HOOFSTUK 3

'N ONDERSOEK NA KOMMUNIKASIEVREES EN DIE INVLOED DAARVAN OP DIE KOMMUNIKASIEPROSES

3.1 INLEIDING

In hoofstuk twee het dit duidelik na vore gekom dat kommunikasie een van die fondamente is waarop onderrig rus. Fenstermacher (1986:38) en Steyn (1988:147) stel ook dat die interaksie wat tussen die onderriggewer en die leerder plaasvind een van die wesenstrekke van onderrig is. Hierdie interaksie hou in dat leerlinge onderling met mekaar asook met die onderriggewer moet kan kommunikeer.

Kommunikasievrees, of die afwesigheid daarvan, kan die sukses van die onderrigleersituasie grootliks beïnvloed. In hierdie hoofstuk sal uit die literatuur breedvoerig ondersoek ingestel word na kommunikasievrees en die effek wat dit op die klaskamerkommunikasieproses het. 'n Poging sal aangewend word om vas te stel watter faktore verantwoordelik is vir die ontwikkeling van 'n hoë mate van kommunikasievrees by leerlinge. Vorige studies aangaande kommunikasievrees, die meting daarvan asook die invloed wat dit op die leerders in die algemeen en op hul skolastiese prestasie het, sal uitgelig word. Verder sal moontlike riglyne vir die voorkoming en die oorkoming (behandeling) van kommunikasievrees in die klaskamersituasie bespreek word.

3.2 BEGRIPSOMSKRYWING

3.2.1 ANGS

Gray en Freeman (1988:6) stel dat die term angs gebruik word om die emosionele

reaksie te beskryf wat 'n persoon in 'n sekere situasie ervaar. Hierdie emosionele reaksies veroorsaak dat die persoon sy energie herlei om homself te handhaaf op een of ander manier. Met ander woorde die persoon raak gepreokkupeerd as gevolg van sy eie emosies en is nie daartoe instaat om sy aandag tot eksterne gebeure te rig nie. Angs is 'n negatiewe ervaring wat gevoelens soos byvoorbeeld vrees insluit.

Uit die bogenoemde is dit dus duidelik dat leerders wat 'n hoë mate van vrees of spanning ervaar dit baie moeiliker vind om inliging te verwerk as leerders wat geen mate van vrees ervaar nie (Hurt et al., 1978:75). Vir die doel van hierdie skripsie word nou verder gekyk na die vrees wat die leerder in die klaskamer ervaar as gevolg van kommunikasie. Die begrip kommunikasievrees word eers kortliks gedefinieer, waarna 'n volledige bespreking van wat kommunikasievrees alles behels, gegee sal word.

3.2.2 KOMMUNIKASIEVREES

Volgens McGroskey (1977a:28 & 1978:192) verwys kommunikasievrees na 'n angssindroom wat met werklike en/of geantisipeerde kommunikasie, met een of meer persone, geassosieer word. Daly (1986:21) omskryf kommunikasievrees meer breedvoerig deur te sê: "Communication apprehension is an individual difference in inclination of individuals to seek out and enjoy communication", hy kom verder tot die slotsom dat daar onderskei kan word tussen leerders met 'n hoë en 'n lae mate van kommunikasievrees. Persone met 'n lae kommunikasievrees hou daarvan om te kommunikeer en vind dit lonend, terwyl persone met 'n hoë mate van kommunikasievrees nie daarvan hou om te kommunikeer nie en enige vorm daarvan probeer vermy.

Alvorens 'n volledige bespreking van kommunikasievrees gegee kan word, moet daar eers gekyk word wat die verband tussen kommunikasievrees en byvoorbeeld skaamheid is.

3.3 DIE VERBAND TUSSEN KOMMUNIKASIEVREES EN SKAAMHEID

Leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees word soms verkeerdelik as stil, terughoudend, onwillig om te kommunikeer of skaam beskou (Seiler *et al.*, 1984:59). Alhoewel daar 'n noue verwantskap tussen hierdie begrippe is, is daar egter belangrike konseptuele verskille wat uitgelig moet word, sodat die studie daarvan meer duidelik sal wees.

Leary (1983:306) lig die verskil tussen die konsepte soos volg uit: "At the root of the distinction among these constructs is the difference between affective (emotional) and behavioral responses." Dit wil sê sekere van die terme verwys na vrees wat subjektief ervaar word terwyl ander na die uiterlike gedragspatrone verwys (vergelyk McCroskey & Beatty, 1986:279).

