Neverbalna komunikacija u javnom nastupu

Petak, Lana

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:266858

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

University North Digital Repository

SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN



DIPLOMSKI RAD br. 190/OJ/2021

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U JAVNOM NASTUPU

Lana Petak

Varaždin, veljača 2021.

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

Diplomski studij Odnosi s javnostima



DIPLOMSKI RAD br. 190/OJ/2021

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U JAVNOM NASTUPU

Student:
Lana Petak, 1148/336D

Mentorica:
doc. dr. sc. Anita Jeličić

Varaždin, veljača 2021.

Summary

The subject of this thesis is nonverbal communication in public appearance. Nonverbal behaviour is used to express emotions, showcase attitude, reflect the personality and encourage or change verbal communication. Nonverbal communication is one of the most challenging and impressive aspects of public speech. In this thesis I will define nonverbal communication and explain the key terms correlated to this topic. Through literature, I will describe the theory which will show the importance of nonverbal communication at public appearance and how it affects verbal communication. Good communication, just like good speech, are important in business and in private world. When we are faced with public appearance, the quality of the speech is important and it shows in balance between verbal and nonverbal communication. Apart from the messages sent using words, it is important to consider the messages sent using our body language. In this thesis I will do a research showing how nonverbal attitude affects the opinion the examinee has of the speaker and what influence nonverbal communication has on verbal which is the main hypothesis of this graduate thesis.

Key words: nonverbal communication, public appearance, body language, the influence of nonverbal communication on verbal

Sažetak

Tema ovog rada je Neverbalna komunikacija u javnom nastupu. Neverbalno ponašanje koristi se za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobnosti te poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije. Neverbalna komunikacija je jedan od najizazovnijih i najupečatljivijih aspekata javnog govora. U ovom radu definirati će se neverbalna komunikacija i objasniti ključni pojmovi vezani uz ovu temu. Kroz literaturu će se opisati teorijski dio koji će pokazati koliko je neverbalna komunikacija važna za javni nastup te kako ona utječe na verbalnu komunikaciju. Dobra komunikacija, kao i dobar govor, bitni su i u poslovnom i u privatnom svijetu. Kada smo suočeni s javnim nastupom, bitna je kvaliteta govora koja se pokazuje u usklađenosti neverbalne i verbalne komunikacije. Osim poruka koje se šalju riječima, važno je uzeti u obzir poruke koje šaljemo svojim govorom tijela. U radu će se provesti istraživanje koje će pokazati koliko neverbalno ponašanje utječe na mišljenje ispitanika o govorniku te koliki utjecaj neverbalna komunikacija ima na verbalnu što je i glavna hipoteza ovog diplomskog rada.

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, javni nastup, govor tijela, utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu

Sveučilište Sjever
Sveučilišni centar Varaždin
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin

Prijava diplomskog rada

Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL: Odjel za odnose s javnostima

STUDIJ: diplomski sveučilišni studij Odnosi s javnostima

PRISTUPNIK: Lana Petak | MATIČNI BROJ: 1148/336D

DATUM: 16.02.2021. | KOLEGIJ: Tehnike odnosa s javnostima

NASLOV RADA: Neverbalna komunikacija u javnom nastupu

NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU: Non-verbal communication in public speaking

MENTOR: dr. sc. Anita Jeličić | ZVANJE: docent

ČLANOVI POVJERENSTVA:
1. doc. dr. sc. Dijana Vuković - predsjednica
2. doc. dr. sc. Gordana Lesinger - članica
3. doc. dr. sc. Anita Jeličić - mentorica
4. doc. dr. sc. Damira Đukec - zamjenska članica
5.

Zadatak diplomskog rada

BROJ: 190/OJ/2021

OPIS:

U ovom radu definirati će se neverbalna komunikacija i objasniti ključni pojmovi vezani uz ovu temu. Kroz literaturu će se opisati teorijski dio koji će pokazati koliko je neverbalna komunikacija važna za javni nastup te kako ona utječe na verbalnu komunikaciju. Dobra komunikacija, kao i dobar govor, bitni su i u poslovnom i u privatnom svijetu. Kada smo suočeni s javnim nastupom, bitna je kvaliteta govora koja se pokazuje u usklađenosti neverbalne i verbalne komunikacije. Osim poruka koje se šalju riječima, važno je uzeti u obzir poruke koje šaljemo svojim tijelom. U radu će se provesti istraživanje koje će pokazati koliko neverbalni znakovi utječu na mišljenje ispitanika o govorniku te koliki utjecaj neverbalna komunikacija ima na verbalnu.

