Odnos paralingvističkih sredstava i neverbalnih znakova u komunikaciji

Vukić, Amalija

Master's thesis / Diplomski rad

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:632919

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Diplomski studij Hrvatskoga jezika i književnosti

Amalija Vukić

Odnos paralingvističkih sredstava i neverbalnih znakova u komunikaciji

Diplomski rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Branko Kuna

Osijek, 2015.

SADRŽAJ

1. UVOD..... 4

2. ZVUK I POKRET..... 6

2.1. Neverbalna komunikacija 6

2.2. Sastavnice neverbalne komunikacije 7

2.2.1. Paralingvistička sredstva 7

2.2.2. Neverbalni znakovi 9

2.2.2.1. Kinezički znakovi – geste i mimika 11

2.2.2.2. Proksemički znakovi..... 13

2.2.2.3. Ostali neverbalni znakovi 13

3. ULJUDNOST I KONTEKST..... 15

4. ANALIZA GRAĐE 18

4.1 Emisije *Brtva Glave* i *Svaki Dan Dobar Dan* 18

4.2. Paralingvistička sredstva 20

4.3. Mimika i geste 26

4.3.1. Televizijski voditelj 26

4.3.2. Radijski voditelj 31

4.4. Uljudnost voditelja 33

5. ZAKLJUČAK 35

6. Literatura 38

7. Izvori 39

Sažetak

U radu se opisuje i kategorizira neverbalna komunikacija na primjeru dviju emisija, radijskoj – *Brtva glave* i televizijskoj – *Svaki dan dobar dan*. Neverbalna se komunikacija u radijskoj emisiji prati vlastitim prisustvovanjem u studiju i snimanjem vlastitom kamerom. U prvom se dijelu rada određuju ključni pojmovi: komunikacija, neverbalna komunikacija, paralingvistička sredstava, neverbalni znakovi, uljudnost i kontekst, a u drugome se dijelu opisuju sastavnice neverbalne komunikacije u tematiziranim emisijama. Opisuju se paralingvistička sredstva poput boje glasa, tona i tempa te vrste neverbalnih znakova poput gesta i mimike. Na kraju analize promatraju se učinci uljudnosti u komunikaciji voditelja. Cilj je rada prikazati na koji način neverbalna komunikacija pridonosi komuniciranju uopće te utvrditi u kakvome odnosu stoje njezine sastavnice spram sugovornika i spram verbalne sastavnice jezika.

Ključne riječi: komunikacija, neverbalna komunikacija, paralingvistička sredstva, neverbalni znakovi, uljudnost, kontekst, radio, televizija

1. UVOD

Komunikacija je sve što nas okružuje. Prema Klaiću (1978: 718) *komuniciranje* znači 'priopćavanje', znači 'vezu jedne točke s drugom', a dolazi od latinske riječi *communicare* – 'učiniti općim'. Zašto je to bitno? – Zato što smo kao zasebna, ljudska vrsta, jedini koji na Zemlji komuniciramo drukčije i to zbog jezika koji smo konstruirali uz pomoć razvoja vlastite misli. No govorni (verbalni) dio jezika nije jedina komunikacijska sastavnica govornoga čina. Jezik je dihotomija izraza i sadržaja (Saussureu 2000), a toj bi se dihotomiji trebale pridodati i dvije sastavnice izraza, a to su zvuk i pokret koje opisuje Petar Guberina (1952).

Prema Guberini (1952: 17–27) u komunikaciji su od najprimitivnijega čovjeka pa do danas prisutni pokret i zvuk. Na početku su bili u funkciji zadovoljavanja čovjekovih primarnih potreba, a kasnije, preko imitacije, onomatopeje do artikulacije, čovjeku su zvuk i pokret postali oruđe rada i misli. Tako čovjekov izraz postaje ravan i ljudskoj akciji. Iako se razvojem čovjekova mozga razvijala i sposobnost mišljenja uz koju je prevladala artikulacija, čak i taj najsavršeniji izraz još uvijek uključuje onaj isti zvuk i pokret čovjekovih predaka te će on i dalje koristiti iste ljudske organe za govor odnosno zvuk, a tijelo za pokret. Govorne se vrednote (intenzitet, intonacija, tempo, stanka...), odnosno njihova uloga nakon artikulacije smanjila u komunikaciji, ali ipak ostaje prisutna, i to pogotovo u trenutcima kada čovjek naglo reagira u određenoj situaciji (strah). Dakle, kada misao šuti, čovjek se ponovno vraća na krik.

Čovjek je prije artikulacije bio kao i svaki drugi dio prirode, proizvodio je zvuk i pokret, baš kao i grmljavina, stoga bi se moglo postaviti pitanje je li nas, kao ljude, artikulacija udaljila od prirode? – Odgovor je niječan jer su sve vrednote govornoga jezika, poput intonacije, mimike, geste, stalno prisutne pri artikuliranom govoru, i to kao aktivan element jezičnoga izraza (Guberina, 1952: 19).

Ukratko, vratimo li se na početak, na Klaićevu definiciju komunikacije, uvidjet ćemo kako jezik jest ono što nas, ljude, razlikuje od drugih vrsta u prirodi, ali ono što nas povezuje s drugim vrstama i prirodom u cjelini jest komunikacija koja je opća, a to je neverbalna komunikacija.

U ovome će se radu opisati neverbalna komunikacija, prikazat će se klasifikacija neverbalne komunikacije i paralingvističkih sredstava te neverbalnih znakova koji su joj sastavnim dijelom. Nakon opisa kategorija neverbalne komunikacije i njenih sastavnica slijedi analiza prikupljene građe u radijskoj i televizijskoj emisiji, *Brtva glave* i *Svaki dan dobar dan*. Za opis su poslužile dvije emisije te će iz njihova sadržaja biti opisane karakteristike neverbalne komunikacije. Budući da je rad naklonjen pragmalingvističkome pristupu i opisu, vodit će se računa o

kontekstu i načelu uljudnosti. Svaki će čitatelj i sam moći poraditi na svome govorništvu i služenju tijelom u komunikacijske svrhe jer će kroz kratak savjetnik biti iznesene točke koje imaju za cilj pomoći pri boljem predstavljanju sebe i u poslovnim sferama, medijima, ali i općenito u životu. Savjetnik je sastavljen po uzoru na Škarićev iz djela *U potrazi za izgubljenim govorom*, a u analizi će se pratiti koliko voditelji primjenjuju točke toga savjetnika.

Komunikacija je dio socijalne interakcije i za cilj ima održavanje socijalnih odnosa. Zadatak joj je odrediti tko pripada kojoj kulturi, skupini, otkriti osobnost pojedinca, ali i prezentirati samoga sebe, a upravo ju to čini interpersonalnom i manje dokazivom zbog raznolikosti konteksta, situacija i samih ljudi. Lyons (1977: 66) tvrdi da u potpunosti i tečno ovladati nekim jezikom osoba može jedino ako osim verbalnih, savlada i neverbalne elemente toga jezika.

2. ZVUK I POKRET

Kada se ustanovi da komunikacija nije isključivo verbalna, a govorni jezik nije isključivo verboakustičan, potrebno je objasniti i posturomimogestualne manifestacije (u nastavku PMG), odnosno one bitne sastavnice globalne jezične aktivnosti koje uz verboakustičnu produkciju imaju izričitu važnost u određenom kontekstu. O PMG Pavelin (1999: 563)[1] navodi da bi svođenje jezičnoga čina na samo verbalnu sastavnicu značilo ogoljavanje te zanemarivanje iskaza i pragmatičnog aspekta. Zato se može reći da je komuniciranje plurimodalan čin koji uz verboakustične manifestacije u određenom kontekstu sadrži i stanku te vizualni i taktilni kontakt, mimiku, položaj tijela te pokrete udova. Sve te sastavnice čine sveukupnost jezičnog događanja, a sve su one i sastavnice neverbalne komunikacije koje će se u ovome poglavlju opisati.

2.1. Neverbalna komunikacija

Prema Nöthu (2004: 293) neverbalna je komunikacija označena kao nerječita komunikacija, a „obuhvaća izražajni potencijal ljudskoga tijela u vremenu i prostoru“. Iako se smatralo da je taj pojam preširok i nestalan te da svoj predmet obilježuje samo negacijom, Nöth tvrdi da je potrebno opisivati pojedine sastavnice svake semioze. Na pitanje može li se nerječita komunikacija uopće opisati i odvojiti od rječite, odgovor je potvrdan jer je normalno i nužno opisivati pojedine sastavnice svih pojava u jeziku.

Pitanje je kako ne opisati nešto što nam dopušta da prestanemo govoriti, ali ne dopušta prestanak komunikacije, a upravo je neverbalna komunikacija (nerječita komunikacija) ona koja nam daje do znanja kako je nemoguće ne komunicirati (Nöth, 2004: 296).

[1] Posturomimogestualnost, skraćeno PMG, termin je izabran „da bi se povukla sveukupna važnost pokreta u govoru“ koji se ne može ograničiti na pokrete ruku kao što je čest slučaj kod gesta. „Radi se o igri položaja i pokreta koji čini dio jezične pragmatike licem u lice tj. upotrebe govornoga jezika kao plurimodalnoga sredstva posrednog, simboličkog djelovanja na sugovornika kao partnera interakcije.“ Zajedno s ritmom, intonacijom, rečeničnim tempom i pauzom čini globalni jezični izraz (Pavelin, 1999: 563–568).

2.2. Sastavnice neverbalne komunikacije

Prema Nöthu (2004) neverbalnu komunikaciju čine gestika, kinezika, mimika i izraz lica, komuniciranje pogledom, opipom, proksemika i teritorijalno ponašanje te kronemika. U radu o neverbalnoj komunikaciji voditelja Farnvald (2011) dijeli neverbalnu komunikaciju na paralingvističku (ritam, intonacija, stanka) sastavnicu i ekstralingvističku, koja ima svoje podsastavnice, kinezičku i proksemičku. Vuletić (2007) u *Lingvistici znakova* također dijeli neverbalne znakove na paralingvističke i ekstralingvističke, a Guberina (1952) vrednotama govornoga jezika naziva intonaciju, intenzitet, tempo, stanku, mimiku, gestu te kontekst.

U svakoj je klasifikaciji vidljiva podjela na glas i na pokret odnosno tijelo pa će tako i u ovome radu neverbalna komunikacija biti promatrana kao posljedica dviju sastavnica, a to su paralingvistička sredstva i neverbalni znakovi odnosno ekstralingvistička sredstva.

