

KOMUNIKACIJA V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

*Mihaela Časar
Mojca Guček
šudentki
pedagogike in
andragogike na
Filozofski fakulteti*

*Komunikacija je najpomembnejši sestavni del
medosebnih odnosov*

Martin Buber prikazuje človeka kot odnosno bitje. Odnos je pripravljenost, nagnjenje, recipročnost na začetku vsega. Je kategorija človeškega bitja. Vse življenje je srečanje. Človek postane Jaz v stiku s Ti. Razmerje med dvema osebam, njuno vzajemno razmerje je osnovno človeško dejstvo, iz katerega je mogoče razbrati in izvesti vse druge za človeka bistvene lastnosti.

Medsebojna razmerja človeku dajejo moč za duhovno življenje. Duh tega življenja je odgovor človeka na njegov Ti. Duh je beseda. V resnici ni jezik v človeku, ampak je človek v jeziku, je kakor zrak, v katerem človek diha. Človek živi duhovno, kadar s svojim bitjem vstopi v razmerje.

Pristop, pri katerem jemljemo ljudi kot bitja z medsebojnimi odnosi, ki med seboj komunicirajo in drug drugega potrebujejo, se imenuje odnosna psihodinamika.

Kadar izobraževanje poteka neposredno, je to neposredna komunikacija. Pred posredno komunikacijo ima določene prednosti:

- vodja učinkuje na skupino kot kompletna osebnost, poleg zunanje podobe imamo opravi tudi s kretnjami, mimiko, višino glasu itd.;
 - vtis, ki ga napravi na člane skupine, je odvisen od medsebojnega zaupanja, upoštevanja in spoštovanja;
 - poleg vsebine prenaša vodja na člane tudi svoje razpoloženje.
- Mala skupina je skupina individuumov, ki:
- vplivajo drug na drugega,
 - črpajo zadovoljstvo iz občutka pripadnosti,
 - sodelujejo z določenim namenom,
 - prevzemajo določene naloge,
 - so medsebojno neodvisni,
 - komunicirajo iz oči v oči.

Za neposredno komunikacijo v izobraževanju odraslih so značilni medosebni odnosi. Človek je človek zaradi svojega odnosa do ljudi in predvsem do sebe. Neposredni medsebojni odnosi so po Bubu ontološki odnosi (Jaz-Ti), gre za neposredno srečanje z drugim človeškim bitjem, ki ga ne potrebujemo zaradi nečesa, ampak preprosto zaradi njega samega, tako da njegovo enkratnost, avtonomnost in neodvisnost spoštujemo in ga priznavamo ter sprejemamo takšnega, kakršen je. Ne potrebujemo ga zaradi sebe niti zaradi koga tretjega, ne potrebujemo ga niti zato, da bi imeli od tega razmerja kakršne koli materialne koristi, ampak s človekom preprosto ustvarimo razmerje.

V vsakem razmerju komuniciramo. Človek komunicira že tako, da je navzoč – govorimo o recipročni navzočnosti. Kakor človek ne more živeti brez odnosov z drugimi ljudmi, tako se tudi ne more izogniti medsebojni komunikaciji.

Nekomuniciranje ni mogoče (Watzlawick).

Po načinu, kako osebe, ki komunicirajo, kontaktirajo, razlikujemo interpersonalno (med osebami) in množično (prek javnih občil) komunikacijo. Interpersonalno komuniciranje je lahko neposredno (sogovornik je fizično prisoten) ali posredno (z napisano ali posneto besedo).

NEPOSREDNA KOMUNIKACIJA V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

Brajša (1993, 46) govori o udobni komunikaciji, ki vključuje:

- vsebinsko udobje, s pravico do podobnosti oziroma različnosti posameznikovega mnjenja,

Neposredna komunikacija je proces, v katerem si sogovorniki izmenjujejo verbalna in neverbalna sporočila, da bi vplivali na sogovornika. Da bi bila lahko optimalno organizirana, to pomeni, da bi udeleženci izobraževanja v krajšem času dosegli enake ali celo boljše rezultate, je treba poznati njeno naravo.

