

Mladi za napredek Maribora 2015

32. srečanje

TIŠJI SI, BOLJ SI SLIŠEN

PSIHOLOGIJA IN PEDAGOGIKA

Raziskovalna naloga

PROSTOR ZA NALEPKO

Avtor: AJDA MLAKAR, NUŠA HERTIŠ
Mentor: TARA HORVAT
Šola: II. GIMNAZIJA MARIBOR

Maribor, februar 2015

Mladi za napredek Maribora 2015

32. srečanje

TIŠJI SI, BOLJ SI SLIŠEN

PSIHOLOGIJA IN PEDAGOGIKA

Raziskovalna naloga

PROSTOR ZA NALEPKO

Maribor, februar 2015

Kazalo vsebine

POVZETEK	5
ZAHVALA.....	5
1. UVOD	6
2. CILJ IN HIPOTEZE.....	7
3. TEORETIČNI DEL.....	8
3.1 Komunikacija	8
3.2 Verbalna komunikacija.....	8
3.3 Neverbalna komunikacija.....	9
3.4 Razlike med verbalno in neverbalno komunikacijo	10
3.5 Kretnje.....	11
3.6 Drža	13
3.7 Glava	15
3.8 Oči	16
3.9 Usta.....	19
3.9.1 Nasmeh.....	19
3.10 Ton	20
3.11. Pomoč tehnologije pri sporazumevanju	20
4. MATERIAL IN METODE	21
4.1 Udeleženci.....	21
4.2 Pripomočki	21
4.3 Potek.....	23
5. REZULTATI.....	24
6. INTERPRETACIJA	32
7. ZAKLJUČEK / SKLEPI	41
8. DRUŽBENA ODGOVORNOST	43
9. PRILOGE	44
9.1 Anketa	44
9.2 »PowerPoint« predstavitev.....	46
9.3 Eksperimentalni list.....	51
9.3.1 Eksperimentalni list z odgovori.....	53
Bibliografija	55

KAZALO SLIK

Slika 1: Znak OK.....	11
Slika 2: "Fingers crossed"	11
Slika 4: Iztegnjen palec	12
Slika 3: "High five"	12
Slika 5: Nestrinjanje	14
Slika 6: Stres.....	14
Slika 7: Zdolgočasnost.....	14
Slika 8: Zaskrbljenost.....	14
Slika 9: Jeza.....	15
Slika 10: Začudenje	15

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Kaj je neverbalna komunikacija?.....	24
Graf 2: Se ti zdi neverbalna komunikacija/govorica telesa pomembna? (ženske)	25
Graf 3: Se ti zdi neverbalna komunikacija/govorica telesa pomembna? (moški)	25
Graf 4: Ali pogrešate neverbalne izraze/govorico telesa preko chatov/sms-ov?.....	25
Graf 5: Ste že kdaj narobe razumeli pogovor preko chatov/sms-ov, ker niste imeli možnosti opazovati govorice telesa?	26
Graf 6: Ste že kdaj napisali kaj po sms-ih/chatu, kar se ni usklajevalo z vašimi mislimi oziroma počutjem?	26
Graf 7: Kako se najraje sporazumevate?	27
Graf 8: Prepoznavanje obraznih izrazov	28
Graf 9: Prepoznavanje očesnih izrazov	28
Graf 10: Prepoznavanje očesnih izrazov (fantje)	29
Graf 11: Prepoznavanje očesnih izrazov (dekleta).....	29
Graf 12: Prepoznavanje telesne drže (fantje)	30
Graf 13: Prepoznavanje telesne drže (dekleta).....	30
Graf 14: Prepoznavanje tona glasu.....	31

KAZALO TABEL

Tabela 1: Prepoznavanje obraznih in očesnih izrazov	28
Tabela 2: Prepoznavanje očesnih izrazov glede na spol	29
Tabela 3: Prepoznavanje telesne drže glede na spol	30
Tabela 4: Prepoznavanje tona glasu	31

POVZETEK

Kaj nas dela posebne? Strokovnjaki odgovarjajo, da sposobnost verbalne komunikacije. Toda tudi neverbalna komunikacija je del našega vsakdanjega življenja. Je najbolj osnovni način komuniciranja. V raziskovalni nalogi bova predstavili značilnosti neverbalne komunikacije in razlike med verbalno in neverbalno komunikacijo. Prav tako bova predstavili osnovno govorico telesa in poskušali ugotoviti kaj ljudje z njo sporočamo ter če jo pravilno interpretiramo. V empiričnem delu bova s pomočjo vprašalnika ugotavljali koliko dijaki vedo o neverbalni komunikaciji in če se jim le-ta zdi pomembna. S pomočjo eksperimenta pa želiva ugotoviti, če dijaki pravilno interpretirajo obrazne izraze. S to raziskovalno nalogo želiva ugotoviti, koliko se mladostniki, ki veliko komunikacije opravijo s pomočjo interneta in mobilnih telefonov, sploh opazujejo in kako uspešni so pri prepoznavanju čustev drugih, ki se izražajo z neverbalno komunikacijo, ki je preko sms-ov oziroma internetnih pogovorov ne moremo zaznati.

ZAHVALA

Zahvaljujema se svoji mentorici in profesorici psihologije za podporo pri pisanju raziskovalne naloge in obilo dobrih nasvetov. Prav tako se zahvaljujema profesorjem, ki so nama omogočili izvedbo eksperimenta. Nazadnje se zahvaljujema še vsem, ki so sodelovali v eksperimentu ali na kakršen koli način pripomogli k izboljšanju najine raziskovalne naloge.

1. UVOD

»Govorica telesa je tekoč element, ki se spreminja, ki pri vsakem srečanju prevzame novo obliko – kot voda v posodi – vendar pa vseskozi ostaja nespremenjena. Govorica telesa je izraz naših želja, naših občutij, našega hotenja, našega delovanja; uteleša naš jaz.« (Molcho, 1996, str. 7)

Nekaj desetletij nazaj ljudje nismo imeli takšnega življenja, kot ga imamo sedaj. Bili smo odvisni tako od naših verbalnih spretnosti kot tudi od neverbalnih. Nismo se mogli skrivati za računalniki in telefoni, ampak so naše interakcije potekale neposredno. Komunikacija je bila zato pristnejša. Sedaj nam sploh ni treba več videti oči in obraza oseb, če jim želimo nekaj povedati. Dovolj je, da odpremo Facebook in svoja čustva, raje kot osebno, izrazimo z objavami na svojem ali prijateljevem »zidu«. Prihaja do vedno več nesporazumov, saj ljudje ne moremo videti drže ali kretenj za internetnim sporočilom. Možno je, da so kretnje za sporočilom pozitivne, vendar lahko sporočilo zaradi lastnega slabega počutja interpretiramo negativno, saj nismo videli sočustvovanja v očeh osebe, ki nam želi pomagati. Mladostniki prav tako ne hodijo več toliko na zmenke ali se dobivajo na pijači. Zakaj pa bi se? V roke preprosto vzamejo telefon in osebi napišejo sms sporočilo ali sporočilo na chat-u. Tako prihranijo denar za avtobus in pijačo, prihranijo pa tudi svoj čas, saj obisk aplikacije na telefonu vzame manj kot 20 sekund.

Včasih tega privilegija ni bilo. Ljudje smo morali biti bolj pošteni, ker so nas drugače sogovorci takoj dobili na laži. Dandanes se laži množijo in jih je vedno več, saj te nihče več ne more pogledati v oči in reči: »Zlagal si se!«. Vse kar vidijo, je le majhno sporočilce na ekranu mobilnega telefona, ki jim govori zgodbo, na katero ne morejo pripeti obraza.

Za to raziskovalno nalogo sva se odločili, ker želiva ugotoviti, kako uspešni so mladostniki, ki veliko komunikacije opravijo s pomočjo mobilnih telefonov in interneta, pri prepoznavanju čustev drugih. Čustva se namreč izražajo z neverbalno komunikacijo, ki je preko sms-ov in internetnih pogovorov ne moremo zaznati.

»Če si želiš izvedeti resnico, ne poslušaj besed, ki prihajajo k tebi. Raje poglej govorico telesa. Ta govori dejstva, ki jih ne moremo slišati.« (Bhavesh Chhatbar)

2. CILJ IN HIPOTEZE

Cilj

Raziskati, ali dijaki vedo kaj je neverbalna komunikacija, ugotoviti ali jo prepoznajo in ali jo v današnjem tehnološkem svetu pogrešajo.

Hipoteze

H1: Večina dijakov ve, kaj je neverbalna komunikacija.

H2: Dekletom se zdi neverbalna komunikacija pomembnejša, kot fantom.

H3: Večina dijakov pri pogovorih preko sms-ov in/ali chatov pogreša neverbalno komunikacijo.

H4: Večini dijakov se je že zgodilo, da so preko sms-ov in/ali chatov narobe razumeli kontekst pogovora ali napisali kaj, kar se ni usklajevalo z njihovimi mislimi oziroma s počutjem.

H5: Dijaki se raje sporazumevajo preko sms-ov in/ali chatov, kot da bi se pogovarjali v živo.

H6: Dekleta bolje prepoznavajo očesne izraze kot fantje.

H7: Dijaki imajo več težav pri prepoznavanju očesnih izrazov, kot pri prepoznavanju obraznih izrazov.

H8: Dekleta bolje prepoznavajo telesno držo kot fantje.

H9: Dijaki na podlagi barve glasu dobro prepoznajo razpoloženje sogovornika.