'n Paar terme kan gebruik word om na die subjektiewe vrees wat persone in sekere sosiale situasie ervaar te verwys, byvoorbeeld: kommunikasievrees en verhoogvrees. As na McCroskey (paragraaf 3.2.2) se definisie vir kommunikasievrees gekyk word, is dit duidelik dat hy na 'n subjektiewe, sielkundige ervaring verwys: in hierdie geval die ervaring van vrees (Leary, 1983:306).

Ander terme soos skaamheid of onwilligheid om te kommunikeer verwys weer na die uiterlike gedragspatrone van mense wat sigbaar onttrek om so sosiale kontak met ander te beperk (Leary, 1983:306).

Richmond en McCroskey (1989:34) vat die verwantskap tussen skaamheid en kommunikasievrees soos volg saam: skaamheid is die gedrag van 'n persoon soos ontrekking of vermyding van kommunikasiesituasies, terwyl kommunikasievrees die vrees is om te kommunikeer. Hierdie vrees veroorsaak dus die gedragspatrone van skaam mense.

Daar is reeds baie pogings aangewend om die term skaam of skuheid te definieer

maar daar is geen enkele aanvaarde definisie vir hierdie konsep nie. Dit is baie makliker om die gedrag van mense wat as skaam of menssku beskou te word, te beskryf. McCroskey *et al.* (1986:39) asook Richmond en McCroskey (1989:27) beweer dat hierdie mense sosiale interaksie vermy. Wanneer dit egter nie moontlik is nie, sal hulle as gevolg van hul inhibisies en onvermoë om hierdie situasies te hanteer, nie maklik praat of oogkontak maak nie.

McCroskey *et al.* (1986:39) beweer dat skaamheid deur 'n wye verskeidenheid faktore veroorsaak kan word, naamlik: oorerwing, versterking as kind wanneer ouers kommunikasie beloon of straf, gebrek aan vaardighede, sosiale introversie, sosiale vervreemding, etniese of kulturele verskille en kommunikasievrees.

Omdat 20 persent van die algemene bevolking volgens Richmond en McCroskey (1989:34) 'n hoë mate van kommunikasievrees ervaar, sal daar nou in meer detail aan hierdie verskynsel aandag gegee word.

3.4 DIE AARD VAN KOMMUNIKASIEVREES

Kommunikasievrees is die vrees vir kommunikasie. Omdat kommunikasie plaasvind deur die gebruik van 'n verskeidenheid kanale, sluit kommunikasievrees nie net verbale kommunikasie in nie maar ook die vrees vir kommunikasie deur te skryf of te sing (Hurt *et al.*, 1978:148; McCroskey, 1977a:28; Richmond en McCroskey, 1989:34).

Richmond en McCroskey (1989:38) beweer dat daar 'n baie geringe verband tussen die vrees vir verbale- en skryfkommunikasie is. Hulle stel verder dat dit heel moontlik kan wees dat 'n persoon 'n hoë mate van verbale-kommunikasievrees het maar geen vrees vir skryfkommunikasie nie en anders om. Volgens Barker (1982:124) sal leerders met 'n hoe mate van skryfkommunikasievrees aanhoudend "vergeet" om hul werkstukke in te handig, hulle woon nie klasse by wanneer dit van hulle verwag word om te skryf nie en hulle sal selde uit eie keuse vir 'n kursus inskryf waar daar van hulle verwag word om baie te skryf.

Met verdere studies aangaande kommunikasievrees is daar ook gevind dat persone 'n vrees vir sang as kommunikasiemiddel kan ontwikkel. Richmond en McCroskey (1989:38) kon egter geen verband vind tussen hierdie tipe kommunikasievrees en kommunikasie deur te praat nie.

Vir die doel van hierdie skripsie sal verder na die vrees vir kommunikasie deur te praat verwys word wanneer van kommunikasievrees gepraat word.

3.5 TIPES KOMMUNIKASIEVREES

Richmond en McCroskey (1989:38-46) asook McCroskey *et al.* (1986:49) beskou kommunikasievrees as 'n kontinuum met vier punte, naamlik: kommunikasievrees as 'n karaktertrek, konteksgebaseerde kommunikasievrees, gehoorgebaseerde kommunikasievrees en situasiegebaseerde kommunikasievrees. 'n Persoon se mate van kommunikasievrees lê dus op hierdie kontinuum, en kan meer situasiegebaseer wees of eerder 'n karaktertrek. Hierdie kontinuum vir kommunikasievrees word in figuur 3.1 getoon.