- časovno udobje, s pravico do lastne izbire sogovornika in časa komuniciranja,
- prostorsko udobje, s pravico do bližine ali oddaljenosti do sogovornika,
- delovno udobje, s pravico do pasivnosti ali aktivnosti v komunikacijskem procesu
- čustveno udobje, s pravico do potrebnega zadoščenja in omejitve frustracije.

Čeprav v razlagi dosledno ločujemo verbalna sporočila od neverbalnih, imamo redko priložnost, da bi ta dva segmenta komunikacije doživeli ločena.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Dovolj je samo, da se spomnimo na položaj, ko si mislimo: »Ja, je že res, da mi je povedal, da mi je rekel, vendar, kako je to rekel!« S tem imamo v mislih ton glasu, obrazno mimiko, očesni kontakt in druge neverbalne sogovornikove odzive. Od njih smo namreč odvisni, saj stalno modificirajo naše odzivanje. Skozi neverbalno komuniciranje sporočajo mnoge sugestije, ki se nanašajo na njihova čustva, namene, osebnostne lastnosti in celo socialni status (Argyle, The Psychology of Social Class).

Argyle navaja pet vzrokov oziroma razlogov za uporabo neverbalne komunikacije:

1. Z neverbalnimi znaki je mogoče izraziti pojave, ki jih z verbalnimi sredstvi težko izrazimo, brez njih bi bilo izražanje nepopolno.
2. Pogostejše je močnejše sredstvo sporočanja, ker jasneje in odločneje izraža posamezno značilnost ljudi in stvari, deluje bolj neposredno in izziva tudi takojšen neposreden odziv (npr. obraz, kretnja, približevanje ali oddaljevanje lahko manifestirajo odnos do druge osebe, ki zahteva neverbalno izraženo naklonjenost).
3. Neverbalna znamenja so pogosto manj nadzorovana, zato odprteje in iskreneje govorijo o osebi, ki jih manifestira.
4. Neverbalna znamenja pogosto omogočajo,

da se opredelitve ne izrazijo tako eksplicitno, kot bi se, če bi bile izgovorjene z besedami.

5. Neverbalna komunikacija je dopolnilni kanal vzajemnega informiranja. Vsebina izrečenega bi lahko sicer ovirala besedno sporočanje (npr. prikimavanje med razlago te ne pretrga).

Neverbalna komunikacija obsega vse neverbalne vidike našega vedenja (obrazne izraze, držo, ton glasu, kretnje z rokami, način oblačenja itd.), skratka to so vsa sporočila, ki jih prenašamo v okolje neverbalno ali z besedami.

Vendar moramo biti pri tolmačenju teh znamenj previdni, saj ponavadi niso enolično sporočilna, ampak jih je treba interpretirati v sklopu okoliščin, v katerih so bila manifestirana.

SESTAVINE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Prostorski in časovni namigi

Zanje je značilno, da so najbolj kulturno pogojeni in občasno tudi vzrok za ovire v medkulturni komunikaciji.

Pomen prostorske distance je preučeval Hall (1966). Teste je najprej opravil na živalih in ugotovil, da se pri posameznih vrstah kažejo stalni vzorci oddaljenosti za posamezno akcijo – beg in napad, oddaljenost, občutek lastnega teritorija in socialna distanca. Ko je dognanja pri živalih primerjal z raziskavami človeškega komuniciranja v odvisnosti od oddaljenosti, je ugotovil, da sta pri ljudeh skoraj popolnoma izginili distanca za beg in napad, da pa so se pojavile druge vrste prostorske distance, v katerih se poleg oddaljenosti spreminja tudi intenzivnost govora, kontakta, toplota itd.

Hall opisuje štiri distančne cone, med katerimi ima vsaka svojo bližnjo in oddaljeno komponento.