3. TEORETIČNI DEL

3.1 Komunikacija

Komunikacijo uporabljamo skoraj na vseh področjih v življenju. Pomaga nam pri usklajevanju mnenj, doseganju različnih ciljev pa tudi pri vzpostavljanju, spreminjanju in vzdrževanju medosebnih odnosov. Vpliva tako na naša osebna, kot na profesionalna razmerja. (Kompore, Stražišar, Dogša, Vec, Curk, 2010)

Pojem komuniciranje (lat. *communicare*), je sprva pomenil vprašati za nasvet ali posvetovati se. Pomenil je tudi deliti kaj s kom oziroma napraviti nekaj skupaj. (Prav tam) Sedaj pa je komunikacija definirana kot prenos oziroma izmenjava informacij in simbolov ene osebe z drugo. Je proces, v katerem vsi udeleženci sprejemajo, pošiljajo in interpretirajo sporočila oziroma simbole, ki so povezani z dogovorjenim pomenom. Komunikacija je torej dvosmeren proces. (Kozlevčar, 2006)

Glede na obliko ločimo dve vrsti komunikacije, to sta verbalna in neverbalna komunikacija. Celotno sporočilo pri komunikaciji pa tvorita obe skupaj. (Komuniciranje, 2014)

3.2 Verbalna komunikacija

Verbalna oziroma besedna komunikacija za sporazumevanje uporablja besede, ki so lahko zapisane ali govorjene. (Kompore idr., 2010) Pri govorni komunikaciji uporabljamo jezik, tj. sistem povezanih znakov, ki je značilen za določeno skupino ljudi. Uporabi tega sistema z glasovnimi oblikami rečemo govor. (Kozlevčar, 2006)

3.3 Neverbalna komunikacija

Ljudje ne komuniciramo samo z besedami, ampak v komunikacijo vključimo več faktorjev. Večina ljudi se sploh ne zaveda, koliko k razumevanju povedanega prispeva neverbalna komunikacija. Raziskave kažejo, da je 65 % vse naše komunikacije neverbalne, vendar se razmerje v odstotkih spreminja glede na priložnost in okolje, v katerem se nahajamo. Neverbalna oziroma nebesedna komunikacija v grobem zajema govorico telesa, obrazno mimiko, lastno zunanjo podobo, podobo našega lastnega okolja in ton glasu. Je vsaka komunikacija, ki ne vsebuje besed. (Mladenovič, 2012)

Orodje, ki nam pomaga v medsebojnih odnosih in nam sporoči, kaj si nekdo v danem trenutku misli, čuti in namerava narediti, je sposobnost opazovanja in pravilne interpretacije neverbalne komunikacije. Pri opazovanju je najbolj pomembna pozornost, ki jo posvetimo tisti osebi oziroma tistemu predmetu, ki nas najbolj zanima. Neverbalna sporočila lahko interpretiramo na različne načine. Kako jih bomo interpretirali, je odvisno od naših izkušenj in znanja. Pomanjkljivo znanje neverbalne komunikacije lahko povzroči nepravilno interpretacijo neverbalnega vedenja in s tem privede do nesporazumov med ljudmi, ki vsekakor niso nepogosti. (Prav tam)

Vendar pa vsi signali, ki jih pošilja telo niso namenjeni sporazumevanju. Nekatere kretnje le izražajo stanje oziroma trenutno počutje. Na primer veselje, žalost, utrujenost niso signali, ki bi nastali z namenom, da bi se z njimi sporazumevali, so pa marsikdaj lahko povod za nastanek dialoga. (Molcho, 1996)

Govorica telesa je v svoji prvotni funkciji zelo nedvoumna. Ko pa jo začnemo interpretirati, lahko včasih postane dvoumna in odvisna od situacije. Signale telesa si vsak interpretira glede na svoje stališče in tako lahko pri enakem simbolu pride do različnih interpretacij. Prav zaradi tega je govorica telesa subjektivna in je ponavadi ne moremo posplošiti. Vendar pa simboli v določenih situacijah z določenimi dejavniki pomenijo enako in imajo, če sploh imajo, zelo majhna odstopanja. (Prav tam)

Potrebno je vedeti, da vedno čutimo celostno in nikoli nimamo polovičnih občutij. Imamo samo občutja in čustva različne jakosti. Zaznavanje sporočil kretenj je odvisno tudi od hitrosti kretenj, saj ima lahko nenaden hiter gib popolnoma drugačno sporočilo, kot enak počasen. Na primer odprta dlan proti obrazu lahko pomeni, da želiš nekoga pobožati, ta drugačen nenaden gib lahko pomeni zaušnico. (Prav tam)

3.4 Razlike med verbalno in neverbalno komunikacijo

Glavna razlika med verbalno in neverbalno komunikacijo je ta, da pri verbalni komunikaciji za komuniciranje uporabljamo besede, pod neverbalno komunikacijo pa štejemo vsako sporazumevanje pri katerem ne uporabljamo besed. (Kozlevčar, 2006)

Govorica telesa se odziva na občutja, verbalni jezik pa na analizo in detajle. Sicer pa sta verbalna in neverbalna govorica neločljivo povezani. Vsaka beseda izzove nek učinek, ki je telesne narave in se izrazi s telesno govorico. (Molcho, 1996)

Neverbalna komunikacija je evolucijsko starejša od besedne, saj so se že praljudje, preden so znali govoriti, sporazumevali s kretnjami. Ker neverbalna komunikacija ne vsebuje besed so vanjo vključeni vsi čuti, torej voh, vid, sluh, tip in okus. Poleg tega pa so pomembni še čas, prostor in predmeti okoli nas. Zato je neverbalno komunikacijo težje razumeti. Čeprav nas tudi verbalne komunikacije – jezika učijo že od malih nog, moramo v pravilno interpretacijo neverbalne komunikacije vložiti veliko več truda. Neverbalno komunikacijo je težje nadzirati, saj kot ljudje težko skrivamo svoja čustva in stališča, ki jih neverbalno lahko izdamo že s samim pogledom. (Kozlevčar, 2006)

Pomembna razlika med verbalno in neverbalno komunikacijo je tudi ta, da z verbalno komunikacijo le izmenjujemo različne informacije, neverbalna komunikacija pa nam več pove o odnosu med osebami, njihovih stališčih, čustvih in mnenjih. (Prav tam)

Kot že omenjeno, se besedne komunikacije učimo od rojstva, kar pomeni, da ni podedovana. Nekateri znaki neverbalne komunikacije pa so podedovani. To je poskušal dokazati Darwin, ki je mislil, da vsi ljudje uporabljamo podobne izraze na obrazu ob podobnih dražljajih (ne glede na kulturne, rasne in druge razlike). To je skušal dokazati z osnovo evolucijskega razvoja. V 50. letih so Ekman, Sorenson in Friesen potrdili Darwinovo teorijo. Psihologi pravijo, da je izražanje čustev univerzalno, zato ker se pojavlja pri vseh ljudeh, ne glede na njihovo kulturno pripadnost, pa tudi pri ljudeh, ki so slepi od rojstva, in torej nimajo možnosti, da bi se obraznih izrazov naučili s posnemanjem. Vendar so psihologi ugotovili, da so prirojeni le obrazni izrazi. Kretnje, ki spremljajo določene obrazne izraze, pa so odvisne tudi od okolja. (Kompare, 2010)

3.5 Kretnje

»Nekaj je na tem, da raziskuješ govorico telesa. /.../ Ampak, da bi to resnično preučeval, kot znanost... To bi bilo zabavno.« (Shia LaBeouf, Body Language Quotes, 2015)

Kretnje so premiki narejeni z deli telesa (roke, noge, glava) in so lahko zavedne ali nezavedne. (Gestures, 2015) Opisali bomo nekaj najpogosteje uporabljenih kretenj.

Znak OK naredimo tako, da se s palcem in kazalcem dotikamo in s tem naredimo krog. Ostali prsti pa ostanejo iztegnjeni. Ta znak pomeni, da je vse v najlepšem redu. Ta znak je včasih pomenil »zero killed«, po slovensko »nič ubitih«. (List of gestures, 2015)



Slika 1: Znak OK

(Vir:
http://static3.depositphotos.com/1000746/163/i/170/depositphotos_1634774-Woman-hand-ok-sign..jpg)



Slika 2: "Fingers crossed"

(Vir:
<http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/a/ac/Hands-Fingers-Crossed.jpg>)

Prekrižana sredinec in kazalec sta simbol, ki nakazuje, da nekemu želimo srečo ali mu obljubimo, da je neka izjava resnična. (Prav tam)

Iztegnjen sredinec, je kretnja dlani, ki nakazuje nezadovoljstvo in nestrinjanje z osebo, ki ji kažemo to kretnjo. Ta kretnja velja za zelo neolikano. (Prav tam)

»High five« po slovensko »petka« je pozitivna gesta, pri kateri dve osebi dvigneta roko ter z dlanmi ploskneta skupaj. (Prav tam)



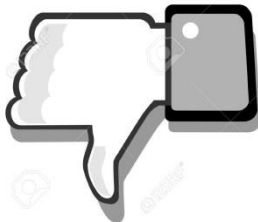
Slika 4: "High five"

(Vir:
<http://cloud.lib.wfu.edu/blog/com100spring2014/files/2014/03/highfive1.jpg>)



Slika 3: Iztegnjen palec

(Vir:
<http://previews.123rf.com/images/leonardo255/leonardo2551206/leonardo255120600115/14212488-facebook-thumb-up-and-down-gesture-like-and-unlike.jpg>)



Pest z iztegnjenim palcem je zadnje čase vedno bolj pogosta gesta. Če dlan obrnemo tako, da palec kaže navzgor, je to znak odobravanja, če pa prst obrnemo navzdol, je to znak neodobravanja. (Prav tam)

Mahanje je gesta, pri kateri dvignjeno roko premikamo levo in desno po zraku. To je eden najpogostejših pozdravov. (Prav tam)

3.6 Drža

Naša stoja oziroma drža nam omogoča izražanje čustev, čeprav se tega velikokrat ne zavedamo. Našemu sogovorniku, ki zna dobro prepoznavati telesno držo, lahko z držo povemo ali želimo biti v prostoru z njim, ali ga sploh poslušamo in ali želimo čim prej oditi. (Grobelnik, 2010)

Poznamo dva tipa drž. Ločimo jih glede na to, če so pozitivno usmerjenje, te imenujemo odprti tip drž ali negativno usmerjenje, imenovane zaprti tip. Odprto telo dojemamo kot pozitivno. Nakazuje na odprtost do novih stvari in sprejemanje le-teh. Prepoznamo ga po navzgor obrnjenih dlaneh in po razkitem, samozavestno odprtem prsnem košu, ki izraža dobro počutje. Nasproten takšni drži pa je zaprti tip telesa, ki nakazuje na negativno počutje. Tega prepoznamo po zaščitenem prsnem košu. Zaščitimo ga lahko s prekrižanimi rokami ali kakšnim predmetom npr. z mapo. Prepoznamo ga tudi po tem, da ljudje pri taki drži, pogosto potegnejo trebuh vase, glavo med ramena ter v skrajnem primeru stisnejo kolena čim tesneje k telesu. (Molcho, 1996)

Poleg osnovnih dveh tipov drž, poznamo tudi druge tipe drž, ki so predstavljene v nadaljevanju.



Razprti prsti na obrazu izražajo to da nečemu ne verjamemo oz. se s tem ne strinjamo ali nas je izrečenega sram.

Slika 5: Nestrinjanje

(Vir: <http://www.cbsnews.com/pictures/body-language-23-must-know-moves/>)



Če oseba drži roko pri vratu, pomeni, da je napeta oz. pod stresom ali pritiskom.

Slika 6: Stres

(Vir: <http://www.cbsnews.com/pictures/body-language-23-must-know-moves/>)



»Utrujen« izraz na obrazu kaže na to, da je oseba dolgočasna in naveličana poslušanja.

Slika 7: Zdolgočasnost

(Vir: <http://www.cbsnews.com/pictures/body-language-23-must-know-moves/>)



Sklenjene dlani s prekrizanimi prsti kažejo na zaskrbljenost.

Slika 8: Zaskrbljenost

(Vir: <http://www.cbsnews.com/pictures/body-language-23-must-know-moves/>)



Slika 9: Jeza

(Vir: <http://www.cbsnews.com/pictures/body-language-23-must-know-moves/>)

Prekrižane roke
in resen pogled
na obrazu
kažejo na to, da
je oseba jezna.



Slika 10: Začudenje

(Vir: <http://www.cbsnews.com/pictures/body-language-23-must-know-moves/>)

S tako držo se
pogosto
odzovemo na
nek stresor,
drža pa lahko
izraža tudi
presenečenje
ali začudenje.