U radu je potrebno:
- definirati pojam neverbalna komunikacija
- navesti i objasniti znakove neverbalne komunikacije
- opisati utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu komunikaciju
- provesti istraživanje u kojem će se ispitati važnost neverbalne komunikacije u javnom nastupu

ZADATAK URUČEN: 23.02.2021. | POTPIS MENTORA:

SVEUČILIŠTE SJEVER

SADRŽAJ

1. Uvod 1

1.1. Ciljevi rada 1

1.2. Metoda i izvori podataka 2

1.3. Struktura rada 2

2. Komunikacija 3

2.1. Osnovne značajke ljudske komunikacije 4

3. Javni nastup 5

3.1. Imidž i komunikacija u javnom nastupu 6

3.2. Jezik javnog govora 6

3.3. Govor političara 7

4. Verbalna komunikacija 8

4.1. Aktivno slušanje 8

4.2. Učinkovito govorenje 9

5. Neverbalna komunikacija 10

5.1. Povijest razvijanja neverbalnog komuniciranja 11

5.2. Definiranje neverbalne komunikacije 12

5.3. Neverbalna komunikacija i kultura 13

6. Neverbalna komunikacija u javnom nastupu 15

6.1. Paralingvistički neverbalni znakovi 16

6.1.1. Ton i boja glasa 17

6.1.2. Stanke i izgovor 17

6.1.3. Artikulacija 18

6.1.4. Dijalekt 18

6.1.5. Humor 18

6.2. Ekstralingvistički neverbalni znakovi 19

6.2.1. Govor tijela 19

6.2.2. Pokreti tijela 20

6.2.3. Kontakt očima 21

6.2.4. Izraz lica 22

6.2.5. Geste 23
6.2.6. Osobni izgled 24
7. Utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu komunikaciju 25
7.1. Ukupan proces komunikacije 25
8. Istraživanje neverbalne komunikacije u javnom nastupu - primjer Zorana Milanovića i Andreja Plenkovića 27
8.1. Predmet istraživanja 27
8.2. Ciljevi istraživanja 27
8.3. Istraživačka pitanja 27
8.4. Hipoteze istraživanja 28
9. Rezultati istraživanja 29
9.1. Anketa 29
10. Analiza rezultata istraživanja neverbalne komunikacije u javnom nastupu - primjer Zorana Milanovića i Andreja Plenkovića 41
10.1. Usporedba 41
11. Hipoteze istraživanja 48
11.1. Rezultati i ograničenja istraživanja 48
12. Zaključak 50
Literatura 51
Popis grafova 54
Anketa 56

1. Uvod

Postoje razna istraživanja koja potvrđuju da ono što kažemo je manje važno od onoga kako to kažemo. Neverbalno ponašanje koristi se za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobnosti te poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije. Neverbalna komunikacija je jedan od najizazovnijih i najupečatljivijih aspekata javnog govora. Naše tijelo odaje puno više informacija od verbalne komunikacije te je stoga važno prepoznati i koristiti ne samo verbalnu već i u puno većoj mjeri, neverbalnu komunikaciju. Za ovo je potrebno prepoznati neverbalne znakove kod sebe, a tek onda kod drugih. Osoba koja vlada svojim neverbalnim znakovima, lako može „pročitati“ druge na temelju njihove neverbalne komunikacije.

U komunikaciji pridodajemo više pažnje onome što želimo reći, a ne načinu na koji govorimo. Komunikacija je puno više od samih riječi koje koristimo, a veliki dio nje čini neverbalna komunikacija. Prilikom javnog nastupanja, neverbalna komunikacija nije pod našom kontrolom te zbog toga moramo posebnu pozornost prikloniti upravo njoj. Javni nastup jedan je od uobičajenih oblika komunikacije u svijetu. Kao takav, odnosi se i na komunikaciju s medijima i u medijima te je zbog toga važno ostaviti dobar dojam. Usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije jedan je od ključnih preduvjeta za postizanje uvjeravanja i samopouzdanja kod javnog govora budući da naše tijelo može odavati znakove straha, nemira, slabosti, nedostatka samopouzdanja, sumnje u ono što govorimo i ostale znakove. U ovom radu će se prikazati koliko je neverbalna komunikacija važna za javni nastup te kako ona utječe na verbalnu komunikaciju.

