraževalnem kontekstu, s poudarkom na tistih, ki tudi sami izobražujejo.

Raziskava je bila izvedena dveh fazah:

- zbiranje podatkov o pomenu neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu s pomočjo anketnega vprašalnika;
- validacija rezultatov prve faze na podlagi povratne informacije strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih o ključnih ugotovitvah analize rezultatov.

K sodelovanju v prvi fazi raziskave so bili povabljeni posamezniki iz evidence, ki jo vodi Andragoški center Slovenije. V evidenco so vključeni posamezniki, ki sestavljajo zelo zanimivo in pomembno skupino – posamezniki, ki so izobraževalci, hkrati pa

tudi sami nastopajo v vlogi slušatelja. Sodelujoči so navedli, da sami nastopajo v vlogi izobraževalcev v različnih ustanovah, in sicer kot predavatelj v neformalnih oblikah izobraževanja (62 oziroma 28 %), predavatelj na višji šoli ali fakulteti (11 oziroma 5 %), v srednjih (44 oziroma 20 %) in osnovnih šolah (2 oziroma 1 %) ter drugje, kjer prevzemajo vlogo izobraževalca, na primer na ljudskih univerzah ali kot kadrovik v podjetju (76 oziroma 35 %). Hkrati pa se sami udeležujejo izobraževanj in usposabljanj, zaradi česar so imeli možnost vključitve v evidenco Andragoškega centra Slovenije. Uporabljeno je bilo namensko vzorčenje, saj smo nagovorili natančno določeno skupino, udeležence izobraževanj, ki tudi sami izobražujejo. V tem smislu ne moremo govoriti o verjetnostnem in reprezentativnem vzorcu. Zato rezultatov ne moremo neposredno posploševati na vse izobraževalce, ki se tudi sami udeležujejo izobraževanj in niso v evidenci Andragoškega centra Slovenije.

Spletni anketni vprašalnik je izpolnilo 219 posameznikov. Povezava je bila poslana 716 kontaktom, kar pomeni 30,59-odstotni odziv. Vabilo k sodelovanju v raziskavi je zaradi varovanja osebnih podatkov posredoval Andragoški center Slovenije. Povprečna starost anketirancev je znašala 45,1 leta (od 26 do 70 let). Anketni vprašalnik je izpolnilo 182 anketirank in 21 anketirancev. Povprečna delovna doba anketiranih je 19,8 leta (od enega do 45 let), kar kaže na izkušen kader na polovici svoje delovne poti. Glede na smer izobrazbe je v anketiranju sodelovalo 38 anketirancev z naravoslovno ali tehnično smerjo izobrazbe in 150 anketirancev, ki so navedli, da imajo družboslovno smer izobrazbe.

Da bi preverili veljavnost rezultatov analize tako pridobljenih podatkov, smo izvedli drugo fazo raziskave in rezultate prve faze predstavili skupini strokovnih delavcev na področju izobraževanja odraslih ter z njimi v skupinski diskusiji obravnavali ključne ugotovitve. Rezultati prve faze raziskave so bili skupini predstavljeni v razširjeni obliki, frontalno, po sklopih vprašanj iz vprašalnika in glede na znakovne sisteme neverbalne komunikacije v povezavi s pomenom v izobraževalnem kontekstu. Člani skupine strokovnih delavcev, ki so sodelovali v diskusiji, so bili povabljeni h komentiranju ugotovitev, morebitnih razlogov za konkreten rezultat in podobno. Potek diskusije je moderirala avtorica. Tak pristop je pomembna nadgradnja predstavljene raziskave v primerjavi z že objavljenimi raziskavami s tega področja. Tudi zaradi povezave kvantitativne in kvalitativne metodologije pri temah, ki so tako večplastne, da jih ni mogoče v polnosti obravnavati zgolj kvalitativno ali zgolj kvantitativno. Uporaba obeh metodoloških pristopov (kvantitativnega in kvalitativnega) v isti raziskavi je eden izmed pristopov za izkoriščanje prednosti in preseganje pomanjkljivosti posamezne metode (Lin in Loftis, 2004, str. 2).

MERSKI INSTRUMENTARIJ IN POSTOPEK

Anketni vprašalnik, ki je bil uporabljen v naši raziskavi, je bil oblikovan na podlagi več raziskav tujih avtorjev (Kurkul, 2007) in več vprašalnikov, ki so bili razviti, testirani in uporabljeni v raziskavah v slovenskem okolju. In sicer gre za vprašalnika iz raziskave o

pomenu neverbalne komunikacije v poslovnem kontekstu (Paladin, 2011a) in raziskave med splošno populacijo (Paladin, 2010) ter za vprašalnika iz raziskav o pomenu neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu, ene na področju izobraževanja odraslih (Paladin, 2011b) in ene pri izobraževanju osnovnošolskih otrok (Paladin, 2015). Dodatna prednost in nadgradnja našega vprašalnika je v tem, da je bil oblikovan in uporabljen za anketiranje zelo specifične ciljne skupine, to so odrasli, ki se izobražujejo in hkrati pri svojem delu nastopajo tudi v vlogi izobraževalca (kot predavatelji, učitelji). Zaradi navedenega smo pridobili dragocen vpogled v razumevanje pomena neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu od tistih, ki jih to zadeva tako osebno (vsak posameznik komunicira, tolmači in se odziva na komunikacijo, ki poteka na neverbalni ravni) kot tudi v obeh vlogah izobraževalnega procesa (v vlogi predavatelja/izobraževalca in vlogi slušatelja).

Vprašalnik je obsegal štiri sklope. Prvi sklop so sestavljala demografska vprašanja. Drugi sklop je obsegal vprašanja o pričakovanjih do dobrega predavatelja (o pričakovanem nastopu, vtisu in zunanjem videzu) (Cronbachov koeficient alfa za osem kazalnikov 0,778). Tretji sklop je obsegal vprašanja o vplivu znakov neverbalne komunikacije na možnost sledenja snovi, ki jo predavatelj podaja (lažje ali težje sledenje) (Cronbachov koeficient alfa za 26 kazalnikov 0,879). Četrti sklop je obsegal vprašanja o neverbalni komunikaciji anketiranca v smislu uporabe skupine znakov (na primer urejenost zunanjega videza, točnost/zamujanje, način nastopanja, očesni stik) ali vtisa, ki ga posameznik ustvari ali ne ustvari (na primer samozavesten nastop) (Cronbachov koeficient alfa za devet kazalnikov 0,778). Odgovore na vsa vprašanja iz sklopov dva, tri in štiri so anketirani izbirali na petstopenjski lestvici Likertovega tipa.