Figuur 3.1 Die kommunikasievreeskontinuum

Elkeen van hierdie tipes kommunikasievrees word nou verder bespreek.

3.5.1 KOMMUNIKASIEVREES AS KARAKTERTREK

Richmond en McCroskey (1989:39) beskryf kommunikasievrees as karaktertrek soos volg: "Traitlike CA is viewed as a relatively enduring, personality-type orientation toward a given mode of commmunication across a wide variety of contexts." Wanneer van kommunikasievrees as 'n karaktertrek gepraat word, word nie bedoel dat dit 'n vaste onveranderlike eienskap, soos byvoorbeeld die kleur van 'n persoon se oë, is nie. Alhoewel kommunikasievrees as karaktertrek 'n weerstand toon teen verandering, kan dit deur behandeling verminder word. Dit wil sê 'n persoon sal gewoonlik vir 'n lang periode in tyd 'n konstante mate van kommunikasievrees hê tensy dit deur een of ander tipe behandeling verminder word.

'n Persoon wat aan hierdie tipe kommunikasievrees ly, sal poog om alle tipe kommunikasiesituasies te vermy (Littlejohn, 1989:83).

3.5.2 KONTEKSGEBASEERDE KOMMUNIKASIEVREES

McCroskey en Beatty (1986:282) beweer dat konteksgebaseerde kommunikasievrees beskou word as: "a relative enduring, personality-type orientation toward communication in a given type of communication context." 'n Persoon wat dus aan hierdie tipe kommunikasievrees ly, sal in sekere kommunikasiesituasies 'n hoë mate van kommunikasievrees ervaar terwyl hy in ander situasies geen kommunikasievrees ervaar nie. Voorbeelde van konteksgebaseerde kommunikasievrees is verhoogvrees of vrees om voor 'n groot gehoor te praat, 'n werksonderhoud of om nuwe mense te ontmoet (Richmond & McCroskey, 1989:41).

Net soos in die geval van kommunikasievrees as karaktertrek sal konteksgebaseerde kommunikasievrees konstant bly tensy dit deur een of ander tipe behandeling verminder word.

3.5.3 GEHOORGEBASEERDE KOMMUNIKASIEVREES

McCroskey en Beatty (1986:282) sien gehoorgebaseerde kommunikasievrees as: "a relatively enduring orientation toward communication with a given person or group of people." Met ander woorde hierdie tipe kommunikasievrees is situasiegebonde en verskil van persoon tot persoon. Vrees word ervaar wanneer met 'n spesifieke persoon of groep mense gekommunikeer word (Littlejohn, 1989:83). So sal 'n leerling byvoorbeeld 'n hoë mate van kommunikasievrees ervaar as hy met 'n onderwyser praat, terwyl hy geen kommunikasievrees ervaar as hy met sy maats gesels nie.

3.5.4 SITUASIEGEBASEERDE KOMMUNIKASIEVREES

Situasiegebaseerde kommunikasievrees word deur McCroskey en Beatty (1986:282) beskou as: "a transitory orientation toward communication with a given person or group of people." Dit is met ander woorde nie 'n karaktereienskap nie, maar 'n reaksie op die situasionele beperkings wat deur die ander persoon of groep teweeg gebring is. Hierdie tipe kommunikasievrees sal dus toe- of afneem afhangende van die stremming wat die ander persoon of groep op die kommunikasie geplaas het (Richmond & McCroskey, 1989:44). 'n Voorbeeld hiervan is wanneer 'n onderwyser 'n leerling inroep wat daarvan verdink word dat hy in 'n toets gekul het. Hierdie leerling sal onder hierdie omstandighede 'n hoë mate van kommunikasievrees ervaar.

3.6 OORSAKE VAN KOMMUNIKASIEVREES

Volgens Daly (1986:24-25) kan die redes waarom leerlinge 'n hoë mate van kommunikasievrees ontwikkel die volgende wees: oorerwing, positiewe of negatiewe versterking, ontoereikende vaardigheidsontwikkeling en die afwesigheid van kommunikasierolmodelle. Hierdie vier faktore sal nou kortliks bespreek word.