Razdalja (m)	Cona	Značilnosti glasu	Vsebina sporočila
0,00-0,15	intimna - bližja	nežno šepetanje	skrivnosti, čustva
0,15-0,45	intimna - oddaljena	razločno šepetanje	zelo zaupna, spor
0,45-0,75	osebna - bližja	mehek glas	osebne zadeve
0,75-1,25	osebna - oddaljena	nekoliko okrepljen	osebne zadeve
1,25-2,10	družbena - bližja	poln glas	neosebne zadeve
2,10-3,60	družbena - oddaljena	močnejši glas	javne stvari
3,60-7,50	javna - bližja	zelo glasen	javne stvari
7,50-	javna - oddaljena	najglasnejši	pozdrav, odhod

Enaka gesta lahko vsebuje zelo različna sporočila!

Velikost osebnega prostora, v katerem se počutimo varni, se razlikuje od posameznika do posameznika, odvisna pa je tudi od dejavnosti, ki jo opravljamo (npr. knjižnica).

Tudi orientacija med pogovorom s sočlovekom je eden izmed pokazateljev naših namenov, tako na primer kot 90 stopinj med sogovornikoma pomeni sproščeno konverzacijo, neposredna usmerjenost – 180 stopinj ponavadi kaže na tekmovalnost, konfrontacijo, vzporedna drža pa ponavadi pomeni pripravljenost za sodelovanje in enakovrednost.

Vizualni namigi

Njihov razpon je izredno širok.

Obraz je del telesa, ki ga le redko (razen v posameznih kulturah) zakrivamo, zato se vedno znova postavlja kot uganka različnim načinom interpretiranja in morebitnega nadlegovanja. Brezizraznost na obrazu ponavadi na nas deluje nelagodno in nezanimivo, zato takemu človeku ne posvečamo posebne pozornosti. Človekov obraz je zelo fleksibilen in je sposoben v kratkih časovnih presledkih brez večjega prizadevanja oddati celo vrsto sporočil.

Tudi v našem verbalnem izražanju se kaže mnogo opazk v zvezi z obrazno izraznostjo, na primer: »Vse življenje se je videlo na njegovem obrazu« ali pa »Joj, če bi pogledi lahko ubijali.«

Ponavadi lahko takoj po prvem srečanju rečemo, ali nam je všeč ali ne.

Kaj je tisto, kar nas spodbuja k temu, da ocenimo nekoga kot veselega ali žalostnega, jeznega ali prestrašenega?

Harrison in Campbelt sta na podlagi preprostih sličic, ki sta jih pokazala ljudem ugotovila, da ljudem pomenijo:

- polovično dvignjene obrvi – skrb,
- ena dvignjena obrv – dvom, skepsa,
- na pol zaprte oči – dolgočasje,
- zaokroženo dvignjene ustnice – srečo itd.

Obvladovanje in prepoznavanje izraza na obrazu pomenita dragocene napotke za delo vodje.

Čeprav je bil izraz na obrazu omenjen kot najpomembnejše znamenje neverbalne komunikacije, je res, da pogled odkriva dobršen del človekove osebnosti. Zanimivo je, da imamo

okrog oči manj mišic, ki bi jih lahko zavestno nadzorovali, kot pa na spodnjem delu obraza. Zato pogled le težko nadzorujemo oziroma so tega sposobni le redki mojstri trika.

S pogledom lahko na primer:

– Strmimo v osebo v nasprotnem kotu sobe in jo tako povabimo, da se nam pridruži. Oseba lahko to sprejme ali pa nas zavrne tako, da umakne pogled.

– Široko odprte oči pomenijo med prijatelji pozorno poslušanje.

– Ponavljajoče se kratke poglede nadomestimo med pogovorom z daljšimi pogledi – oseba, ki ji namenimo te poglede, to zazna kot naše sporočilo, da je sama tema pogovora manj pomembna kot pa odnos do nje.

Predavatelj naj bo pozoren na govorico oči. Če na primer išče sodelavce, jih bo najpogosteje našel med tistimi, ki po izrečeni prošnji široko zrejo vanj.