2.2.1. Paralingvistička sredstva

Glas je krik, a u njega su „utisnuti jezični znakovi“ koji su ujedno od toga krika i načinjeni. Glas se formira kao „rezultanta urođenih osobina fonatornih organa“, stečenih oštećenja, načina života pojedinca te imitacijom onih s kojima se želimo identificirati (Škarić, 1988: 192–196). Glas je i posljedica naše psihe, etničke i estetske svijesti te školovanja glasa jer bez obzira što je kod nas higijena glasa na vrlo niskom stupnju i ljudi se uglavnom ne obaziru na svoj glas, čak i u govorničkim profesijama, glas se da odgajati i kultivirati kao i sve drugo – kao i gesta, mimika, misao ili hod. Glas je sve što iz zvuka govora preostane kada se isključe zvukovi koji su zvukovi teksta jer glas ne pripada jeziku, već je univerzalno razumljiv i pomoću njega se mogu odrediti pojedine karakteristike čovjeka.

Sastavnice su glasa prema Škariću (1988: 192) boja, jakost, ton, brzina i stanka.

Vuletić (2007) paralingvističke znakove naziva i uzjezičnima te ih dijeli na znakove koji odgovaraju ekspresivnoj razini govornoga znaka i nesvjesni su nositelji obavijesti, a to su šumovi, koji nastaju pri izgovoru riječi ili rečenice te boja glasa, smijeh, plač i uzvici. Kao druga skupina izdvojeni su paralingvistički znakovi koji pripadaju impresivnoj razini govornoga znaka, a odnose se na govornikov stav spram izrečenoga, tj. poruke ili na stav spram sugovornika, a vezani su uz oblikovanje verbalne poruke npr. molbe, zapovijedi ili upita, što se može usporediti sa Škarićevim tonom glasa (2007: 24).

Vuletić (2007: 71) također izdvaja dimenzije govora, a to su auditivna dimenzija, intenzitet, tempo te intonacija.

Opis će i analiza prikupljene građe biti utemeljeni na Škarićevoj razdiobi glasa i prema tome će se pojedinačno opisati svaku sastavnicu, a rabit će se i Škarićeva i Vuletićeva terminologija.

Kao što je već spomenuto, boja glasa može stvoriti sliku o inteligenciji čovjeka, sociološkim osobinama govornika, npr. stupanju naobrazbe, pripadnosti društvenome sloju, vrsti zanimanja i sličnom. Osim toga, iz glasa se mogu iščitavati i emocionalna stanja govornika. Tako su primjerice jak i umjeren glas u opoziciji, gdje jak glas znači bijes, prkos, užas, nemir, a umjeren glas znači ugodne osjećaje, odmor, zabavu, sklad sa svime. Isto tako, u opoziciji stoje prsni i čeoni glas (falset). Ukočeni falset označava govornikovo samopodcjenjivanje, nesigurnost u sebe, a krepkost prsnoga glasa označava drskost i samosvijest. Isto se tako nazalni zvuk veže uz niže osjete poput dodira, mirisa i okusa, ali je i simptom uzmaka i odbijanja. Drhtanje glasa i gubljenje zraka znači veliko uzbuđenje, vibrato je izraz dubokih osjećaja, a tremolo (podrhtavanje glasa) izražava strah itd. (Škarić, 1988: 192–194).

Jačina je uz boju najvažnija sastavnica glasa. Glasnoća zvuka ili, prema Vuletiću, intenzitet govora ima dvije temeljno različite funkcije. Glasnoća je signal, tj. regulira se u prirodnom govoru spontano, odmjeravajući akustiku. S druge strane glasnoća je i znak. Glasnoća se govora probija kroz sve govorne slojeve. Zato je u komunikaciji bitno da govornici rabe točno onoliku jačinu kolika je potrebna kako bi se izgovoreno čulo i razumjelo. Glasnoća je govora time i zahtjev govorne kulture. Pretih govor označava intimnost, vrstu bliskosti poput prijateljstva, dok glasan govor označava nametljivost govornika. Glasnoća također označava kulturalne i psihosomatske osobine govornika te njihova raspoloženja. Prema tome, jak se i glasan glas može obilježiti kao agresivan, odlučan, dramatičan ili onaj koji je posljedica bijesa, društvene superiornosti ili tek otvorenosti govornika, a tih glas pripada nesigurnim govornicima, označava tugu, strah ili pak smirenost, a može biti naznaka zatvorenosti govornika ili društvene podređenosti. Prirodno je i da glasnoća odstupa zbog količine obavijesti ili važnosti pojedinih dijelova koje govornik izgovara, a isto je tako prirodno i da govornik naiđe na zid nepažnje sugovornika pa rabi prijelaz u glasnije od potrebnoga kako bi glasom dosegao do slušatelja ili pak rabi neku sličnu metodu probijanja zida. Glasnoća je i proksemički znak jer se razina glasnoće određuje prema prostornoj udaljenosti sugovornika i prema preprekama, poput zvukova u određenoj okolini. Glasnoća u nekim trenutcima prelazi u snagu govora koja ima svoj

ekspresivan i impresivan izraz i kojom zapravo saznajemo govornikov stav prema slušatelju (Škarić, 1988: 198–200).

Naposljetku, govorna brzina ili tempo također je dijelom paralingvističkih sredstava i uz jačinu jedan je od najjačih izraza afektivnosti. Govorna se brzina ili tempo izražava najtočnije i najčešće brojem izgovorenih slogova u sekundi, a može biti znak govornikova raspoloženja. Tako spor tempo može označavati tugu, umor, prijezir, dostojanstvo ili pak dosadu, a brz može značiti radost, strah, brzopletost ili iznenađenje govornika. Kao i s glasnoćom i s tempom je bitno biti u granicama razumljivosti. No kao što, npr. pojačavanjem glasnoće netko pokušava nametnuti svoj stav, tako i neprikladnost u brzini može biti hotimična i može imati značenje (Škarić, 2008: 59–62).

U tempo je uključena i stanka, koja se, prema Vuletiću (2007), razlikuje od ostalih paralingvističkih sredstava jer ne dolazi istodobno kad i sve ostale „vrednote“, već se događa u vremenskom slijedu, sama. Stanku se može odrediti kao „odsutnost akustičke realizacije“, ali to ne znači da je ona negovorenje, već da ima ulogu, npr. ispravljanja pogreške u tempu ili biranja, odnosno promišljanja o izgovorenomu i pokazuje je li govor naučen ili se niže u trenutku. Stanka je djelomično i interpunkcijska, ali može biti respiracijska ili stilistička. Stanki je slična šutnja koja je, prema Nöthu (2004: 322), također paralingvistički čimbenik, koji dijelom pripada u rječitu, odnosno verbalnu komunikaciju, ali više pripada neverbalnoj komunikaciji „jer u odsutnosti jezika samo nerječitost može biti komunikativna“.

Ton glasa ili intonacija označava stav govornika prema slušatelju i može biti vrlo različit, od prisnog, punog poštovanja, do ironičnog i podrugljivoga tona (Mlinac, 2010). Vuletić daje nekoliko primjera gdje se promjenom samo tona glasa može utjecati na cjelokupno značenje iskaza. No o tome nešto više u sljedećem poglavlju o uljudnosti i kontekstu.

2.2.2. Neverbalni znakovi

Prema Nöthu (2004: 293) nerječita se komunikacija dijeli prema protegama u vremenu i prostoru te prema dijelovima tijela. Škarić (2008: 177) navodi kako su neverbalni svi oni znakovi koji sudjeluju u govornome činu, ali nisu govor te smatra kako im zbog toga bolje pristaje naziv sugovorni znakovi. Vuletić (2007: 25) ih pak naziva ekstralingivstičkima ili izvanjezičnima. U radu će se rabiti Škarićevo nazivlje, a razlog tomu je i njegove tvrdnje prema kojima se neverbalni znakovi sprežu s govornima na način da ili podupiru, dopunjuju ili se suprotstavljaju

izrečenom. Dakle, već su neke od prvih karakteristika neverbalnih znakova redundantnost, komplementarnost i konfliktnost. Osim toga, pojam izvanjezični znak u sebi nosi značenje prevelike razdijeljenosti neverbalnih znakova od jezika čiji su zapravo nerazdvojni dio. Poput značenja koja uza se nose paralingvistička sredstva, i neverbalni znakovi također imaju uloge i značenja. Neverbalnim se znakovima izriču osjećaji, a mogu biti i ilustratori, regulatori, amblemi ili adaptori (Škarić, 2008: 178).

Tako je izricanje osjećaja univerzalno razumljivo i u većini slučajeva nehotimično. Ilustratori su široka skupina neverbalnih, slikovitih znakova u koje se ubrajaju: gestovni piktografi (crtanje rukom po zraku), ideografi (gestovno raščlanjivanje pojmova), prostorni ilustratori (pokazivanje veličine ili rasporeda stvari), kinetografi (gestom i pokretom se opisuje akcija) te dirigenti (gestovno podupiranje govora, npr. tempa). Škarić tu ubraja i onomatopejske ilustratore (oponašanje zvučne pojave glasom), što se u ovome radu neće ubrajati pod neverbalne znakove zbog jasno postavljene distinkcije između njih i paralingvističkih sredstava kojima bi takvi ilustratori bili vrstom u nekakvoj sličnoj kategorizaciji. Nadalje, regulatori, kao treća vrsta neverbalnih znakova, služe za održavanje ili prekidanje komunikacije, npr. pažljivim gledanjem sugovornika. Četvrti su amblemi koji su konvencionalni, odnosno naučeni, a zbog toga nisu ni univerzalno prepoznatljivi, npr. vodoravni pokreti glavom. Posljednji su znakovi nastali od aktivnosti koje pripremaju tijelo za govor poput nakašljavanja koja su sada poprimila značenja, npr. ispijanje vode kao znak namjere još dugoga govorenja (Škarić, 2008: 178–179).

Neverbalni se znakovi dijele na: gestiku, kineziku, mimiku i izraz lica, komunikaciju pogledom, komunikaciju opipom, proksemiku i teritorijalno ponašanje te kronemiku. Osim tako temeljite podjele, najčešća je ona na kinezičke i proksemičke znakove (Nöth, 2004: 298–320).

Tako S. Farnvald (2011: 4) kinezičke znakove definira kao one koji počivaju na pokretanju mišića raznih dijelova tijela (ili tijela u cjelini), a Vuletić (2007: 25) navodi da se kinezički znakovi oblikuju pokretima, odnosno dvjema vrstama pokreta: mimikom i gestom. S druge su strane proksemički znakovi. Oni govore o prostornom ponašanju, točnije, zauzimanju položaja u komunikacijskom prostoru s namjerom da se prenese obavijest o sebi i svojemu stavu prema sugovornicima. Teritorijalno ponašanje, položaj i fizička udaljenost tri su glavne kategorije prostornoga ponašanja.