Notranja konsistentnost vseh treh sklopov spremenljivk, ki smo jo preverili z izračunom Cronbachovega koeficienta alfa, se je izkazala kot ustrezna, z vrednostjo nad splošno sprejeto spodnjo mejo ustreznosti, ki znaša 0,7. Analizo podatkov smo izvedli s pomočjo programskega paketa SPSS 20.0. Pri tem smo uporabili opisne statistike (odstotki, povprečna vrednost in drugo), Pearsonov koeficient korelacije, izvedli t-test in faktorsko analizo. Faktorska analiza je bila izvedena z metodo glavnih osi (ang. principal axis factoring). Iz tega širšega nabora spremenljivk smo želeli pomen posameznih znakov oziroma dejavnikov neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu z vidika odraslih udeležencev izobraževanj, ki tudi sami poučujejo, pojasniti z manjšim številom faktorjev. Na podlagi KMO-statistike (vrednost 0,830), ki je večja od 0,5, in Bartlettovega testa ($p < 0,000$) smo ocenili, da so podatki primerni za faktorsko analizo. Notranja konsistentnost za 26 spremenljivk, vključenih v faktorski model, ki smo jo preverili z izračunom Cronbachovega koeficienta alfa, katerega vrednost je 0,879, je ustrezna.

V analizo smo vključili 26 spremenljivk oziroma postavk o pomenu posameznih znakov neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu z vidika možnosti sledenja učni snovi. Pri vseh postavkah so sodelujoči svoje strinjanje izrazili na petstopenjski lestvici Likertovega tipa.

Neerotirana rešitev ni dala jasnih rezultatov, zato smo izvedli pravokotno rotacijo faktorjev z metodo Varimax. Ker nismo ugotovili močne korelacije med faktorji, poševna rotacija ni bila potrebna. Med več oblikovanimi rešitvami se je kot najprimernejša izkazala rešitev s šestimi faktorji, ki jo bomo predstavili v nadaljevanju.

REZULTATI IN INTERPRETACIJA

Preglednica 1: Neverbalna komunikacija v lastni komunikaciji

	N	Min.	Maks.	M	Std. odkl.
Vedno se držim sklenjenih dogovorov.	201	2	5	4,49	,609
Med razlago skušam s sogovornikom ohranjati očesni stik.	201	1	5	4,45	,734
Ko nekaj razlagam, to zelo rad/a ponazorim z gibi rok ali premikanjem po prostoru.	201	1	5	4,27	,860
Med razlago skušam imeti pozitiven izraz na obrazu (nasmeh).	203	1	5	4,27	,790
Skrbim, da je moj zunanji videz vedno urejen.	201	1	5	4,26	,752
Imam samozavesten nastop (npr. ko podajam snov pri učni uri).	201	2	5	4,19	,740
Nikoli ne zamujam.	202	1	5	4,19	,961
Sem uspešen/na v komunikaciji z drugimi.	202	2	5	4,15	,677
Sem dober retorik.	203	1	5	3,66	,861

N – število anketirancev, ki so odgovarjali, min. – najnižja vrednost, maks. – najvišja vrednost, M – povprečna vrednost, std. odkl. – standardni odklon

Med devetimi izjavami o znakih neverbalne komunikacije v lastni komunikaciji ni bilo niti ene, kjer bi bila povprečna vrednost pod izrecnim strinjanjem. Merjeno s povprečno vrednostjo to pomeni, da ni bilo niti enega znaka, pri katerem bi bila povprečna vrednost pod 3,5. Najnižja povprečna vrednost znaša namreč 3,66, kar kaže na to, da so anketirani na konkretne izbrane znake svoje neverbalne komunikacije pozorni. Najnižja, pa kljub temu nad 3,5, je povprečna vrednost ocene anketiranih o svojih retoričnih sposobnostih ($M = 3,66$).

Pri osmih izjavah o pričakovanem nastopu, vtisu in zunanjem videzu, ki jih mora imeti dober predavatelj, so povprečne vrednosti ravno tako kot v primeru izjav o znakih neverbalne komunikacije v lastni komunikaciji nad 3,5. To pomeni, da se anketiranci v povprečju nagibajo k strinjanju. Najnižja povprečna vrednost znaša kar 3,93. Rezultat kaže na to, da imajo anketirani visoka pričakovanja glede vtisa, vedenja oziroma neverbalne komunikacije predavatelja, če naj bo ta dober, kljub temu da navedeno ne spremeni vsebine povedanega. Anketirani se najbolj strinjajo z izjavo, da za dobrega predavatelja

Preglednica 2: Pričakovanja o nastopu, vtisu in zunanjem videzu dobrega predavatelja

	N	Min.	Maks.	M	Std. odkl.
Za dobrega predavatelja ni pomembno le, kaj pove, temveč tudi, kako to pove in kako se pri tem obnaša.	218	3	5	4,82	,407
Dober predavatelj mora dajati vtis, da ga zanimajo stvari, o katerih poučuje.	218	1	5	4,81	,496
Predavatelj mora dajati vtis, da je strokovnjak na področju, o katerem govori.	217	1	5	4,73	,555
Predavatelj mora dajati vtis, da je odgovoren.	217	1	5	4,71	,588
Predavatelj mora dajati vtis, da je sproščen, ne pa napet in živčen.	216	1	5	4,65	,630
Predavatelj mora dajati vtis, da je samozavesten.	218	1	5	4,52	,645
Dober predavatelj mora imeti urejen zunanji videz.	217	1	5	4,18	,916
Menim, da je zunanji videz predavatelja pomemben pri njegovem delu.	217	1	5	3,93	,923

Legenda: N – število anketirancev, ki so odgovarjali, min. – najnižja vrednost; maks. – najvišja vrednost, M –

ni pomembno le, kaj pove, temveč tudi, kako to pove in kako se pri tem obnaša ($M = 4,82$), da mora dajati vtis, da ga stvari, o katerih poučuje, zanimajo ($M = 4,81$), da je strokovnjak na področju, o katerem govori ($M = 4,73$), ter da mora dajati vtis, da je odgovorna oseba ($M = 4,71$). Tudi pričakovanje, da mora dober predavatelj dajati vtis, da je sproščen, ne pa napet in živčen ($M = 4,65$), ter da je samozavesten ($M = 4,52$), je izraženo v visoki stopnji. Hkrati je visoka tudi povprečna vrednost pri pričakovanju, da mora imeti dober predavatelj urejen zunanji videz ($M = 4,18$). Nekoliko nižje, a vseeno blizu vrednosti 4, pa je ocena izjave o pomembnosti zunanjega videza predavatelja pri njegovem delu ($M = 3,93$).