Kadar se očesni stik med vodjo in udeleženci izgubi, je to znamenje, da je nekaj narobe. Tudi študenti ne cenijo profesorjev, ki med predavanjem zrejo v tla ali pa jim pogled uhaja nad glavami študentov.

Telesni gibi so posebno pomembni, kadar je verbalna komunikacija onemogočena (se ne slišimo) ali pa prepovedana.

Kretnje z rokami lahko včasih nadomestijo verbalno komunikacijo (npr. govorica gluho-nemih).

Velik del teh kretenj je umetnih, specifičnih in naučenih, zato lahko določena kretnja pri ljudeh iz različnih okolij pomeni popolnoma različne stvari (npr. naš znak za OK pomeni dobro opravljeno delo, dobro osnovo, pri Brazilcih pa popolnoma nasprotno).

Dotik pomeni medosebni stik, pristnejše odnose. Spekter dotikov je zelo širok, na primer:

- strokovni,
- socialni (stisk roke ...),
- intimni.

Ljudje smo, čeprav vemo, da obleka ne naredi človeka, nagnjeni k temu, da sogovornike ocenjujemo najprej na podlagi zunanjega videza, ki nas spremlja daljše obdobje.

Obleka po mnenju mnogih pove veliko o ose-

Obraz osebe zelo vpliva na naš prvi vtis o njej.

nosti človeka, vendar se moramo zavedati, da ljudje posegajo po določenih oblačilih iz različnih razlogov – eni zato, da bi napravili dober vtis na druge, drugi zato, da bi se uprli konvencionalnosti, tretji iz preprostega razloga, da se v določeni garderobi dobro počutijo. Preučevanje povezave med oblačenjem in osebnostjo je pokazalo, da so osebe, ki so zelo ozaveščene in pazljive pri izbiri oblek, pogosto ustrežljivejše, pohlepnejše in bolj boječe, osebe, ki niso tako obremenjene s tem, kaj bodo oblekle, pa spadajo med bolj neodvisne in napadalne. Avtorji posebej opozarjajo, da to velja za oba spola, ne samo za ženske. Do oseb, ki so bogate in popularne, smo glede (ne)konvencionalnosti garderobe ponavadi tolerantnejši.

Tudi predavatelj se mora zavedati, da prijeten zunanji vtis in sproščen slog prispevata k boljši komunikaciji. Posebej ekstravagantne obleke pa ponavadi ustvarijo blokado, še zlasti, če so v skupini večinoma socialno šibkejši udeleženci. Na komunikacijo precej vplivajo tudi predmeti vsakdanje rabe, ki so v lasti vodje (avto, hiša itd.).

Med verbalnim in vokalnim sporočilom obstaja razlika (npr. izjava »Sovražim te!« – prvič prebrana, drugič povedana).

Za **vokalno sporočilo** nam tako preostane definicija, da je to tisto, kar manjka, ko je sporočilo napisano.

Vokalne razlike so včasih odločilne za naše sklepanje o osebnostnih lastnostih. Če na primer govornik povzdigne glas, intonacijo ali pospeši govor, ga ocenjujemo kot bolj aktivnega, dinamičnega. To je predsodek, ki temelji na stereotipu.

Moč glasu mora biti za izobraževanje kontakta zadosti močna, sicer postane poslušalec utrujen in naveličan, najpogosteje se niti ne odzove, da bi govor popravil.

Tok govora oziroma hitrost je od posameznika do posameznika različna, vendar je pospešen govor, ki je poslušalcem nerazumljiv, ponavadi izraz strahu, treme in želje, da bi govorec čimprej stopil z govorniškega odra. O optimalni hitrosti govora ne moremo govoriti. Predavatelj oziroma vodja mora biti zadosti senzibilen, da jo prilagodi izobraževalnim okoliščinam.

Gladkost govora pripomore h kvaliteti komunikacije, to je govor brez vmesnih odmorov, vzdihov in vložkov, ki lahko komunikacijo popolnoma razbijejo.