2.2.2.1. Kinezički znakovi – geste i mimika

Budući da su geste i mimika najuočljiviji i najzastupljeniji u govoru, na njih će se i obratiti veća pozornost u teorijskom opisivanju koje slijedi, a u primjeni će biti, ukoliko se pojave, opisani i drugi neverbalni znakovi poput dodira, uporabe rekvizita i sl. Geste, dakle, obuhvaćaju šaroliku skupinu znakova koji se izvode većinom rukama i prstima te će kao takve i ovdje biti promatrane, a u širem se smislu u geste ubrajaju i pokreti tijela, odnosno glave, nogu i ruku. One su sredstva za izražavanje emocionalnoga stanja i interpersonalnih odnosa, a obavještavaju i o neposrednoj komunikacijskoj interakciji (Nenadić El Mourtada, 2003: 297). Prema Nöthu geste čine svaki svjesni ili nesvjesni pokret tijela, osim vokalizacije, kojim priopćavamo nešto sebi ili drugima, odnosno gesta je tjelesna radnja nejezične naravi s namjerom da se što izrazi. U geste se ne ubrajaju neintencionalni pokreti poput tikova (2004: 298–299).

Geste su svjesni pokreti koji se ostvaruju u komunikaciji i čije je značenje konceptualizirano, ali i konvencionalizirano pa se tako uporabom gesta mogu uočavati kulturne razlike čime su znakovi bliski jezičnim znakovima.

O sličnosti gesta i jezika govore Kuna i Aljukić (2013: 163–165) koji jedinice gestovne strukture *kinem, gest* i *gestovnu frazu* uspoređuju s njihovim ekvivalentima u verbalnom kodu. Tako se *kinem,* kao elementarni pokret s razlikovnom ulogom dovodi u vezu s fonemom, *gesta*, kao sklop kinema posebnoga značenja povezuje se s leksemom, a *gestovna fraza*, kao sklop gesta izjednačava se sa sintagmom/frazemom. Često se jezik postavlja kao nešto nadređeno neverbalnim znakovima, točnije, gestama i drži se da je jezik zamijenio geste. Smatra se, s druge strane, da su geste ono iz čega je jezik nastao, a i činjenica je da je prije razvoja glasovnoga trakta postojao jezik znakovitih gesta i da su se razvijale usporedno s jezikom. Ipak, kod slušatelja se ne događa primanje zasebno gesta i jezika, niti što od dvoga dolazi prvo, već čine jednu mentalnu sliku i zato se može reći da su geste ravnopravne s govornim jezikom. Katkad ga zamjenjuju, katkad nadopunjuju ili proturječe, a katkad su geste s mogućnošću citiranja.

Postoje različite podjele gesta. Nöth (2004: 299–300) ih dijeli u pet razreda s osam podrazreda. Pavelin (1999: 565–566) navodi Cosnierovu podjelu koja razmatra pokrete koji se događaju u sklopu govorne komunikacije licem u lice. Cosnier ih dijeli na komunikacijske i izvankomunikacijske.

Podjela koju donose Kuna i Aljukić jest ona na kojoj će se temeljiti analiza u ovome radu. Podjelu su predložili Levy i McNeill, a geste su podijeljene u „gestikulacijski kvartet“: ikoničke, metaforičke, deiktičke te ritmičke geste:

Ikoničke su geste one koje predstavljaju slike konkretnih predmeta i/ili radnji na temelju sličnosti s predmetom ili događajem, npr. kratko naizmjenično pomicanje prstiju u značenju kiše.

Metaforičke su geste one koje oslikavaju apstrakcije, odnosno ono što nije vidljivo pa se značenje predočuje kao da zauzima prostor i sadrži oblik. Takve geste mogu biti i metonimijske, gdje dijelovi objekta dolaze za cijeli objekt.

Deiktičke geste služe za smještanje entiteta i radnji u prostor u odnosu na referencijsku točku. Najčešće se iskazuju kažiprstom, ali i ostalim dijelovima tijela ili objektima koje držimo, npr. upiranje kažiprstom ili olovkom u jednom smjeru u značenju početka neke radnje.

Udari ili ritmičke geste lagani su i brzi pokreti ruku u različitim smjerovima, a u službi su naglašavanja onoga što govornik smatra važnim i time su nalik Škarićevim dirigentima koji su spomenuti u klasifikaciji neverbalnih znakova (Kuna, Aljukić, 2013: 162).

Osim ekstremitetima, odnosno rukama i licem se izvode najfrekventniji neverbalni znakovi. Lice je u središtu pozornosti sugovornika i najekspresivniji je dio ljudskoga tijela pa je tako i mimika iznimno važna za komunikaciju. Mimiku čine pokreti lica, odnosno mišića lica, a tu se ubrajaju oči, kapci, nos, usta, čelo, obrve, brada i lice. Ti dijelovi glave imaju sposobnost oblikovanja i odašiljanja mnogih neverbalnih poruka (Nenadić El Mourtada, 2003: 299). Ekman tvrdi da su znakovi mimike determinirani kulturom i prirodom i da pri reagiranju prvo dolazi „program afekta“, a onda utjecaj osobne ili kulturne manifestacije. Spontani je izraz lica u pravilu indeksni znak osjeta svog pošiljatelja, a kao oponašanje mimike nekog drugog, izraz je lica tada ikoničan (Nöth, 2004: 309–310).

Mimika se, kao i geste i paralingvistička sredstva, događa uz verbalnu komunikaciju, prati ju, ali može imati komunikacijsku ulogu i bez verbalne pratnje. Tako usmjeravanje pogleda na sugovornika može označavati usredotočenost na razgovor, a spuštanje pogleda nelagodu ili priželjkivanje prestanka razgovora.

Osim što se pokretima lica mogu izraziti brojni osjećaji poput radosti, žalosti, ljutnje, mimikom se odaju i misaona stanja poput razmišljanja, zamišljenosti ili usredotočenosti, a „čitanjem“ lica mogu se otkriti i interpersonalni sadržaji poput (ne)razumijevanja, (ne)slaganja među

sugovornicima, zainteresiranost, odbojnost ili sumnju, što uvelike utječe na razvoj komunikacije (Škarić, 2008: 182, Vuletić, 2007: 87).

Naposljetku, mimika i geste su znakovi koji podupiru glasovni materijal te ga produljuju u nečujan, ali vidljiv signal. Mimika i geste su i imitacija, imitacija pokreta u prirodi jer su prisutni pri izražavanju ili zamjenjuju riječi te su svakako dio izražavanja zvuka ili pokreta, a cilj im je predstaviti stvarnost prirode u jeziku te prostor u prirodi i prostor u jeziku (Guberina, 1952: 33).

2.2.2.2. Proksemički znakovi

Semiotički je proksemika ona koja proučava kodove prostornoga ponašanja različitih kultura, kao što jezikoslovlje proučava gramatike pojedinih jezika (Nöth, 2004: 316).

Proksemički znakovi u neverbalnoj komunikaciji govore o rasporedu i udaljenosti sugovornika u prostoru. Udaljenost naznačuje stupanj bliskosti među sugovornicima, a raspored govori o društvenome odnosu, npr. pravi kut označava prijateljski odnos, a sjedenje sučelice označava natjecateljski odnos sugovornika (Nenadić El Mourtada, 2003: 297–298).

Škarić (2008: 184) navodi četiri kategorije sugovorničke udaljenosti Edwarda Halla, a to su intimni, osobni, socijalni i javni prostor. Razlike među prostorima prepoznaju se i izrečeni su u centimetrima ili metrima. Tako se intimnim smatra prostor između 15 i 45 cm, a sudionici su najčešće članovi obitelji, bliski prijatelji, zaljubljeni i sl. Osobni je pak prostor od 45 do 120 cm u kojemu komuniciramo primjerice s prijateljima. Socijalnim se prostorom smatra kada se sugovornici nalaze na udaljenosti od 1,2 m do 3,5 m, a u taj prostor ulaze širi krugovi ljudi poput poznanika, kolega ili nepoznatih ljudi. Posljednju kategoriju čini javni prostor koji podrazumijeva udaljenost veću od 3,5 m, a odnosi se na veći auditorij poput onoga na javnim skupovima ili konferencijama.

Ljudsko je ponašanje teritorijalno i sadrži osobni prostor s nevidljivom granicom, a upravo taj prostor pojedinac drži svojim vlasništvom i spreman ga je isto tako braniti (Nöth, 2004: 318).

2.2.2.3. Ostali neverbalni znakovi

Pod ostalim se neverbalnim znakovima u ovome radu ne podrazumijevaju i manje bitni znakovi, već samo manje frekventni u komunikaciji, ali dakako prisutni i ponekad presudni.

Prema Škariću (2008: 182–188) to su zvukovi, poput pljeskanja, kojima izričemo oduševljenje spram čega ili dodiri, poput rukovanja, koje ako odbijemo odašiljemo znak neprijateljstva. Katkad vrlo presudnu ulogu imaju i scenografija, rekviziti i obredi, oblikovanje tijela ili odijevanje u koje današnji mediji ulažu mnogo vremena i novca kao i u pomoćne medije, npr. bežične mikrofone i sl. pomagala koja omogućuju ubrzanu i prirodniju komunikaciju. Tu se još ubrajaju i vremenski znakovi jer se i kašnjenjem na sastanak mnogo govori o samome sebi.

3. ULJUDNOST I KONTEKST

Načelo uljudnosti i maksime[2] takta, velikodušnosti, suglasnosti, skromnosti i simpatije, proizlaze iz kritike Leecha (1983: 80) na načela suradnje[3] jer ih nekada treba „spasiti od opasnih nevolja“. Uljudnost je područje pragmalingvistike koje je usmjereno na interpersonalne odnose (Kuna, 2009: 84). U svakodnevnome životu nizom pokreta, gestama, mimikom ili tonom kojim smo što izgovorili prihvaćamo pravila igre uljudnosti. Pri susretu sa znancem pružit ćemo mu ruku, no ako osoba koju smo susreli, npr. razgovara na mobilnom uređaju kimnut ćemo glavom i osmjehnuti se u znak pozdrava te tako iskazati poštovanje, pristojnost, odnosno ostavit ćemo dojam uljudnoga neverbalnoga ponašanja. Kuna (2009: 84) određuje pojam uljudnosti kao onaj koji se „odnosi na različite oblike socijalne i jezične interakcije te uključuje jezične i nejezične elemente koji dopunjuju interpersonalnu i skupnu komunikaciju.“ Leech (1983: 132) napominje da se uljudnost manifestira u odnosu između sugovornika, u načinu na koji je njihova komunikacija strukturirana te u sadržaju iskomuniciranoga. Budući da su nejezični elementi u središtu ovoga rada, potrebno je napomenuti da je neverbalna komponenta, kako pokazuju istraživanja govora tijela, u procjeni uljudnosti možda i sugestibilnija od verbalne jer se pokretom i položajem tijela te glasom, točnije tonom, jačinom i drugim glasovnim karakteristikama, okruženju odašilje prepoznatljiva i često puta vjerodostojnija poruka, uz izrečeno ili od onog izrečenog (Marot 2005: 53). Na vjerodostojnost neverbalnog dijela poruke utječe i kontekst koji čini i određuje svaku situaciju, ponašanje sugovornika pa tako i njihovu neverbalnu aktivnosti i razinu. Za primjer može poslužiti ton glasa kojim se ista rečenica od pristojnog, tj. uljudnog iskaza u određenome kontekstu mijenja u neuljudni čin pa tako ako kažemo: *Hvala* nakon što nas je netko ponudio čime, možemo to učiniti blagim tonom, sporijim tempom i ako tomu pridodamo i blagi osmijeh ili slijeganje ramenima jasno iskazujemo pristojnost, a *hvala* je tada u značenju potvrde i prihvaćanja. No ako istu rečenicu izgovorimo brzim tempom i odrješitim tonom, sugovornik će moći zaključiti da odbijamo ponuđeno ili da smo opterećeni drugim problemima te ne vodimo računa o drugome. Iz takvih, na prvi pogled irelevantnih situacija, zaboravlja se na važnost koju neverbalno predstavljanje socijalnoj okolini ima i to od rane, školske dobi pa sve do govora na javnim skupovima (Marot, 2005: 65).

