

▶ NEBESEDNA KOMUNIKACIJA UČITELJEV / Manja Tement

▶ Ljudje smo socialna bitja, ki vstopamo preko komuniciranja v različne odnose. Čeprav dostikrat dajemo prednost verbalni komunikaciji, je za odnose pomembna tudi neverbalna komunikacija. Vsi pa imamo potrebo po neki primerni in prijetni komunikaciji, tako v zasebnem kot na delovnem področju. To je še posebej pomembno za pedagoške delavce, ki se dnevno srečujejo z uporabniki: učenci, dijaki ali študenti.

Uvod

Ljudje komuniciramo na tri načine: 7 % z besedami, 38 % z višino in barvo glasu (parajezik), 55 % z govorico telesa. Komunikacijo glede na uporabljene simbole lahko delimo na besedno in nebesedno komunikacijo. Besedna je lahko ustna ali pisna. Medtem ko se na pisno komunikacijo dokaj dobro pripravimo, nam ustno izrečene besede včasih kar zletijo iz ust. Šele ko jih izrečemo, se zavemo, da smo nekoga užalili.

Nebesedna komunikacija je rahlo zanemarljena, vendar kljub temu pomembna (38 % + 55 %). Raziskava, ki je bila med učitelji opravljena na eni od mariborskih srednjih šol, je pokazala, da se 75 % učiteljev ne zaveda svoje neverbalne komunikacije in da dajejo večji pomen verbalni komunikaciji. Zato namen mojega pisanja ni opozarjanje na napake, ampak na ozaveščanje nebesednih signalov, ki jih oddajamo pri svojem delu.

Nebesedna komunikacija

Pri nebesedni komunikaciji gre torej za komuniciranje z nebesednimi sredstvi kot so: mimika, geste, gibanje v prostoru, zavzemanje različnih položajev v njem, vonj, zvočna podoba govora, dotik, obleka in zunanost človeka... Pri sprejemanju nebesednih sporočil imajo pomembno vlogo tudi druga čutila, ne samo sluh. Posebnosti nebesednega sporazumevanja so v tem, da je lahko le delno naučeno, določeni izrazi niso pod našo zavestno kontrolo, npr. širjenje in oženje zenic. Ko opazujemo človeka, se naš pogled ustavi najprej na obrazu in očeh, nato pa na njegovih rokah. Prvi vtis o človeku si lahko ustvarimo že v 5 sekundah, nato ga le dopolnjevamo. Z nenavadno zunanostjo že na začetku ustvarimo neugoden vtis, ki ga kasneje težko popravimo. Če učitelj pride na prvo srečanje čudno oblečen, preveč nadišavljen, okrašen s preveč nakita ali kot kakšen novodobni podjetnik, si otroci o njem ne ustvarijo ravno »pedagoškega« prvega vtisa.

Parajezik pomeni način izgovorjave: ton, hitrost govora, ritem. Takšni elementi naredijo sporočilo še bolj zanimivo. Kako koristen je

parajezik, lahko opazimo, kadar poslušamo nekoga, ki telefonira. Omejeno naraščanje in padanje glasnosti pomeni lenobo, brezbriznost – pretirani poudarki in odsekan ritem pa pomenita jezo, neobvladovanje samega sebe. Spremenljiva hitrost govorjenja pomeni razburjenje, neuravnovešenost, premalo samozavesti. Prazen glas pomeni malo življenjske moči. Govor učitelja naj bo prijazen, čustveno topel, privlačen, nikoli kričav ali aroganten.

Gestika

Obraz razdelimo na področje okrog oči in področje okoli ust. Odprta usta lahko pomenijo presenečenje, stisnjena jezo, navzgor obrnjeni kotički ust veselje itd. Koliko različnih izrazov lahko samo prikažemo z obrvmi in kakšne poglede vse lahko pošljemo otrokom!

Gestika se nanaša na gibe rok, glave, dlani, prstov, ramen. Z njo poudarjamo to, kar z besedami nismo mogli dovolj izraziti. Pri rokah široke kretnje (odprte roke kot pri pridigarju) pomenijo gotovost, ozke kretnje pa negotovost. Na prsih prekrižane roke lahko pomenijo čakanje ali odklanjanje ali obrambo. Iztegnjen prst učitelja (žuganje) pomeni nadmoč, poučevanje. To je najbolj neprijazna in avtoritarna kretnja, ki na otroke deluje zelo negativno. Prst na ustih pomeni zadrego ali zamišljenost. Da se učitelji dostikrat ne zavedamo svoje neverbalne komunikacije, sem občutila na svoji koži, ko sem bila prvič v vlogi učitelja na srednji šoli. V razred sem prišla maksimalno pripravljena, tudi s primeri iz prakse, saj sem vendar prišla iz podjetja. Čeprav so mi bile vse stvari jasne, se je zgodilo nekaj čudnega vsi so mi smejali. Postalo mi je nerodno, zato sem vprašala, zakaj se mi smejijo. Najprej nič, potem pa se je dijak v prvi klopi ojunčil in mi povedal, da med govorjenjem ves čas dirigiram z rokami. Tega se sploh nisem zavedala. Seveda to ni bilo za dijake nič ustrahujočega, bilo pa je nedvomno moteče, sicer se ne bi vsi smejali, ampak bi mirno izračunali koeficient obračanja zalog. Seveda sem v bodoče poskušala svoje gestikuliranje vsaj delno spraviti pod kontrolo.