3.7 Glava

Kadar komuniciramo z neko osebo, ponavadi najprej pogledamo njen obraz, ki razkriva kopico čustev. Iz obraza je najlažje razbrati, kaj človek misli, naš sogovornik pa na obrazu najlažje nadzoruje svoja čustva. (Molcho, 1996) Raziskave so pokazale, da se gibanja telesnih delov, ki so bolj oddaljeni od možganov, zavedamo manj, kot gibanja delov, ki so bližje možganom. Najbolj se zavedamo izrazov obraza, manj se zavedamo kretenj rok, prsi, trebuha, najmanj pa se zavedamo gibanja nog in stopal. Npr. sogovornik lahko obvladuje obrazno mimiko, medtem ko z nogami ves čas potrka po tleh, s čimer izraža, da bi rad odšel in zaključil pogovor. (Grobelnik, 2010)

Obraz zaznavamo kot celoto vseh neverbalnih izrazov na njem, razen če je kakšno posebno odstopanje, ki bi ga naši možgani zaznali in se tako osredotočili samo na ta del. Tako da za osebe, ki si želijo obraz zakriti z roko, pravimo, da se bojijo pokazati svoja prava čustva. (Molcho, 1996)

Naša glava je vedno obrnjena v smer zanimanja, kar pomeni, če se oseba obrača in premika v več smeri, pri tem pa ne gleda sogovornika, nam s tem nakazuje, da jo vleče v neko drugo okolje, kjer so stvari v njenem interesu. Na primer, šolarji zelo veliko krat gledajo skozi okno, kar nakazuje, da želijo oditi iz učilnice in njihova pozornost ni usmerjena v predavatelja, ki stoji pred njimi.

Tako, kot smer glave ne laže, kje je pravo zanimanje, tako tudi na splošno neverbalna komunikacija ne laže. Človeški um ima razvit obrambni mehanizem, saj se podzavest odziva samodejno in neodvisno od povedane laži. Med laganjem podzavest sprosti živčno energijo, ki se izrazi s kretnjo, ki je ni mogoče uskladiti s podano izjavo. Nekaterih kretnj, s katerimi želimo prikriti laž, se lahko naučimo, vendar ne zdržimo dolgo. Izdajo nas mikro kretnje, kot so trzanje obraznih mišic, širjenje ali ožetje zenic, potenje nad obrvmi, pordela lica, pogostejše mežikanje. Telo ne more nikoli zares lagati, lahko se samo pretvarja. (Prav tam)

Prikimavanje je prirojena kretnja, ki izhaja iz priklanjanja in izraža soglasje. Pojavlja se v različnih kulturah. V Indiji pomeni pritrditev, videti pa je kot mahanje glave iz ene strani na drugo. Lahko se zgodi, da je prikimavanje z glavo nezavedno, izraža pa pozitivna čustva ter sogovornika spodbuja h govorjenju. Nasprotno od prikimavanja je odkimavanje. Odkimavanje je kretnja, ki izraža nestrinjanje in je prav tako prirojena kretnja. (Grobelnik, 2010)

3.8 Oči

Pogled in sporočilo oči je na medicinskem področju raziskano že skoraj do popolnosti, kar pa ne moremo trditi tudi glede psihološkega področja. Naše oči nezavedno izražajo čustva. Pozoren človek lahko na tak način ugotovi, če se besede, ki so izgovorjene, povezujejo z izrazom v očeh in tako ugotovi, kakšne so resnične misli za izrečenimi besedami. (Luzy, 1996)

Dokazano je, da se naše zenice povečajo ob prijetnih dražljajih. Pozoren sogovornik lahko tako na podlagi naših oči ugotovi, ali smo res srečni, ali pa svojo srečo izražamo le verbalno. Oči naš obraz sicer oživljajo, a niso edine, ki določajo neverbalno komunikacijo. Neverbalno komunikacijo nam omogočajo še obrazne mišice. (Prav tam)

Naše oči vplivajo na naše sogovornike, prav tako so pomembne pri prvem vtisu. Skoraj vse osebe, ki jih na novo spoznamo, na nas najprej opazijo oči in celoten izraz na obrazu. V nadaljevanju bova opisali, zakaj sogovorniki čustva najučinkoviteje razberejo iz oči. (Prav tam)

Kadar se s sogovornikom pogledaš iz oči v oči, ga prisiliš, da sprejme neko odločitev. Ljudje ravno zato vključujejo mehanizme izogibanja, kot so drobna zamegljevanja, mežikanja, dolgi trepljaji z vekami ali pa enostavno izogibljajoč pogled. S tem si pridobijo čas za odločitev. (Molcho, 1996)

Če ne želiš narediti slabega vtis na sogovornika, ampak moraš pogled odmakniti je najbolje, da pogledaš navzdol. Ta znak, da vedeti, da ne bežimo, ampak si samo želimo vzeti več časa in se poglobiti vase. Povešene oči praviloma delujejo pozitivno, tako nam tudi sramežljive osebe ne delujejo nesimpatično, razen če s svojim vedenjem pretiravajo. (Prav tam)

Ljudje pogledajo v strop takrat, ko potrebujejo trdno točko na katero bi se radi skoncentrirali. S tem ne bežijo stran od pogovora, ampak nam dajo vedeti, da imajo oni besedo in da jih naj med tokom misli noben ne prekinja. Če pa smo mi tisti, ki sprejemamo informacije, pogled v strop nakazuje našo dolgočasje. (Prav tam)

Kot sva že omenili, je naša glava vedno obrnjena v smer našega zanimanja, a če se glava drži naravnost, oči pa na stran, ti ljudje ne želijo izdati, da si v resnici želijo stran iz situacije v kateri so. Če pa nagnemo glavo in pogledamo s strani navzgor, s tem nedvomno nakažemo znamenje »flirta«, dvignjene obrvi ta učinek samo še bolj poudarijo. (Prav tam)

Pogled od strani lahko izraža zanimanja, če ima oseba rahlo privzdignjene obrvi ali nasmeh. Lahko pa izraža sovražnost, dvom ali presojo, če ima oseba nagubano čelo in povešene obrvi ali navzdol potegnjene koticke ust. (Grobelnik, 2010)

Zavijanje z očmi je kretnja, kjer oči obrnemo navzgor ter nato navzdol. Ta gesta nakazuje dolgčas, nestrinjanje, frustracijo in prezir. Najpogosteje ga uporabljajo mladostniki. (List of gestures, 2015)

Ljudje, pogosto uporabljajo obrazne izraze, ki jim velikokrat rečemo »poker face«. Ti označujejo popolnoma negiben obraz, ki ne kaže nobenih čustev. Če ima sogovornik tak obraz, se počutimo zapostavljene, počutimo se, kot da smo zanj zrak, saj smo navajeni, da se na obrazu pokažejo vsa čustva. (Molcho, 1996) »Poker face« uporabljajo dobri lažnivci, ki vedo, da načeloma velja, da odmikaš pogled kadar izrečeš laž. Zato ti dobri lažnivci ne prekinejo očesnega stika. (Grobelnik, 2010)

Ženske v povprečju veliko bolje prepoznavajo laži, kot moški. Ženske tudi bolje razumejo govorico oči, kar je pokazal eksperiment, kjer so ženske prepoznale 22 od 25 izrazov v nasprotju z moškimi, ki so jih 19 od 25 izrazov. (Prav tam) Prav tako raziskave kažejo, da ženske pogosteje izražajo večino čustev, pa tudi pri prepoznavanju čustev so spretnejše. Edino čustvo, ki ga moški jasneje izražajo in bolje prepoznavajo, je jeza. (Kompare, 2010)

Obrvi so pomemben dodatek pri prepoznavanju izrazov oči. Dokler obrvi mirujejo se tudi z očmi ne dogaja kaj resnega. Mišičevje okoli oči namreč spreminja položaj obrvi. Takoj, ko nekaj vzbudi našo pozornost, se obrvi dvignejo. Ena dvignjena obrv je vedno znamenje dvoma, lahko rečemo tudi nezaupanja, medtem ko dve dvignjeni obrvi pomenita presenečenje in pozitivno izkazovanje pozornosti. Negibne obrvi nam delujejo kot hladne in nezainteresirane. Podobno delujejo tudi skupaj zraščene obrvi. (Molcho, 1996)

3.9 Usta

Usta, tako kot oči nakazujejo ogromno število čustev.

Ustnice, stisnjene tesno skupaj, nam govorijo o popolnem zavračanju. Ozke ustnice ravno zaradi tega delujejo negativno, saj v nas spodbudijo predstavo o zavračanju. (Molcho, 1996)

Razprta usta obljublajo veliko užitka in naslade. Zelo pogosto uporabljena pri oglaševanju, saj obljublajo enako naslado, kot jo ima oseba na sliki. (Prav tam)

Ljudje, ki stiskajo zobe skupaj, so zaposleni z navidezno nerešljivimi potrebami. S tem navzven kažejo nezadovoljstvo. S problemom se ukvarjajo, dokler jim ne uspe. (Prav tam)

Ustnice si grizljamo, kadar naredimo nekaj narobe in se z grizljanjem na nek način kaznujemo. To počnejo v večini ženske. Ustnice pa si oblizujemo zaradi različnih razlogov. Lahko je, da imamo suha usta zaradi kakršnega koli vznburjenja, včasih pa jezik na nek način išče ostanke na ustnicah. To je lahko dobesedno ali pa na tak način iščemo ostanke misli. Če pa z jezikom iščemo ostanke med zobmi, je to seveda lahko spet dobesedno ali pa iščemo ostanke naših misli, ki so ponavadi že pozabljene. (Prav tam)

3.9.1 Nasmeh

Nasmešek je vedno povezan s pozitivnimi čustvi, saj izhaja iz dobrega počutja. Če pa imamo na primer okamenel nasmešek, temu ne moremo reči več nasmešek, v pravem pomenu besede. Poznamo več različnih nasmehov. Pravi nasmeh se najprej začne pri očeh in šele nato potuje do ust in ga kar hitro razlikujemo od vljudnostnega nasmeška, kjer se premaknejo samo usta, oči pa ostanejo nepremične. Pri ironičnem smehljaju se oči rahlo zožijo, pogosto se dvigne tudi ena obrv. Poznamo tudi hladni nasmešek. Oči ostajajo hladne in nepremične, glava je obrnjena naravnost. Ta nasmešek ne uvrščamo v pozitivne. Med pozitivne pa uvrščamo sramežljiv nasmeh. Oči so malo vprašljive, obrazno mišičevje malo potegnjeno vase in nasmeh nikoli ni izpeljan do konca. Poznamo tudi žalosten nasmešek, ki ga prepoznamo po žalostnem pogledu, čeprav se usta smeji. (Molcho, 1996)

3.10 Ton

Ton glasu predstavlja kar 40 % neverbalne komunikacije. Ko se pogovarjamo po telefonu, že po tonu glasu vemo, ali je oseba dobre, ali slabe volje. Torej si že na osnovi tona in barve glasu ustvarimo mnenje o tej osebi. (Kaj storiti, da bodo ljudje verjeli vašim besedam?, 2014)

K tonu štejemo vse pojave, ki se kažejo pri govorjenju, razen vsebine. (Birkenbihl, 1999) Na prepričljivost pogovora pa poleg tona vplivata še kvaliteta in jakost glasu, ritem, hitrost govora in premori na ustreznih mestih. Sem pa prištevamo tudi glasove, ki nimajo besedne vsebine, npr. tleskanje z jezikom, ploskanje ... Da bi na začetku pogovora pridobili pozornost poslušalcev, je najbolje govoriti srednje glasno, saj previsoko glasnost poslušalci doživijo kot težnjo po večvrednosti, prenizko glasnost pa kot ponižnost. Pomembno je, da se znamo v sogovornika vživeti in dejstvo, kako se vživimo v sogovornika, je ena od najvažnejših sestavin učinkovite komunikacije. (Kaj storiti, da bodo ljudje verjeli vašim besedam?, 2014)

3.11. Pomoč tehnologije pri sporazumevanju

V današnjem času uporabljamo vedno več tehnologije. Zgleda že tudi, da je zamenjala velik del naše komunikacije, ki je včasih potekala v živo. Ampak, s katerimi pripomočki sploh lahko komuniciramo in na kakšne načine?