Med 26 postavkami, ki obravnavajo pomen posameznih znakov neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu z vidika možnosti sledenja snovi, ki jo predavatelj podaja, je 11 takih, pri katerih so anketirani izrazili izrecno strinjanje z vplivom na možnost sledenja učni snovi (M je mogoče zaokrožiti na 3,5 ali več). Med znaki, ki jim anketirani pripisujejo izrecen vpliv v izobraževalnem kontekstu, ni niti enega dejavnika zunanjega videza, naj bodo to relativno stalni in nespremenljivi dejavniki, na katere posameznik nima vpliva (na primer spol ali telesna konstitucija), ali spremenljivi dejavniki, na katere posameznik lahko vpliva (na primer uporaba nakita). Navedeno se ujema z ugotovitvami raziskave, ki je bila z enakim naborom znakov neverbalne komunikacije uporabljena med osnovnošolskimi učenci (Paladin, 2015). Kljub temu je treba omeniti, da je povprečna ocena strinjanja anketiranih o vplivu urejenega zunanjega videza na možnost sledenja snovi le rahlo pod 3,5 in znaša 3,44.

Preglednica 3: Znaki neverbalne komunikacije, ki jim anketirani pripisujejo največji vpliv na možnost sledenja snovi

	N	Min.	Maks.	M	Std. odkl.
Pri učni uri lažje sledim snovi, če predavatelj snov podaja samozavestno.	208	2	5	4,45	,714
Pri učni uri lažje sledim snovi, če predavatelj govori melodično, ne pa monotono.	200	1	5	4,40	,808
Pri učni uri lažje sledim snovi, če predavatelj ohranja očesni stik z učenci.	209	1	5	4,32	,897
Pri učni uri lažje sledim snovi, če predavatelj govori brez zatikanja in premorov.	200	1	5	4,07	,839
Pri učni uri lažje sledim snovi, če predavatelj govori glasno.	203	1	5	4,03	,858
Pri učni uri lažje sledim snovi, če predavatelj z gibi rok ponazarja tisto, kar govori.	209	1	5	3,87	,960
Pri učni uri lažje sledim snovi, če predavatelj med govorjenjem uporablja manj medmetov (npr. oh, ah, eem, ane, v bistvu idr.).	202	1	5	3,84	1,006
Pri učni uri težje sledim snovi, če predavatelj govori hitro.	203	1	5	3,79	1,102
Pri učni uri lažje sledim snovi, če predavatelj govori knjižno.	202	1	5	3,65	,988
Pri učni uri težje sledim snovi, če predavatelj kaže znake napetosti in živčnosti (npr. popravljanje pramena las ali obračanje prstana na prstu).	207	1	5	3,58	1,089
Pri učni uri lažje sledim snovi, če se predavatelj med govorjenjem smehlja.	207	1	5	3,46	1,055

Legenda: N – število anketirancev, ki so odgovarjali, min. – najnižja vrednost, maks. – najvišja vrednost, M – povprečna vrednost, std. odkl. – standardni odklon

Med znaki neverbalne komunikacije, ki jim anketirani pripisujejo največji vpliv na možnost sledenja snovi, prevladujejo tisti, povezani s kakovostjo glasu in govora (šest od 11 izjav z najvišjimi povprečnimi vrednostmi). Anketirani namreč menijo, da pri učni uri lažje sledijo snovi, če predavatelj govori melodično, ne monotono, brez zatikanja in premorov, glasno, uporablja manj medmetov in knjižni jezik. Hkrati pa težje sledijo snovi, če predavatelj govori hitro.

Sledi pomen znakov mimike in gestike. Zelo pomembni so očesni stik predavatelja s slušatelji, pozitiven izraz oziroma nasmeh na obrazu predavatelja med podajanjem snovi in ponazarjanje povedanega z gibi rok. Hkrati prisotnost znakov napetosti in živčnosti (na primer popravljanje pramena las ali obračanje prstana na prstu) pri predavatelju po

mnenju anketiranih negativno vpliva na možnost sledenja snovi. Kot najpomembnejšega za možnost sledenja učni snovi anketirani vidijo samozavesten nastop predavatelja oziroma samozavestno podajanje snovi.

Iz vseh treh sklopov, ki so obravnavali pomen neverbalne komunikacije (v lastni komunikaciji anketiranca, v pričakovanjih do dobrega predavatelja in v povezavi z vplivom na možnost sledenja snovi), smo primerjali povprečne vrednosti za tri dejavnike, ki so se primerljivo pojavili v dveh oziroma vseh treh sklopih, to je pomen sproščene nastopa oziroma učinek živčnosti, pomen samozavestnega nastopa in pomen urejenega zunanjege videza.