3.6.1 OORERWING

'n Kind erf 'n geneigdheid om meer of minder sosiaal te wees, en dus ook 'n neiging om 'n hoër of laer mate van kommunikasievrees te ontwikkel. Hierdie oorerwingsfaktor speel egter 'n baie klein rol en die invloed van die omgewing, kan hierdie geneigdheid teenwerk of vererger. In die vroeë ontwikkeling van die kind is dit dan ook die ouers en die waarde wat hulle aan kommunikasie heg, wat die ontwikkeling van kommunikasievrees grootliks sal beïnvloed (Barker, 1982:136; McCroskey *et al*, 1981:123; Richmond & McCroskey, 1989:61; Watson *et al.*, 1989:68).

3.6.2 POSITIEWE OF NEGATIEWE VERSTERKING

Die oorsprong van kommunikasievrees lê volgens navorsers hoofsaaklik in die vroeë huislike omstandighede. As 'n kind nie aangemoedig word om te kommunikeer nie, of as kommunikasie "gestraf" word, sal die kind nie leer om hierdie interaksie te geniet nie. Die waarde wat die ouers dus aan kommunikasie heg, is baie belangrik. As die ouers die kind aanmoedig om te kommunikeer, sal dit hom positief versterk en sal hy meer kommunikeer. Wanneer 'n kind se poging om te kommunikeer egter gestraf of geïgnoreer word, sal dit hom negatief versterk en sal hy al minder kommunikeer. Daar moet egter ook genoem word dat die terugvoer wat die kind van sy ouers ontvang konsekwent moet wees. As die ouers dieselfde kommunikasiehandeling van die kind in een geval beloon en in die volgende geval straf of ignoreer, sal dit die kind verwar, hy sal nie weet wat van hom verwag word nie of hoe om volgende keer op te tree nie. Hy ontwikkel dus negatiewe verwagtings aangaande kommunikasie (Richmond & McCroskey:1989:62; Seiler *et al.*, 1984:60; Watson *et al.*, 1989:68).

Die kultuur van die ouers speel hier dus 'n groot rol. Sekere kulture heg meer waarde aan kommunikasie as ander. Almal ken die gesegde in die Afrikaanse kultuur: "kinders moet gesien word en nie gehoor word nie." Hierdie gesegde dui in 'n sekere sin op die waarde wat aan kommunikasie geheg word. So sal die kommunikasievaardighede vir effektiewe kommunikasie van kultuur tot kultuur verskil.

'n Kind wie se ouers emigreer na 'n ander land, se kommunikasievrees kan aansienlik toeneem omdat hy nie weet hoe gekommunikeer moet word, of hoe hy moet optree nie. As ander leerlinge byvoorbeeld vir sy optrede of uitspraak lag, sal dit as negatiewe versterking dien (Hurt *et al*, 1978:153; McCroskey, 1977b:81; Watson *et al.*, 1989:68).

3.6.3 ONTOEREIKENDE VAARDIGHEIDSONTWIKKELING

Wanneer leerlinge 'n hoë mate van kommunikasievrees het, sal hulle enige vorm van kommunikasie probeer vermy. Hulle kommunikeer dus al hoe minder en dit veroorsaak dat hulle nie die nodige vaardighede ontwikkel om effektief te kan kommunikeer nie. Hierdie gebrek aan vaardighede sal weer veroorsaak dat die leerlinge se mate van kommunikasievrees toeneem. Wanneer leerlinge kommunikasievaardighede op 'n later stadium en stadiger as hul klasmaats aanleer, sal dit hulle nadelig beïnvloed, omdat hulle maats hulle kan spot en terg. Met ander woorde negatiewe versterking word weer ontvang wat veroorsaak dat kommunikasievrees verder kan toeneem en die leerling sal homself verder onttrek. In die klaskamer kan die leerling se kommunikasievrees dus nadelig beïnvloed word as die onderriggewer nie hierop let en vir leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees voorsiening maak nie (Daly, 1986:25; McCroskey, 1977b:80; Vreken & Drinkwater, 1995:4).

3.6.4 DIE AFWESIGHEID VAN KOMMUNIKASIEROLMODELLE

Die kind sal dophou hoe ander mense om hom kommunikeer en hulle probeer na-doen. As die kind sien dat iemand anders vir kommunikasie beloon word, of as hy self beloon word vir sy nabootsing, sal hy besef dat kommunikasie vir hom lonend is en hy sal met hierdie gedrag volhou. Wanneer die kind se ouers egter 'n hoë mate van kommuniksievrees het en nie baie kommunikeer nie sal die kind hulle voorbeeld navolg. Selfs die grootte van die gesin kan 'n rol speel: neem byvoorbeeld enkel-ouer gesinne waar die ma of die pa afwesig is. Daar is dus minder rolmodelle wat die kind as verwysingsraamwerk kan gebruik (Hurt *et al*, 1978:153; McCroskey & Beatty,

1986:289).

