HOOFSTUK 3

KOMMUNIKASIEVREES EN DIE INVLOED DAARVAN OP DIE ONDERRIG-LEERGEBEURE

3.1 Inleiding

In die vorige hoofstuk is die noue verband tussen kommunikasie en onderrig aangetoon. In hierdie hoofstuk sal gepoog word om aan te toon hoe die verskynsel wat as kommunikasievrees bekend staan, doeltreffende kommunikasie en by implikasie dus ook die doeltreffendheid van die onderrigleersituasie kan kortwiek.

Daar sal gepoog word om die term vanuit die literatuur te omskryf deur onder andere na die verskillende "soorte" kommunikasievrees te verwys. Die verband tussen kommunikasievrees en aanverwante konstrukte soos onder andere skaamheid en vermyding van kommunikatiewe gedrag sal kortliks beskryf word asook persoonlikheidseienskappe wat met kommunikasievrees verband hou.

Die moontlike oorsake van kommunikasievrees word onder die loep geneem, aangesien die oorsake van 'n bepaalde saak in oorweging geneem behoort te word by die voor- en oorkoming daarvan.

Die invloed wat kommunikasievrees op die algemene gedrag van individue het, word beskryf asook die invloed daarvan spesifiek op die onderrigleergebeure.

Daar sal laastens kortliks na moontlike maatreëls ter voor- en oorkoming van kommunikasievrees in die klaskamer gekyk word.

Alhoewel daar ook navorsing gedoen is op kommunikasievrees wanneer 'n persoon hetsy skryf of sing, verwys kommunikasievrees in hierdie studie uitsluitlik na *verbale* kommunikasievrees.

3.2 Wat is kommunikasievrees?

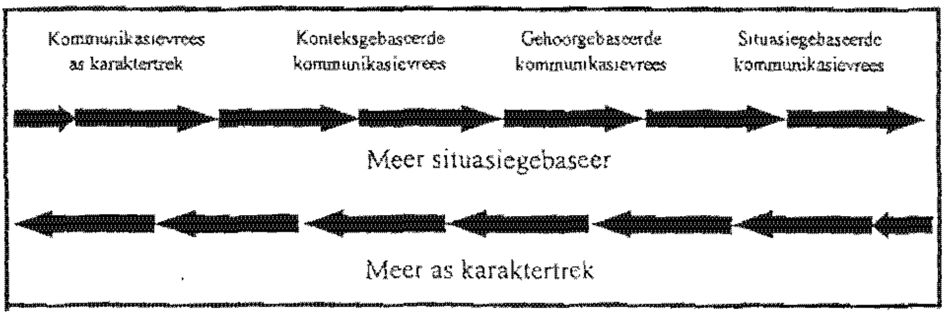
Onderwysers en dosente is almal van die feit bewus dat daar sekere leerlinge/studente in hul klasse teenwoordig is, wat glad nie tot interaksie geneë is nie. Hierdie leerlinge beantwoord nie graag vrae nie, maak nie maklik oogkontak nie en vra ook nie vrae nie - selfs al verstaan hulle die werk nie. Hierdie gedrag mag moontlik te wyte wees aan kommunikasievrees.

McCroskey blyk een van die wêrelddeskundiges op die terrein van navorsing oor kommunikasievrees te wees en omskryf die verskynsel soos volg: die mate van vrees, angs of ongemak wat 'n individu ervaar tydens werklike of verwagte (geantisipeerde) kommunikasie met 'n persoon of persone (Richmond & McCroskey, 1989:37).

Volgens McCroskey, Richmond en Stewart (1986:49 e.v.) en Richmond en McCroskey (1989:39 e.v.) kan daar hoofsaaklik vier kategorieë kommunikasievrees onderskei word, naamlik

- kommunikasievrees as karaktertrek ("traitlike")
- konteksgebaseerde kommunikasievrees
- gehoorgebaseerde kommunikasievrees en
- situasiegebaseerde kommunikasievrees.

Hierdie vier kategorieë van kommunikasievrees kan hoogstens onderskei maar beslis nie in waterdigte kompartemente geskei word nie. Daar moet eerder aan 'n vier-punt kontinuum met kommunikasievrees as karaktertrek op die een pool en situasiegebaseerde kommunikasievrees op die ander pool van so 'n kontinuum gedink word. Richmond en McCroskey (1989:38) stel dit soos volg voor:



Figuur 3.1 Die kommunikasievreeskontinuum

3.2.1 Kommunikasievrees as karaktertrek

Hierdie soort kommunikasievrees word deur McCroskey en Beatty (1986:281) as 'n *relatief langdurige persoonlikheidsinstelling* beskryf wat oor 'n *wye reeks kontekste strek*. 'n Persoon wat kommunikasievrees as karaktertrek het, sal dus relatief langdurig, in 'n wye verskeidenheid kommunikasiekontekste, ongemak of vrees ervaar. Hierdie tipe kommunikasievrees sal nie afneem tensy die persoon een of ander vorm van behandeling daarvoor ontvang nie (Richmond & McCroskey, 1989:39). Tussen 15% en 20% van die VSA-bevolking ly volgens McCroskey *et al.* (1986:50) aan hierdie vorm van kommunikasievrees.

Dit kom duidelik uit die literatuur na vore dat persone met hoë kommunikasievrees as karaktertrek teenoor meer verskillende persone en in meer verskillende situasies hoër kommunikasievrees gaan ervaar as persone wat aan lae kommunikasievrees ly (McCroskey, 1977a:79; Richmond & McCroskey, 1989:40; Daly, 1986:22).

3.2.2 Konteksgebaseerde kommunikasievrees

Richmond en McCroskey (1989:41) beskryf hierdie soort kommunikasievrees as 'n relatief *langdurige persoonlikheidsinstelling* teenoor kommunikasie *in 'n spesifieke* situasie. Voorbeelde hiervan is verhoogvrees, vrees vir onderhoude of 'n vrees om met vreemde mense te kommunikeer.