Intonacija (višina glasu) – Za uho je ponavadi prijetno, če je glas globlji, vendar tudi monotonost ni zaželena. Vsak človek ima lastno idealno višino glasu, ki je nekje med tretjino in polovico razpona.

Barva glasu – Nekatere motnje, kot so hripavost, govorjenje skozi nos, vlečenje besed, vplivajo na poslušalce zelo negativno. Z vajo lahko precej izboljšamo našo vokalno tehniko.

Zelo dobrodošel pripomoček za to je video, čeprav se na njem nekatere podrobnosti nekoliko izgubijo.

Medosebna komunikacija je pri izobraževanju zelo pomembna.

Uspešno in neuspešno izobraževanje bi lahko primerjali z uspešnimi in neuspešnimi komunikacijami v njem. Izobraževanja ni brez komunikacije. Obstajata dobro in slabo izobraževanje, povezano z dobro in slabo komunikacijo.

Izobraževanja ni mogoče prepustiti spontnemu razvoju in trenutnemu razpoloženju, enako velja tudi za komuniciranje pri izobraževanju.

Vodja izobraževanja odgovarja za svoj način komuniciranja prav tako, kot je odgovoren za samo vodenje. Odgovoren pa je lahko pod pogojem, da ima vpogled v to, za kar je odgovoren.

KONSTRUKTIVNA IN DESTRUKTIVNA KOMUNIKACIJA PRI IZOBRAŽEVANJU

Komunicirati se pravi prispevati k temu, da nekaj postane obče, da je nekaj povezano in se združuje. Komunikacija, ki to zagotavlja, je konstruktivna. Če pa s komunikacijo tega ne moremo doseči, to pomeni, da je ta destruktivna.

Destruktivna komunikacija pri izobraževanju koristi predvsem vodji, da utrjuje svoj položaj, da poudarja svoje znanje in sposobnosti, da izstopa njegova nadarjenost in poseben hierarhični status, uporablja jo za manifestacijo moči in oblasti. Pri tem si pomaga z obto-

*Kvaliteta in
značilnosti
komunikacije
določajo kvaliteto izo-
braževanja.*

ževanjem, preklinja, izsiljuje, ponižuje, žali, povzroča zmedo, ignorira in ironizira ter se posmehuje, namesto da bi ljudi resnično vodil. Na koncu ostane le malo prostora za samo vsebino, ker se je mentor – vodja povsem podredil osebnim interesom. Medsebojno tekmovanje in dokazovanje, kdo je pametnejši, mu požre vso energijo in za to, da bi uresničil nalogo, je ne ostane nič več.

Za **konstruktivno komuniciranje** je značilno, in s tem tudi za konstruktivno vodenje, da je predvsem osredotočeno na nalogo, problem, vsebino, hkrati pa spoštuje in enakopravno vrednoti vse udeležence v komunikaciji.

Pri medsebojnem komuniciranju gre za neposredno in osebno srečanje mentorja in udeleženca kot celovitih osebnosti, v katerem ima enako pomembno vlogo vsebina, ki jo sporočajo, in tudi odnosi, ki se pri tem porajajo. To njuno srečanje pomeni, da se občasno dopolnjujeta in drug drugega obveščata o tem, česar trenutno kdo izmed njiju ne ve (komplementarnost), nato pa spet povsem enakovredno na podlagi enakega znanja določeno snov poglobljata in izpopolnjujeta (simetričnost).

Izobraževanje odraslih naj bi bilo dvosmerno, konstruktivno in skladno, ne pa enostransko, razdiralno in neskladno.

Razne motnje in težave pri izobraževanju so pravzaprav izraz motenj pri komuniciranju. Organiziranje in koordiniranje, ki sta osnovni sestavini izobraževanja, je mogoče uresničiti prek komuniciranja.

Komunikacija je recipročen proces. Mentor naj bi znal »brati med vrsticami«, kar pomeni, da zna iz povratne informacije udeleženca razbrati tudi neverbalni del. Poslušaj naj bi imel tudi za neizgovorjeno in se ne bi smel omejiti samo na izgovorjeno.