3.6.5 ANDER MOONTLIKE OORSAKE VAN KOMMUNIKASIEVREES

Volgens Seiler *et al.* (1984:60) kan die oorsaak van 'n uitermate hoë kommunikasievrees by leerlinge ook die volgende wees:

- 'n geskiedenis van kindermishandeling
- 'n lae selfbeeld of
- die leerling het dalk 'n kritiese insident beleef waar hulle gedwing was om voor ander op te tree.

3.6.6 OORSAKE VAN KOMMUNIKASIEVREES BINNE DIE KLASKAMER

In die klaskamer speel die terugvoer wat onderwyser sowel as klasmaats aan leerlinge gee ten opsigte van kommunikasie 'n belangrike rol. Daar is reeds aangetoon dat wanneer 'n leerling gespot word, dit as negatiewe versterking dien en die leerling se kommunikasievrees sal toeneem

Die onderwyser is ook 'n rolmodel vir die leerling, die onderwyser moet dus elke kommunikasiehandeling wat hy uitvoer deeglik deurdink en besef dat die leerlinge ook uit sy optrede leer. Die onderwyser moet dan ook poog om van soveel as moontlik kommunikasievaardighede gebruik te maak sodat leerlinge wat nog nie hierdie vaardighede bemeester het nie uit sy voorbeeld kan leer.

'n Onderwyser wat kommunikasie "straf" en dus van 'n stil klas hou, kan onwetend leerlinge se mate van kommunikasievrees verhoog, omdat in hierdie klas getoon word dat daar nie baie waarde aan kommunikasie geheg word nie en die leerlinge kry nie die geleentheid om kommunikasievaardighede te ontwikkel nie.

Al hierdie faktore het 'n onderlinge verband met mekaar en dit is dus duidelik dat nie

net een oorsaak vir die ontwikkeling van 'n hoë mate van kommunikasievrees uitgelig kan word nie.

3.7 DIE EFFEK VAN KOMMUNIKASIEVREES OP DIE ONDERRIGLEERSITUASIE

Daar is reeds in hoofstuk 2 getoon dat die onderrigleersituasie ook 'n kommunikasiesituasie is. Leerlinge moet dus van kommunikasievaardighede soos: praat, luister, lees en skryf gebruik maak om inligting te kan verwerf. In die klaskamer sal 'n hoë mate van kommunikasievrees die leerling dus tot 'n groot mate rem en leer vind dus nie effektief plaas nie (Barker, 1982:122).

Wanneer leerlinge 'n vrye keuse het van watter tipe vakke hulle wil neem, sal leerders met 'n hoë mate van kommunikasievrees vakke kies waarin daar nie van hulle verwag sal word om toesprake of verbale verslae te gee nie. Hulle kies kursusse wat 'n groot aantal ingeskrewe studente het en waar daar dus van lesing-tipe onderrig gebruik gemaak word. Die onderriggewer bied 'n lesing aan en die studente hoef net te luister en notas te neem. As hierdie leerlinge egter nie 'n keuse van vakke het nie, word gevind dat hulle soms met opset afwesig is op die dag wat daar van hulle verwag word om 'n toespraak te lewer. Dit vind selfs in laerskole plaas waar 'n leerling met 'n hoë mate van kommunikasievrees sal sê dat hy nie kan lees nie, net om die situasie te vermy waar hy hardop vir die klas moet voorlees (Richmond & McCroskey, 1989:53).

Leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees sal ook anders optree as leerlinge met 'n lae kommunikasievrees. In die klaskamersituasie onttrek hulle hulself van die onderwyser en hul klasmaats om so enige kommunikasiesituasie te probeer vermy. Hierdie leerlinge sal aan die kant van en agter in die klas sit, omdat die meeste interaksie in die middel van die klas en in die voorste paar rye plaasvind. Verder sal hierdie leerlinge byna nooit vrywillig 'n antwoord gee nie, al is hulle seker dat hulle die korrekte antwoord het. Hierdie leerlinge gee soms ook doelbewus 'n verkeerde antwoord omdat hulle dink dit sal die kanse verminder dat daar later weer van hulle

verwag sal word om vrae te antwoord (Barker, 1982:131; Daly, 1986:24; Hurt *et al*, 1978:150; McCroskey, 1977b:86; Richmond & McCroskey, 1989:54).