3.2.3 Gehoorgebaseerde kommunikasievrees

Volgens Richmond en McCroskey (1989:43) hou hierdie soort kommunikasievrees verband met die persoon of persone met *wie* gekommunikeer word en nie soseer met die persoonlikheid van die kommunikeerder nie. Gehoorgebaseerde kommunikasievrees kan byvoorbeeld in die volgende situasies voorkom: as 'n kind met sy pa, 'n leerling met 'n onderwyser of 'n werknemer met 'n werkgewer moet kommunikeer. Dit word deur Richmond en McCroskey (1989:43) beskryf as 'n *relatief langdurige instelling* teenoor kommunikasie met *'n gegewe persoon of groep persone.*

3.2.4 Situasiegebaseerde kommunikasievrees

Situasiegebaseerde kommunikasievrees vorm die teenpool van kommunikasievrees as karaktertrek en het te doen met vrees in *'n spesifieke kommunikasiesituasie*. Feitlik alle mense ervaar volgens Richmond en McCroskey (1989:44) hierdie soort vrees en word beskryf as 'n *veranderende instelling* teenoor kommunikasie met *'n bepaalde persoon of persone* (McCroskey & Beatty, 1986:282). 'n Voorbeeld ter illustrasie behoort hierdie soort

kommunikasievrees vir die leser duidelik te maak. 'n Onderwyser kom agter dat twee leerlinge mekaar se werk afgeskryf het en laat hulle roep om die saak uit te klaar. Gewoonlik ervaar hierdie leerlinge nie buitengewone vrees wanneer met die onderwyser gekommunikeer word nie. As gevolg van die bepaalde situasie (afskrywery) word daar nou moontlik hoë vlakke van kommunikasievrees ervaar.

3.2.5 Patologiese kommunikasievrees

Richmond en McCroskey (1989:46) noem ook patologiese kommunikasievrees, maar beskou dit nie in heeltemal dieselfde kategorie as die vorige vier soorte nie. Dit dui eerder op *abnormale kommunikatiewe optrede* van 'n persoon. 'n Persoon wat byvoorbeeld in 'n sekere situasie 'n mate van kommunikasievrees ervaar, sal eerder as om stil te bly, onophoudelik begin praat.

Met die uitsondering van kommunikasievrees as karaktertrek en patologiese kommunikasievrees, word die ander soorte vrees òf aan 'n bepaalde situasie, òf aan bepaalde persone gekoppel, of dit is kortstondig van duur. Vir die doel van hierdie studie word daar op kommunikasievrees as karaktertrek gekonsentreer (langdurig en teenwoordig in feitlik alle situasies).

Aangesien kommunikasievrees maklik verwar kan word met ander begrippe, sal vervolgens na die verband tussen kommunikasievrees en enkele van hierdie aanverwante konstrukte gekyk word.

3.3 Die verband tussen kommunikasievrees en enkele aanverwante konstrukte

Navorsers verskil in hulle siening oor die onderlinge verband wat daar tussen verskillende konstrukte soos kommunikasievrees, skaamheid, vermyding van kommunikasie en 'n onwilligheid om te kommunikeer, bestaan.

Kelly (1982) het 'n artikel die lig laat sien waarin daar argumente vervat is wat wil aantoon dat bogenoemde nie eintlik verskillende konstrukte is nie, maar slegs verskillende manifestasies van dieselfde konstruk. Soms word hierdie terme onder die sambreelterm "sosiale angste" ("social anxieties") saamgevat (Clevenger, 1984:219) maar in die meeste gevalle word daar tóg tussen verskillende konstrukte onderskei. (Vergelyk in in hierdie verband Daly & McCroskey, 1984; Jones, Cheek & Briggs, 1986; Richmond & McCroskey, 1989.)

In antwoord op Kelly (1982) se artikel skryf Leary (1983:305 e.v.) dat die onderskeid tussen hierdie konstrukte daarin lê dat kommunikasievrees (of ander vrese) 'n bepaalde

subjektiewe, affektiewe respons (dus 'n innerlike gevoel) is en dat die res, byvoorbeeld vermyding van kommunikasie, en 'n onwilligheid om te kommunikeer weer eerder op die gedragsvlak lê. Hy stel dit so: "At the root of the distinction among these constructs is the difference between affective (emotional) and behavioral responses" (Leary, 1983:306).

Skaamheid, aan die ander kant word deur Buss (1984:39) beskryf as "...discomfort, inhibition, and akwardness in social situations, especially with people who are not familiar". Hier word tekens van gevoelens; ongemak ("discomfort") sowel as gedrag; onbeholpenheid ("awkwardness") bespeur en word Leary (1983) se onderskeiding dus nie in ag geneem by die beskrywing van skaamheid as konstruk nie.

Dit lê nie op die terrein van hierdie studie om die presiese onderlinge verband tussen bogenoemde konstrukte te probeer aandui nie, maar daar behoort kennis geneem te word van die feit dat daar wel 'n verband is : kommunikasievrees (gevoel) mag byvoorbeeld moontlik die oorsaak van so iets soos onbeholpenheid (gedrag) wees wat weer 'n komponent van skaamheid is (McCroskey, *et al.*, 1986:39).

In hierdie studie word daar op kommunikasievrees gekonsentreer, wat as 'n subjektiewe, affektiewe respons (gevoel) beskryf word en die meetinstrument wat gebruik word (PRCA - kyk hoofstuk vier) meet juis hierdie gevoel wat respondente in verskillende kommunikasiesituasies ervaar. Daar word vir die doel van onderhawige studie by McCroskey en Beatty (1986:279) se siening van die verband tussen skaamheid en kommunikasievrees volstaan: "...shyness is the predisposition to withdraw from or avoid communication with other people. Hence CA is a subjective, affective experience whereas shyness is a behavioral tendency that may result from CA or other causes." (CA : Communication Apprehension.)

Uit bogenoemde bespreking kan afgelei word dat kommunikasievrees ook met verskillende persoonlikheidseienskappe verband hou. Hierdie persoonlikheidseienskappe sal vervolgens bespreek word.

3.4 Persoonlikheidseienskappe wat met kommunikasievrees verband hou

Ten einde 'n volledige beeld te kry van 'n persoon wat aan hoë kommunikasievrees ly, is dit nodig om kortliks die verband tussen kommunikasievrees en bepaalde persoonlikheidseienskappe aan te toon.

3.4.1 Algemene angstigheid

McCroskey en Beatty (1986:284) omskryf algemene angs as die geneigdheid van individue om angs in 'n wye verskeidenheid situasies te ervaar, soos in toetssituasies, om vliegtuig te ry of om tot beknopte plekke beperk te wees. Kommunikasievrees word nie as 'n soort "onderafdeling" van algemene angs beskou nie, maar eerder as 'n bydraende faktor tot algemene en sosiale angs. Volgens Richmond en McCroskey (1989:47) ervaar persone wat oor die algemeen angstig is ook hoë kommunikasievrees en anders om. Alhoewel hulle met mekaar verband hou "... trait-like CA and general anxiety are viewed as conceptually and empirically distinct constructs" (McCroskey & Beatty, 1986:284).