V sklopu o pričakovanjih do predavatelja so anketirani izrazili zelo močno strinjanje z izjavo, da mora predavatelj dajati vtis, da je sproščen, ne pa napet in živčen ($M = 4,65$), kar se ujema z mnenjem, da pri učni uri težje sledijo snovi, če predavatelj kaže znake napetosti in živčnosti ($M = 3,58$). Prav tako so bila visoka pričakovanja do dobrega predavatelja v smislu samozavestnega nastopa ($M = 4,18$), kar se ravno tako sklada s pozitivnim vplivom na možnost sledenja snovi, če predavatelj snov podaja samozavestno ($M = 4,45$). Hkrati anketirani samozavestnemu nastopu med podajanjem snovi namenjujejo veliko pozornosti tudi v lastni komunikaciji ($M = 4,19$). Nekoliko več neskladja je analiza pokazala pri pomenu zunanjega videza. Anketirani od dobrega predavatelja pričakujejo, da ima urejen zunanji videz ($M = 4,18$) in menijo, da je ta pomemben pri njegovem delu ($M = 3,93$), prav tako pa skrbijo, da je tudi njihov zunanji videz vedno urejen ($M = 4,26$). Nekoliko nižja (pod 3,5) je povprečna vrednost pri postavki o lažjem sledenju snovi pri učni uri, če ima predavatelj urejen zunanji videz ($M = 3,44$). Na drugi strani je analiza pokazala, da je pri vseh drugih postavkah o vplivu konkretnih znakov zunanjega videza na možnost sledenja snovi povprečna vrednost bistveno nižja in za 12 vključenih konkretnih znakov znaša le 2,29 (izračunano povprečje za 12 izjav). To pa je bistveno nižje od pomena, ki ga anketirani pripisujejo zunanjemu videzu kot celoti, naj bo to v lastni komunikaciji, v pričakovanjih do dobrega predavatelja in tudi z vidika možnosti slediti učni snovi.

Rezultati faktorjske analize kažejo, da lahko pomen posameznih dejavnikov neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu v smislu vpliva na sledenje snovi, glede na podatke, zbrane na vzorcu, pojasnimo s šestimi glavnimi faktorji. Po izvedeni rotaciji oblikovanih šest faktorjev skupno pojasni 48,22 % variabilnosti v vzorcu. Uteži pri vseh spremenljivkah na vseh šestih faktorjih so pozitivne. Notranja konsistentnost pri vseh šestih faktorjih, ki smo jo preverili z izračunom Cronbachovega koeficienta alfa, se je izkazala kot ustrezna.

Faktorji, ki so se izoblikovali v faktorjski analizi:

- 1. faktor: Znaki, na katere predavatelj nima vpliva. Skupina postavk prvega faktorja se nanaša na znake, kot sta spol in starost predavatelja.
- 2. faktor: Sproščenost in izvornost. Skupina postavk drugega faktorja se nanaša na znake, kot so neformalen slog oblačenja predavatelja, zmernost predavatelja pri uporabi nakita, ličil in dišav.

- 3. faktor: Mimika, gestika in dotik. Skupina postavk tretjega faktorja se nanaša na znake, kot so pozitiven izraz na obrazu predavatelja (nasmeh), ponazarjanje povedanega z gibi rok (gestika), ohranjanje očesnega stika s slušatelji in izražanje samozavesti s svojim nastopom.
- 4. faktor: Vtis in nastop. Skupina postavk četrtega faktorja se nanaša na znake, kot so resen izraz na obrazu predavatelja, formalen nastop, knjižni govor, urejen zunanji videz ter negativen vpliv narečne in slengovske govorice ter govora z naglasom.
- 5. faktor: Kakovost govora. Skupina postavk petega faktorja se nanaša na hitrost govora, govor brez zatikanja in premorov, primerno glasnost, melodičen, ne monoton govor in govor z uporabo čim manj medmetov.
- 6. faktor: Strokovnost. Skupina postavk šestega faktorja se nanaša na negativen vpliv zaradi vtisa pomanjkanja samozavesti ter prisotnosti znakov napetosti in živčnosti na možnost sledenja snovi.

Želeli smo ugotoviti, ali obstajajo statistično značilne povezave med starostjo anketiranih, pričakovanji do dobrega predavatelja in lastno neverbalno komunikacijo na eni strani ter dejavniki neverbalne komunikacije na drugi strani. V ta namen smo izračunali Pearsonov koeficient korelacije. Ugotovili smo, da obstaja več statistično značilnih povezav. Vse statistično značilne povezave imajo pozitiven predznak.

Največ statistično značilnih povezav je korelacijska analiza pokazala med pričakovanji do dobrega predavatelja in lastno neverbalno komunikacijo na eni strani ter dejavniki neverbalne komunikacije na drugi strani. Višja pričakovanja ima posameznik do dobrega predavatelja in bolj ko je pozoren na lastno neverbalno komunikacijo, bolj je poudarjen pomen faktorjev »usmerjenost na mimiko, gestiko in dotik«, »poudarjanje pomena formalnega vtisa, nastopa in urejenosti predavatelja«, »usmerjenost na kakovost govora« in »usmerjenost na negativen vpliv dvoma o strokovnosti«. Hkrati je tudi povezava med pričakovanji do dobrega predavatelja in lastno neverbalno komunikacijo pozitivna in statistično značilna. Bolj ko je posameznik pozoren na lastno neverbalno komunikacijo, višja so pričakovanja do dobrega predavatelja, in nasprotno. Večina povezav med spremenljivkami je kljub statistični značilnosti relativno šibka, a lahko opazimo tudi srednje močne povezave.

Več statistično značilnih povezav je izračun Pearsonovega koeficienta korelacije pokazal tudi v primeru starosti in delovne dobe anketiranih. Višja je bila starost anketiranih, večji pomen je bil pripisan sproščenosti in izvornosti predavatelja, pa tudi večji je bil pomen vtisa in nastopa, ki ga ustvari predavatelj. Hkrati je analiza pokazala, da ni statistično značilne povezave med starostjo anketiranega in pričakovanji do dobrega predavatelja. Potrdila pa se je statistično značilna pozitivna povezava med starostjo anketiranega in pozornostjo na lastno neverbalno komunikacijo. Starejši je bil anketiranec, bolj je bil pozoren na lastno neverbalno komunikacijo.