Sms sporočilo je do 160 znakov dolgo besedilo, ki ga lahko pošljemo preko mobilnega telefona. (Sistem kratkih sporočil, 2015)

Chat je oblika komuniciranja preko spletnih klepetalnic, ki so lahko zasebne ali javne (Facebook, Twitter, Omegle, Skype, MSN ...). (Online Chat, 2015)

»Emoticon« oziroma »smajli« je pismenka, ki v sms sporočilih ali na chatu izraža čustva npr. :), :(, :D, :O, <3, </3. S »smajlji« skušamo nadomestiti neverbalno komunikacijo, saj le ti nakazujejo čustva, po drugi strani se pa lahko za njimi uspešno skrivamo. (Emoticon, 2015)

4. MATERIAL IN METODE

Pri raziskovanju sva uporabili eksperimentalno in neeksperimentalno metodo. Za neeksperimentalno metodo sva uporabili vprašalnik, kot eksperimentalno metodo pa eksperiment.

Vprašalnik sva izdelali v elektronski obliki, preko spletne strani www.1ka.si. Vprašalnik sva posredovali gimnazijcem na šolske elektronske naslove. Eksperiment pa sva izvedli v dveh oddelkih prvih letnikov in dveh oddelkih tretjih letnikov gimnazijskega programa.

4.1 Udeleženci

Vprašalnik je izpolnilo 335 gimnazijcev, vendar so bili nekateri vprašalniki pomanjkljivo izpolnjeni. Zato sva za vzorec vzeli 280 popolno izpolnjenih vprašalnikov. Vprašalnik je rešilo 200 deklet in 80 fantov.

Pri eksperimentu je sodelovalo 95 dijakov ene srednje šole. Število dijakov prvega letnika je bilo 50 (53 %) , od tega 34 deklet (68 %) in 16 fantov (32 %). Število dijakov tretjega letnika pa je bilo 45 (47 %), od tega 22 deklet (49 %) in 23 fantov (51 %).

4.2 Pripomočki

Pri raziskavi sva uporabili vprašalnik, ki je zajemal 6 vprašanj zaprtega tipa. 4 vprašanja so imela možne odgovore »DA« in »NE« (»Se ti zdi neverbalna komunikacija/govorica telesa pomembna?«; »Ali pogrešate neverbalne izraze/govorico telesa preko chatov/sms-ov?«; »Ste že kdaj narobe razumeli pogovor preko chatov/sms-ov, ker niste imeli možnosti opazovati govornice telesa?«; »Ste že kdaj napisali kaj po sms-ih/chatu, kar se ni usklajevalo z vašimi mislimi oz. počutjem?«), preostali 2 vprašanja pa sta imeli podane 3 odgovore, od katerih so anketiranci lahko izbrali samo enega (»Kaj je neverbalna komunikacija?«, »Kako se najraje sporazumevate?«). (Priloga 1)

Pri izvedbi eksperimenta sva uporabljali »PowerPoint« predstavitev, ki je vsebovala slike obrazov, oči in drž ter zvočne posnetke. Eksperiment je bil torej razdeljen na 4 dele (prepoznavanje obraznih izrazov, prepoznavanje očesnih izrazov, prepoznavanje drže ter prepoznavanje tona glasu). (Priloga 2)

Na odgovornem listu so bile 4 tabele, vsaka za svoj del eksperimenta. 3 tabele so vsebovale 6 vrstic, v te tabele so dijaki vpisovali čustva, ki so jih prepoznali iz slik na »PowerPointu«. Tabela, v katero so morali napisati prepoznani ton glasu, pa je vsebovala 4 vrstice. (Priloga 3) Dijaki so iz obraza morali prepoznati veselje, jezo, presenečenje, strah, žalost in gnus, iz oči pa veselje, jezo, žalost, presenečenje, prezir in gnus. Iz drže so morali prepoznati nestrinjanje, stres, nezanimanje, jezo, presenečenje in zaskrbljenost. Posnetki so predstavljali tone glasu, ki nakazujejo na veselje, presenečenje, žalost in jezo. Upoštevali nisva zgolj točno določenih odgovorov, temveč tudi približne. Dijaki so lahko opisali oziroma le približno zadeli določeno čustvo.

4.3 Potek

Ker sva vprašalnik naredili s pomočjo spletne strani www.1ka.si, sva s pomočjo funkcije, ki jo vsebuje »1ka« pridobljene podatke v elektronski obliki pretvorili v program Microsoft Word, ki sva ga kasneje uporabili pri obdelavi podatkov iz vprašalnika. Podatke sva predstavili v obliki grafov ali tortnih diagramov. Pri vseh podatkih nisva uporabili obeh načinov, temveč le tistega s katerim sva lahko najboljše prikazali rezultate.

Pri izvedbi eksperimenta sva se dijakom najprej predstavili ter povedali bistvo najine raziskovalne naloge ter jim povedali, da gre za kratek in anonimen eksperiment. Nato sva jim razdelili odgovorne liste in jim podali navodila, ki so bila že vnaprej napisana na »PowerPoint« predstavitvi, ki sva jo uporabili pri eksperimentu. Od dijakov je bilo zahtevano, da se med eksperimentom ne pogovarjajo in ne prepisujejo drug od drugega, saj sva se tako izognili nekaterim dejavnikom, ki bi utegnili ovirati zanesljivost eksperimenta. Po končanem eksperimentu sva pobrali odgovorne liste in analizirali odgovore. Za vsako sliko, ki je bila prikazana na »PowerPoint« predstavitvi, je bil samo en pravilen odgovor, kar pomeni, da sva rezultate ovrednotili kot pravilne ali napačne.

Pri obdelavi rezultatov sva podatke najprej ročno vrednotili. Te podatke sva kasneje obdelali v Microsoft Office Excel 2010, s pomočjo katerega sva sešteli pravilne in napačne odgovore. Ker sva želeli preveriti, ali so majhne razlike pri rezultatih statistično pomembne, sva z z-testom (v elektronski obliki: vassarstats.net/propdiff_ind.html) izračunali, ali so razlike med dvema vzorcema statistično pomembne. Če so razlike statistično pomembne, mora biti p (oziroma pomembnost) manjša od 0,05. V tem primeru lahko trdimo, da je le 5 % možnosti, da so razlike nastale slučajno in lahko s 95 % gotovostjo trdimo, da razlike so pomembne.

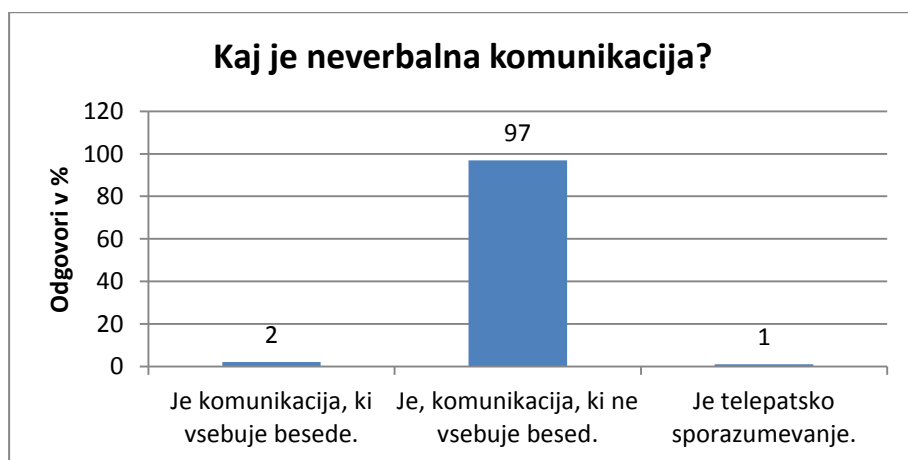
5. REZULTATI

Da bi preverili prvih 5 hipotez, sva izvedli anketni vprašalnik. Objavili sva ga na spletu s pomočjo spletne strani www.1ka.si. Poslali sva ga dijakom na šolske elektronske naslove. Reševali so ga 3 dni. Ker sva anketo poslali le gimnazijcem ene srednje šole, rezultatov ne moreva posplošiti na celotno populacijo mladostnikov v Sloveniji. Gimnazijce sva izbrali zato, ker sva tudi sami gimnazijki in naju je zanimalo kakšno mnenje imajo najini sovrstniki o neverbalni komunikaciji.

H1: Večina dijakov ve, kaj je neverbalna komunikacija.

271 anketirancev (97 %) je na vprašanje »Kaj je neverbalna komunikacija?«, odgovorilo pravilno. 6 anketirancev (2 %) meni, da neverbalna komunikacija vsebuje besede, 3 anketiranci (1 %) pa menijo, da je neverbalna komunikacija telepatsko sporazumevanje.

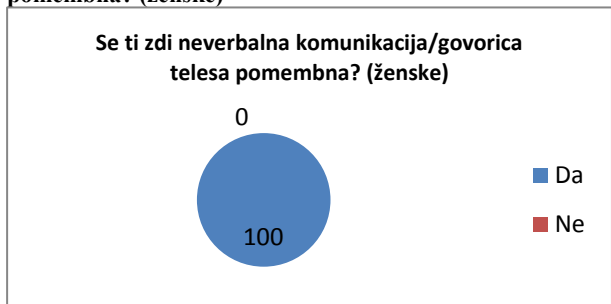
Graf 1: Kaj je neverbalna komunikacija?



H2: Dekletom se zdi neverbalna komunikacija pomembnejša, kot fantom.

Vseh 280 (100 %) anketirancev je na vprašanje »Se ti zdi neverbalna komunikacija pomembna?« odgovorilo z »Da«. To dokazuje, da je neverbalna komunikacija pomembna tako fantom, kot dekletom.