1.1. Ciljevi rada

Ciljevi ovog rada su definirati i objasniti pojam neverbalne komunikacije. Navesti i objasniti znakove neverbalnog ponašanja, opisati utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu komunikaciju te provesti istraživanje u kojem će se ispitati važnost neverbalnog ponašanja i komunikacije u javnom nastupu.

1.2. Metoda i izvori podataka

U prvom dijelu rada provedeno je sekundarno istraživanje pomoću kojeg je iznesena teorija prikupljena elektroničkim izvorima, knjigama te znanstvenim člancima. U drugom dijelu rada provelo se primarno istraživanje odnosno anketni upitnik. Anketa se provela u razdoblju od 01. veljače do 08. veljače 2021. godine. Provedbom ankete dobiveni rezultati su analizirani te je na temelju njih donesen zaključak.

1.3. Struktura rada

Rad je podijeljen na 12 glavnih poglavlja. U sažetku su spomenute najvažnije informacije vezane za temu te ključne riječi. U uvodnom dijelu opisanu su ciljevi rada, metoda i izvori podataka te struktura rada. U drugoj cjelini opisane su najvažnije činjenice o samoj komunikaciji i interpersonalna komunikacija. Treća cjelina obuhvaća javni nastup, imidž i komunikaciju te jezik javnog govora i govor političara. Četvrta i peta cjelina obuhvaćaju neverbalnu i verbalnu komunikaciju od kojih verbalna sadrži aktivno slušanje i učinkovito govorenje, a neverbalna komunikacija uključuje povijest razvijanja neverbalnog komuniciranja, definiranje neverbalne komunikacije i neverbalnu komunikaciju i kulturu. Neverbalna komunikacija u javnom nastupu je šesta cjelina koja obuhvaća paralingvističke i esktralingvističke neverbalne znakove.

Kod paralingvističkih znakova opisani su ton i boja glasa, stanke i izgovor, artikulacija te dijalekt. Ekstralingvistički znakovi obuhvaćaju govor tijela, pokrete tijela, kontakt očima, izraze lica, geste i osobni izgled. U sedmoj cjelini opisan je utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu uz podnaslov koji obuhvaća ukupan proces komunikacije u kojem se objašnjava sam utjecaj. Nadalje, osma, deveta i deseta cjelina obuhvaćaju istraživanje neverbalne komunikacije u javnom nastupu na primjeru Zorana Milanovića i Andreja Plenkovića, rezultate istraživanja te usporedbu istih. Osma cjelina uključuje i sam predmet istraživanja, ciljeve, istraživačka pitanja te hipoteze istraživanja. Jedanaesta cjelina donosi zaključke hipoteza, odnosno jesu li hipoteze potvrđene ili opovrgnute. Zaključak se nalazi u dvanaestoj cjelini te obuhvaća rezultate istraživanja i hipoteze. Literatura, popis grafova i anketa mogu se pronaći na kraju rada.

2. Komunikacija

Komunikacija podrazumijeva ponašanja koja nisu samo riječi. Svako ponašanje koje vidimo kod drugih ljudi, ti isti ljudi mogu protumačiti ponašanja na svoj način koji je ujedno i različit od načina kako bi drugi protumačili isto. (Bećirović 2020: 92) Komunikologija je znanost koja istražuje osnove komuniciranja među živim bićima, proučava sadržaje, oblike i tehnike priopćavanja, smisao poruka i način njihova prihvaćanja te njihove učinke između pošiljatelja i primatelja. Postoje različite podjele komunikacije od kojih podjela po vrstama uključuje verbalnu, neverbalnu, interpersonalnu, javnu, masovnu, kriznu, interkulturalnu te komunikaciju u malim skupinama. (Tomić, Radalj i Jugo 2020: 9) U ovome radu govorit će se o neverbalnoj komunikaciji.