[2] Maksima se takta odnosi na poštivanje interesa i prava drugoga, a maksima velikodušnosti na povećavanje dobrobiti drugoga, a umanjivanje vlastite koristi. Maksima suglasnosti potiče suglasje s drugima, a maksima skromnosti usmjerava govornika na kritiziranje samoga sebe. Posljednja je maksima simpatije koja potiče povećavanje simpatije među sugovornicima. (Leech, 1983: 131–151)

[3] Griceovo načelo suradnje temeljno je načelo vođenja razgovora koje podrazumijeva međusobnu suradnju sugovornika u komunikaciji. Sadrži maksimu kvantitete, kvalitete, odnosa i načina. (Leech, 1983: 79–103)

Marot, pišući o uljudnosti, izdvaja sedam savjeta za bolju neverbalnu komunikaciju, pronađenih na internetu, kojih je sve veći i veći broj, a upućeni su različitim dobnim i spolnim skupinama te ukazuje na uviđanje važnosti neverbalnoga u komunikaciji i pokušavanju da se spoznaja o sebi, držanju, pokretu ili govoru može uvježbati jer su to ipak segmenti koji sačinjavaju čak 80% prvoga dojma, bez obzira na verbalnu poruku (2005: 64). Hall upućuje na to da rečenice mogu biti i lišene smisla, a da su neverbalni znakovi tada rječitiji od verbalnih (Marot, 2005: 67).

Temelj (ne)uljudnosti u neverbalnoj komunikaciji podrazumijeva kretnje koje su ili naučene ili usvojene (poput namigivanja), a ne urođene (npr. osmijeh). Uljudnost nije prirođena, već je posljedica kulture u međuljudskoj komunikaciji (Marot, 2005: 68).

Kao što su iskazivanje uljudnosti i odabir verbalnoga ili neverbalnoga izraza u različitim komunikacijskim situacijama slobodni odabir svakog pojedinca, tako je i kontekst vrednota jezika koja „služi za izražavanje misaono-emocionalnih cjelina. No kako ćemo i koji ćemo izraz upotrijebiti određuje kontekst u kojemu se nalazimo (Guberina, 1952: 52). Vuletić kontekst definira kao „stvarni kontekst ili kontekst stvari“ koji se odnosi „na predmete ili živa bića prisutna u nekoj govornoj situaciji“ (2007: 88). Primarna uloga konteksta je komunikaciju pojednostaviti sugovornicima. To se može na verbalnoj razini ostvariti pri izboru riječi koje će se uključiti u iskaz, a na neverbalnoj razini ključni su pokreti i paralingvistička sredstva koji jedno te istom iskazu daju varijetetnost. Poslužit će primjer: *Uđite!* Ako stojimo na kućnome pragu i dočekujemo goste, polagani će polukružni pokret ruke s dlanom prema gore uz blagi ton glasa zapravo značiti *Slobodno uđite!,* ali ako istu rečenicu izgovara zabrinuta majka djeci koja kasne iz škole iz nepoznatoga razloga, uz hitri pokret ruke s ispruženim kažiprstom prema kući, jasno je da se od djece očekuje da to što brže naprave. Isti primjer može značiti i požurivanje ako je vani hladno, a dočekujemo goste poskakujući na mjestu, pogrbljeni s prekriženim rukama na prsima, a rečenicu izgovaramo drhtavim glasom. Iz svih tih pokreta i kombinacija neverbalnih znakova, odašilju se nedvosmislene poruke, izriče se i način na koji se želi da se što napravi (u ovom slučaju uđe) te vlastito emotivno stanje odnosno prijetimo li, molimo ili naređujemo (Vuletić, 2007: 88).

Sposobnost neverbalnih znakova i paralingvističkih sredstava da poruče i ono što nadilazi osnovno značenje verbalne poruke povezuje ih s konverzacijskim implikaturama o kojima piše Snježana Kordić (1991: 88): „Takva pojava u kojoj se osnovnom, konceptualnom značenju (sense) nekog izričaja u određenom kontekstu komunikacijske situacije i s određenim namjerama govornika pridružuje dodatno značenje, koje postaje glavno, naziva se konverzacijska

implikatura.“ Ono što valja naglasiti jest da ne pokušavam izjednačiti konverzacijske implikature s neverbalnim elementima u jeziku, već samo povezati jer činjenica je da ton glasa, npr. za posljedicu, ima implikaciju, a isto tako i geste pridružuju dodatno značenje, no ono ne postaje nužno glavno, već je glavno značenje sačinjeno od njih. Naprimjer, ako ustanemo starijoj osobi u javnome prijevozu kako bismo joj prepustili mjesto tada je neverbalnim znakom sve rečeno i on je u potpunosti autonoman. No nismo mjesto prepustili eksplicitno, verbalno, već implicitno, što se opet može povezati s *off-record*[4] govorom, u ovome slučaju *off-record* govorom tijela (Cutting, 2002).

Uljudnost, ali i svi ostali segmenti poruke, verbalne i neverbalne, ovise o kulturi, socijalnom okruženju, statusu, rodu, ulozi u društvu, prigodi, što sve skupa čini različite kontekste pa se tako može reći da neverbalna komunikacija, ne samo da uvelike ovisi o kontekstu, već je kontekst njena osnovna varijabla, odnosno baza spram koje se njezine komponente izmjenjuju, usklađuju, primjećuju, tumače i sl., a budući da pragmalingvistika proučava različita značenja u određenome kontekstu i ono što je izrečeno uz rečeno, neverbalna je komunikacija u cijelosti pragmalingvistička komponenta (Yule 2010: 89).

[4] *Off-record* govor – jedna od četiri strategije uljudnosti, uz pozitivnu uljudnost, negativnu uljudnost i *bald on-record*, koja podrazumijeva implicitnost u iskazu. (Cutting, 2002: 45–46)

4. ANALIZA GRAĐE

U analizi će prvo biti opisane emisije koje su građom rada te zahtjevi koji se pred voditelje postavljaju, a nakon toga i paralingvistička sredstva voditelja emisija te neverbalni znakovi radi uviđanja sličnosti, odnosno razlika između tih dviju sastavnica neverbalne komunikacije. Riječi iz primjera koje se tematiziraju biti će masno otisnute, a stanke naznačene.

4.1. Emisije *Brtva Glave* i *Svaki Dan Dobar Dan*

Ljudski je život danas popraćen i uvelike određen utjecajem medija, preko televizijskih programa u kućnim naslonjačima do radijskih emisija tijekom svakodnevnih vožnja na posao u vlastitom automobilu ili u javnom prijevozu. Činjenica je da je televizija preuzela prevlast nad radijem jer, osim zvučnoga zapisa, slušatelj postaje i gledateljem, no kolika je to zaista prednost? Istraživanja pokazuju kako se u govornoj interakciji najveći utjecaj poruke ostvaruje neverbalnom komunikacijom, i to čak 55%, i upravo su iz tog razloga televizijski voditelji primorani temeljito raditi i držati do „vizualnoga identiteta“, ali i do profesionalnosti govora. Na Hrvatskoj radioteleviziji osnovana je i Služba za jezik i govor što upućuje na to da se pojavom elektroničkih medija govoru na neki način vratila važnost koju je imao u usmenim civilizacijama prije pojave pisma (Nenadić El Mourtada, 2003: 296). Za razliku od televizijskih voditelja, radijski voditelji, odnosno voditelji onih emisija koje se ne prikazuju na televiziji, mogu zanemarivati vizualni identitet, no moraju li biti profesionalniji u govoru jedno je od temeljnih pitanja ovoga rada.

Zgrabljić (2002: 2) piše o novinarima i napominje da: „moraju svladati pravila i načela dobroga govora, kako bi unutar različitih radijskih i televizijskih programa i žanrova, mogli ostvariti optimalnu komunikaciju sa slušateljima te zadržati njihovu pozornost i nazočnost“, a to se može prenijeti i na voditelje. O voditeljima uvelike ovisi uspješnost emisije. Kada se kaže „o voditeljima“ misli se na njihovu pripremljenost i izvedbu u emisiji, a to uključuje i poznavanje teme uz što se vezuje i naobrazba i inteligencija voditelja, ali uključuje i jezičnu i govornu osposobljenost, a ako je u pitanju televizijski voditelj, mora poraditi i na neverbalnim znakovima. Škola za voditelje, između ostalih zahtjeva, od budućih polaznika očekuje da ovladaju općim govorničkim i retoričkim umijećima te da ih znaju primijeniti u voditeljstvu. Osim toga očekuje se da ovladaju hrvatskim standardnim jezikom te da se znaju koristiti sugovornim znakovima u javnim nastupima. Škarić u *U potrazi za izgubljenim govorom* piše

„recept“ za dobar govor na radiju i televiziji pa će i ovdje, u obliku kratkoga savjetnika, biti iznesene točke koje bi mogle pripomoći i trenutnim radijskim i televizijskim voditeljima, ali i svima drugima koji to planiraju postati te potencijalnim gostima u emisijama. U emisijama, koje su građom za analizu u radu, analizirat će se i navedeni savjeti pobrojani po točkama, a kako ne bi ostali neshvaćeni, pojašnjenja neće nedostajati:

1. Kako govoriti nikomu?

2. Kome se prenose informacije i koliko ih je potrebno prenijeti?

3. „Govorni su nam organi postali pisaći strojevi“ /čitaći strojevi

4. Amputirano *Ja*

5. Istaknuti misao, a ne riječi!

6. Što je standard?