Graf 2: Se ti zdi neverbalna komunikacija/govorica telesa pomembna? (ženske)



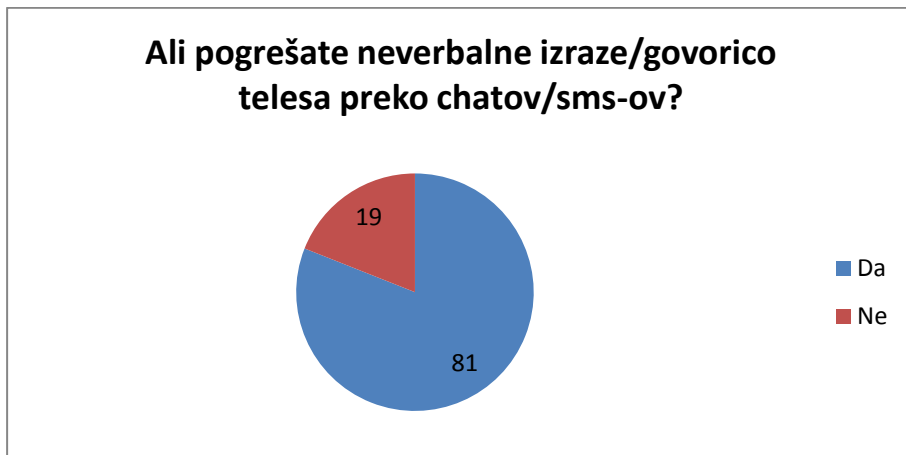
Graf 3: Se ti zdi neverbalna komunikacija/govorica telesa pomembna? (moški)



H3: Večina dijakov pri pogovorih preko sms-ov in chatov, pogreša neverbalno komunikacijo.

226 vprašanih (81 %) je na vprašanje »Ali pogrešate neverbalne izraze/govorico telesa preko chatov/sms-ov?« odgovorilo z »Da«. Ostalih 54 oseb (19 %) pa zase pravi, da neverbalne komunikacije preko chatov in sms-ov ne pogrešajo.

Graf 4: Ali pogrešate neverbalne izraze/govorico telesa preko chatov/sms-ov?

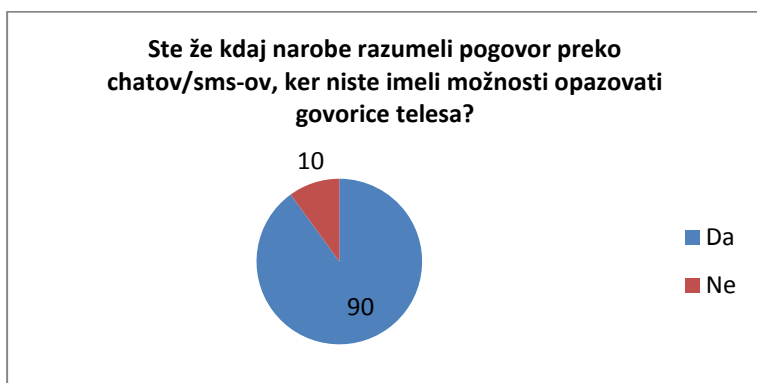


H4: Večini dijakov se je že zgodilo, da so preko sms-ov in chatov narobe razumeli kontekst pogovora ali napisali kaj, kar se ni usklajevalo z njihovimi mislimi oz. s počutjem.

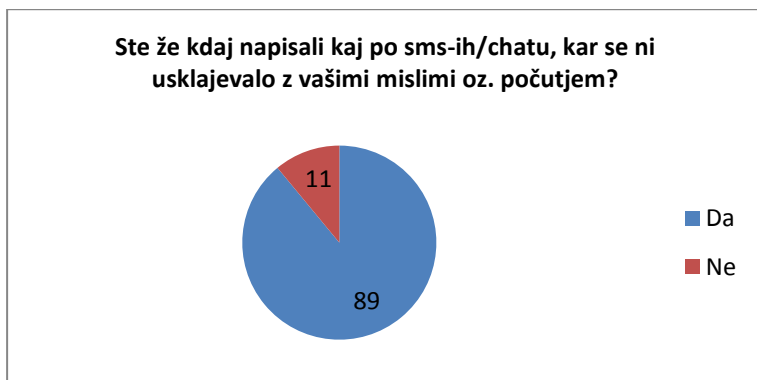
253 oseb (90 %) je na vprašanje »Ste že kdaj narobe razumeli pogovor preko chatov/sms-ov, ker niste imeli možnosti opazovati govornice telesa?« odgovorilo z »Da«. Ostalih 27 oseb (10 %) pravi, da še niso narobe razumeli verbalnih sporočil preko sms-ov ali chatov.

Na vprašanje »Ste že kdaj napisali kaj po sms-ih/chatu, kar se ni usklajevalo z vašimi mislimi oz. počutjem?« je 249 oseb (89 %) odgovorilo z »Da«, kar samo še bolj podpira najino prej zapisano hipotezo. Ostalih 31 oseb (11 %) pravi, da še nikoli niso zapisali česar, kar se ne bi usklajevalo z njihovim počutjem.

Graf 5: Ste že kdaj narobe razumeli pogovor preko chatov/sms-ov, ker niste imeli možnosti opazovati govornice telesa?



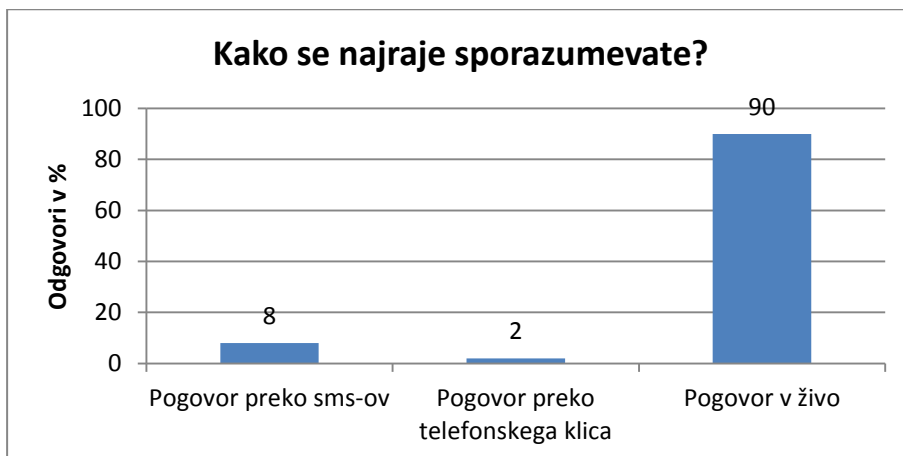
Graf 6: Ste že kdaj napisali kaj po sms-ih/chatu, kar se ni usklajevalo z vašimi mislimi oziroma počutjem?



H5: Dijaki se raje sporazumevajo preko sms-ov in chatov kot da bi se pogovarjali v živo.

253 anketirancev (90 %) je na vprašanje »Kako se najraje sporazumevate?« odgovorilo, da se najraje pogovarjajo v živo. Le 21 vprašanih (8 %) pravi, da se najraje sporazumevajo preko sms-ov in še manj, tj. 6 vprašanih (2 %), pravi, da se najraje pogovarjajo po telefonu.

Graf 7: Kako se najraje sporazumevate?



Hipotezo 6, hipotezo 7, hipotezo 8 in hipotezo 9 sva preverjali s pomočjo eksperimenta.

Ker sva eksperiment izvajali le na gimnazijcih, rezultatov ne moreva posplošiti na celotno populacijo mladostnikov v Sloveniji. Gimnazijce sva izbrali zato, ker sva tudi sami gimnazijki in naju je zanimalo kako najini sovrstniki prepoznavajo neverbalno komunikacijo.

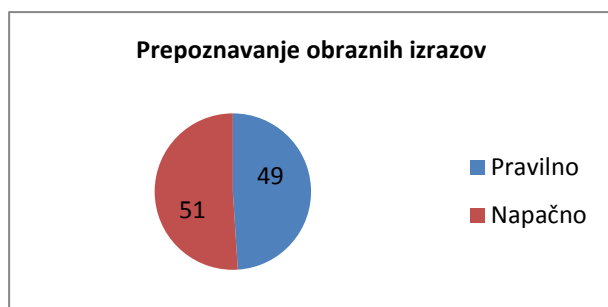
H6: Dijaki imajo več težav pri prepoznavanju očesnih izrazov kot pri prepoznavanju obraznih izrazov.

Kot je razvidno iz Tabele 1, je bilo pri prepoznavanju neverbalne komunikacije obraza pravilnih 49 % odgovorov, ostalih 51 % odgovorov je bilo napačnih. Pri prepoznavanju očesnih izrazov je bilo pravilnih 53 % odgovorov, 47 % odgovorov pa je bilo napačnih.

Tabela 1: Prepoznavanje obraznih in očesnih izrazov

	Skupaj	Pravilno		Napačno	
		Število	%	Število	%
Obraz	571	280	49	289	51
Oči	571	304	53	267	47

Graf 8: Prepoznavanje obraznih izrazov



Graf 9: Prepoznavanje očesnih izrazov



Pri analizi rezultatov sva dobili majhne razlike, zato sva želeli ugotoviti, ali so te razlike sploh statistično pomembne. S pomočjo spletnega programa za računanje statistične pomembnosti razlik med odstotki (vassarstats.net/propdiff_ind.html) sva izračunali vrednost $z = -1,421$ ($p = 0,1553$). Glede na statistično pomembnost p , ki je večja od 0.05, ne moreva trditi, da so razlike v rezultatih statistično pomembne. Čeprav se zdi, da so dijaki oči bolje prepoznavali kot obraze, tega ne moreva trditi zagotovo, saj razlike niso statistično pomembne.

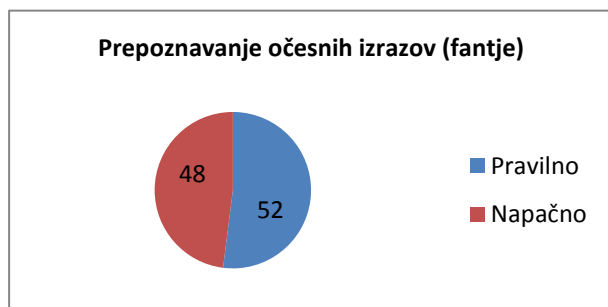
H7: Dekleta bolje prepoznajajo očesne izraze kot fantje.

Kot je razvidno iz Tabele 2, so fantje očesne izraze prepoznavali slabše od deklet. Pri fantih je bilo pravih odgovorov 52 %. Dekleta pa so imela 54 % pravih odgovorov.

Tabela 2: Prepoznavanje očesnih izrazov glede na spol

	Skupaj	Pravilno		Napačno	
		Število	%	Število	%
Fantje	234	121	52	113	48
Dekleta	337	183	54	154	46

Graf 10: Prepoznavanje očesnih izrazov (fantje)



Graf 11: Prepoznavanje očesnih izrazov (dekleta)



Izračunali sva statistično pomembnost razlik med odstotki ter dobili vrednost $z = -0,611$ ($p = 0,54$). Ker je vrednost p večja od 0.05, razlike niso statistično pomembne. Čeprav se na prvi pogled v tabeli ali grafu zdi, da dekleta bolje prepoznajajo očesne izraze kot fantje, tega ne moreva trditi, saj so razlike statistično zanemarljive.