Izobraževanje, ki se omejuje na verbalno komunikacijo, se spreminja v goli frazerski ritual, ki ne temelji na življenjski praksi niti na resničnem dogajanju. Učenje je del življenja, to pa se težko izrazi samo z besedami. Frazje ponavadi skrivajo življenje in ga ne odkrivajo. Praktično in uspešno izobraževanje je zelo povezano s sposobnostjo udeleženca in mentorja – voditelja ali vodjo – učnega procesa, da odkriva in prepozna potek komunikacije.

VSEBINSKA IN ODNOSNA KOMUNIKACIJA PRI VODENJU

Komunikacija pri vodenju izobraževanja ni le prenašanje vsebine, določa tudi odnos in stališča. Zlasti imamo v mislih odnos in stališča do vsebine komunikacije, mentorja in udeleženca ter tudi njun neposredni odnos med ko-

Odnos oziroma stališče do vsebine, ki se s komuniciranjem prenaša, je lahko negativen, indiferenten ali pozitiven. Vsaki naši besedi po neverbalni poti dodajamo negativen, nikakršen ali pozitiven predznak, kar sprejeto informacijo kategorizira.

municiranjem. Pri tem ima zelo pomembno vlogo prav neverbalna komunikacija, s katero določamo stališče in odnos do komuniciranega in do osebe, s katero komuniciramo.

Naša komunikacija je nalezljiva, če imamo do nje pozitiven odnos, in nenalezljiva, če imamo do nje negativen odnos.

Vsaka naša beseda vsebuje tudi sporočilo o našem odnosu in stališču do osebe, s katero komuniciramo. Druga oseba to začuti in glede na to, kako je izražen naš odnos do nje, oblikuje svoje stališče ter odnos do prenesene vsebine.

Komunikacija pri izobraževanju se ne more omejiti le na vsebino. Upoštevati moramo tudi njen odnosni vidik, kar pomeni hkrati odnos do vsebine in do osebe, s katero komuniciramo oziroma jo izobražujemo in vodimo.

KOMPLEMENTARNOST IN SIMETRIČNOST KOMUNICIRANJA PRI VODENJU

Komplementarnost se izraža v dopolnjevanju, izpopolnjevanju, vprašanju novega in razširjanju nečesa z novimi spoznanji. Nekdo nekemu daje nova spoznanja, ga usmerja v določeno smer, kamor bi sam težko prispel, posreduje mu svoje vizije in svoje znanje. V demokratičnem odnosu mora biti komplementarna funkcija obojestranska.

Navedeni položaj v komplementarnem odnosu naj bi imel tisti, ki o reševanju problema več ve, ima zanj rešitev, ki lahko prispeva k njegovemu reševanju. Glede na to mora biti komplementarnost izmenična, gibljiva in se seli od prvega do drugega, čeprav je prvi udeleženec, drugi pa mentor. To se zgodi, če

komplementarnost ne ogroža odnosa in se ne razširi na medsebojne odnose, ker bi sicer onemogočila, da se vzdržujejo simetrično po tej strani.

Samo gibljiva in izmenična vsebinska komplementarnost na podlagi vzdrževane odnosne simetričnosti je lahko funkcionalna in koristi demokratičnemu izobraževanju.

Mentor mora biti pripravljen, da se spusti na tako imenovan spodnji položaj komplementarne komunikacije, da posluša in se uči od drugih, in tega ne bi smel doživljati kot nekaj, kar ga ogroža.

ENOSMERNOST IN DVOSMERNOST PRI VODENJU IZOBRAŽEVANJA

Vodenje izobraževanja pomeni organiziranje, koordiniranje, uravnavanje, usmerjanje določenega delovnega procesa. Komunikacija je nujen pogoj za takšno vodenje.