Wanneer leerlinge weet dat daar aan die einde van 'n lesing van hulle verwag gaan word om inligting weer te gee, hetsy aan die onderwyser of hul klasmaats, beïnvloed vrees vir kommunikasie die kognitiewe leerprosesse in so 'n mate dat selfs 20 persent van die inligting verlore gaan (Richmond & McCroskey, 1989:54). Dit is dus duidelik dat leer minder effektief by leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees sal plaasvind as by leerders met 'n lae mate van kommunikasievrees.

Alhoewel daar tot nog toe geen verband tussen intelligensie en kommunikasievrees gevind is nie, het studies aangetoon dat leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees akademies swakker presteer as hulle maats (Comandena & Prusank, 1988:274; Daly, 1986:24; Hurt *et al*, 1978:150; McCroskey, 1977a:28; McCroskey *et al*, 1989:104).

'n Paar redes vir hierdie swakker akademiese prestasie het vanuit die bronne na vore gekom, naamlik:

- Die leerlinge vra nie vrae nie. Wanneer leerlinge die werk nie verstaan nie moet hulle aan die onderriggewer toon dat hulle begeleidingsnood ervaar, sodat hy sy metode van aanbieding van die leerinhoud kan aanpas en so die leerlinge begelei tot kennis en verstaan van die leerinhoud. Leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees sal egter nooit vrae vra of aantoon dat hulle hulp nodig het om die werk te verstaan nie. Die onderwyser is dus nie bewus van die feit dat hierdie leerlinge nie die leerinhoud verwerk het nie en effektiewe onderrig vind dus nie plaas nie (Freimuth, 1982:132; McCroskey, 1977b:87).

- Die onderwyser se verwagtings. Onderwysers vorm negatiewe verwagtings ten opsigte van leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees. Studies het aangetoon dat daar 'n korrelasie tussen hierdie verwagtings van die

onderwyser en die leerling se prestasies is. Die leerlinge presteer dus soos daar van hulle verwag word hulle sal (Freimuth, 1982:132; McCroskey, 1977b:87; McCroskey, 1977a:31; McCroskey & Daly, 1976:71).

- Leerlinge het 'n negatiewe houding teenoor die skool in die algemeen. Studies het aangetoon dat leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees oor die algemeen meer negatief is oor die skool as hul maats met 'n laer kommunikasievrees. Verder is aangetoon dat hierdie negatiewe houding die leerlinge se akademiese prestasie ook negatief beinvloed en hulle presteer dus swakker as hul maats wat 'n lae kommunikasievrees het (Freimuth, 1982:132; McCroskey, 1977a:31).

- Die selfwaarde van die leerling. Omdat 'n persoon sy gevoel van selfwaarde baseer op sy interaksie met ander mense sal leerlinge met 'n hoë kommunikasievrees se selfwaarde baie laer as leerlinge met 'n lae kommunikasievrees wees. Studies het dan ook aangetoon dat daar 'n verband is tussen die selfwaarde van die leerling en sy akademiese prestasie. Hoe laer 'n persoon se selfwaarde is, met ander woorde hoe minder 'n leerling van homself dink, hoe swakker sal hy presteer (Freimuth, 1982:132; Hurt *et al*, 1978:150; McCroskey *et al*, 1977:270).

Dit is dus nodig vir die onderwyser om van al hierdie faktore bewus te wees as hy in sy klaskamer vir leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees wil voorsiening maak. Hy moet die onderrigleersituasie so inruim dat dit 'n hoë mate van kommunikasievrees by leerlinge kan oorkom en voorkom. Daar sal vervolgens gekyk word na hoe kommunikasievrees behandel word en wat die onderwyser in sy klaskamer kan doen om hierdie leerlinge tot hulp te wees.