3.4.2 Duld van onsekerheid

Lashbrook, Lashbrook, Bacon en Salinger (soos aangehaal deur Daly & McCroskey, 1984:133) sowel as Richmond en McCroskey (1989:47) noem dit dat persone wat hoë vlakke van kommunikasievrees ervaar minder in staat is om die onsekerheid in kommunikasiesituasies te duld as ander mense. Die "spel" (van kommunikasie) moet dus verkieslik volgens bepaalde "reëls" gespeel word. As onsekerheid toeneem of voortduur, sal die persoon met hoë kommunikasievrees eerder van die situasie onttrek as om die onsekerheid te duld (Richmond & McCroskey, 1989:48).

3.4.3 Selfbeheersing

Selfbeheersing dui volgens Richmond en McCroskey (1989:48) op die mate van beheer wat 'n individu oor sy emosies het. Selfbeheersing neem af as kommunikasievrees toeneem en anders om. Persone met hoë kommunikasievrees mag weer eens selfs uit kommunikasiesituasies onttrek uit vrees dat hulle hul selfbeheersing totaal en al mag verloor en dalk iets kwytraak wat hulle later mag berou (*ibid*:48).

3.4.4 Avontuurlustigheid

Kommunikasie word beskou as een van die weë waarlangs individue nuwe ervarings kan beleef. Persone met meer waagmoed en avontuurlustigheid ervaar laer kommunikasievrees as die versigtige, effens onbetrokke persoon (Richmond & McCroskey, 1989:48).

3.4.5 Emosionele volwassenheid

Emosionele volwassenheid dui op kalme, stabiele en gebalanseerde optrede. Persone wat emosioneel volwasse is, geniet dit gewoonlik om te kommunikeer en is minder tot

kommunikasievrees geneig as persone wat emosioneel onvolwasse is (Richmond & McCroskey, 1989:49).

3.4.6 Introversie

Introversie is die geneigdheid van mense om ander mense en veral kommunikasie met ander mense te vermy (McCroskey *et al.*, 1986:45). Daar word 'n positiewe korrelasie tussen kommunikasievrees en introversie deur navorsers bevind (McCroskey, 1977a:84; Richmond & McCroskey, 1989:49). Laasgenoemde skrywers noem egter dat introverte nie noodwendig aan hoë kommunikasievrees ly nie, maar moontlik kommunikasie vermy omdat hulle nie veel erg aan mense het nie. Dit is egter eerder die uitsondering as die reël, aangesien die verband tussen introversie en kommunikasievrees redelik sterk is.

3.4.7 Selfbeeld

Heelwat navorsing oor die verband tussen selfbeeld en kommunikasievrees is gedoen en eenduidige bevindings is gemaak, naamlik dat daar 'n negatiewe verband tussen hierdie twee entiteite is (vergelyk in hierdie verband Daly en Stafford, 1984:132). In 1977 doen McCroskey, Daly, Richmond en Falcione navorsing wat studente, laer- en hoërskoolonderwysers sowel as staatsamptenare insluit en kom tot die gevolgtrekking: "Clearly, lowered self-esteem is associated with high oral communication apprehension and must be considered in the delineation of the communication apprehension construct" (McCroskey *et al.*, 1977:274).

Meer resente navorsing toon dat veral die selfdoeltreffendheidskomponent ("self-efficacy") van die selfbeeld en kommunikasievrees negatief korreleer (Colby, Hopf & Ayers, 1993:226). Genoemde navorsing toon aan dat persone met lae kommunikasievrees nie net beter oor hulself *voel* as persone met hoë kommunikasievrees nie, maar ook van mening is dat mense met wie hul kommunikeer *hulle hoër sal ag* as wat die geval is met persone met hoë kommunikasievrees (ibid:227).

3.4.8 Innoverende gedrag

Daar bestaan volgens Richmond en McCroskey (1989:50) 'n sterk negatiewe verband tussen kommunikasievrees en innoverende gedrag. Mense wat hoogs innoverend optree en handel se kommunikasievrees is gewoonlik laag. Hierdie eienskap (om innoverend te wees) hou ook verband met paragraaf 3.4.2. Innoverende handelinge bring meestal verandering mee, terwyl verandering altyd met 'n mate van onsekerheid gepaard gaan, wat nie maklik deur mense met hoë kommunikasievrees geduld word nie.

3.4.9 Duld/hantering van meningsverskille

Die hantering van meningsverskil word negatief met kommunikasievrees verbind. Persone wat hoë kommunikasievrees ervaar, sal nie hul eie standpunt verdedig nie, omdat dit hulle dwing om te kommunikeer, maar eerder aan ander persone se siening toegee. Hulle probeer eerder situasies vermy waar moontlike meningsverskille mag voorkom (Richmond & McCroskey, 1989:50, 51).

3.4.10 Assertiwiteit

Hierdie eienskap verwys na die manier waarop en ook die graad waarin 'n persoon homself in sosiale situasies handhaaf en laat geld. Persone wat oor lae assertiwiteit beskik laat ander mense maklik toe om hulle te misbruik. Weer eens is dit die persoon met hoë kommunikasievrees wat nie baie assertief optree nie (Daly & Stafford; 1984:135; Richmond & McCroskey, 1989:51).

Alhoewel al bogenoemde eienskappe gewoonlik nie aan een enkele individu met hoë kommunikasievrees toegedig kan word nie (elke persoon se persoonlikheidsamestelling is tog uniek), wil dit voorkom of 'n persoon met hoë kommunikasievrees oor die algemeen meer angstig sal wees, in 'n mindere mate onsekerheid en meningsverskil duld, 'n laer selfbeeld, avontuurlustigheid, assertiwiteit en selfbeheersing sal hê, meer 'n introvert sal wees, minder innoverend sal handel en emosioneel minder volwasse sal wees.

Dit blyk dat kommunikasievrees die persoonlikheid in sy totaliteit beïnvloed en daarom is dit wenslik om die moontlike oorsake van kommunikasievrees te bespreek.

3.5 Die oorsake van kommunikasievrees

Soos reeds genoem, is dit van groot belang dat die oorsake van kommunikasievrees beskryf word sodat hierdie oorsake in die voor- en oorkoming daarvan sover moontlik verreken word. McCroskey (1984:23) stel dit duidelik dat eksperimentele navorsing insake die oorsake van kommunikasievrees weens etiese redes moeilik is om uit te voer. Die oorsake soos deur die geraadpleegde bronne uiteengesit berus dus eerder op waarneming en spekulasie as op konkrete eksperimentele navorsing.

3.5.1 Oorerwing

Navorsing met identiese sowel as nie-identiese tweelinge toon aan dat mense reeds van geboorte af verskil wat hulle "sosialiteit" ("sociability") betref. Party mense is van geboorte af meer geneig om met ander mense te wil kontak maak as ander. Identiese tweelinge (wat

biologies dieselfde is) verskil minder wat hierdie "sosialiteit" betref as nie-identiese tweelinge. Hierdie verskil in ingesteldheid van mense teenoor ander mense blyk biologies van aard en dus oorerflik te wees en kan moontlik 'n oorsaak van kommunikasievrees wees. (Vergelyk in hierdie verband ook Daly, 1986:24.)