U današnjem društvu, komunikacija je jedna od najvažnijih značajki. Kakva je komunikacija, stilsko i sadržajno, uvelike će utjecati na oblikovanje društva i njegovog specifičnog karaktera. Sva dominantna i ekonomski najrazvijenija društva apeliraju na važnost i razvijanje komunikacijskih vještina. U takvim se društvima razvila znanost pod nazivom komunikologija koja proučava zakonitosti ljudske komunikacije i njezine primjene u svim aspektima života. (Leinert Novosel 2012: 9)

Kada bi se razlozi važnosti komunikacije pokušali staviti u grupe, u obzir bi uzeli pragmatičke razloge (utjecaj na druge ljude), socijalni (zbližavanje s drugima), hijerarhijski (stjecanje nadmoći) te estetski razlozi (komunikacija kroz umjetnost). Zbog stalnog komuniciranja, postoji pojava koja se naziva „pogonsko sljepilo“. Psiholozi su otkrili da je najteže razumjeti ono što gledamo svaki dan. Od drveća ne vidimo šumu, odnosno utkani smo u komunikaciju, a upravo smo možda zbog toga nesposobni komunicirati o komunikaciji. U niti jednoj profesiji nema uspjeha bez dobre komunikacije. Prema literaturi, na osnovi nečije komunikacije i njezinih značajki, može se predvidjeti koliko će netko napredovati prema cilju koji i sam želi postići. Jedno istraživanje je pokazalo da se samo iz izraza lica, što je dio neverbalne komunikacije, može saznati što će osoba postići u životu u sljedećih četrdesetak godina. (Leinert Novosel 2012: 11)

2.1. Osnovne značajke ljudske komunikacije

Ljudi komuniciraju iz mnoštvo razloga. Bila to zabava, ostavljanje dojmova na druge ljude, pokazivanje srdačnosti i prijateljstva, dobivanje informacija, uvjeravanje. Prilikom razgovora s drugim ljudima nas ne zanima samo njihova boja glasa. U većini slučajeva zanimaju nas informacije. Ljudi također katkad razgovaraju da bi smanjili napetost u sobi te smanjili nelagodu uzrokovanu dugom šutnjom. U drugim prigodama, ljudi komuniciraju radi uspostavljanja odnosa, da nešto nauče ili da pokažu svoju druželjubivost. Bez obzira kako ili što se govori, ništa se ne mora shvatiti onako kako je govornik to mislio. I odsutnost neke akcije rezultira primanjem poruke koja nije uvijek namjerno loša. (K. Reardon 1998: 13-14)

Kada govori jedna osoba, drugi slušaju. Oni svoje slušanje mogu potvrđivati ili negirati neverbalnim znakovima. Takvim znakovima se komunicira bez obzira na to što je govornik taj koji govori. Komunikacija masovnim medijima često nije obostrana zbog nedostatka interakcije licem u lice. Danas se komunikacija smatra aktivnošću u kojoj nijedan čin i nijedna izjava nemaju značenje mimo interpretacije uključenih osoba. (K. Reardon 1998: 14)

Komunikacije se dogodila i onda kada nije bila uspješna. Kada bi nekome uzviknuli da ne želimo komunicirati, opet bi na taj način ipak komunicirali. Komuniciranje je ono što radimo kad drugim osobama, verbalno ili neverbalno, iskazujemo svoje misli i osjećaje. Samo je pitanje, radimo li to uspješno ili ne. Komuniciranje uključuje uporabu simbola, a oni se odnose na misli i osjećaje. Netko isti simbol može interpretirati na drugačiji način nego osoba koja ga odašilje. Različita značenja simbola jedan su od najvećih izazova u ljudskoj komunikaciji. (K. Reardon 1998: 14)

3. Javni nastup

Govorništvo je način javnog izražavanja vlastitih misli, dijeljenje misli sa drugima te utjecanje na druge ljude. Tijekom povijesti, govorništvo je bilo ključno sredstvo komunikacije. U suvremeno doba, mnogi muškarci i žene svojim su javnim govorom i pojavom utjecali na brojne ljude. Dobra komunikacija, kao i dobar govor, bitni su i u poslovnom i u privatnom svijetu. (E. Lucas 2015: 4-5) Javni nastup jedan je od uobičajenih oblika komunikacije u poslovnome svijetu gdje predstavljamo organizaciju ili sebe. Odnosi se i na komunikaciju u medijima koja je također bitna jer svojim nastupom pokazujemo koliko smo sigurni u sebe ili zapravo nismo. (Upute autorima 3)