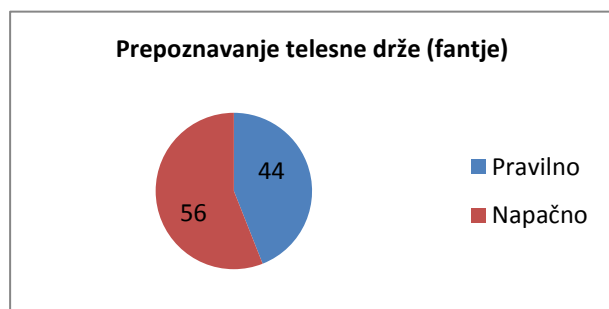
H8: Dekleta bolje prepoznajo telesno držo kot fantje.

Kot je razvidno iz Tabele 3, je bilo pri fantih pravilnih odgovorov pri prepoznavanju drže 44 %, pri dekletih pa 57 %.

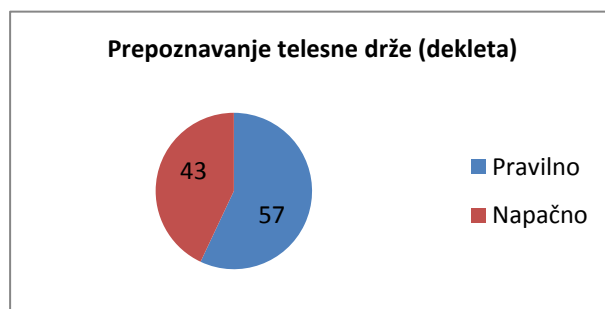
Tabela 3: Prepoznavanje telesne drže glede na spol

	Skupaj	Pravilno		Napačno	
		Število	%	Število	%
Fantje	234	104	44	130	56
Dekleta	337	190	57	147	43

Graf 12: Prepoznavanje telesne drže (fantje)



Graf 13: Prepoznavanje telesne drže (dekleta)



Izračunali sva tudi statistično pomembnost razlik in dobili vrednost $z = -2,806$ ($p = 0,005$). Vrednost p je manjša od 0.05, kar pomeni, da je ta razlika vsekakor statistično pomembna. Z 99,95 % gotovostjo lahko trdimo, da so razlike odvisne od dejanskih razlik v sposobnostih prepoznavanja drže in da je le 0,05 % možnosti, da so te razlike nastale zaradi slučajnih dejavnikov.

H9: Dijaki na podlagi barve glasu dobro prepoznajo razpoloženje sogovornika.

Kot je razvidno iz Grafa 14, je bilo 73 % odgovorov pravih in le 27 % odgovorov napačnih.

Graf 14: Prepoznavanje tona glasu



Iz Tabele, je razvidno, da je bila žalost najboljše prepoznana (91 %), najslabše so dijaki prepoznavali jezo (33 %).

Tabela 4: Prepoznavanje tona glasu

	Pravilno		Napačno	
	Število	%	Število	%
Veselje	84	88	11	12
Presenečenje	75	79	20	21
Žalost	86	91	9	9
Jeza	31	33	64	67

6. INTERPRETACIJA

H1: Večina dijakov ve, kaj je neverbalna komunikacija.

Hipotezo 1 sva si zastavili, saj meniva, da so se gimnazijci s pojmom neverbalna komunikacija srečali že bodisi v osnovni šoli ali srednji šoli pri predmetih, kot so psihologija, sociologija in slovenščina. Na ta pojem so verjetno tudi že nekajkrat naleteli na družbenih omrežjih oziroma pri pogovorih z vrstniki in s starši. Tako sklepava, saj sva se sami s tem pojmom seznanili v osnovni šoli, o tem pa sva veliko slišali tudi pri pouku psihologije.

To hipotezo lahko **potrdiva**, saj 97 % dijakov, ki je rešilo najin vprašalnik ve, kaj je neverbalna komunikacija. 3 % anketirancev pa sicer ne vedo, kaj je neverbalna komunikacija. 2 % le-teh menita, da neverbalna komunikacija vsebuje besede. Možna razlaga tega odgovora je, da so hitro in nenatančno brali. Seveda je možno tudi, da res mislijo tako, vendar sva zaradi nizkega odstotka odgovorov, predpostavili prej omenjeno razlago. 1 % anketirancev meni, da je neverbalna komunikacija telepatsko sporazumevanje. Tukaj predpostavljava, da anketiranci reševanja niso vzeli resno.

Vprašanje, ki sva ga postavili, je bilo zaprtega tipa, tako, da so anketiranci pravilni odgovor morali zgolj izbrati med naštetimi. Meniva, da bi bilo vprašanje težje, če bi bila naloga odprtega tipa, in vsekakor bi bili tudi rezultati drugačni. Mnogo lažje je pravilni odgovor samo izbrati, kot ga napisati, pri zaprtem tipu vprašanj pa imajo anketiranci tudi možnost, da ugibajo in tako tudi uganejo pravilen odgovor.

H2: Dekletom se zdi neverbalna komunikacija pomembnejša, kot fantom.

Hipotezo 2 sva si zastavili, saj meniva, da so dekleta bolj dosledna in boljša pri prepoznavanju neverbalnih izrazov. V literaturi sva zasledili, da ženske pogosteje izražajo večino čustev, pa tudi pri prepoznavanju čustev so spretnejše. (Kompore, 2010) Zato sklepava, da se jim neverbalna komunikacija verjetno zdi pomembnejša.

To hipotezo morava, na podlagi najinih podatkov, **ovreči**, saj je vseh 100 % anketirancev povedalo, da se jim neverbalna komunikacija zdi pomembna. To dokazuje, da je neverbalna komunikacija pomembna tako fantom, kot dekletom. Ker vsi dijaki menijo, da je neverbalna komunikacija pomembna, ne moreva reči, ali je komu dejansko pomembnejša, imeli pa sva tudi malo število fantov in zaradi tega morda nimava dovolj reprezentativnega vzorca. Meniva pa, da bi lahko bili vzorci najinega vprašalnika drugačni, če bi vprašalnik reševali tudi dijaki na drugih srednjih šolah.

Res je, da se dandanes o neverbalni komunikaciji vedno več govori in se vedno bolj poudarja njen pomen; od tega, kako moramo biti oblečeni do pomena prvega vtisa, ki ga zelo poudarjamo in je veliko odvisen od neverbalne komunikacije. Tako smo že vsi »naučeni« njene pomembnosti.

H3: Večina dijakov pri pogovorih preko sms-ov in chatov, pogreša neverbalno komunikacijo.

Hipotezo 3 sva postavili, saj velikokrat slišiva, kako se najini sovrstniki pritožujejo, če kdaj preko sms-a ali chata dobijo sporočilo, še posebej, če ima to sporočilo pripet »emoticon«, za katerega se sprašujemo kaj sploh pomeni in si ga ne znamo interpretirati.

Meniva, da je to zato, ker takšna sporočila ne vsebujejo neverbalnih znakov, ampak le gole besede ter nekaj »smajlijev« oziroma »emoticonov«. V teh sporočilih se lahko zlažemo, kar je v živo težje, saj ljudje preko sporočil ne moremo zaznati neverbalne komunikacije, v živo pa jo lahko. »Emoticoni« oziroma »smajliji« so zato, da bi nam olajšali delo, saj na nek način kažejo neverbalno komunikacijo, a so tudi ti »emoticoni« lahko zlagani, saj če kdo na koncu sporočila pritrdi vesel »smajli«, to še ne pomeni, da je ta oseba v resnici dobre volje.

Raziskave kažejo, da je 60 % vse naše komunikacije neverbalne. To pomeni, da ostane le 40 % komunikacije, ki poteka z besedami. Iz tega sva sklepali, da večina dijakov pogreša neverbalno komunikacijo.

To hipotezo lahko **potrdiva**, saj je 81 % vprašanih povedalo, da v pogovorih preko sms-ov in chatov pogreša neverbalno komunikacijo. 19 % dijakov neverbalne komunikacije ne pogreša.

Pri analizi rezultatov sva ugotovili, da vsi vprašani menijo, da je neverbalna komunikacija pomembna (Hipoteza 2), pri vprašanju ali neverbalno komunikacijo pogrešajo, pa nekateri pravijo, da je ne. Spraševali sva se po možnih vzrokih za to. Prišli sva do zaključka, da se dijaki zavedajo splošne pomembnosti neverbalne komunikacije. Glede na to, da je nekateri ne pogrešajo, pa predpostavljava, da se preko sms-ov in chatov pogovarjajo o stvareh, kjer ne izražajo čustev in jim v tistem trenutku neverbalna komunikacija ni tako pomembna. Možno pa je tudi, da se preko sms-ov in chatov sploh ne pogovarjajo.

H4: Večini dijakov se je že zgodilo, da so preko sms-ov in chatov narobe razumeli kontekst pogovora ali napisali kaj, kar se ni usklajevalo z njihovimi mislimi oz. s počutjem.

Tudi hipotezo 4 sva postavili na podlagi pogovorov s sovrstniki. Med pogovori sva razbrali, da si preko chatov in sms-ov dijaki večkrat ne znajo interpretirati zapisanega (Hipoteza 3). Tako sva predpostavili, da se je dijakom že zgodilo, da so si kontekst pogovora bodisi narobe interpretirali ali sami drugače, ne v skladu z dejanskim počutjem, izrazili svoje počutje. To so morda naredili zaradi sramu, ker ne želijo pomilovanja, posmeha, izpostavljanja.

Tudi to hipotezo lahko **potrdiva**. 90 % oseb je namreč povedalo, da so že kdaj narobe razumeli kontekst pogovora. 10 % oseb pravi, da še ni narobe razumelo verbalnih sporočil preko sms-ov ali chatov. Meniva, da se je to vsakemu zgodilo že vsaj enkrat, ampak iz podanih odgovorov sklepava, da na to mogoče niso bili tako pozorni, ali pa jih na to, da so si nekaj narobe razlagali, ni nihče opozoril.

Na vprašanje »*Ste že kdaj napisali kaj po sms-ih/chatu, kar se ni usklajevalo z vašimi mislimi oz. počutjem?*« je 89 % dijakov odgovorilo z »Da«, kar samo še bolj podpira najino prej zapisano hipotezo. Meniva tudi, da preko sms-ov in chatov, večkrat prekrivamo svoja čustva, bodisi zato, ker jih ne želimo deliti (izrazimo jih lahko drugače), ali zaradi tega, ker jih verbalno težje izrazimo. Ostalih 11 % anketirancev pravi, da še nikoli niso zapisali česar, kar se ne bi usklajevalo z njihovim počutjem. Možno je, da se tega niso niti zavedali, ali pa se malo pogovarjajo preko chatov in sms-ov in se »občutljivih« tem izogibajo in pogovore o njih raje opravijo v živo.

H5: Dijaki se raje sporazumevajo preko sms-ov in chatov kot da bi se pogovarjali v živo.