3.5.2 Onvoldoende rolmodelle (vir kommunikasie)

"Modelling theory suggests that children (and to some extent adults) observe the communication behavior of others in their environment and attempt to emulate it" (McCroskey, 1984:24). Uit bogenoemde aanhaling spreek hierdie oorsaak duidelik. Kinders van ouers wat om watter rede ookal nie baie of doeltreffend kommunikeer nie volg die voorbeeld van sodanige ouers na.

Wat vir hierdie studie egter van groter belang is, is die rolmodelle wat onderwysers vir leerlinge behoort te wees insake kommunikatiewe gedrag. McCroskey, Anderson, Richmond en Wheeless (1981) bevind dat vlakke van kommunikasievrees van laerskoolkinders *toeneem* gedurende hul eerste paar skooljare. Hulle bevind verder dat onderwysers as totale groep, (hoër- sowel as laerskool) oor die algemeen dieselfde vlakke van kommunikasievrees het as ander volwassenes (in die VSA), maar dat daar meer laerskoolonderwysers met hoë kommunikasievrees is as hoërskoolonderwysers. Dit wil dus voorkom asof daar heelwat laerskoolonderwysers is wat hoë vlakke van kommunikasievrees ervaar en gevolglik nie behoorlike rolmodelle (insake kommunikasie) vir hul leerlinge kan wees nie. Vandaar moontlik die toename in kommunikasievrees gedurende die laerskooljare van leerlinge.

3.5.3 Onvoldoende ontwikkeling van kommunikasievaardighede

Die onvoldoende ontwikkeling van kommunikasievaardighede hou met beide die vorige twee paragrawe (oorerwing en rolmodelle) verband. Dit spreek vanself dat wanneer 'n kind geneties tot minder kontak met mense geneig is en dalk boonop nie goeie rolmodelle het om na te volg nie, hy waarskynlik nie voldoende kommunikasievaardighede gaan ontwikkel nie. 'n Bose kringloop ontstaan: 'n kind kommunikeer nie omdat hy nie daartoe geneig is nie en as gevolg daarvan ontwikkel hy nie voldoende kommunikasievaardighede nie, wat in elk geval weer doeltreffende kommunikasie inhibeer. (Vergelyk ook McCroskey, 1977a:80.)

3.5.4 Versterking ("Reinforcement")

Versterking kan in 'n eng behavioristiese sin van die woord verstaan word, naamlik dat 'n kind wat vir kommunikasie beloon word, dit meer en dus makliker sal doen en 'n kind

daarenteen wat vir kommunikasie gestraf word, dit minder en moeiliker sal doen (McCroskey, 1984:24). Die saak blyk egter nie so eenvoudig te wees soos wat dit hier gestel is nie. 'n Kind leer eerder deur ervaring om bepaalde verwagtings van persone (ouers, onderwysers, broers/susters) in sy omgewing te koester. Indien hierdie verwagtings konsekwent is - hy word byvoorbeeld altyd beloon as hy met sy ouers kommunikeer - ontstaan daar gewoonlik nie probleme nie. 'n Kind word egter aangeleer om sogenaamd "hulpeloos op te tree" indien hierdie verwagtings nie konsekwent is nie en dus verwarrend is. As 'n kind een oomblik vir 'n bepaalde kommunikasiehandeling beloon word en die volgende oomblik vir dieselfde handeling (in min of meer dieselfde situasie) gestraf word, verwar dit hom. Aanhoudende verwarring lei tot 'n knou in 'n persoon se selfvertroue wat op sy beurt tot aangeleerde hulpeloosheid lei. Aanhoudende negatiewe verwagtings en terugvoer van persone uit die omgewing (met ander woorde wanneer die persoon byna altyd 'n negatiewe ervaring het wanneer hy kommunikeer, byvoorbeeld om stilgemaak of verkleineer te word) lei tot angs. "Learned helplessness and learned negative expectations are the foundational components of CA" (McCroskey, 1984:29).

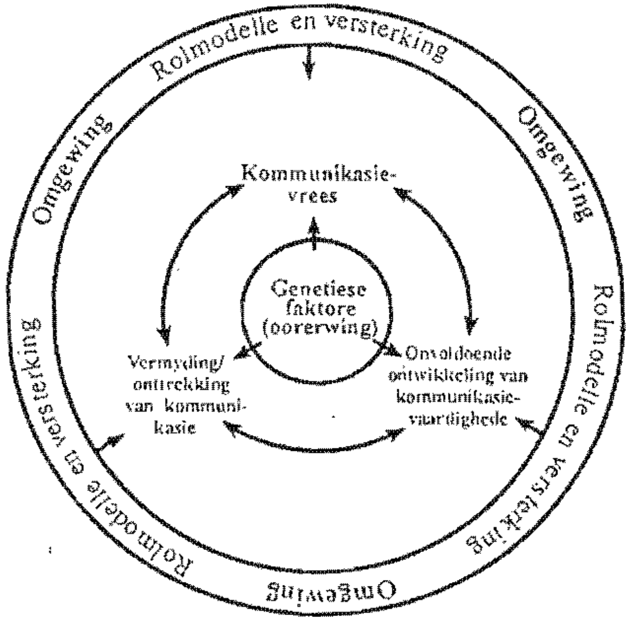
3.5.5 Samevatting

Dit is duidelik dat daar 'n onderlinge verband tussen die verskillende oorsake van kommunikasievrees bestaan. *Een enkele* oorsaak kan nie in die geval van 'n individu met hoë kommunikasievrees uitgesonder word as synde die enigste oorsaak daarvan nie. Verder moet die indruk nie gelaat word dat elke moontlike faktor 'n *ewe groot* rol in die ontstaan van kommunikasievrees speel nie.

Met bogenoemde in gedagte kan die onderlinge verband tussen kommunikasievrees en die verskillende oorsake daarvan soos in figuur 3.2 skematies voorgestel word.

Die kompleksiteit van die moontlike oorsake van kommunikasievrees behoort duidelik uit bogenoemde bespreking en figuur 3.2 te blyk.

Waar die moontlike oorsake van kommunikasievrees nou in oënskou geneem is, sal die effek of gevolge van kommunikasievrees op die individu in die algemeen vervolgens bestudeer word en daarna sal op die invloed daarvan spesifiek op die onderrigleersituasie gelet word.