Komunikacija mora biti dvosmerna, recipročna, obojestranska, če hočemo, da nam uresniči to, kar razumemo pod pojmom vodenje. Nekateri jo imenujejo v primerjavi z linearno komunikacijo cirkularna ali krožna komunikacija.

Sposobnost, da zna poslušati druge, mora biti osnovna značilnost vsakega mentorja. Samo tisti, ki je obveščen, lahko obvešča tudi druge. Samo tisti, ki informacije sprejema, jih lahko tudi oddaja.

V krožni dvosmerni komunikaciji imajo po-

Postavka za kvalitetno in dejansko dvosmerno komunikacijo pri vodenju je jasno razumevanje in razločevanje vsebinskega in odnosnega vidika komuniciranja. Če se oboje prepleta, postane prvo od drugega odvisno, kar pomeni veliko nevarnost, da se pojavi potreba po popačenju vsebine, kar povzroča nenatančno in neresnično informacijo.

membno vlogo povratne informacije (pozitivne-negativne). Tudi te je mogoče zlorabljati in izkrivljati.

Vzroki za nekvalitetno komuniciranje so lahko tudi v nedemokratičnem ozračju, v katerem izobraževanje poteka. To hitro privede do enosmerne komunikacije oziroma do nerealno selekcionirane dvosmerne komunikacije.

Samo svobodno in demokratično kroženje, dejanska in enakopravna obojestranskost, re-

cipročna pripravljenost za sprejemanje negativnih in pozitivnih povratnih informacij, jasno in resnično razmejevanje vsebine in odnosa omogoča pravo dvosmerno komunikacijo, ki je prvi pogoj za resnično demokratično vodenje izobraževanje.

KONGRUENTNOST IN INKONGRUENTNOST KOMUNIKACIJE PRI IZOBRAŽEVANJU

Na naše življenje vpliva samo usklajena informacija, le taka ga lahko spreminja, usmerja in neposredno vpliva na našo vsakdanjo aktivnost.

Prav to, da nekdo informacijo sprejme kot svojo in jo lahko uresničuje, je odvisno od stopnje kongruentnosti takrat, ko je odločitev nastala in smo jo prenašali. Izgovorjeno mora ustrezati neizgovorjenemu, vsebini, ki jo prenašamo, tudi odnosu do vsebine in hkrati temu, da zagotovimo tudi pozitiven odnos do tistega, ki mu informacijo posredujemo.

Negativen odnos do vsebine, ki jo prenašamo, in negativen odnos do oseb, ki bi morale vsebino sprejeti, se izraža kot neverbalna spremljava verbalne komunikacije, ki že vnaprej onemogoči, da bi informacijo ljudje tudi sprejeli in uresničili. Tako se kopičijo odločitve, ki ostajajo samo izgovorjene in na papirju, nikoli pa niso uresničene.

Martin Buber (1982) meni, da je razmerje med dvema osebama, nujno vzajemno razmerje, osnovno človeško dejstvo, iz česar je šele mogoče razbrati in izvesti vse druge, za človeka bistvene značilnosti. Filozofija dialoga je filozofija drugega človeka kot drugega in srečanja z njim.

V tem srečanju je razmerje jaz-ti temelj in izhodišče. Buber razlikuje dve temeljni, med seboj radikalno različni drži do sveta zunaj nas. Izražata pa se z dvema temeljnima dvojicama besed: jaz-ono in jaz-ti.

Razmerje jaz-ono je razmerje, ki ga čutimo do brezosebnih bitij, predmetov. Bolj temeljno, razmerje v pravem pomenu besede, je razmerje jaz-ti.

Človek ne sprejema samo svojega sveta, ampak tudi sam vpliva na to, kako bo svet dojel, s tem ko si postavlja zorni kot, v okviru katerega nato stopa v stik s predmeti in osebami v skladu s svojim izkustvom.

»Medsebojnost je prva značilnost Bubrovega pojmovanja razmerja jaz-ti. S tem hoče reči, da je razmerje tisto, ki poraja jaz in ti, in ne nasprotno. Bolj se bomo približali Bubrovi misli, če bomo postavili, da je ta medsebojnost ravno odsotnost vsakega posrednika, ki bi se vmešal v razmerje jaz-ti.