3.8 RIGLYNE VIR DIE VOORKOMING VAN OORSAKE WAT KAN LEI TOT 'N HOË MATE VAN KOMMUNIKASIEVREES

Die spreekwoord sê dat voorkoming beter as genesing is. Dit is dan ook die geval met kommunikasievrees. McCroskey (1977b:92) gee 'n paar stappe wat gevolg kan word om die kanse te verminder dat leerlinge 'n hoë kommunikasievrees sal ontwikkel. Hierdie stappe is soos volg:

1. In die kind se vormingsjare moet daar spesifiek aandag gegee word aan positiewe versterking ten opsigte van die kind se pogings tot kommunikasie. Veral in groot gesinne moet die ouers deeglik hierop let.
2. Kinders wie se praatvaardighede stadig of gebrekkig ontwikkel, moet so vroeg as moontlik hulp vir hierdie probleem ontvang. Indien dit nie gebeur nie sal die leerlinge ontoereikende vaardighede ontwikkel, wat kan lei tot 'n hoë mate van kommunikasievrees.
3. Onderwysers moet opgelei word sodat hulle dadelik kan opmerk wanneer daar kommunikasievrees in leerlinge teenwoordig is en dan daarop let om meer positiewe terugvoer en versterking aan die leerling te gee vir sy pogings tot kommunikasie. Dit is veral belangrik in die eerste paar skooljare van die leerling.
4. Die onderwyser moet die onderrig-leersituasie in die klaskamer so organiseer dat daar nie van die leerlinge verwag word om verbale take uit te voer wat bo hulle vlak van vaardigheidsontwikkeling is nie.

Wanneer die leerling egter reeds 'n hoë mate van kommunikasievrees ontwikkel het, moet hy so gou as moontlik behandeling ontvang om die probleem te oorkom, sodat die negatiewe effek wat kommunikasievrees op die kind se leer het tot die minimum beperk kan word.

3.9 DIE OORKOMING VAN KOMMUNIKASIEVREES

Wanneer die onderwyser 'n leerling identifiseer wat 'n hoë mate van kommunikasievrees het, kan hierdie leerling sy vrees oorkom deur daarvoor behandel te word. As dit nie moontlik is nie moet die onderwyser alles in sy vermoë doen om die leerling in die klaskamersituasie tot hulp te wees en dus so te poog om kommunikasievrees tot 'n groot mate te oorkom.

3.9.1 OORKOMING DEUR BEHANDELING

Volgens Daly (1986:27) is daar twee algemene benaderings in die behandeling van kommunikasievrees, naamlik sistematiese desentisasie en kognitiewe herstrukturering (vergelyk ook Barker, 1982:139).

Sistematiese desentisasie: Met hierdie terapie word die aanname gemaak dat mense met 'n hoë mate van kommunikasievrees die gedagte aan een of ander kommunikasie-gebeurtenis met vrees koppel. Die doel van die behandeling is dus om die gedagtes aan kommunikasie eerder met ontspanning as met vrees te koppel. In 'n gemaklike omgewing kan 'n terapeut, nadat hy seker gemaak het die leerling ontspan, vra om kommunikasiegebeure te visualiseer. Wanneer hy gespanne voel as hy aan hierdie kommunikasiesituasies dink, moet hy daarop konsentreer om te ontspan. Na 'n sekere tyd sal die leerling kommunikasie met ontspanning begin assosieer.

Kognitiewe herstrukturering: In hierdie terapie word die aanname gemaak dat mense wat aan 'n hoë mate van kommunikasievrees lei, onrealistiese of onfunksionele oortuigings oor hulself en kommunikasie het. Hulle maak gewoonlik opmerkings soos: "Niemand sal tog na my luister nie." Die terapeut se taak sal dus wees om te probeer om hierdie negatiewe oortuigings met meer realistiese en positiewe oortuigings te vervang.

Watson en Dodd (1984:258) sê ook dat in die verlede die behandeling van kommunikasievrees gesentreer het rondom onder andere sistematiese desensitasie, vaardigheidsafrigting, kognitiewe modifikasie, kognitiewe herstruturering, groepraadgewing en individuele raadgewing (vergelyk Kelly, 1989:85; McCroskey, 1977b:91). McCroskey en Beatty (1986:290) beweer egter dat terapie deur die afrigting van vaardighede nie baie effektief is in die vermindering van kommunikasievrees nie. Hierdie terapie speel egter 'n rol in die bevordering van die persoon se kommunikasiegedrag.

Die ideale situasie sou wees om die leerder van die klaskamer te onttrek om terapie soos byvoorbeeld sistematiese desensitasie toe te pas. Die leerder word daarna terug gebring na die klaskamer vir verdere onderrig (Booth-Butterfield, 1988:214). Dit is egter onmoontlik as gevolg van 'n tekort aan fondse en personeel. Daar moet dus in die klaskamersituasie voorsiening gemaak word om leerders met 'n hoë kommunikasievrees te akkommodeer.