Figuur 3.2 Die verband tussen kommunikasievrees en die oorsake daarvan

3.6 Die effek of gevolg van kommunikasievrees op die individu in die algemeen

Volgens Leary (1983:309) het kommunikasievrees 'n invloed op die affektiewe, kognitiewe sowel as gedragsaspekte van 'n individu. Die *gevoel* van senuweeagtigheid, vrees of selfs angs wat voor of tydens kommunikasie ervaar word, lê op die *affektiewe vlak*. Die feit dat 'n persoon hom *bekommer* of *nadink* oor sy kommunikatiewe gedrag lê op die *kognitiewe vlak*. Die *handeling* wat hy dan as gevolg van bogenoemde uitvoer (byvoorbeeld vermyding van kommunikasie) lê op die *vlak van die gedrag*. In aansluiting hierby onderskei Richmond en McCroskey (1989:59 e.v.) tussen *interne* en *eksterne* manifestasies van kommunikasievrees.

Intern word kommunikasievrees as die gevoel van ongemak, vrees, onvermoë en selfs stomheid ervaar. Daar kom ook sekere fisiologiese tekens voor soos versnelde hartklop, swetende hande, hol kol op die maag en bewerigheid.

McCroskey (1984:33, 34) stel dit duidelik dat daar geen gedragsmanifestasies is wat *universeel* aan wisselende vlakke van kommunikasievrees toegeskryf kan word nie. "The only effect of CA that is predicted to be universal across both individuals and types of CA is an internally experienced feeling of discomfort" (ibid:33). Dit is egter so dat sekere eksterne gedragsmanifestasies *meer* en ander *minder waarskynlik* sal voorkom by individue met hoër of laer vlakke van kommunikasievrees.

Drie moontlike tipiese gedragspatrone en een wat a-tipies is, kom gewoonlik by persone met hoë kommunikasievrees voor, naamlik (McCroskey, 1984:35; McCroskey, *et al.*, 1986:58, 59; Richmond & McCroskey,1989:60, 61):

- vermyding van kommunikasie (tipies)
- onttrekking aan kommunikasie (tipies)
- ontwrigting van kommunikasie (tipies)
- "oormatige" kommunikasie" (a-tipies)

Persone met hoë kommunikasievrees sal dus probeer om kommunikasiesituasies te vermy. Aangesien dit nie altyd moontlik is nie, sal hulle hul daaraan onttrek deur byvoorbeeld nie vrae in 'n klas te beantwoord nie of selfs so ver gaan om 'n kommunikasiesituasie te ontwrig deur byvoorbeeld te hakkel of te stotter. In uitsonderlike gevalle "beveg" 'n persoon sy hoë kommunikasievrees deur onophoudelik te begin praat terwyl dit wat hy sê nie noodwendig sinvol of gepas is nie (Richmond & McCroskey, 1989:61). Daar sal vervolgens 'n oorsig van die gedrag en gedragmanifestasies van persone met hoë kommunikasievrees in bepaalde omstandighede gegee word. McCroskey (1977a:85-88) en Richmond en McCroskey (1989:52-59) bevind die volgende ten opsigte van:

3.6.1 Verhoudings

Persone met hoë kommunikasievrees knoop minder en moeiliker verhoudings aan as persone met lae kommunikasievrees en trou oor die algemeen ook gouer. Die rede daarvoor is moontlik dat wanneer hulle wel sover gekom het om 'n verhouding met iemand aan te knoop, hulle deur 'n stresvolle periode is en dit nie sal wil herhaal nie.

3.6.2 Beroepskeuses

Persone met hoë kommunikasievrees verkies om beroepe te beoefen waar kommunikasie sover moontlik beperk is - selfs al sal dit laer status of minder vergoeding beteken.

3.6.3 Behuising

Behuising word deur persone met hoë kommunikasievrees so gekies dat die kommunikasiemoontlikhede met byvoorbeeld bure tot die minimum beperk is.

3.6.4 Kommunikatiewe gedrag

Meer tussenwerpsels soos "o", "ek sien", of "jy weet", word deur persone met hoë kommunikasievrees tydens gesprekke gemaak en minder relevante opmerkings word geuiter. Laasgenoemde het ten doel om interaksie te ontmoedig. Verder kom hierdie persone ook met minder oorspronklike idees na vore in dinkskrums. 'n Persoon met hoë

kommunikasievrees sal verder so min as moontlik van homself onthul in gesprekke met ander.

Daly en Stafford (1984:135) bevind ook dat 'n persoon met hoë kommunikasievrees eerder afstand tussen homself en sy medemens wil skep as 'n gevoel van nabyheid ("immediacy").

3.6.5 Gevolge van die gedrag van persone met hoë kommunikasievrees

Die gevolge van bogenoemde gedrag kan onder andere die volgende vir 'n persoon met hoë kommunikasievrees inhou:

- So 'n persoon word nie as baie positief of bevoeg deur sy medemens ervaar nie. Hy word soms beskou as koud, minder aantreklik, minder intelligent, baie angstig en meer taak- as mensgerig.
- Hy beklee nie oor die algemeen 'n leiersposisie nie.
- Hy ervaar minder werksbevrediging.
- Hy word nie so maklik soos 'n persoon met lae kommunikasievrees bevorder nie (McCroskey, 1977a:86-90; Richmond & McCroskey, 1989:54-59).

3.6.6 Samevatting

Dit is uit bogenoemde duidelik dat hoë vlakke van kommunikasievrees 'n ingrypende invloed op die lewe van 'n individu kan hê. McCroskey (1977a:92) noem egter dat elke indivdu wat aan hoë kommunikasievrees ly nie alle gedragsmanifestasies, soos hierbo beskryf, gaan toon nie. Sommige individue slaag daarin om hulself heel bevredigend in hul omgewing te handhaaf.

Aangesien hierdie studie ten doel het om die aard en omvang van kommunikasievrees van *onderwysstudente* te bestudeer, is dit van belang om die invloed van kommunikasievrees op die onderrigleersituasie vervolgens in oënskou te neem.

3.7 Die invloed van kommunikasievrees op die onderrigleersituasie

Die noue verband tussen *kommunikasie* en *onderrig* is in hoofstuk twee aangetoon. Die *invloed van kommunikasievrees* op die *kommunikatiewe gedrag* van die individu sowel as op sy *algemene gedrag* is in die vorige paragraaf bespreek. 'n Logiese volgende stap sou wees om die invloed van kommunikasievrees op die gedrag en gedragsmanifestasies van beide die leerling en onderwyser in die onderrigleersituasie onder die loep te neem.