Druga značilnost je obojestransko tega razmerja. To pomeni, da postane jaz jaz šele s pomočjo drugega in nasprotno, ti kot tak pa se lahko pojavi samo tam, kjer je pravi jaz.

Tretja značilnost za dogajanje med dvema človekoma je srečanje. Nihče izmed udeležencev pravega srečanja nima prevladujoče vloge. Dojemanje ali srečanje drugega je omogočeno hkrati z intencionalno, se pravi, k zunanjosti usmerjeno, zavestjo samo. Drugi se pojavi neposredno, naravnost in popolnoma brezpogojno.

Po Bubru mora biti nagovor:

- nepredmeten,
- obojestranski,
- neposreden.

Osnovna oblika dialoga je torej govorica in govor je tudi osnovna oblika človeškega občenja.

Funkcija predmetne govorice (delokucija) je govor o kakem predmetu.

Pri nagovoru (alokucija) pa ni v ospredju to, da nekomu nekaj povemo in mu posredujemo določeno sporočilo, ampak to, da se obrnemo k njemu, da stopimo z njim v stik.

SKLEPNE MISLI

Komunikacija je najugodnejša, ko je sproščena in poteka med vsemi člani skupine in vodjo. Tak pretok komunikacije omogoča večjo možnost »feed backa«, ki se bo izrazil v večji povezanosti in vestnosti. Svoboda govora vsakega članu zvišuje moralno, kar prispeva k boljšemu počutju in s tem k večji učinkovitosti.

Dolga leta so ljudje menili, da se vodje rojevajo in da so voditeljske sposobnosti poseben dar, ki je ob rojstvu namenjen le redkim izbrancem. Tudi raziskave so bile sprva usmerjene v odkrivanje specifičnih lastnosti rojenega vodje.

Nekatere novejša študija govore o tem, da je vodja občutljiv za mnenje in nazore članov in da v skupini deluje spravljivo. Dejstvo pa je, da lastnosti, ki bi zagotavljale kvalitetno in ustrezno vodenje na vseh področjih niso prirojene, temveč pridobljene.

LITERATURA

- Argyle, Michael: Bodily communication.
- Berne, Eric: Koju igru igraš, Beograd, Nolit, 1984.
- Bertoncelj, Ivan: Predavanje iz govorništva, Ljubljana, Univerzum, 1980.
- Brajša, Pavao: Pedagoška komunikologija, Ljubljana, Gllota nova, 1993.
- Brajša, Pavao: Vodenje kot medosebni proces, 1983, Center za samoupravno normativno dejavnost pri DDU Univerzum.
- Brocher, Tobias: Skupinska dinamika in IO.
- Buber, Martin: Princip dialoga, 1982, posebna št. 2000 – časnik za mišljenje, umetnost, kulturo in n. Vprašanja.
- Casson, Henric Newton: Umetnost govora, Ljubljana, Pravljeno gledališče, 1995.
- Kovačev, Asja: Geste nosilec neverbalne komunikacije, dokt. disertacija.
- Krajnc, Ana: Metode izobraževanja odraslih, Ljubljana, Delavska enotnost, 1979.
- Mijoč N., Krajnc A. in Findeisen D.: Študijski krožki, Ljubljana, ACS, 1993.
- Morano, Miran: Video pri izobraževanju, Ljubljana, ACS, 1994.
- Morris, Desmond: Odkrivanje človeka kroz gestove i ponašanje, Beograd – SFRJ, 1979.
- Peck, S. Rogers: Atlas of Facial Expression, Oxford University press, 1987.
- Rot, Nikola: Znakovi i značenja, Verbalna in neverbalna komunikacija.
- Štenberger, Auban: Škola nove komunikacije.
- Tubbs, L. Stewart and Moss Sylvid: Human Communication, USA, 1994.