Drža

Drža naj bo pokončna, taka, ki predstavlja samozavestno osebo, ki ve, kaj hoče in sporoča, da ima vse pod nadzorom. Učitelj naj se vsaj na začetku pouka postavi v sredino razreda, tako da bo viden vsem. Tudi s pogledom naj zaobjame vse učence in se jim prijazno nasmehne ter pozdravi. Razširjene roke pa bodo dober signal otrokom, da jih vse sprejema. Med poukom, še zlasti med skupinskim delom, pa naj se učitelj tudi giba po razredu. To pomeni, da je na razpolago za morebitna vprašanja. Če učitelj med skupinskim delom sedi za katedrom, otroci dobijo vtis, da počiva in ga ne upajo vprašati za dodatne informacije ali prositi za pomoč. Učitelj naj vsakega otroka med spraševanjem pozorno posluša, gleda v oči in rahlo prikimava. Ta pogled naj bo dobronameren in naj spodbuja k odprti komunikaciji. Vedno pa naj se trudi spremljati učenčeve izraze na obrazu. Včasih iz tega lahko razbere, da ne razumejo, da so utrujeni ali se bojijo. Temu naj prilagodi svojo nadaljnjo komunikacijo.

Gibanje

Proksemika vključuje položaj in gibanje ljudi v prostoru. Ljudje si označijo bližnji prostor, ki ga štejejo za svojega. Vsaka družba ima lastno predstavo o osebni prostoru. V zahodni Evropi je običajna pogovorna razdalja od 1 do 1,5 m. Ni priporočljivo, če učitelji preveč rinejo v učence, ker se potem le ti lahko počutijo ogrožene. Da ne omenim tudi, da otroke po nepotrebnem posiljujemo z našimi prijetnimi (beri preveč neparfimiranimi) ali neprijetnimi (po potu in nikotinu) vonjavami. Komuniciramo tudi z dotiki. V našem prostoru je v poslovnem bontonu dovoljeno samo rokovanje, zato je vprašljivo, če je dotikanje učencev in dijakov sprejemljivo. Včasih se učitelj tako ujezi na učenca, da ga dobesedno potisne v klopi. Ta učiteljeva reakcija lahko spodbudi učenca k še bolj agresivnemu odzivu.

Očesni stik

Pri neverbalni komunikaciji imajo oči posebno mesto. Ana Nuša Knežević (2004) trdi, da

so oči ogledalo duše in odraz razuma; zato je očesni stik tako pomemben. Oči povedo, kakšni smo, kdo smo, ali smo pošteni, odkriti, samozavestni. Oči ne lažejo. Če učitelj reče, da bo test lahek, istočasno pa umika pogled, daje dvomljive signale. Učenci radi vidijo, da jih učitelj gleda v oči. Ni prijetno, če učitelj med podajanjem snovi gleda v tla ali v svoje priprave ali pa med pisanjem na tablo kaže hrbet, namesto da bi gledal publiko. Najpomembnejša od vseh nebesednih signalov je po mojem mnenju uporaba nasmeha. Namerno sem napisala uporaba, ker včasih nam res ni pri duši tako, da bi se smejali, ampak otroci nimajo nič pri tem, če nas je doma kaj ujezilo in pridemo v službo slabe volje. Torej je edina prava pot, da si na silo nadenemo nasmejan izraz, vendar ne tako, da bodo otroci spoznali naše slabe igralske sposobnosti. Nasmeh namreč izraža

dobronamernost, odprtost za komunikacijo in odpira še tako močno zaprta vrata.

Zaključek

Učenci zelo dobro zaznavajo nebesedno komunikacijo učiteljev. Ni vseeno, ali je učiteljeva drža sproščena ali napeta, če hodi po razredu ali se skriva za katedrom. Opazujejo tudi njegovo mimiko in ugotavljajo, če je skladna s tistim, kar je izrekel, saj bi morali biti besedna in nebesedna komunikacija skladni. Učitelj, ki podaja učno snov, mora paziti na lepo govorjenje, govoriti razločno, ne prehitro, ne pretiho, ne kričati, svoje podajanje pa mora dopolniti s skladno nebesedno komunikacijo, ki lahko čisto neprisiljeno aktivira učence k sodelovanju. Zelo pomembno je, da ne govori ves čas učitelj, ampak da se postavi v vlogo aktivnega poslušalca in ob tem dobronamerno pritrjuje ob pravilnih odgovorih. Vendar moramo

biti pri opazovanju nebesedne komunikacije tudi pazljivi, ker njena interpretacija ni nujno enoznačna. Upoštevati moramo več nebesednih znakov (oči, roke, držo, glas). Dobro je, če človeka opazujemo dlje časa in če vemo, iz kakšnega kulturnega okolja izhaja. Predlagam, da bi ravnatelji pri nastopnih predavanjih ocenjevali tudi nebesedno komunikacijo; kako naj sicer učitelji vedo, če delajo kakšne otrokom neprijazne geste in če imajo kričav glas, ki vzbuja strah?

Literatura

- Stane Možina, Mitja Tavčar, Nada Zupan, Ana Nuša Knežević: Poslovno komuniciranje, Maribor, Obzorja, založništvo in izobraževanje, 2004
- Anton Trstenjak: Psihologija barv. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za psihologijo, logoterapijo in antropohigieno, 1996

calvin in hobbess



Nekaj pod posteljo se slini

5 EUR

Čudaka z drugega planeta

9,99 EUR

Varovančevo maščevanje

9,99 EUR