3.7.1 Die invloed van kommunikasievrees op die gedrag en gedragsmanifestasies van die leerling/student

Richmond en McCroskey (1989:52) het bevind dat studente/leerlinge met hoë kommunikasievrees eerstens *vakke* sal kies waarin die moontlikheid van kommunikasie tot die minimum beperk is. Verder sal hulle ook *groot* bo klein klasgroepe verkies, omdat 'n mens makliker in 'n groot klas in die massa kan "verdwyn". Klasse waar die onderwyser/dosent van die tradisonele *lesingmetode* gebruik maak in plaas van byvoorbeeld koöperatiewe leer of groepwerk sal ook eerder deur hierdie persone verkies word, aangesien kommunikasiemoontlikhede waar van die lesing gebruik gemaak word gewoonlik minder is. Selfs die *keuse van 'n sitplek* in die klas word deur kommunikasievrees beïnvloed. Persone met hoë kommunikasievrees sal oor die algemeen die sitplekke aan die kante en agter in 'n klaskamer uitsoek, omdat die moontlikheid van interaksie met die onderwyser/dosent hier die minste is. Verder is dit deur bogenoemde navorsers bevind dat leerlinge/studente met hoë kommunikasievrees dié periodes waarin van hulle verwag mag word om byvoorbeeld 'n voordrag te lewer *afwesig* sal wees en selfs die vakke sal *laat vaar* waarin hulle gedwing word om te kommunikeer. Hulle *algemene houding* jeens "skool" is ook meer *negatief* as persone met lae kommunikasievrees.

3.7.2 Die invloed van kommunikasievrees op akademiese prestasie

Daar is heelwat navorsing gedoen oor die verband tussen *akademiese prestasie* en *kommunikasievrees* en in alle gevalle is bevind dat daar 'n negatiewe korrelasie tussen hierdie twee entiteite bestaan. McCroskey en Andersen (1976) bevind dat studente met hoë kommunikasievrees se akademiese prestasie laer is as studente met gemiddelde tot lae kommunikasievrees *in vakke waar daar van onderrigmetodes gebruik gemaak word wat baie interaksie verg.*

Comadena en Prusank (1988) doen navorsing om die verband tussen akademiese prestasie en kommunikasievrees van laer- en middelskoolleerlinge te bepaal en bevind ook hier 'n negatiewe verband. Leerlinge met hoë kommunikasievrees behaal byvoorbeeld tot 23% minder in wiskunde as leerlinge met gemiddelde tot lae kommunikasievrees.

McCroskey, Booth-Butterfield en Payne (1989) vind ook 'n negatiewe verband tussen die kommunikasievrees en akademiese prestasie van studente maar vind ook verder dat studente met hoë kommunikasievrees meer geneig is om hul studies te laat vaar ("drop-out") as ander studente. Hierdie neiging kom egter slegs tydens die eerste twee studiejare voor. Ericson en Gardner (1992) bevestig hierdie tendens met hulle navorsing.

Bourhis en Allen (1992) doen 'n meta-analise van navorsing wat op die verband tussen kommunikasievrees en akademiese prestasie gedoen is en sê: "Results confirmed a statistically significant negative correlation between CA and cognitive performance" (ibid:68).

3.7.3 Moontlike redes waarom studente/leerlinge met hoë kommunikasievrees op akademiese gebied swakker presteer as ander leerlinge

Daar moet op gelet word dat daar nie 'n verband tussen kommunikasievrees en intelligensie, wat 'n baie goeie voorspeller van akademiese prestasie is, bevind is nie (Bourhis & Allen, 1992:74). Die verskille tussen akademiese prestasie wat daar tussen persone met hoë en lae kommunikasievrees bestaan, sou soos volg verklaar kon word:

1 As gevolg van die feit dat onderwysers leerlinge met hoë kommunikasievrees as negatief, minder betrokke en afsydig ervaar, koester hulle ook *laer verwagtings* (op akdemiese gebied) van hierdie leerlinge (McCroskey & Daly, 1976). Hurt, Scott en McCroskey (1978:173) wys daarop dat verwagtings van onderwysers aan leerlinge gekommunikeer word - al is dit soms hoe subtiel - en dat dit 'n besliste invloed op hul prestasies het. Hoër verwagtings het beter prestasie tot gevolg en anders om.

2 Die negatiewe verband tussen kommunikasievrees en die selfbeeld van 'n persoon is reeds in paragraaf 3.4.7 bespreek. Freimuth (1982:134) wys op die feit dat 'n negatiewe selfbeeld gewoonlik laer akademiese prestasie tot gevolg het.

3 Richmond en McCroskey (1989:52, 53) wys daarop dat die studente/leerlinge met hoë kommunikasievrees interaksie in die klas so ver as moontlik sal vermy - nie net met die onderwyser nie, maar ook met mede-studente/leerlinge. Hierdie bevinding beteken dat waardevolle geleenthede om vrae te vra of probleme te bespreek by hulle verbygaan - nog 'n moontlike verklaring vir laer akademiese prestasie.

4 Dit wil ook voorkom asof kommunikasievrees 'n invloed op die geheue van persone kan hê. Daar is aan 'n groep studente gesê dat hulle aan hul medestudente na afloop van 'n klas sekere inligting sou moes deurgee, en bevind dat dié met hoë kommunikasievrees tot 20% van die inligting vergeet het, terwyl in 'n tweede groep, aan wie daar niks gesê is nie, die studente met hoë kommunikasievrees die betrokke inligting baie beter onthou het. Dit wil dus voorkom asof die vrees vir 'n moontlike kommunikasiesituasie 'n invloed op die geheue van persone met hoë kommunikasievrees het. Dit kan 'n invloed op algemene akademiese prestasie hê.

veral waar van mondelinge eksamens gebruik gemaak word (Richmond & McCroskey, 1989:54).

5 Studente met hoë kommunikasievrees is soms afwesig as daar een of ander mondelinge terugvoer van hulle verwag word (Richmond & McCroskey, 1989:53). Hierdeur kan akademiese prestasie ook negatief beïnvloed word.

6 Dit is allerweë bekend dat affektiewe faktore waaronder veral motivering 'n rol speel by akademiese prestasie. Bainbridge Frymier (1993:8) bevind dat persone met hoë vlakke van kommunikasievrees oor die algemeen minder gemotiveer is om te studeer as ander persone.