Zanimivo je, da faktor »znaki, na katere predavatelj nima vpliva« ni bil statistično značilno povezan z obravnavanimi spremenljivkami (pričakovanja do dobrega predavatelja,

Preglednica 4: Korelacijska analiza

		Pričakovanja do dobrega predavatelja	Lastna neverbalna komunikacija	Starost
Pričakovanja do dobrega predavatelja	r	1	,467**	,107
	p		,000	,134
	n	212	188	197
Lastna neverbalna komunikacija	r	,467**	1	,248**
	p	,000		,000
	n	188	193	193
1. faktor: znaki, na katere predavatelj nima vpliva	r	-,008	,066	,133
	p	,905	,362	,060
	n	199	190	200
2. faktor: sproščenost in izvornost	r	,022	-,008	,180*
	p	,761	,915	,011
	n	198	189	199
3. faktor: mimika, gestika in dotik	r	,353**	,427**	,105
	p	,000	,000	,138
	n	200	190	200
4. faktor: vtis in nastop	r	,276**	,221**	,286**
	p	,000	,002	,000
	n	192	188	198
5. faktor: kakovost govora	r	,226**	,261**	,135
	p	,002	,000	,059
	n	190	187	196
6. faktor: strokovnost	r	,264**	,279**	,138
	p	,000	,000	,052
	n	199	189	199

Opomba: **korelacija statistično značilna pri sig. 0.01 (2-repi), * korelacija statistično značilna pri sig. 0.05 (2-repi).

Legenda: r – Pearsonov koeficient korelacije, p – stopnja statistične značilnosti (dvostranski test), n – število odgovorov,

lastna neverbalna komunikacija, starost). O možnih razlogih za to smo govorili v razpravi o rezultatih raziskave s strokovnimi delavci na področju izobraževanja odraslih.

Preglednica 5: Rezultati t-testa o razlikah v pomenu, ki ga anketiranci pripisujejo dejavnikom neverbalne komunikacije, glede na spol

		n	M	p	Razlika v M
1. faktor: znaki, na katere predavatelj nima vpliva	Moški	21	2,08	0,003	0,50
	Ženski	179	1,58		
2. faktor: sproščenost in izvornost	Moški	21	3,13	0,004	0,59
	Ženski	178	2,54		
3. faktor: mimika, gestika in dotik	Moški	21	3,54	0,045	-0,31
	Ženski	179	3,85		
4. faktor: vtis in nastop	Moški	21	2,97	0,964	-0,01
	Ženski	177	2,98		
5. faktor: kakovost govora	Moški	21	3,91	0,343	-0,13
	Ženski	175	4,05		
6. faktor: strokovnost	Moški	20	3,28	0,397	-0,19
	Ženski	179	3,47		
Pričakovanja do dobrega predavatelja	Moški	19	4,38	0,044	-0,20
	Ženski	178	4,57		
Lastna neverbalna komunikacija	Moški	20	4,03	0,041	-0,22
	Ženski	173	4,25		

Legenda: n – število anketirancev v skupini, M – povprečna vrednost, p – stopnja statistične značilnosti, razlika v M – razlika v aritmetičnih sredinah med skupinama

Da bi ugotovili, ali obstajajo statistično značilne razlike v pomenu, ki ga anketiranci pripisujejo neverbalni komunikaciji v izobraževalnem kontekstu, glede na spol in smer izobrazbe, smo izvedli t-test.

Rezultat t-testa pokaže statistično značilne razlike med anketiranci in anketirankami v pomenu, ki ga pripisujejo znakom, na katere predavatelj nima vpliva, pomenu, ki ga pripisujejo sproščenosti in izvornosti, ter pomenu, ki ga pripisujejo mimiki, gestiki in dotiku. Poleg tega so se statistično značilne razlike pokazale pri pričakovanjih do predavatelja in pozornosti na lastno komunikacijo. Moški izobraževalci tako v povprečju pripisujejo večji pomen znakom, na katere predavatelj nima vpliva (spol, starost), ter sproščenosti in izvornosti predavatelja z vidika sledenja obravnavi učne snovi kot ženske. Na drugi strani ženske v povprečju pripisujejo večji pomen mimiki, gestiki in dotiku, imajo pomembneje višja pričakovanja do dobrega predavatelja in so bolj pozorne na lastno neverbalno komunikacijo kot moški. Razlike med moškimi in ženskami se pri preostalih dejavnikih neverbalne komunikacije niso pokazale kot statistično značilne.

T-test pokaže, da posamezniki z nedružboslovno smerjo izobrazbe pripisujejo statistično značilno večji pomen kakovosti govora predavatelja pri sledenju učni snovi kot

Tabela 6: Rezultati t-testa o razlikah v pomenu, ki ga anketiranci pripisujejo dejavnikom neverbalne komunikacije, glede na smer izobrazbe

		n	M	p	Razlika v M
1. faktor: znaki, na katere predavatelj nima vpliva	Družboslovna	148	1,59	0,286	-0,14
	Nedružboslovna	37	1,73		
2. faktor: sproščenost in izvornost	Družboslovna	146	2,54	0,169	-0,23
	Nedružboslovna	38	2,77		
3. faktor: mimika, gestika in dotik	Družboslovna	148	3,80	0,666	-0,05
	Nedružboslovna	37	3,85		
4. faktor: vtis in nastop	Družboslovna	146	2,89	0,061	-0,26
	Nedružboslovna	38	3,15		
5. faktor: kakovost govora	Družboslovna	144	3,98	0,030	-0,24
	Nedružboslovna	38	4,22		
6. faktor: strokovnost	Družboslovna	146	3,39	0,311	-0,18
	Nedružboslovna	38	3,57		
Pričakovanja do dobrega predavatelja	Družboslovna	145	4,51	0,113	-0,12
	Nedružboslovna	38	4,63		
Lastna neverbalna komunikacija	Družboslovna	143	4,20	0,675	-0,04
	Nedružboslovna	37	4,24		

Legenda: n – število anketirancev v skupini, M – povprečna vrednost, p – stopnja statistične značilnosti, razlika v M – razlika v aritmetičnih sredinah med skupinama

posamezniki z družboslovno izobrazbo. Pri preostalih dejavnikih neverbalne komunikacije in spremenljivkah pričakovanja do dobrega predavatelja ter lastna neverbalna komunikacija se razlike med skupinama niso pokazale kot statistično značilne.

Ugotovitve razprave o rezultatih prve raziskovalne faze

Namen kvalitativnega pristopa je bil pojasniti dobljene rezultate kvantitativnega dela raziskave skozi razpravo s strokovnimi delavci na področju izobraževanja odraslih (v nadaljevanju razprava) ter tako okrepiti veljavnost rezultatov raziskave. Povezovanje teh pristopov se kaže kot smiselno ali celo nujno pri kompleksnih tematikah, kot so tiste s področja vzgoje in izobraževanja, in tematikah, ki so lahko kako drugače občutljive. Tudi drugi raziskovalci so že razpravljali o smotrnosti uporabe zgolj kvantitativnega pristopa pri raziskovanju izobraževalnih tematik (Sagadin, 2009).