7. Glavu gore i reci mu sve u lice!

8. Budi Netko!

Ukratko, pod prvim savjetom podrazumijeva se govor publici koju voditelj ne vidi. Pitanje koje je postavljeno odnosi se na način na koji se voditelj treba postaviti spram populacije kojoj usmjerava govor i ponašanje. Na prvi savjet nadovezuje se i drugi. Informacije koje se prenose trebaju biti prenesene i odabrane spram recipijenta kojemu su usmjerene. Treći se savjet odnosi na dijelove u emisijama kada voditelji, ili pak gosti na radiju, čitaju tekst koji izgovaraju. Takvo što bi trebalo izbjegavati jer se razlika u čitanju i prirodnom, pripremljenome govoru, osjeti i bolje prima. Što se tiče osobnosti, amputirano *Ja* se odnosi upravo na nestanak voditelja kao osobe, što se može povezati i sa zadnjim savjetom koji mu je ujedno i rješenje. Nadalje, bitno je rabiti paralingvistička sredstva, bitno je naglasiti misao, poentirati, a ne reći mnogo, bezlično i monotono. Uz način na koji govorimo, trebamo paziti i na izgovor, bio on dijalekt ili standard u principu ne bi trebalo biti važno jer bi se na taj način sačuvalo i rasprostranjivalo bogatstvo vlastitoga jezika. I na kraju, treba podići glavu, treba gestikulirati i sjediniti sva sredstva kojima smo naučeno i prirodno ovladali, a sve to kako bi poruka bila jača, iskazi persuazivniji, a samim time i medij više praćen (Škarić, 2007: 215–230).

Upravo to sjedinjavanje svih sredstava koji omogućuju potpuni prijenos poruke i jest središnja točka promatranja u ovome radu. Kao stavka kojom bi budući voditelji trebali ovladati navedeno je i razlikovanje voditeljstva na televiziji i radiju što će se također analizirati i to komparacijom

dviju emisija, jedne radijske i jedne televizijske emisije. Emisije će se usporediti na način da će se promatrati i komparirati paralingvistička sredstava te neverbalni znakovi koje voditelji rabe.

Građa za analizu je televizijska emisija *Svaki dan dobar dan* te *Brtva glave*, radijska emisija. Obje su emisije s HRT-a i usmjerene su širim populacijama te govore o svakodnevnim temama i događanjima. Voditelj je televizijske emisije spisatelj Bruno Šimleša koji je do sada objavio pet knjiga, a jedna je bila i među najprodavanijim publicističkim naslovima u Hrvatskoj. Šimleša također piše i tjednu kolumnu za *Jutarnji list* te je čest gost na HRT-u. Po svemu, trebao bi to biti čovjek koji u potpunosti vlada i novinarskim stilom i voditelj dobro izvježbanih vještina neverbalne komunikacije. Emisija koju vodi za cilj ima širenje pozitivnih emocija, poticanje tolerancije i kritičkoga mišljenja te učenja kako biti aktivan član društva. Neke od dosadašnjih tema emisije su: *Stranci u Hrvatskoj, Industrija straha, Crno-bijeli svijet, Liječenje poremećaja prehrane* itd., a emisija koja je građom za analizu je *Što manje težim to više vrijedim*. Emisija se emitira od utorka do petka iza 13 sati na HRT1.

Emisija *Brtva glave* radijska je emisija koju pripremaju, odnosno vode studenti Odjela za kulturologiju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayjera u Osijeku. Trenutni su voditelji Vlatko Franjin, apsolvent kulturologije smjera medijska kultura, Hrvoje Šimunović, novinar HRT radio Osijeka te Iva Magušić, studentica informatologije koja na radiju vodi i emisiju za djecu te druge glazbene emisije. Teme u emisijama su svakodnevne, vezane uz studentska događanja, ali i ona na području grada Osijeka pa i šire. Emisija se emitira svakoga tjedna, četvrtkom od dvadeset sati do ponoći na HRT Radiju Osijek. Svi voditelji su od 5 do 15 godina u radijskome poslu pa je ovladanost paralingvističkim sredstvima očekivana. No emisija se emitira uživo i ne snima se za televizijsko prikazivanje pa se može pretpostaviti da su voditelji prirodniji u uporabi neverbalnih znakova od televizijskih voditelja. Kako bi se takve pretpostavke mogle potvrditi ili zanijekati, svojom sam inicijativom dobila dopuštenje za ulazak u studio i snimanje vlastitom kamerom pa će tako i priložene slike biti iz amaterskih videa.

Utječe li svjesnost voditelja o tome da ih se vidi, tj. ne vidi na uporabu neverbalnih znakova i postoji li razlika spram neverbalne komunikacije među njima, pokazat će analiza koja slijedi.

4.2. Paralingvistička sredstva

U dobroj komunikaciji, kaže Škarić (1988: 218), ostvarujemo i osjećamo vezu sa sugovornikom. Komunikacija je kao tekućina koja istječe iz dva izvora i susreće se na sredini

nivelacijom. Bit svake komunikacije, kao čina, jest usklađivanje. Govor kao jedno od sredstava pomoću kojega komuniciramo sadrži određene elemente koje je potrebno povezati, ispreplesti i uskladiti kako bi nivelacija bila postignuta. Drugim riječima, ako govorimo prebrzo ili preglasno, naša će bujica preplaviti mirni tok drugog izvora/cilja te će komunikacija biti prekinuta i prije no što je započela (Škarić, 1988: 230).

Voditelji emisija masovnih medija, televizije i radija, moraju biti svjesni takvih činjenica i nuspojava u slučaju zanemarivanja glasa i njegovih mogućnosti. Voditelj u isto vrijeme govori svome gostu/gostima, publici u studiju te televizijskim gledateljima koji sve pozorno i kritički promatraju. Zamuckuje li voditelj, oklijeva li, je li mu glas ugodan, a tempo spor? – Sve su to pitanja koja si postavljamo kada želimo odrediti je li tko dobar govornik, no to su zapravo pitanja koja voditelj treba postaviti samome sebi te osvijestiti uporabne mogućnosti vlastitoga glasa.

Voditelja se u emisiji *Svaki dan dobar dan* prema glasovnim karakteristikama može opisati kao smirenoga jer mu je glas umjeren što ukazuje i na ugodu i sklad s trenutnim okruženjem i događanjima. U uvodnome dijelu osim umjerenosti u glasnoći, može se uočiti ozbiljnost u tonu koji ukazuje na istu takvu temu, a to su anoreksija i bulimija, gdje se uviđa i voditeljevo razumijevanje spram težine teme i suosjećanje. Osim tona, na samome početku može se uočiti i ubrzani govor jer ima ograničeno vrijeme uvodne riječi koja ne bi trebala biti ni preduga ni prekratka, pa voditelj s obzirom na pripremljenost govori malo ubrzanije kako bi stigao sve izreći. No nakon prve rečenice, kada najavljuje temu emisije, usporava tempo, a stankama i intonacijom naglašava riječi npr. izgovara riječ *anoreksiji*, pravi stanku pa izgovara *i bulimiji*. Te riječi su i intonacijski pojačane.

(1) *One su uvjerene da su predebele, a nose najmanji konfekcijski broj. U sebi misle – što manje težim, to više vrijedim. One imaju poremećaj prehrane. Danas govorimo o* ***anoreksiji │i bulimiji****.*

Kada je u pitanju brzina govora, voditelj više naginje bržem nego sporom govoru iako je i dalje u granicama razumljivosti i govor ne iziskuje trud za razumijevanje kod slušača jer stankama postiže jasnoću, a nakon stanki izgovaranjem riječi pojačanom glasnoćom ističe što smatra bitnim i na taj način je njegov govor optimalan za slušanje i shvaćanje izrečenoga.

Osim što glasnoćom ističe relevantne dijelove rečenica, voditelj ne govori ni preglasno ni pretiho jer je upravo, ponovno, srednja vrijednost optimalna za razumijevanje. Bilo koja od krajnosti značila bi negativan utjecaj na publiku i smanjenu ili nikakvu gledanost emisije. Voditelj glasnoću treba ugoditi, možda čak i najviše, prema publici koja se nalazi u studiju jer uz svu

pomoć tehnike ne mora sam toliko brinuti hoće li ga čuti gledatelji s druge strane ekrana. Upravo ta činjenica zasigurno doprinosi prirodnijemu govoru. Pod prirodnim se govorom podrazumijeva ono što Lyons (1977: 64) naziva *normal language behaviour*, odnosno govor između pripadnika jednake kulture i govornika istoga jezika kojima su paralingvistička sredstva jednaka u svijesti.

Kad je u pitanju završni dio emisije, odnosno odjava, voditelj ne shvaća proksemičku stranu glasnoće i ne pojačava jakost glasa kada je to bitno, tj. kada se pojavi zvučna prepreka u prostoru, što je u ovome slučaju pljesak publike u studiju. To, a i nepravilno ugađanje tona od strane tehničara, jest razlog što ga se vrlo slabo čuje na samome kraju emisije.

Za razliku od uvodne ubrzanije riječi, voditelj u odjavi nakon nekih izgovorenih rečenica pravi stanke ostavljajući intonaciju povišenom kao znak da će nastaviti govoriti, no odaje dojam nepripremljenosti jer se stanka u takvoj situaciji može tumačiti kao vrijeme za odabir riječi, a uz buku pljeska slušatelji ne razumiju i nelagodno im je slušati.

U najavi se i odjavi emisije primjenjuje i prva točka iz savjetnika, odnosno voditelj se obraća gledateljima što govori o njegovoj osviještenosti da ne govori nikome, već sa svoje pozicije komunicira s masom.

Kroz emisiju voditelj govori umjerenim glasom, smirenim tonom te polaganim tempom što odaje osjećaje prirodne situacije za samoga voditelja, a za slušatelja sadržaj lak za praćenje.

Što se tiče intonacije, primijećena je uzlaznost na krajevima rečenice kojom upozorava na nedovršenost izgovorene rečenice:

(2) *Danas si mnogo bolje i mnogo bolje prihvaćaš svoje tijelo. Studentica si hrvatskog jezika i književnosti na Filozofskom fakultetu* ***u Splitu****.*

Tu je intonacija sredstvo zadržavanja uloge govornika jer spuštanjem intonacije sugerira na dovršetak izrečenoga i predaje riječ sugovorniku. Jedina zamjerka jest što voditelj intonaciju spušta i kada je posljednja rečenica upitna jer ona iziskuje završnu uzlaznu intonaciju:

(3) *Ovi problemi su počeli kada si imala četrnaest godina. Što je bio okidač* ***za njih****?*

(4) *Svoja iskustva želiš iskoristiti da pomogneš djevojkama koje se nalaze u sličnim situacijama pa im pomažeš terapijom. Što konkretno* ***radite****?*

Nadalje, jednako kao i u najavi i odjavi emisije, voditelj intonacijom naglašava dijelove koje on smatra bitnima:

(5) *Tvoji roditelji su ti pokušali pomoć', ali ti si ih naravno tada doživljavala kao* ***neprijatelje*** *jer hrana je* ***neprijatelj****, a svi koji žele da se ti hraniš, da budeš zdrava su* ***također*** *tvoji neprijatelji.*

Iz primjera (2), (3), (4) i (5) vidi se i odabir informacija, o kojima se govori u savjetniku. Voditelj u predstavljanju gošće i u daljnjem razgovoru čini selekciju bitnoga od nebitnoga kako bi slušateljima prenio dovoljno, ali ne previše informacija. Isto tako, u primjeru (5) vidi se nepoštivanje standardnoga izgovora.