7 Persone met gemiddelde tot lae kommunikasievrees word deur onderwysers hoër aangeslaan en kry eenvoudig meer aandag in die klas - ten koste van die leerlinge met hoë kommunikasievrees. Freimuth (1982:131) som dit soos volg op:

- Leerlinge wat as "skaam" getipeer word, is huiwerig om gesprekke te inisieer, nuwe idees te gee of om vrae te vra.
- Hulle is huiwerig om situasies te skep waar meningsverskille kan voorkom.
- Hulle is stiller as ander leerlinge en val minder in die rede.
- Hul ondervind probleme met ongestruktureerde situasies (byvoorbeeld dans in die LO-klas) en verkies klasse waar vaste reëls geld.
- In situasies waar seuns en dogters met mekaar moet kommunikeer het skaam seuns groter probleme as skaam dogters.
- Skaam leerlinge gebruik minder handgebare as ander.
- Hulle sit gewoonlik stil in klasse, beweeg nie maklik rond nie en praat ook minder met ander leerlinge. Hulle gehoorsaam bevele en is nie moeilikheidmakers nie.
- Hulle word selde gevra om spesiale takies (byvoorbeeld om boodskappe te neem) vir die onderwyser uit te voer.
- Hulle kry minder sosiale beloning en word minder "gestreel" as ander leerlinge.

Uit bogenoemde bespreking is dit duidelik dat die laer akademiese prestasie van die student/leerling met hoë kommunikasievrees heel moontlik toegeskryf kan word aan die gehalte van die interaksie (of afwesigheid daarvan) tussen hom en die onderwyser en/of hom en sy mede-studente/leerlinge.

In die afgelope twee paragrawe is na die invloed van kommunikasievrees op die akademiese prestasie van leerlinge/studente gekyk. Maar watter invloed het kommunikasievrees op die onderwyser? Vervolgens die invloed van kommunikasievrees op die handelinge van die onderwyser in die klas.

3.7.4 Die invloed van kommunikasievrees op die handelinge van onderwysers

Soos reeds in paragraaf 3.5.2 genoem, bevind McCroskey *et al.* (1981) dat onderwysers as groep se vlakke van kommunikasievrees oor die algemeen ooreenstem met dié van die totale bevolking (resultate soos in die VSA verkry). Dit beteken dus dat tussen 15% en 20% van onderwysers aan hoë kommunikasievrees ly. Die moontlike invloed hiervan op die onderrigleersituasie word vervolgens beskryf.

3.7.4.1 Die onderwyser as rolmodel

Weer eens word daar na paragraaf 3.5.2 verwys waar onvoldoende rolmodelle as moontlike oorsaak vir kommunikasievrees bespreek is. Naas die huis bring die kind die meeste van sy tyd in die skool deur. Onderwysers dien dus as belangrike rolmodelle wat kommunikasie betref. Indien 'n onderwyser aan hoë kommunikasievrees ly en kommunikasie vermy, kan dit die leerlinge in sy klas (veral dié wat tuis nie goeie rolmodelle het nie) negatief beïnvloed.

3.7.4.2 Keuse van onderrigmetodes

In paragraaf 3.7.1 is dit gestel dat persone met hoë kommunikasievrees die lesingtipe klasse bo klasse verkies waarin daar 'n groter mate van interaksie voorkom. Dit mag dus wees dat 'n onderwyser met hoë kommunikasievrees eerder die lesingtipe-metode van onderrig sal verkies om interaksie met sy leerlinge tot die minimum te beperk. Hierdie is 'n afleiding wat deur die navorser gemaak word en dit sal die moeite werd wees om dit deur navorsing te probeer verifieër.

'n Verdere voorbeeld van die invloed van kommunikasievrees op die keuse van 'n onderrigmetode is die volgende:

Johnson en Johnson (1988) laat 'n artikel die lig sien waarin hulle aantoon dat gestruktureerde meningsverskil (structured controvercy) kritiese denke in die klaskamer bevorder. In paragraaf 3.4.2 is dit egter aangetoon dat persone met hoë kommunikasievrees meningsverskil en onsekerheid moeilik hanteer en eerder sodanige situasies sal vermy. Weer eens kan die afleiding gemaak word dat onderwysers met hoë kommunikasievrees eerder hierdie onderrigmetode, trouens enige metode waarin 'n mate van onsekerheid in die klas geskep word, sal vermy. Waardevolle probleemoplossings- en leergeleenthede gaan dus so by leerlinge verby.

3.7.4.3 Die selfbeeld van die onderwyser

Daar bestaan 'n negatiewe verband tussen kommunikasievrees en die selfbeeld van 'n persoon (paragraaf 3.4.7). Civikly (1982:152) stel dit duidelik dat die onderwyser naas die ouers 'n beslissende invloed op die selfbeeld van kinders het. Ten einde die selfbeeld van leerlinge te bevorder, is dit egter van uiterste belang dat 'n onderwyser *self* oor 'n goeie selfbeeld beskik. Civikly (1982:165) stel dit so: "Ironically, then, the focus of this chapter on developing positive self-concept in *students* centres on the *teacher's* own self-concept and the role model presented to the students."

Ook wat selfbeeldontwikkeling in die klaskamer betref, wat weer op sy beurt akademiese prestasie beïnvloed (paragraaf 3.7.2.1), blyk dit dat hoë kommunikasievrees sy tol eis.

3.7.4.4 Die gevoel van "nabyheid" ("immediacy") van die onderwyser aan leerlinge

Navorsers bevind dat 'n gevoel van nabyheid ("immediacy") van onderwysers aan leerlinge kommunikasievrees (van leerlinge) kan laat afneem (Bainbridge Frymier, 1993:8; Ellis, 1995:64). Hoe meer 'n onderwyser dus van homself aan leerlinge openbaar en hoe "nader" hy aan hulle beweeg, hoe meer kan hy hulle help om hul kommunikasievrees te verminder.

Daar is egter bevind (paragraaf 3.6.4) dat persone met hoë kommunikasievrees juis nie veel van hulself openbaar nie en eerder fisiese sowel as psigologiese afstand tussen hulself en hul medemens wil behou. 'n Onderwyser met hoë kommunikasievrees sal dus as gevolg van bogenoemde moeiliker die kommunikasievrees van sy leerlinge kan laat afneem as 'n onderwyser met lae kommunikasievrees.

3.7.5 Samevatting

Dit wil voorkom asof hoë vlakke van kommunikasievrees aan die kant van die leerling sowel as die onderwyser negatief inwerk op die onderrigleergeheure. Basset en Smythe (1979:234) stel dit trouens soos volg: "Consider the impact of an apprehensive teacher

combined with apprehensive students on the social environment. The potential for developing a healthy exchange of feelings, or even minimal relating between teacher and student or student and student, is virtually nil. We would also anticipate that negative effects on learning would occur."

Dit is dus belangrik dat maatreëls ter voor- en oorkoming van kommunikasievrees in die klaskamer sover moontlik getref word.

3.8 Die voor- en oorkoming van kommunikasievrees in die klaskamer

Aan die feit dat genetiese faktore en die invloed van ouers (rolmodelle sowel as versterking) kommunikasievrees veroorsaak, kan daar in die klaskamer nie veel gedoen word nie. Daar kan egter verhoed word dat kommunikasievrees toeneem of dat leerlinge met die geneigdheid tot kommunikasievrees dit wel ontwikkel.