Rezultati kvantitativne analize so pokazali, da so sodelujoči v raziskavi pozorni na svojo neverbalno komunikacijo (na primer ohranjanje očesnega stika, pozitiven izraz na obrazu, urejenost zunanjšega videza). Zato smo v razpravi skušali izluščiti možne razloge za to. Izpostavljenih je bilo več možnih razlogov. Kot eden pomembnejših so bile omenjene izkušnje na področju vzgoje in izobraževanja. Te naj bi predavatelja, tako v vlogi slušatelja

kot predavatelja, učile, kako zelo pomembna je neverbalna komunikacija za dobrega predavatelja, kako se slušatelji odzivajo na vsebino povedanega v odvisnosti od značilnosti predavatelja in njegovega nastopa, ali slušatelji sledijo vsebini, ali predavatelj težko zadrži pozornost slušatelja, kdaj se to dogaja in podobno. S to razlago se ujemajo tudi rezultati korelacijske analize, ki je pokazala, da so anketirani s starostjo in leti delovnih izkušenj postajali pozornejši na lastno neverbalno komunikacijo. Razpravljavci so ravno tako menili, da je neverbalna komunikacija poleg sledenja snovi zelo pomembna za usmerjanje poteka oziroma poudarke v vsebini izobraževanja. Neverbalni odzivi slušateljev so za predavatelja dragocena informacija o tem, kam naj usmeri vsebino, čemu naj da poudarek, kako naj predstavi, kako naj nastopi.

Hkrati je predhodna kvantitativna analiza pokazala, da so tudi pričakovanja glede neverbalne komunikacije dobrega predavatelja visoka (pri vseh znakih je bila povprečna vrednost nad 3,5). V razpravi je bilo poudarjeno, da je mogoče, da ta pričakovanja izhajajo tako iz lastnih izkušenj na področju vzgoje in izobraževanja (kot predavatelja in tudi kot slušatelja) ter tudi iz naučenega v procesu usvajanja pedagoško-andragoških vsebin med formalnim izobraževanjem in izpopolnjevanjem znanj v nadaljevanju. Ta pričakovanja so zato povezana z lastno neverbalno komunikacijo, kar je potrdila tudi korelacijska analiza.

Rezultati kvantitativne analize so pokazali, da dajejo anketiranci večji poudarek sproščnemu nastopu in izvornosti predavatelja (na primer neformalen slog oblačenja, zmernost pri nakitu, ličilih in dišavah) ter znakom gibanja in dotika (na primer očesni stik, gestika, nasmeh, trepljanje) kot anketiranke. V razpravi pa so menili, da je eden izmed možnih razlogov za večje poudarjanje pomena sproščene pristopa predavatelja med anketiranci kot med anketirankami v tem, da faktor pravzaprav zajema več kazalnikov, ki govorijo o zmerni uporabi okrasja (nakita, ličil, dišav), kar je tema, ki je za moške v lastnem življenju manj aktualna. To lahko vpliva na manjšo naklonjenost pretirani uporabi nakita, ličil in dišav ter na višjo stopnjo strinjanja s pozitivnim učinkom zmernosti pri uporabi vidnega in nevidnega okrasja. Na drugi strani rezultati kvantitativne analize kažejo, da je faktor, ki zajema pozitiven vpliv očesnega stika, gestike, nasmeha in trepljanja kot znaka spodbude, anketirancem pomembnejši kot anketirankam. Razpravljavci so največji izziv videli v obrazložitvi tega, da faktor zajema dotik kot enega izmed najmočnejših komunikacijskih sredstev neverbalne komunikacije, za katerega velja, da so moški zanj še posebej občutljivi in ga sprejemajo zelo nenaklonjeno. Rezultati pričujoče raziskave namreč govorijo deloma proti temu, saj faktor zajema kazalnik, ki pravi, da dotik pomeni pozitivno spodbudo. Možni razlog, kot je bilo mogoče razumeti iz razprave, je v tem, da so pravila primerne vedenja (dotikov) z razvojem poslovnih praks in v duhu nekaterih negativnih dogajanj (na primer širše razprave o neprimernem vedenju, dotikih in nedopustnosti spolnega nadlegovanja) pri posameznikih vedno bolj jasno razmejena in ozaveščena, predvsem pri ženskah (ki so pogosteje v vlogi žrtve v primeru spolnega nadlegovanja, ki vključuje neprimerne dotike). Navedeno kaže v prihodnje podrobneje proučiti.

Pri oceni vpliva kakovosti govora in formalnega vtisa predavatelja glede na smer izobrazbe anketiranih je predhodna kvantitativna analiza pokazala višjo povprečno vrednost

pri anketirancih nedružboslovne smeri v primerjavi z anketiranci družboslovne smeri. V razpravi je bilo izpostavljeno, da, izhajajoč iz prakse in sodelovanja s slušatelji nedružboslovnih smeri, navedeno lahko pravzaprav kaže na njihovo usmerjenost v večjo možnost pridobiti zgolj dejstva v čim krajši obliki, brez obširnejših razlag. To pa naj bi zagotovili čim bolj formalen pristop in nastop predavatelja ter govor in glas brez motečih elementov.

Rezultati predhodne kvantitativne analize so ravno tako na eni strani pokazali več povezav med dejavniki/faktorji neverbalne komunikacije ter prepričanji o tem, kako se vede dober predavatelj, lastno neverbalno komunikacijo in starostjo anketiranih, na drugi strani pa pri faktorju »nespremenljivi znaki neverbalne komunikacije«, ki zajema znake, kot sta spol in starost predavatelja, ni bilo mogoče ugotoviti nobene statistično značilne povezave z izbranimi spremenljivkami. Statistično značilna razlika se je pokazala le pri izračunu t-testa glede na spol anketiranih, in sicer so moški dali višjo oceno faktorju, ki je poudaril pomen nespremenljivih znakov neverbalne komunikacije (spol, starost), kot anketiranke. Tako prvo kot drugo sta zelo zanimivi ugotovitvi. Razprava ni dala konkretnjših odgovorov, zakaj taki rezultati. Razpravljavci so menili, da je glede na občutljivost tematike (pomen zunanjega videza v formalnih vlogah posameznika) treba dodatno proučiti razloge za takšen rezultat. Predlagali so, da bi v analizo vključili še nekatere druge spremenljivke, ki jih naša raziskava ni zajela, torej da bi podrobneje razčlenili skupino znakov neverbalne komunikacije, na katere posameznik nima vpliva. V predstavljeni raziskavi je bilo kaj takega zaradi zajema vseh skupin znakov neverbalne komunikacije ob njihovi veliki pestrosti neizvedljivo brez občutne razširitve vprašalnika in s tem večje obremenitve anketirancev.