Osim intonacije, voditelj najčešće rabi i stanku kao sredstvo isticanja bitnoga u iskazu:

(6) *U ovom prilogu si opisala neke od svojih* ▏*najtežih trenutaka.*

Stanku također rabi i kao vrijeme za odabir onoga što će reći, u tome preciziranome slučaju, kako ne bi uvrijedio gošću, ali opet kako bi naznačio težinu i opasnost spomenutih bolesti:

(7) *Što je bilo ključno za tvoj* ▏ *oporavak?*

Tempo je, kao što je napomenuto, većinom umjeren, ali vidi se distinkcija između dijelova rečenica jer i tempom voditelj usmjerava slušatelja na manje i više relevantne dijelove priče pa će tako poneka nabrajanja i usputna napominjanja nekih informacija reći ubrzanije, a bitnije će dijelove izgovarati ispreplitanjem uzlazne intonacije, stanke i sporijega tempa:

(8) *Ti si to kroz svoj primjer jer si sve proživljavala. Da imaš priliku reći nešto sebi kao četrnaestogodišnjakinji, dakle, kada su se počeli razvijati ti problemi, kada je onaj dečko rekao da on voli manekenske tipove pa si ti nekako pomislila da će to biti rješenje tvojih problema, da ćeš tako steći sigurnost. Što bi joj rekla? Sebi sa četrnaest?*

Voditelj nakon riječi *dakle* započinje brže govoriti, a na kraju, kada se vraća na početnu misao, ponovno usporava tempo.

Voditelj govori bržim tempom i u dijelovima kada čita informacije o gostima u publici, gdje se također vidi utjecaj savjeta kako smo postali čitaći strojevi.

Ton je koji prevladava u voditeljevu govoru uglavnom smiren. U ponekim se dijelovima emisije može osjećati i prisnost, odnosno toplina u tonu, a to je pri zahvali gostima na sudjelovanju ili u trenutcima kada se pojave pojačane emocije:

(9) *Dio svojih iskustava si vrlo i iskreno i potresno i vrlo hrabro opisala u svojoj knjizi (...)*

U primjeru se može čuti voditeljevo suosjećanje u glasu i iz tona, ali i iz produženog izgovora samoglasnika *i* između riječi *iskreno* i *potresno*, a može se primijetiti i blaga pojava vibrata kao

izraza dubokih osjećaja. Voditelj, u takvim situacijama, uključuje vlastito *Ja* i postaje *Netko,* a ne slijedi načelo po kojemu bi trebao biti samo prenositelj informacija.

Prisnost se, tj. suosjećanje, u tonu čuje i kada voditelj govori o bezdušnosti koja dotakne svakoga, referirajući se i na sebe. On to čini eksplicitno riječima, a neverbalnom komunikacijom implicitno. Pod pojmom *implicitno* podrazumijeva se prešutnost i neizravnost koja se ostvaruje paralingvističkim sredstvima, odnosno u sljedećem primjeru tonom:

(10) *(...) ali i dalje te dotakne**, a bome i mene**, takva bezdušnost i neosjetljivost (...)*

Naposljetku, valja još napomenuti glasnoću kao proksemički znak. Već je spomenuto kako se u odjavi voditelj ne obazire dovoljno na prostorne zvučne prepreke, no tijekom emisije kada se pojavljuje pljesak, voditelj pojačava glasnoću i nadjačava pljesak:

(11) *Hvala ti puno na hrabrosti. Držim ti sve fige ovoga svijeta.*

Kako je ranije napomenuto, da se uz glasnoću veže naglašavanje govorniku bitnih dijelova izrečenoga, tako je napomenuto i da govornik može naići na zid nepažnje. U idućem se primjeru koji će se navesti ne radi o tipičnome zidu nepažnje, već o nekakvoj podvrsti međusobnoga neslušanja, što u ovom primjeru dovodi do buke koja slušatelju otežava razumijevanje i samim time stvara napor i nelagodu:

(12) voditelj: *Tako da nisi posegnula za nekim starim načinom, zapravo, maskiranja emocija*
gošća: *Tako je.*
voditelj: *Nego danas (...)*
gošća: *Sada u stvari znam (...)*

Na mjestima gdje su u primjeru postavljena trotočja prisutna je buka u komunikacijskom kanalu i slušatelj emisije ne može jasno razabrati što je svaki sugovornik izrekao. Iako je to jedina takva situacija, još ih je mnogo nalik toj u emisiji, ali ostali primjeri pripadaju sferi uljudnosti pa će i biti prikazani u sljedećim poglavljima rada.

U emisiji sam *Brtva glave* za analizu rabila intervjue voditelja Vlatka Franjina. Tijekom emisije, voditelj je vodio dva intervjua, no analizirat ću sveukupan način uporabe paralingvističkih sredstava voditelja.

Dakle, s obzirom na boju glasa moglo bi se reći da voditelj govori prsnim glasom koji odražava njegovu samosvjesnost i sigurnost u poslu, a za voditelja na radiju to je iznimno bitna komponenta.

Nadalje, voditelj rečenice započinje uzlaznom intonacijom, a pri krajevima rečenica intonacija je silazna:

(13) ***Pa ovakva*** *vrsta plesa se uglavnom veže uz hip-hop, međutim, to ne mora biti slučaj. Brejkati se može i uz neke druge* ***glazbene žanrove****.*

Voditelj rabi uzlaznu intonaciju i na kraju upitnih rečenica:

(14) *A ipak neke parametre treba zadovoljiti,* ***ne****?*

Brzina se govora kod radijskoga voditelja mijenja prema važnosti izgovorenoga iako su to vrlo mali prijelazi i ne ometaju razumijevanje.

Jakost glasa voditelj rabi također radi isticanja bitnih činjenica, a to su uglavnom po jedna ili dvije riječi u rečenici:

(15*) Evo, krenut ćemo onda sa* ***natjecateljskim*** *dijelom, ipak je to* ***najbitnije*** *u cijeloj ovoj priči.*

Primjer (15) prikladan je u ovome slučaju upravo zato što i na verbalnoj razini voditelj ističe kako je natjecateljski dio najbitniji, a upravo na riječi *natjecateljski* je i jakost njegova glasa najviša. Tu primjenjuje i savjet koji usmjerava na isticanje misli, a ne riječi.

Kako bi istaknuo bitne informacije, voditelj rabi i stanku:

(16) *Ovo su sve one bitne informacije, međutim najbitnija jest da je turnir humanitarnoga │karaktera.*

Voditelj katkad prekida govor gosta radi održavanja redoslijeda postavljenoga za tijek intervjua:

(17) *Ok, to je glazbeni program. O tome ćemo kasnije.*

Te rečenice izgovara i pojačanom glasnoćom kako bi gošći ukazao na preuzimanje riječi.

Jedna od bitnih karakteristika primijećenih kod radijskoga voditelja jest ton glasa koji ponajviše od svi ostalih karakteristika govori o voditelju kao osobi. Ton je voditelja u nekoliko navrata ironičan i to u svrhu humornosti:

(18) *Jedan od najboljih repera iz Našica.*

U tome primjeru ironija se očituje u sintagmi *najboljih repera* jer budući da je grad o kojemu je u primjeru riječ malen, voditelj insinuira da nije teško biti najbolji.

Za postizanje humornosti, voditelj negdje pojačava i jakost glasa i ubrzava tempo govora:

(19) *Pretpostavljam da na Elektri Barcelona ipak neće biti favorit.*

Nakon primjera (18) slijedi i smijeh voditelja i gosta što ukazuje na uspješnu strategiju uporabe ironije kao sredstva humornosti i na uspješno voditeljstvo u cjelini.

Uporabom humora voditelj također napušta amputirano *Ja* i pokazuje kako zna kome je usmjereno ono o čemu se u emisijama govori, a u skladu s tim odabire i informacije.

4.3. Mimika i geste

Vidljivo je da paralingvistička sredstva uglavnom u potpunosti prate verbalnu komunikaciju. No što je s neverbalnim znakovima? Nenadić El Mourtada napominje da su geste i mimika u pravilu nadopuna verbalnome te navodi kako televizijski žanr na neki način i određuje kojim će se neverbalnim sredstvima koristiti govornik, u ovome slučaju voditelj (2003: 300). Vizualni je znak ono što se prvo percipira tijekom govora pa tako o uvjerljivosti tih znakova ovisi i uvjerljivost medija. S druge strane, tu su radijski voditelji koji u opisivanoj emisiji ne moraju razmišljati o neverbalnoj komunikaciji u tolikoj mjeri kao televizijski jer nemaju publiku u studiju, a ni onu s druge strane ekrana. Jedino što može utjecati na voditelja na radiju, odnosno na njegovu neverbalnu komunikaciju, jesu gosti jer im mora, točnije trebao bi, učiniti situaciju što prirodnijom kako bi i razgovor tekao opušteno.

Opisivat će se ponovno isti voditelji, no ovaj put usmjerenost će se temeljiti na njihovim pokretima lica i ruku.

4.3.1. Televizijski voditelj

U televizijskoj emisiji voditelj tijekom razgovora s gošćama stalno gestikulira, no nešto manje izražajno rabi pokrete lica odnosno mimiku.

Bez obzira na kategorizaciju gesta, vrlo je rijetko da je gesta samo metaforička ili samo deiktička. Uglavnom se vrste prepliću i čine snopove. Ono što je ipak primijećeno jest malobrojnost ikoničkih gesta i prevladavanje metaforičkih i deiktičkih gesti. Ritmičke se također pojavljuju, no većinom kao dio metaforičko-deiktičkih. U radu će biti iznesena otprilike četvrtina najreprezentativnijih gesta kako bi se predstavilo voditelja, odnosno njegovu uporabu neverbalnih znakova. Primjeri će biti popraćeni tekstom i slikovnim prikazom trenutka kada su

gesta ili mimika izvedeni. Ako se primjeri ponavljaju iz opisa paralingvističkih sredstava, bit će naznačen samo broj primjera.