3.8.1 Voorkoming van kommunikasievrees

1 Hurt *et al.* (1978:154) noem eerstens dat 'n leerling *nooit* vir kommunikasie in die klas gestraf behoort te word nie. Al te dikwels word leerlinge wat praat in 'n klas gestraf. Leerlinge leer dus (deur versterking) dat dit goed is om liewer stil te bly! Kommunikasie (in watter vorm ookal) behoort eerder beloon te word.

2 Aangesien dit in paragraaf 3.7.4.1 aangetoon is dat die onderwyser 'n belangrike rolmodel vir sy leerlinge ten opsigte van kommunikasie is, is dit belangrik dat onderwysers, of beter nog, onderwysstudente, met hoë vlakke van kommunikasievrees geïdentifiseer word en hulp (desnoods terapie) ontvang om hul vlakke van kommunikasievrees te laat afneem.

3 McCroskey (1977b:33) toon aan dat indien leerlinge met hoë kommunikasievrees gedwing word om te kommunikeer, hulle vlakke van vrees eerder kan toeneem. Onderwysers moet dus van hierdie bevinding bewus wees en leerlinge met hoë kommunikasievrees met groot deernis behandel.

4 Leerlinge met hoë kommunikasievrees verkies sitplekke in die klas waar die moontlikheid van kommunikasie nie so groot is nie (paragraaf 3.7.1). Om hulle "veiliger" te laat voel, kan onderwysers vrye keuse van sitplekke toelaat maar dan seker maak dat hy almal by klasbesprekings betrek.

3.8.2 Oorkoming van kommunikasievrees

1 Dit is eerstens baie belangrik dat onderwysers kennis moet dra van kommunikasievrees as sodanig en die moontlike invloed daarvan op die gedrag van leerlinge. Verder sou dit belangrik wees dat leerlinge met hoë kommunikasievrees vroegtydig geïdentifiseer word, sodat hulle reg hanteer kan word. Dit kan maklik gedoen word met die PRCA (Personal report on communication apprehension-vraelys - kyk hoofstuk vier).

2 Soos reeds in paragraaf 3.7.4.4 aangetoon, laat 'n gevoel van nabyheid tussen 'n onderwyser en sy leerlinge kommunikasievrees afneem. Dit is dus vir onderwysers belangrik om wat beide hul verbale en nie-verbale kommunikasie betref, hierdie gevoel van nabyheid te laat blyk. Dit kan byvoorbeeld deur opmerkings soos "vertel my meer" (verbaal) en vriendelike oogkontak (nie-verbaal) bereik word (Richmond & McCroskey, 1989:86-87).

3 Die skep van 'n klasklimaat waarin leerlinge veilig voel en voel dat hulle maar mag foute maak, is van uiterste belang vir die oorkoming van kommunikasievrees (Civikly, 1982:161).

4 Kok en Swart (1988:257 e.v.) lê ook klem op die sogenaamde "uitnodigende onderwysperspektief" waarin onderwysers so optree dat hul hul leerlinge as't ware "uitnooi" om aan die interaksie in die klaskamer deel te neem. Dit mag die element van "vrees" laat afneem. Riglyne vir uitnodigende kommunikasie word deur Van der Merwe (1993:161, 162) gegee en is onder andere die volgende:

- 'n Onderwyser moet *volledig* en *spesifiek* wees wanneer hy kommunikeer.
- Die boodskap moet *toepaslik* gemaak word vir die *ontvanger se verwysingsraamwerk*.
- Hy moet sy eie *idees* en *gevoelens* op 'n *ondubbelsinnige wyse kommunikeer*, met ander woorde ook verantwoordelikheid aanvaar vir sy idees en gevoelens.
- *Verbale* en *nie-verbale* boodskappe moet in *kongruensie* met mekaar wees.
- Onbaatsugtige en opregte *belangstelling* moet gekommunikeer word.
- Daar moet met *onverdeelde aandag* en *empatie* geluister word.
- Die boodskap moet opgevolg word, met ander woorde, daar moet *terugvoer* gegee word.

- Die onderwyser moet die *fyn balans tussen afstand en nabyheid* kan handhaaf. Hy moet werklik in leerlinge belangstel, sonder om familiêr te raak.

- Spreek leerlinge sover moontlik op hul *name* aan. Om gedurig 'n persoon se naam te vergeet of verkeerd uit te spreek is 'n teken dat daar nie werklik vir die persoon omgegee word nie.

5 Aangesien dit leerlinge wat aan hoë kommunikasievrees ly mag benadeel indien hulle mondeling geëvalueer word en hul kommunikasievrees selfs mag laat toeneem, moet hulle indien moontlik 'n alternatiewe skriftelike toets kry in die plek van mondelinge evaluering. Indien dit juis verbale vaardighede is wat getoets word, kan die onderwyser die leerling moontlik in 'n een-tot-een situasie evalueer en sodoende die vrees om voor sy klasgroep op te tree, verminder.

3.9 Samevatting

Daar is in hierdie hoofstuk na die aard en wese van kommunikasievrees as konstruk gekyk, deur onder andere die verskillende soorte kommunikasievrees te beskryf. Die verband tussen kommunikasievrees en ander konstrukte, waaronder skaamheid is beskryf asook die verband tussen kommunikasievrees en ander persoonlikheidseienskappe soos onder andere algemene angstigheid, selfbeeld en assertiwiteit.

Die oorsake van kommunikasievrees vanuit die oorerwing- sowel as omgewingsperspektief is beskryf. Daar is ook na die invloed van kommunikasievrees op die individu in die algemeen gekyk en veral gekonsentreer op die nadelige invloed van kommunikasievrees op die onderrigleergebeure.

Laastens is daar wenke gegee vir die moontlike voor- en oorkoming van kommunikasievrees in die klaskamer.

In hoofstuk vier sal die aard en omvang van kommunikasievrees van HOD-studente, soos deur 'n empiriese ondersoek bepaal, in oënskou geneem word. Dit moet gedoen word ten einde onderwysstudente met hoë kommunikasievrees te identifiseer, om sodoende hulp te verleen indien nodig. Daar moet ook vasgestel word watter persentasie van genoemde studente se kommunikasievrees so hoog is, dat dit moontlik 'n invloed op hul onderrig kan hê. Verder moet die invloed van hul opleiding (waarin hul aan 'n hele aantal kommunikasiesituasies blootgestel word) op hul vlak van kommunikasievrees bepaal word, ten einde aanpassings te maak indien nodig.