Rezultati predhodne analize tudi kažejo, da po mnenju anketiranih znaki v sklopu zunanjega videza najmanj vplivajo na možnost sledenja snovi med potekom izobraževanja, hkrati pa vseeno menijo, da je zunanji videz zelo pomemben za dobrega predavatelja, ter tudi sami skrbijo, da je njihov zunanji videz vedno urejen. Razprava razkriva, da so razlogi za to odstopanje lahko različni. Možno je, da izjave o vplivu na možnost sledenja snovi niso zajemale tistih znakov zunanjega videza, ki jih anketirani dojemajo kot pomembne, oziroma da so anketirani nabor izjav o vplivu konkretnih znakov zunanjega videza na možnost sledenja učni snovi zaznali kot občutljiv sklop vprašanj in zato niso bili pripravljeni izraziti strinjanja z njihovim vplivom.

SKLEP

Predstavljeni raziskava ima dve glavni prednosti oziroma nadgradnji v primerjavi s predhodnimi raziskavami pomena neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu. Prvič, k sodelovanju v njej so bili povabljeni posamezniki, ki področje vzgoje in izobraževanja poznajo v obeh vlogah, torej kot slušatelji in kot predavatelji. Zato je bilo mogoče predpostavljati, da je to tista ciljna skupina, od katere lahko pričakujemo na osebni izkušnji obeh vlog utemeljeno dojetje pomena neverbalne komunikacije v izobraževalnem kontekstu. Druga prednost pa je, da sta bila v raziskavi uporabljena tako kvantitativni kot

kvalitativni pristop. Kvantitativni pristop je bil zajet z izvedbo spletnega anketiranja in analizo z njim zbranih podatkov. Kvalitativni pristop pa je bil zajet z razpravo o rezultatih kvantitativnega dela raziskave s strokovnimi delavci na področju izobraževanja odraslih.

Ugotovitve razprave o rezultatih prve faze raziskave so dragocene oporne točke za morebitna raziskovanja v prihodnje, saj ponujajo številna na praksi utemeljena izhodišča, ki bi jih bilo koristno preveriti s strokovno-znanstvenim pristopom. Čeprav je naša raziskava temeljila na več predhodnih raziskavah in v njih uporabljenih merskih instrumentih, je treba navesti tudi nekaj možnih omejitev oziroma izzivov za prihodnje raziskovanje. Nekateri smo sicer omenili že ob predstavljanju ugotovitev razprave o rezultatih kvantitativne analize. Prav tako bi bilo glede na naravo tematike v prihodnjem raziskovanju smiselno uporabiti tudi drugačne pristope. Tematika je namreč zaradi svoje kompleksnosti in obsežnosti (pester spekter znakov neverbalne komunikacije in njihovih pomenov) zelo primerna za proučevanje na podlagi povezovanja kvantitativne in kvalitativne metodologije. Tako Schifferdecker in Reed (2009, str. 637) poudarjata, da je pri raziskovanju kompleksnih problemov še posebno koristen pristop, ki povezuje kvantitativno in kvalitativno metodologijo. To smo v naši raziskavi z izvedbo razprave o ključnih ugotovitvah analize deloma že upoštevali. A uporabo tega pristopa je smiselno v prihodnje dodatno razširiti. Priporočljivo bi bilo tudi ponovno anketiranje ciljne skupine z vprašalnikom ali nekaj vprašanji odprtega tipa, v katerih bi obravnavali ključne ugotovitve raziskave. To v našem primeru ni bilo izvedljivo, ostaja pa kot izziv v prihodnje. Ravno tako bi kazalo uporabiti nekatere druge raziskovalne metode, na primer opazovanje ali kvazieksperiment.

Z vsebinskega vidika bi se bilo v prihodnje smotno dodatno posvetiti nekaterim tematikam, ki so jih v ospredje postavili rezultati raziskave. Ena od njih je pomen očesnega stika, gestike, nasmeha in trepljanja kot znaka spodbude, ki so jih anketiranci ocenili za pomembnejše kot anketiranke. Gre namreč za znake z močnim komunikacijskim potencialom, hkrati pa so pravila primerne vedenja (denimo glede dotikov) z razvojem poslovnih praks in v duhu nekaterih dogajanj (na primer širše razprave o neprimernem vedenju, dotikih in nedopustnosti spolnega nadlegovanja) vedno bolj jasno razčlenjena in poudarjena. Zato bi bilo priporočljivo omenjene znake neverbalne komunikacije v prihodnje podrobneje proučiti tudi v kontekstu primerne ali neprimerne prakse v formalnem okolju.

Druga ugotovitev, ki izhaja iz predstavljenе raziskave in jo kaže v prihodnje podrobneje proučiti, je neskladje med oceno anketiranih, da znaki zunanje videza najmanj vplivajo na možnost sledenja snovi med potekom izobraževanja, ob sočasnem mnenju, da je zunanji videz zelo pomemben za dobrega predavatelja, ter hkrati skrbi za lasten vedno urejen zunanji videz. Ker gre za možnost, da so anketirani nabor izjav o vplivu konkretnih znakov zunanje videza na možnost sledenja učni snovi zaznali kot občutljiv sklop vprašanj, bi bilo treba temu zornemu kotu problema nameniti dodatno pozornost. Pri odgovarjanju na občutljiva vprašanja v anketnih raziskavah je namreč pomembnih več dejavnikov, med drugim tudi družbena sprejemljivost in dojemanje tematike vprašanj pri anketirancih (Tourangeau in Yan, 2007, str. 860). V tem smislu želja po upoštevanju družbenih norm lahko vpliva na pripravljenost izraziti mnenje, da imajo konkretni znaki zunanje videza

vpliv na predavateljevo delo, saj je tako pravno kot tudi kulturno in družbeno nedopustno, da bi bili zunanji videz in njegovi znaki izločitveni faktor ali element vrednotenja posameznika. Na drugi strani je mogoče iz rezultatov raziskav vedno znova ugotoviti, da posamezniki menijo, da je zunanji videz pomemben dejavnik tudi v formalnem okolju, čeprav neradi izražajo izrecno strinjanje z navedenim (Paladin, 2012, 2014).