Na samome početku emisije, voditelj stoji prekriženih dlanova na prednjoj strani torza, no svejedno kratkim, ritmičkim pokretima prati izrečeno. Prvo to čini podizanjem jedne ruke držeći prste skupljene na palcu, a kasnije pokrete izvodi i u početnome položaju, upućujući, nenametljivo, na bitne dijelove o kojima će se u emisiji govoriti:

Primjer (1)



Slika 1.
Prikaz primjera (1)



Slika 2.
Prikaz primjera (1)

Drugi je primjer ritmičke geste kada voditelj govori o zahtjevima okoline koji su preveliki i tada pokretima ruku naglašava besprijekornost koja se od nas očekuje:

(20) ...*da mislimo da moramo biti* ***besprijekorni*** *u svakom pogledu da bismo bili prihvaćeni.*



Slika 3.
Prikaz primjera (20)

Osim ritmičkih, primijećene su i dvije ikoničke geste. Prva je gesta voditeljev pokret ruke kojom označava put, odnosno smjer kretanja, koji ikonički možemo povezati sa strelicom za smjer. Druga gesta prikazuje proces mišljenja. Te su geste označene kao ikoničke jer se može prepoznati prirodna motiviranost unutar pokreta i stvarnosti. No te geste nisu samo ikoničke. Prva gesta je i deiktička jer ukazuje na prostornost, smjer, a druga je i metaforička jer je kružnim pokretima ispruženih dlanova prikazan proces koji se povezuje s procesom koji se odvija tijekom razmišljanja:

(21) *Jedan od komentara koji te tada na neki način ponukao **da kreneš** sa tim nevjerojatnim gubitkom kilograma (...)*

(22) *Dakle, kada su se počeli razvijati ti problemi, kada je onaj dečko rekao da on voli manekenske tipove pa si ti nekako **pomislila** da će to biti rješenje tvojih problema (...)*



Slika 4.
Prikaz primjera (21)



Slika 5.
Prikaz primjera (22)

Metaforičke se geste uglavnom očituju u prikazivanju zamišljenih osoba o kojima se govori, određenim apstraktnim pojmovima poput prošlosti i sadašnjosti, ali i u pokretima koji zamjenjuju određenu radnju, riječ u iskazu:

(23) *Jer one doduše se mogu i nekako dobro iskoristiti, ali zapravo* ***ne bismo smjeli dopustit*** *da odu ovako daleko (...)*

(24) *Da ne slušaju samo* ***nemoj ovo, nemoj ono*** *(...)*



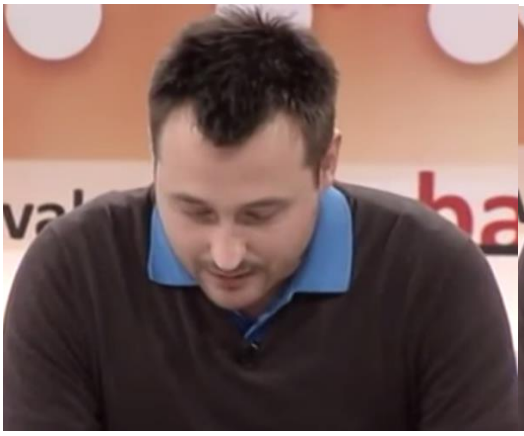
Slika 6.
Prikaz primjera (23)



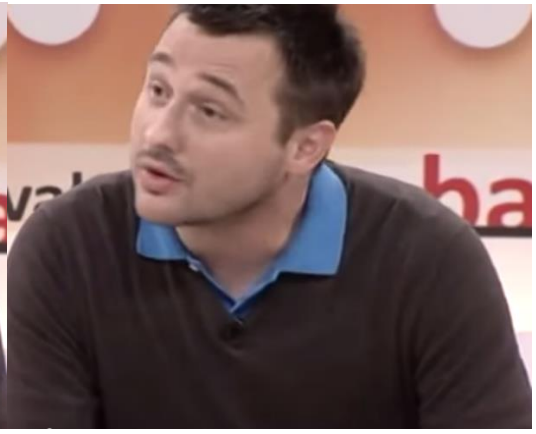
Slika 7.
Prikaz primjera (24)

Slika 6. predstavlja metaforičku gestu jer voditelj ispruženim dlanom prikazuje zid kojim nadopunjuje izrečeno. Ta gesta metaforički prikazuje prepreku, ali može biti i ikonička jer je položaj ruke prirodno motiviran konstrukcijom zida. Gesta na slici 7. prati nabrajanje koje se događa i na verbalnoj razini, a budući da tako prati i rečeničnu nit mogla bi se odrediti i kao ritmička gesta. (Kuna, Aljukić, 2013: 173)

U mimici su najčešći pokreti glave i obrva te nekoliko istaknutih pokreta usnama. Voditelj pokretima glave uglavnom potvrđuje svoju usredotočenost prilikom slušanja gosta kojemu u tom trenutku govori ili iskazuje slaganje s izrečenim. Zabilježeno je i ritmičko potvrđivanje glavom, što upućuje na isprepletenost mimike i gesta u kategorizacijskome smislu.



Slika 8.
Prikaz primjera (9)



Slika 9.
Prikaz primjera (9)

Nadalje, zabilježeni su i negacijski pokreti glavom lijevo i desno, u trenutcima kada voditelj izražava nevjericu spram verbalnoga sadržaja, i na taj način i neverbalnim znakovima odstupa od amputiranoga *Ja*. No svi su pokreti vrlo kratki, a time ih je i nemoguće slikovno prikazati. Neke je od pokreta ipak moguće prikazati. Npr. spuštanje glave u znak suosjećanja i nakon toga podizanje glave i obrva u službi uvjeravanja:

Primjer (9)

I posljednji su pokreti usana koji su u službi naglašavanja izrečenoga:

(25) *Nadam se da su vas ove priče* ***dirnule*** *(...)*



Slika 10.
Prikaz primjera (25)

4.3.2. Radijski voditelj

S druge strane, voditelj radijske emisije većinom izvodi ritmičke geste prilikom govora kojima naglašava bitno:

(26) *U **subotu** u **21 sat** u podrumu osječkog kluba Exit održava se četvrto po redu natjecanje (...)*

Primjeri (14) i (15)





Slika 11. Slika 12. Slika 13.
Slike 11., 12. i 13. prikaz su primjera (14), (15) i (26)

Od ostalih gesta primijećene su deiktičke geste pomoću kojih voditelj odabire jednog od sugovornika kako bi rasporedio sudjelovanje u intervjuu. To čini usmjeravanjem pruženoga dlana prema osobi od koje želi odgovor na upućeno pitanje (Slika 13.).



Slika 13.

Pojavljuju se i metaforičke geste, npr. kada voditelj govori o napetosti između ekipa koje će igrati nogometne utakmice jer će s jedne strane biti profesori, a s druge strane studenti. Na slici 14. je prikazana gesta koja označava propitkivanje, slična mislilačkoj pozi, metaforički prikazuje voditeljevu skeptičnost u pozitivan ishod:

(27) *Pa me zanima* ***koliko je mudro suprotstaviti****, ovaj, te dvije ekipe ovako blizu ispitnih rokova?*



Slika 14.
Prikaz primjera (27)



Slika 15.
Prikaz primjera (28)

Metaforičku gestu rabi i prilikom nedoumice je li gost već rekao informaciju ili nije pa pokretom ruke lijevo-desno na neki način ponavlja izgovoreno što metaforizira *da-ne* iskaz:

(28) *Ne znam jesi spomenuo (...)* (gesta) *Nije zgorega još jednom ponoviti (...)*

Od ostalih neverbalnih znakova, kod radijskog je voditelja uočeno ludističko gestikuliranje (poigravanje nekakvim predmetom) pomoću kemijske olovke tijekom intervjua, te uporaba pogleda kako bi „odabrao“ sugovornika, a kod televizijskoga voditelja je uočeno naginjanje cijeloga tijela prema gošći kada iskazuje naklonost i suosjećanje te položaj podbočene glave rukom, slično mislilačkoj pozi kojom iskazuje usredotočenost iako se takav položaj tijela može shvatiti i kao iskazivanje dosade. Nadalje, u emisijama je vidljiv i razmak od otprilike metra što sugerira na socijalnu udaljenost. U objema je emisijama razmak u biti nešto manji od propisanog za socijalnu udaljenost pa naginje na intimnu udaljenost što se može smatrati pukim propisom, ali se može povezati i s ciljem da se ostvari što prirodnija komunikacija.

Kroz opis neverbalnih znakova primjećuje se i primjena pretposljednje točke u savjetniku. Voditelji gestikuliraju, služe se pokretima lica i na taj način potpunije pridonose informacije, odnosno poruke.

4.4. Uljudnost voditelja

Izražavanje se uljudnosti može pratiti kroz niz situacija pa tako i u medijima, radiju i televiziji. Neke od uljudnih strategija vidljive su primjerice pri dolasku novoga gosta u emisiju kada voditelj izražava dobrodošlicu ili zahvaljuje na kraju intervjua. To se pojavljuje u objema promatranim emisijama.

Prilikom radijskog intervjuiranja voditelji često neverbalno komuniciraju na način koji bi se u televizijskoj emisiji shvatio kao izričito neuljudan čin, dok se na radiju i ne primjećuje. Primjer za to jest razgovor voditelja Šimunovića s novinarkom koja se javlja s mjesta događanja, točnije studentske roštiljade. Prilikom toga razgovora, voditelj mimikom, slušajući sugovornicu, iskazuje, kako bi se to na televiziji shvatilo, nezainteresiranost, dosadu i sl. raspoloženja. No takva mimika radijskoga voditelja zapravo u tome kontekstu ne znači pobrojano, već je samo prikaz opuštenosti voditelja i čak suprotno gore nabrojanome, pokazuje njegovu koncentraciju i zanemarivanje neverbalne komponente jer je svjestan da javnosti nije vidljiva (slika 16. i slika 17.)



Slika 16.



Slika 17.

Drugi radijski voditelj svojim humorom poštuje maksimu simpatije, a poricanjem samoga sebe u primjeru (28) poštuje maksimu skromnosti jer se pretvara da nije siguran je li informacija spomenuta kako bi se bitno još jednom istaknulo.

U televizijskoj se emisiji uljudnost očituje i kada voditelj kimanjem glave potvrđuje, odnosno izriče odobravanje izrečenoga i slaganje sa sugovornikom, što se može povezati s maksimom suglasnosti.

Primjer je iskazivanja neuljudnosti koji vrijedi i očituje se u oba medija primjerice prekidanje sugovornika tijekom govora tj. laički rečeno „upadanje u riječ“ sugovorniku kojim se krši maksima takta. Prekidanjem sugovornika voditelji najčešće održavaju smjer emisije prema zamišljenom, no u slučaju promatranoga radijskoga voditelja, on prekidanje rabi i radi izjava kojima unosi šalu u emisiju, što se potvrđuje i smijehom i time poštuje maksimu simpatije. Televizijski se voditelj prekidanjem sugovornika dovodi u situaciju u kojoj nastaje buka u komunikacijskome kanalu što dovodi do nerazumijevanja i negativno utječe na slušatelje.

U emisijama su osnova maksima suglasnosti i maksima velikodušnosti jer na prvoj počiva komunikacija sugovornika i održava se, a druga potpomaže prijenosu informacija i tijeku intervjua. Bitno je ustvrditi da se u svim spomenutim situacijama govori o neverbalnoj komunikaciji.

5. ZAKLJUČAK

U ovome se radu opisivala neverbalna komunikacija te njezine sastavnice – paralingvistička sredstva i neverbalni znakovi. Iz sadržaja su se emisija opisale karakteristike neverbalne komunikacije voditelja. Budući da je rad naklonjen pragmalingvističkome pristupu i opisu, u analizu su uključeni pojmovi uljudnosti i konteksta.