Hipotezo 5 sva prav tako postavili na podlagi opazovanja najinih sovrstnikov. Meniva, da dijaki dandanes raje vzpostavljajo odnose pri katerih niso v neposrednem stiku, torej preko sms-ov in chatov, kot da bi dejansko pristopili do osebe in se z njo pogovarjali. Misliva, da je dijake bodisi strah, ker so pri pogovorih v živo preveč izpostavljeni, ali pa tudi zato, ker ne morejo ničesar skriti in morejo takoj najti odgovor. Pri pisanju si lahko vzamemo čas, poiščemo pravi odgovor, ga celo večkrat spremenimo, brez da bi pri tem koga užalili ali izrekli kaj, kar bi lahko bilo nevljudno, nesramno, škodljivo, sramotno.

Vendar morava to hipotezo **ovreči**. 90 % anketirancev je povedalo, da se najraje pogovarjajo v živo. Le 8 % vprašanih pravi, da se najraje sporazumevajo preko sms-ov in še manj, tj. 2 %, jih pravi, da se najraje pogovarjajo po telefonu. Sklepava, da se dijaki trudijo, da bi se čim več sporazumevali v živo, glede na to, da drugače veliko svojega časa preživimo za računalnikom, kjer delamo naloge za šolo.

Po analizi ankete sva ugotovili, da se gimnazijci zavedajo pomena neverbalne komunikacije, ter se morda zato toliko bolj trudijo, da bi se več sporazumevali v živo.

Kasneje naju je še zanimalo, kako dobri so dijaki pri prepoznavanju neverbalnih znakov, glede na to, kako pomembna se jim zdi ta komunikacija. Zato sva hipotezo 6, hipotezo 7, hipotezo 8 in hipotezo 9 preverjali s pomočjo eksperimenta.

H6: Dijaki imajo več težav pri prepoznavanju očesnih izrazov kot pri prepoznavanju obraznih izrazov.

Hipotezo 6 sva postavili na podlagi prebiranja literature. Ugotovili sva, da večino čustev prepoznavamo tako, da opazujemo celoten obraz, ključne so obrazne mišice in usta. Meniva, da je zato očesne izraze same, težje prepoznati od obraznih.

Vendar te hipoteze **ne moreva niti potrditi, niti ovreči**. Čeprav so se pri analizi rezultatov pokazale majhne razlike v prid prepoznavanja očesnih izrazov (4 %), sva kasneje, ko sva izračunali statistično pomembnost razlik med odstotki, dobili vrednost $p = 0,16$. Ker je vrednost večja od zastavljenega kriterija ($p = 0,05$), so te razlike statistično nepomembne.

Meniva, da je do manjših (statistično nepomembnih) razlik, sicer v prid prepoznavanju očesnih izrazov, prišlo zaradi slučajnostih faktorjev in ne zaradi razlike v sposobnostih prepoznavanja neverbalne komunikacije. Morda je bil na slikah, iz katerih so dijaki prepoznavali neverbalne izraze oči, igralec boljši oziroma boljše uprizarja čustva, kot igralec, ki je prikazan na slikah, iz katerih so dijaki prepoznavali obraz. Tudi prikazana čustva se na slikah oči zdijo močnejša kot na slikah obraza. Možno je tudi, da so bile oči boljše prepoznane zato, ker so dijaki najprej prepoznavali obraz in niso vedeli kakšna čustva naj pričakujejo. Ko so kasneje morali prepoznavati oči, so verjetno pričakovali, da bodo prikazana najpogosteje izražena čustva kot sta npr. veselje in žalost.

Če bi bile razlike statistično pomembne, bi morali hipotezo ovreči. Tako pa sva zaključili, da dijaki očesne in obrazne izraze prepoznavajo enako dobro.

H7: Dekleta bolje prepoznavajo očesne izraze kot fantje.

Hipotezo 7 sva postavili, saj sva pri prebiranju literature ugotovili, da so ženske bolj dosledne pri opazovanju neverbalnih znakov in da jih tudi bolje interpretirajo. Poleg tega v vsakdanjem življenju opažava, da dekleta bolje prepoznavamo čustva, ko je npr. oseba v naši bližini žalostna, to opazimo prej kot fantje.

Tudi te hipoteze **ne moreva ne potrditi in ne ovreči**. Za rezultate sva namreč izračunali statistično pomembnost in dobili vrednost $p = 0,54$. Ker vrednost ni manjša od 0.05, to pomeni, da razlike niso statistično pomembne in so verjetno nastale čisto slučajno.

Zaključili sva, da dekleta in fantje enako dobro prepoznavajo očesne izraze. Razmišljali pa sva tudi, zakaj se razlike med fanti in dekleti sploh niso pokazale. Možno je, da se te razlike pokažejo komaj, ko dekleta odrastejo oziroma so starejše in šele takrat začnejo boljše prepoznavati čustva. Najin raziskovalni vzorec pa je najverjetneje tudi premajhen in preveč pristran. Verjetno bi se pokazale razlike, če bi eksperiment izvajali še v večih različnih starostnih skupinah in ne le v gimnaziji, temveč tudi na drugih šolah.

H8: Dekleta bolje prepoznavajo telesno držo kot fantje.

Hipotezo 8 sva postavili zato, ker sva v literaturi zasledili podatek, da ženske bolje interpretirajo telesno držo. Tako sklepava, da jo tudi prepoznavajo boljše od moških.

To hipotezo lahko **potrdiva**, saj so dekleta imela 57 % pravih odgovorov, moški pa le 44 %. Kasneje sva izračunali še statistično pomembnost razlik in dobili vrednost $p = 0,005$. Tako lahko z 99,95 % gotovostjo trdiva, da so razlike odvisne od dejanskih razlik v sposobnostih prepoznavanja drže. Le 0,05 % možnosti je, da so te razlike nastale slučajno.

Predpostavljava, da je eden izmed razlogov za to, da so bile ženske pri najinem eksperimentu v prepoznavanju drže boljše, tudi to, da je bila na slikah, ki so bile prikazane na »PowerPointu«, ženska. Glede na to, da lahko z 99,95 % gotovostjo trdiva, da so dekleta v prepoznavanju drže res boljše, sva razmišljali tudi, da ženske veliko bolj opazujemo stvari okoli sebe. S svojo držo izražamo marsikaj in tudi želimo, da drugi to opazijo. Redkokatera ženska bo namreč rekla: »Žalostna sem, potolaži me.«. Ženske se nagrbančimo, ne govorimo in pričakujemo, da bodo drugi (predvsem moški) to prepoznali. S to hipotezo lahko sklepava, da ženske res dobro poznamo izražanje in prepoznavanje čustev preko telesne govornice.

H9: Dijaki na podlagi barve glasu dobro prepoznajo razpoloženje sogovornika.

Hipotezo 9 sva postavili na podlagi pogovorov s sovrstniki. V današnjih časih se vedno več pogovarjamo po telefonu, zato meniva, da lahko dijaki dobro prepoznajo razpoloženje sogovornika na podlagi barve njegovega glasu.

Tudi to hipotezo lahko **potrdiva**, saj je bilo pravih odgovorov kar 73 %. Velika večina je ton glasu prepoznala pravilno. Meniva, da je to zato, ker se ljudje v časih moderne tehnologije vedno več pogovarjamo po telefonu, tako da smo prisiljeni, da sogovornikovo razpoloženje prepoznavamo samo na podlagi tona, saj nimamo nobenega drugega vira neverbalne komunikacije.

Najbolje sta bili prepoznani čustvi žalosti (91 %) in veselja (88 %). Meniva, da je vzrok tega to, da sta to dve najpogostejši interpretirani čustvi. Najslabše je bilo prepoznano čustvo jeze (33 %). To naju je presenetilo, saj sva mislili, da bo jeza bolje prepoznana. Po najinem mnenju bi bilo evolucijsko pomembno, da znamo pravilno prepoznati jezo, ker se lahko potem obranimo nečesa slabega. Ampak rezultati tega niso pokazali. Razmišljali sva, kaj se je pri nas spremenilo in zakaj tega več ne prepoznavamo. Morda se boljše prepoznavanje jeze pokaže šele pri starejših, saj otrokom zaradi zaščite staršev, jeze še ni treba prepoznavati. Možno je tudi, da oseba, ki je govorila na posnetku, ni dovolj jasno izražala jeze. Verjetno pa imava tudi malce pristran vzorec.

7. ZAKLJUČEK / SKLEPI

Ariel: Ampak brez mojega glasu, kako bom lahko ...

Ursula: Imela boš svoj izgled, svoj prelep obraz. In nikar ne podcenjuj pomembnost telesne govorice, ha! (Mala morska deklica, 1989)

V svetu, kot ga poznamo sedaj in tudi v preteklosti je izgled, kako se nosiš in obnašanje, imelo velik pomen. Čeprav so se nekatere zaželene oblike obnašanja v času in prostoru spreminjale, so druge ostale iste. Nagrbančene obrvi so vedno pomenile nezadovoljstvo, solze so pomenile žalost ter nasmeh je vedno pomenil radost. Zdi se nama, da bi se morali (vsaj osnovnih neverbalnih kretenj) bolj zavedati. Meniva, da ljudje zadnje čase večino stvari dojemamo kot samoumevno. Samoumevno nam je, še posebej mladim, ko zavijemo z očmi ali pošljemo nekemu prezirljiv pogled. Sploh se ne zavedamo, kako naša neverbalna komunikacija vpliva na druge. Zato sva želeli raziskati, če jo mi (dijaki) sploh znamo prepoznati in če se zavedamo njenega pomena, saj bi mogoče s tem spodbudili mišljenje: če jaz vidim, kakšna je sogovornikova govorica, tudi on vidi, kako jaz zavijam z očmi.

Raziskovalna naloga, ki sva jo naredili z namenom proučiti poznavanje neverbalne komunikacije pri dijakih, je dosegla vse cilje, ki sva si jih zastavili. Preko vprašalnika sva ugotovili, da večina gimnazijcev ve, kaj je neverbalna komunikacija in da se vsem dijakom (ne glede na spol) zdi neverbalna komunikacija pomembna. Zanimalo naju je tudi, če dijaki pogrešajo neverbalno komunikacijo v današnjem svetu polnem tehnologije. Ugotovili sva, da jo večina dijakov pogreša, ter s tem potrdili najine domneve. Potrdili sva tudi hipotezo, ki sva jo postavili glede na najine izkušnje in izkušnje prijateljev. Ta trdi, da se je večini dijakov že zgodilo, da so si narobe interpretirali kontekst pogovora ali drugače (v nasprotju z neverbalno komunikacijo) izrazili svoje počutje. Najbolj naju je presenetilo, da se večina dijakov najraje pogovarja v živo, kjer se ne morejo skrivati za telefoni ali računalniki in lahko sogovorniki vidijo vsak njihov gib.