LITERATURA

- Asghar Chaudhry, N. in Arif, M. (2012). Teachers' Nonverbal Behavior and Its Impact on Student Achievement. *International Education Studies*, 5(4), 56–64.
- Babad, E., Bernieri, F. in Rosenthal, R. (1991). Students as Judges of Teachers' Verbal and Nonverbal Behavior. *American Educational Research Journal*, 28(1), 211–234.
- Boyd Sr, F. D. (2000). *Non-verbal behaviors of effective teachers of at-risk African-American male middle school students*. Blacksburg: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Burgoon, J. K., Dunbar, N. E. in Segrin, S. (2002). Nonverbal Influence. V J. P. Dillard in M. Pfau (ur.), *The Persuasion Handbook: Developments in Theory and Practice* (str. 446–474). Thousand Oaks: SAGE.
- Evans, J. F. (1968). Impression Management and Specialists. *Journal of cooperative extension*, 6(2), 207–215.
- Guadagno, R. E. in Cialdini, R. B. (2007). Gender Differences in Impression Management in Organizations: A Qualitative Review. *Sex Roles*, 56(7), 483–494.
- Guerrero, L. K., DeVito, J. A. in Hecht, M. L. (ur.). (1999). *The Nonverbal Communication Reader: Classic and Contemporary Readings*. Prospect Heights: Waveland.
- Hall, C. W., Chia, R. in Wang, D. F. (1996). Nonverbal Communication among American and Chinese Students. *Psychological Reports*, 79(2), 419–428.
- Jacobs, T. J. (1994). Nonverbal Communications: Some Reflections on Their Role in the Psychoanalytic Process and Psychoanalytic Education. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 42(3), 741–762.
- Knapp, M. L. in Hall, J. A. (2001). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Australia: Wadsworth.
- Kurkul, W. W. (2007). Nonverbal communication in one-to-one music performance instruction. *Psychology of Music*, 35(2), 327–362.
- Lin, A. C. in Loftis, K. (2004). *Mixing Qualitative and Quantitative Methods in Political Science: A Review*. Michigan: University of Michigan.
- Lyon, S. (1977). Teacher Nonverbal Behavior Related to Perceived Pupil Social-Personal Attributes. *Journal of Learning Disabilities*, 10(3), 173–177.
- McHenry, R. (ur.). (2007). *Who's fooling whom? Exploring the impact of impression management in the workplace*. Illinois: OPP.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Los Angeles: University of California.
- Negi, J. S. (2009). The role of teachers' non-verbal communication in ELT classroom. *Journal of NELTA*, 14(1), 101–110.
- Okon, J. J. (2011). Role of Non-Verbal Communication In Education. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 2(5), 35–40.
- Paladin, M. (2010). Dejavniki neverbalne komunikacije v povezavi s prepričljivostjo posameznika. *Management*, 5(3), 261–277.

- Paladin, M. (2011a). Nonverbal Communication and Persuasiveness in the Business Context. V *MIC 2011: Managing Sustainability? Proceedings of the 12th International Conference, Portorož, 23–26 November 2011 [Selected Papers]* (str. 131–154). Koper: University of Primorska, Faculty of Management Koper.
- Paladin, M. (2011b). Vpliv neverbalne (ne)aktivnosti na prepričljivost : neverbalna komunikacija kot dejavnik izobraževalnega procesa. *HRM : strokovna revija za ravnanje z ljudmi pri delu*, 9(39), 80–83.
- Paladin, M. (2012). Urejenost – bistven element poslovnega sveta: zunanji videz in dekorativa skozi oči kadrovikov. *HRM Revija*, 10(47), 32–35.
- Paladin, M. (2014). Pripravljenost kadrovikov odgovarjati na vprašanja o pomenu zunanjega videza v poslovnem okolju. *HRM Revija*, 12(62), 49–53.
- Paladin, M. (2015). Neverbalna komunikacija v izobraževalnem kontekstu skozi oči učencev. *Pedagoška obzorja*, 30(2), 75–90.
- Robbins, C. C. (2007). *Knowledge, Expertise, and Credibility in the Courtroom: Perceptions of Attorneys' Dynamic Nonverbal Cues*. Boston: Boston College.
- Sagadin, J. (2009). Veljavnost kvantitativnih empiričnih raziskav na vzgojno-izobraževalnem področju. *Sodobna pedagogika*, 60/126(3), 114–132.
- Schiffedercker, K. E. in Reed, V. A. (2009). Using mixed methods research in medical education: basic guidelines for researchers. *Medical Education*, 43(7), 637–644.
- Simpson, A. W. in Erickson, M. T. (1983). Teachers' Verbal and Nonverbal Communication Patterns as a Function of Teacher Race, Student Gender, and Student Race. *American Educational Research Journal*, 20(2), 183–198.
- Tourangeau, R. in Yan, T. (2007). Sensitive questions in surveys. *Psychological Bulletin*, 133(5), 859–883.
- Tsai, W.-C., Chen, C.-C. in Chiu, S.-F. (2005). Exploring Boundaries of the Effects of Applicant Impression Management Tactics in Job Interviews. *Journal of Management*, 31(1), 108–125.
- Walters, S. B. (2003). *Resnica ali laž: Kako prepoznati laž in se zavarovati pred prevaro*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
- Wiemann, J. M. in Knapp, M. L. (1999). Turn-taking in conversations. V L. K. Guerrero, J. A. DeVito in M. L. Hecht (ur.), *The Nonverbal Communication Reader: Classic and Contemporary Readings* (str. 184–191). Prospect Heights: Waveland.