Na temelju uporabe paralingvističkih sredstava obaju voditelja uvidjele su sličnosti, ali i razlike u primjeni tona, glasnoće, intonacije, stanke i tempa. Sličnosti se pojavljuju u načinima isticanja određenih iskaza ili dijelova iskaza, što oba voditelja čine povišenom intonacijom, stankama između naglašenih riječi te pojačanom glasnoćom. One manje bitne riječi u iskazu oba voditelja izgovaraju brže i tiše.

Osim što se intonacijom naglašavaju pojedini dijelovi iskaza, televizijski voditelj intonaciju rabi i kada želi zadržati riječ, a silaznom intonacijom upućuje sugovorniku neverbalnu poruku o prepuštanju riječi. Zato se često događa da, premda je upitna, rečenica ima silaznu intonaciju, što nije dobro. Radijski voditelj pravilnijom intonacijom izriče izjavne i upitne rečenice jer se njome ne služi u istu svrhu kao i televizijski voditelj.

Oba voditelja za naglašavanje izrečenoga rabe stanku. No televizijski ju voditelj rabi i zbog iskazivanja osjećaja te kao vrijeme u kojemu odabire primjerenu riječ u određenome trenutku.

Zaključno, sva se paralingvistička sredstva rabe u svrhu isticanja izrečenoga, ali u pitanju su uvijek vrlo mali dijelovi iskaza zbog čega se može zaključiti da je redoslijed riječi u rečenici vrlo bitan, ali i da je mnogo toga u rečenici redundantno i da se, ako se prate samo naglašene riječi, može dobiti potpuna informacija događaja o kojemu se priča.

Jedino se ton izdvaja jer ima potpuno različitu službu od drugih paralingvističkih sredstava. Televizijski voditelj tonom prenosi emocije poput suosjećanja i iskazuje razumijevanje, a kod radijskog je voditelja ton u službi iskazivanja humora, uz pojačanu glasnoću i katkad ubrzaniji tempo. Iz takve uporabe tona, vidljivo je da je ton onaj koji najviše otkriva o osobnosti voditelja.

Zaključno, sva su paralingvistička sredstva osim tona u službi isticanja važnoga u iskazu i time su namjerno i svjesno usmjereni prema slušateljima radi lakšega razumijevanja informacije koja se upućuje slušatelju, a ton je glasa onaj koji nesvjesno i nenamjerno odaje osobnost voditelja. Osim toga, iz opisa voditelja može se zaključiti kako paralingvistička sredstva jesu u službi determinacije strukture i značenja iskaza te da služe razvoju razgovora i interpersonalnih odnosa

među sugovornicima. Može se zaključiti i da govore mnogo o samome govorniku i njegovim stavovima te da nije sve onako kao što se reklo, već kako se reklo (Lyons, 1977: 64–65).

Osim paralingvističkim sredstvima, oba voditelja gestikuliraju i koriste pokrete lica kako bi nešto izrazili. Isto tako, oba voditelja više koriste geste nego mimiku. Od mimike su najuočljiviji i najučestaliji potvrdni, odobravajući pokreti glavom te pokreti usnama kojima se što u iskazu naglašava, a to ih povezuje s paralingvističkim sredstvima. Od gesta, kod televizijskoga se voditelja najčešće pojavljuju metaforičke i deiktičke geste. Česte su i ritmičke geste, ali su većinom u snopovima. Slična je situacija i kod radijskoga voditelja, samo što su kod njega najčešće ritmičke geste, ali se dosta često pojavljuju i metaforičke i deiktičke, npr. kada odabire sugovornika čini to pokazivanjem rukom na osobu. Od ostalih gesta uočeno je naginjanje cijeloga tijela televizijskoga voditelja prema gošći u znak suosjećanja koje je paralelno prisutno uz prigodan ton glasa. Kod radijskoga je voditelja zabilježeno ludističko gestikuliranje.

Na kraju opisa neverbalnih znakova može se zaključiti da je uporaba neverbalnih znakova kod televizijskoga voditelja češća, razrađenija i naglašenija, a kod radijskog je voditelja uporaba takvih znakova manje zastupljena i ostavlja dojam smirenosti i opuštenosti. Razlog takvoj uporabi neverbalnih znakova može biti kontekst. Televizijski su voditelji svjesni vizualne komponente medija u kojemu su pa koriste neverbalne znakove kao sredstvo upotpunjavanja i pojačavanja verbalnog iskaza, a voditelji na radiju neverbalne znakove rabe manje ili ludistički gestikuliraju kako bi zadovoljili prirodnu potrebu za pokretom, ali su u suštini usredotočeniji na verbalno-akustički aspekt.

Oba voditelja primjenjuju točke iz savjetnika, što je i očekivano, iako je kod televizijskoga najistaknutija pretposljednja točka koja potiče uporabu gesta i mimike, a kod radijskoga je najviše pozornosti usmjereno na prijenos informacija i na to kako ih prenijeti. Ono što upućuje na osviještenost voditelja i promjenu jest uklanjanje amputiranoga *Ja* i sudjelovanje voditelja kao osobe, ličnosti koja izriče svoje emocije, stavove i slično.

Uljudnost se u neverbalnoj komunikaciji najviše ostvaruje na razini neverbalnih znakova i pomoću tona, a u primjerima je utvrđeno i da su sve maksime u komunikaciji primjenjive pomoću neverbalnih znakova. Povučena je i usporedba neverbalnih elemenata u jeziku s KI i *off-record* govorom, iz čega proizlazi da su neverbalni znakovi i paralingvistička sredstva implicitnog karaktera.

Paralingvistička se sredstva i neverbalni znakovi događaju uz verbalnu komunikaciju, produljuju ju i pridaju joj dodatna ili drukčija značenja, što govori o njihovoj neovisnosti, ali i o onome što je bit, odnosno cilj ovoga rada, a to je odnos tih dviju sastavnica neverbalne komunikacije. Budući da se opis i proučavanje tih znakova u komunikaciji činilo na način da se nemotivirano promatra, sada je potrebno zaključiti kako paralingvistička sredstva i neverbalni znakovi stoje u komplementarnome odnosu. Takav odnos se iščitava iz sukladnosti njihovih sastavnica, npr. kada se tempo govora ubrzava, povisuje se intonacija, a geste postaju ritmičke i prate tempo. Druga je karakteristika koja ih dovodi u komplementaran odnos sadržaj koji prenose o psihičkome stanju govornika, njegovu odnosu spram drugih i sebe te o situaciji u kojoj se nalazi i tako uvelike utječu na tijek komunikacije.

Ljudi u sebi nose svoju povijest i oblikuju je prema sadašnjosti. Tako bi povijest bila paralingvistička sredstva i neverbalni znakovi, a sadašnjost jezik. Iako je činjenica da je verbalna komunikacija danas rasprostranjenija i više primjenjiva, komunicirati verbalno možemo prestati. Neverbalna je komunikacija univerzalna, prirodna i čini čovjeka bićem koje govori i kad šuti.

6. **Literatura**

1. Cutting, Joan, 2002. Pragmatics and Discourse: resource book for students, Florence, KY. USA: Routledge.

2. Farnvald, Samantha. 2011. *Neverbalna komunikacija voditelja informativnog programa*, Zagreb: Filozofski fakultet.

http://darhiv.ffzg.unizg.hr/1505/1/NEVERBALNA%20KOMUNIKACIJA%20VODITELJA%20INFORMATIVNOG%20PROGRAMA.pdf, (25.6. 2015.)

3. Guberina, Petar, 1952. *Zvuk i pokret u jeziku: problemi ljudskog izraza*. Zagreb: Matica hrvatska.

4. Klaić, Bratoljub, 1978. *Rječnik stranih riječi: tuđice i posuđenice*. Zagreb: Matica hrvatska.

5. Kordić, Snježana, 1991. Konverzacijske implikature. *Suvremena lingvistika*. 17, 87–96.

6. Kuna, Branko, 2009. Uljudnost i njezini učinci u komunikaciji. *Lingua Montenegrina*, Cetinje, 3, 81–93.

http://www.fcjk.me/wp-content/uploads/2014/09/LM3.pdf#page=80, (25.6.2015.)

7. Kuna, Branko; Aljukić, Bernes, 2013. Komunikacijska uloga gestikulacije: konverzacijska analiza televizijskoga intervjua. *Jezik kao informacija* [ur. Anita Peti-Stantić i Mateusz-Milan Stanojević]. Zagreb: Srednja Europa, Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku, 159–175.

8. Leech, Geoffrey N., 1983. *Principles of Pragmatics*. Longman, London and New York.

https://abudira.files.wordpress.com/2012/01/principles_of_pragmatics__godfrey_leech_lancaster.pdf, (25.6.2015.)

9. Lyons, John, 1977. *Semantics: volume 1*. Cambridge: Cambridge universitiy press.

10. Marot, Danijela, 2005. Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji. *Fluminensia*, Rijeka, 17, 53–70.

11. Mlinac, Kristina, 2010. *Neverbalna komunikacija u vođenju televizijskih dnevnika*. Diplomski rad. Osijek: Filozofski fakultet.

12. Nenadić El Mourtada, 2003. Željana, Vizualni znaci u neverbalnoj komunikaciji televizijskih govornika. *Govor* XX, Zagreb, 1-2, 295–303.

13. Nöth, Winfried, 2004. *Priručnik semiotike* [prev. Ante Stamać]. Zagreb: Ceres.

14. Pavelin, Bogdanka, 1999. Uloga pokreta u govornoj pragmatici. *Teorija i mogućnosti primjene pragmalingvistike*: zbornik, 563–568.

15. Saussure, Ferdinande de, 2000. *Tečaj opće lingvistike* [prev.Vojmir Vinja]. Zagreb: ArTresor naklada i Institut za hrvatski jezik i jezikoslovlje.

16. Škarić, Ivo, 2008. *Temeljci suvremenoga govorništva*. Zagreb: Školska knjiga.

17. Škarić, Ivo, 1988. *U potrazi za izgubljenim govorom*. Zagreb: Školska knjiga.

18. Vuletić, Branko, 2007. *Lingvistika govora*. Zagreb: FF press.

19. Yule, George, 1996. Definicija i pozadina pragmatike te deiksija i udaljenost [prev. iz djela *Pragmatics*]. Oxford: Oxford universitiy press, 3–16.

20. Zgrabljić, Nada, 2002. Govor na radiju: Analiza duhovitosti, poetičnosti i afektivnosti novinara Hrvatskoga radija, *Govor XIX*, Zagreb, 1, 45–65.

7. **Izvori**

1. http://radio.hrt.hr/radio-osijek/emisija/brtva-glave/317/, (16. 6. 2015.)

2. http://www.ljevak.hr/knjizni-blog/prikazi-6-o-autorima/autor-1902-bruno-simlesa, (16. 6. 2015.)

3. http://hrtprikazuje.hrt.hr/255555/svaki-dan-dobar-dan-2, (16. 6. 2015.)

4. Svaki dan dobar dan, 2014.: 30.9. http://www.hrt.hr/enz/svaki-dan-dobar-dan/257483/, (16. 6. 2015.)