Pri eksperimentu sva ugotavljali, kako dobro dijaki prepoznavajo neverbalno komunikacijo. Hipoteze o boljšem prepoznavanju obraznih kot očesnih izrazov ne moreva ne potrditi ne ovreči, saj so razlike statistično nepomembne. Prav tako sva ugotovili, da hipoteze o tem, ali dekleta bolje prepoznavajo očesne izraze od fantov, ne moreva ne potrditi in ne ovreči, saj so tudi tu razlike statistično nepomembne. Lahko pa potrdiva, da dekleta bolje prepoznavajo telesno držo od fantov. Najina zadnja ugotovitev pri eksperimentu je bila, da dijaki zelo dobro prepoznavajo ton glasu, ki nakazuje različna čustva (v najinem primeru veselje, presenečenje, žalost in jezo).

Dvom o zanesljivosti najine raziskovalne naloge seveda obstaja, saj sva uporabili le dijake iz ene srednje šole, ne pa tudi dijakov drugih srednjih šol. Rezultati pri vprašalniku, kot tudi pri eksperimentu bi bili drugačni, če bi imeli še več različnih starostnih skupin in enako število deklet in fantov.

Ob raziskovanju so se nama postavila še nekatera vprašanja, na katera bi lahko odgovorili z nadaljnjim raziskovanjem te teme.

Zanima naju, kako bi na vprašalnik odgovorili dijaki iz drugih srednjih šol. Po najinem mnenju bi odgovori bili vsekakor drugačni.

Preverjali sva samo 1. in 3. letnike gimnazije, in se nama je zato porodilo vprašanje, kakšna bi bila razlika v odgovorih, če bi delali raziskovalno nalogo na večih starostnih skupinah kot so predšolski otroci, osnovnošolci, srednješolci ter odrasli.

Primerjavo med ženskami in moškimi sva v nekaj hipotezah preverjali sami, ampak naju vseeno zanima, kakšne razlike bi se pojavile pri večjem ter bolj enakomernem vzorcu, katerega glavna naloga bi bila primerjava prepoznavanja neverbalne komunikacije med ženskami in moškimi.

V najini raziskovalni nalogi sva govorili tudi o novi tehnologiji (sms/chat) in vplivu, ki ga ima na našo komunikacijo. Zato sva razmišljali, kako vpliva nova tehnologija na odnose med ljudmi, glede na to, da ima že zelo velik vpliv na naš način komuniciranja.

8. DRUŽBENA ODGOVORNOST

Zdi se nama družbeno odgovorno, da širšo javnost opozoriva o pomembnosti neverbalne komunikacije in njenem izjemnem doprinosu k sporazumevanju. Opažava namreč, da je med mladimi razumevanje le-te nekoliko okrnjeno, kar nam lahko dolgoročno zelo škodi. Prav tako sva z navedbo virov spoštovali mednarodne norme vedenja ter načelo spoštovanja pravne države. Naloga je napisana spoštljivo do vseh ljudi in v skladu s človekovimi pravicami.

9. PRILOGE

9.1 Anketa

Tišji si, bolj si slišen - Vprašalnik o neverbalni komunikaciji

Sva dijakinji in delava raziskovalno nalogo z naslovom Tišji si, bolj si slišen. Prosiva te, da nama pomagaš in izpolniš naslednja vprašanja. Sodelovanje v anketi je povsem anonimno, uporabili jo bova izključno v raziskovalne namene. Zahvaljujemo se za tvojo pomoč.

Spol (obkroži): M Ž

Starost (obkroži):

- a) 15 ali manj
- b) 16
- c) 17
- d) 18
- e) 19 ali več

1. Kaj je neverbalna komunikacija? (obkroži)

- a) Je komunikacija, ki ne vsebuje besed.
- b) Je komunikacija, ki vsebuje besede.
- c) Je telepatsko sporazumevanje.

2. Se ti zdi neverbalna komunikacija/govorica telesa pomembna? (obkroži)

- a) Da
- b) Ne

3. Ali pogrešate neverbalne izraze/govorico telesa preko chatov/sms-ov? (obkroži)

- a) Da
- b) Ne

4. Ste že kdaj narobe razumeli pogovor preko chatov/sms-ov, ker niste imeli možnosti opazovati govorce telesa? (obkroži)

- a) Da
- b) Ne

5. Ste že kdaj napisali kaj po sms-ih/chatu, kar se ni usklajevalo z vašimi mislimi oz. počutjem? (obkroži)

- a) Da
- b) Ne

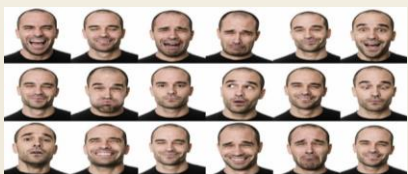
6. Kako se najraje sporazumevate? (obkroži)

- a) Pogovor v živo
- b) Pogovor preko telefonskega klica
- c) Pogovor preko sms-ov

9.2 »PowerPoint« predstavitev

TIŠJI SI, BOLJ SI SLIŠEN

Raziskovalna naloga pri psihologiji
Eksperiment



Avtor
Mentor

Navodilo

- Slika se bo prikazala za nekaj sekund
- V tem času napišite v tabelo, katero čustvo izraža oseba na sliki (po vrsti: 1. slika- 1. vrstica)
- Naloga vsebuje 4 dele. Vsak del vsebuje 6 slik.
- Na koncu vas v 5. tabeli čakajo še 4 posnetki.

POSKUSNA SLIKA:

- Žalost



OBRAZI





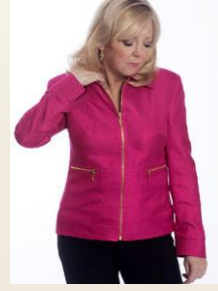
OČI





DRŽA

- Lahko odgovorite v stavku



Sedaj pa še posnetki:



Posnetek 1:



Posnetek 2:



Posnetek 3:



Posnetek 4:



Hvala za vaše sodelovanje!



9.3 Eksperimentalni list

PREPOZNAVANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Letnik: _____ Spol: M Ž

Sva dijakinji in delava raziskovalno nalogo z naslovom Tišji si, bolj si slišen. Prosiva te, da nama pomagaš pri izvedbi eksperimenta, ki je povsem anonimen. Zahvaljujema se za tvojo pomoč.

1. NALOGA

Prepoznaval/a boš neverbalne izraze na obrazu, očeh, ustih in neverbalne izraze drže. Na tabli se bodo prikazovale slike, vsaka slika bo prikazana le nekaj sekund. V tem času v tabelo napiši, kakšno čustvo izraža oseba na sliki. Čustva vpisuj po vrsti (1. slika - 1. vrstica).

A) Prepoznavanje obraznih izrazov

1	
2	
3	
4	
5	
6	

B) Prepoznavanje očesnih izrazov

1	
2	
3	
4	
5	
6	

C) Prepoznavanje drže

1	
2	
3	
4	
5	
6	

2. NALOGA

Sedaj boš prepoznaval/a še izražena čustva glede na različen ton govora. Poslušal/a boš 4 različne posnetke. Izražena čustva vpiši v tabelo (po vrsti: 1. posnetek – 1. vrstica).

Prepoznavanje tona glasu

1	
2	
3	
4	

9.3.1 Eksperimentalni list z odgovori

PREPOZNAVANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Letnik: _____ Spol: M Ž

Sva dijakinji in delava raziskovalno nalogo z naslovom Tišji si, bolj si slišen. Prosiva te, da nama pomagaš pri izvedbi eksperimenta, ki je povsem anonimen. Zahvaljujete se za tvojo pomoč.

1. NALOGA

Prepoznaval/a boš neverbalne izraze na obrazu, očeh, ustih in neverbalne izraze drže. Na tabli se bodo prikazovale slike, vsaka slika bo prikazana le nekaj sekund. V tem času v tabelo napiši, kakšno čustvo izraža oseba na sliki. Čustva vpisuj po vrsti (1. slika - 1. vrstica).

A) Prepoznavanje obraznih izrazov

1	Veselje
2	Jeza
3	Presenečenje
4	Strah
5	Žalost
6	Gnus

B) Prepoznavanje očesnih izrazov

1	Veselje
2	Jeza
3	Žalost
4	Presenečenje
5	Prezir
6	Gnus

C) Prepoznavanje drže

1	Neodobranje
2	Stres
3	Dolgčas
4	Jeza
5	Presenečenje
6	Zaskrbljenost

2. NALOGA

Sedaj boš prepoznaval/a še izražena čustva glede na različen ton govora. Poslušal/a boš 4 različne posnetke. Izražena čustva vpiši v tabelo (po vrsti: 1. posnetek – 1. vrstica).

Prepoznavanje tona glasu

1	Veselje
2	Presenečenje
3	Žalost
4	Jeza

Bibliografija

Birkenbihl, V. F. (1999). *Sporočila govornice telesa*. Ljubljana: Center za tehnološko usposabljanje.

Body Language Quotes. (Cit. 21. 1. 2015). Pridobljeno s spletne strani http://www.brainyquote.com/quotes/keywords/body_language.html.

Emoticon - The Free Dictionary. (Cit. 26. 1. 2015). Pridobljeno s spletne strani <http://www.thefreedictionary.com/emoticon>.

Gestures - Wikipedia. (Cit. 21. 1. 2015). Pridobljeno s spletne strani http://en.wikipedia.org/wiki/Body_language#Gestures.

Grobelnik P., K. (2010). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: GZS Ljubljana, Center za poslovno usposabljanje.

Kaj storiti, da bodo ljudje verjeli vašim besedam?. (Cit. 21. 1. 2015). Pridobljeno s spletne strani <http://www.kulinarika.net/zdravje/osebnostna-rast/597/kaj-storiti-da-bodo-ljudje-verjeli-vasim-besedam/>

Kinetika - Wikipedia. (Cit. 17. 12. 2014). Pridobljeno s spletne strani <http://sl.wikipedia.org/wiki/Kinetika>

Kompare, A. idr. (2010). *Uvod v psihologijo. Učbenik za psihologijo v 2. Letniku gimnazijskega in srednjega tehniškega oz. strokovnega izobraževanja*. Ljubljana: DZS.

Komuniciranje - Wikipedia. (Cit. 15. 12. 2014). Pridobljeno s spletne strani <http://sl.wikipedia.org/wiki/Komuniciranje>

Kozlevčar, Š. (2006). *Sporočilna vrednost neverbalne komunikacije na Novomeški gimnaziji* (Maturitetna raziskovalna naloga). Gimnazija Novo mesto, Novo mesto.

List of gestures - Wikipedia. (Cit 26. 1. 2015). Pridobljeno s spletne strani
http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_gestures

Luzy, A. (1996). *V tvojem pogledu je skrita moč*. Ljubljana: Vale-Novak

Mladenovič, A. (2012). *Iskanje prikritega pomena: osnove neverbalne komunikacije*
Kočevje: Center za mladinsko kulturo.

Molcho, S. (1996). *Govorica telesa*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Online Chat - Wikipedia. (Cit 26. 1. 2015). Pridobljeno s spletne strani
http://en.wikipedia.org/wiki/Online_chat

Sistem kratkih sporočil - Wikipedia. (Cit 26. 1. 2015). Pridobljeno s spletne strani
http://sl.wikipedia.org/wiki/Sistem_kratkih_sporo%C4%8Di