3.9.2 OORKOMING DEUR HULP VAN DIE ONDERWYSER

Volgens McCroskey (1977a:33) sou die maklikste oplossing wees om alle klasse te onderrig asof hulle groot lesing-tipe klasse is. Dit hou egter 'n nadeel vir die leerlinge met 'n lae kommuniksievrees in. Hulle wil graag kommunikeer en vrae vra wanneer hulle nie verstaan nie. Daar moet dus 'n ander oplossing gevind word. Die onderwyser moet dus eerder poog om hierdie "vreesvolle" klimaat waarin die leerling homself bevind so gemaklik as moontlik te maak (Daly, 1986:27).

McCroskey (1977a:33) beweer verder dat onderwysers net die situasie vererger as hulle van leerlinge met 'n hoë mate van kommunikasievrees verwag om aan die klaskamerkommunikasieproses deel te neem. Hy stel voor dat onderwysers eerder moet poog om punte aan leerlinge toe te ken op grond van geskrewe werksopdragte as op die aktiewe deelname van die leerlinge in die onderrigleersituasie. So sal leerlinge met 'n hoë kommunikasievrees dus nie benadeel word nie (Daly, 1986:27).

Leerlinge moet ook toegelaat word om self te kies waar hulle in die klas wil sit. Die onderwyser moenie leerlinge met 'n hoë kommunikasievrees dwing om voor of in die middel van die klas te sit nie en moet ook nie deur middel van vrae hulle dwing om aan die klaskamerkommunikasie deel te neem nie. Die onderwyser moet dus poog om hierdie vreesvolle (vir hom) klimaat waarin die leerling hom bevind so gemaklik as moontlik vir die leerling te maak (Barker, 1982:139; Daly, 1986:27; McCroskey, 1977a:33).

Volgens Booth-Butterfield (1988:221) sal 'n matige afname in kommunikasievrees plaasvind wanneer die onderwyser leerinhoud manipuleer, beter motiveringstrategieë toepas en 'n beter leerder-onderwyserverhouding tot stand te bring. Dit hou egter 'n paar implikasies vir die onderrig in, naamlik:

- Die onderwyser moet leerinhoud en aktiwiteite in 'n verskeidenheid kontekste aanbied.
- Leerlinge moet beloon word vir deelname aan kommunikasie in die klaskamer.
- Die onderwyser moet voorsiening maak vir groepwerk, waar die leerders self hulle groepe kan kies.

Die onderwyser moet dus in die algemeen poog om 'n kommunikasieklimaat van ondersteuning te bewerkstellig. In so 'n klimaat sal leerders aangemoedig word tot deelname en betrokkenheid. Hulle sal voel dat hulle teenwoordigheid in die klas opgemerk word en dat hulle ook belangrik is.

3.10 DIE METING VAN KOMMUNIKASIEVREES

McCroskey (1978:192) het 'n vraelys ontwerp wat dit moontlik maak vir 'n persoon om self verslag te gee van sy mate van kommunikasievrees. Hierdie vraelys wat bekend staan as die "PRCA" (Personal Report of Communication Apprehension) is die instrument wat die meeste gebruik word om die mate van kommunikasievrees of die afwesigheid daarvan te bepaal. In al die navorsing is gevind dat hierdie vraelys 'n

geldige en betroubare instrument is vir die meting van kommunikasievrees.

Hierdie vraelys meet die kommunikasievrees in vier verskillende kontekste naamlik:

- deelname aan groepsbesprekings
- deelname aan vergaderings/byeenkomste/samesprekings
- deelname aan gesprekke
- openbare toesprake

Hierdie vraelys word in hoofstuk 4 meer breedvoerig bespreek en sal aangetoon word watter toevoegings tot die vraelys gemaak is vir die doel van die navorsing wat in hierdie studie gedoen is.

3.11 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is kommunikasievrees as remmende faktor op die onderrigleersituasie bespreek. Dit het duidelik na vore gekom dat kommunikasievrees 'n negatiewe effek op die leerling en sy leerproses het en dat hierdie leerlinge swakker presteer. Daar is ook aangetoon dat die onderwyser wat kennis van hierdie onderwerp het en sensitief genoeg is om hierdie leerlinge te kan identifiseer, tot 'n groot mate 'n bydra kan lewer om 'n hoë mate van kommunikasievrees by leerlinge te voorkom en/of te oorkom.