Kvaliteta i izvedba govora vrlo su važni. Naglasak je na tome da mnoge osobe koje su na vodećim pozicijama poput političara, menadžera, ministara, gradonačelnika, voditelja raznih službi, nisu ovladale vještinama držanja prezentacija i govora. Razvojem tehnologije imamo pristup gledanju i slušanju javnih govora, bili oni uživo ili ne. Gledajući političare i menadžere mogli smo primijetiti nisku razinu kvalitete njihovog nastupa. Na visokim poslovnim školama i sveučilištima se sve više posvećuje pažnja upravo komunikaciji u javnom nastupu (Tomić, Radalj i Jugo 2020: 14)

Dobro oblikovan govor verbalno, ali i neverbalno je zahtjevan rad. Osim poruka koje se šalju riječima, važno je uzeti u obzir i poruke koje šaljemo svojim tijelom. To uključuje ton i boju glasa, geste, mimika, kontakt očima, izgled. Poruka koja se dobiva nakon održanog govora je onakva kakvu ju javnost razumije. U govoru političara, poruka je on sam zbog načina na koji će držati govor. Govor treba biti pozitivan, a svoje mišljenje je potrebno „prodati“, a ne samo priopćiti. (Tomić, Radalj i Jugo 2020: 15) Danas postoje mnoge tehnologije kojima nije uspjelo smanjiti potrebu za javnim govorom. Komunikacijski savjetnici tvrde da danas postoji više načina da se dopre do nekoga nego ikad prije, ali da to nikada neće moći zamijeniti komunikaciju licem u lice. Govorništvo se poučavalo i učilo tisućama godina, a najstariji poznati priručnik o učinkovitu govoru napisan je na papirusu u Egiptu prije otprilike 4 500 godina. (E. Lucas 2015: 4-6)

3.1. Imidž i komunikacija u javnom nastupu

Ovisno o svojoj ulozi u javnosti, svatko bi se trebao potruditi oko svojeg imidža. Bilo da se radi o političarima ili drugim osobama na istaknutim pozicijama. Prije svega, ljudima je najvažnije da njim se netko svidi i da ga simpatiziraju bez obzira na ono s čime se bavi. Pokazalo se da ljudi vjeruju onome tko je simpatičan te takve osobe odluče i podržati. Govornik, uz simpatičnost, mora biti pošten i iskren, bez skrivenih namjera i prikrivanja nečega. Važno je da nije nametljiv te da se na svoj način pokuša približiti drugim ljudima. (Leinert Novosel 2012: 141)

Dobar govornik bi trebao imati svoje mišljenje koje bi promicao uz napomenu da to radi na miran i kulturan način prema svim osobama i zbivanjima. Publiku ne bi trebalo podcjenjivati niti ulaziti u kojekakve argumente koji nisu potrebni. Treba voditi računa i o privlačnosti koja uključuje pojavnost i vanjski izgled kojim se stječe prvi dojam. Kada pridobijemo publiku, to ne znači da tu treba stati. Publiku, odnosno slušatelje je potrebno pridobivati uvijek iznova jer i najmanja pogreška može urušiti izgrađen imidž. (Leinert Novosel 2012: 141-142)

3.2. Jezik javnog govora

Razlika između javnog i privatnog govora je u tome da kada je čovjek govornik u privatnom razgovoru, može govoriti onako kako on želi. U takvom razgovoru se neće voditi računa o naglascima i jezičnoj ispravnosti. U privatnom razgovoru postoje žargoni, kolokvijalne riječi i tuđice. Javni govor predstavlja obavezu da se što bolje i što ljepše izgovori rečeno. Treba paziti na stil i eleganciju, bez klišeja. U javnome govoru do izraza dolazi retorički stil koji obuhvaća specifičan način izbora riječi te je odraz osobnosti govornika. O tome koji stil će se koristiti, odlučuje govornik. (Kišiček i Stanković 2014: 131) Hrvatski je jezik bogat, raslojen i u jezičnom smislu daje čitav spektar mogućnosti izražavanja. Postoji funkcionalno izražavanje kojim se razlikuje jezik administracije, jezik književnosti, razgovorni jezik, teritorijalno koje uključuje dijalekte, socijalno u smislu viših i nižih slojeva društva i individualno kojim svaki čovjek daje osobni pečat svome govoru. U Hrvatskoj, ljudi donose mišljenja o drugima na temelju načina njihovog govora. Govor je važan znak na temelju kojeg slušatelji dobivaju informacije o osobi koja govori. (Kišiček i Stanković 2014: 131-132)

3.3. Govor političara

Kako bi govor bio što bolji i uvjerljiviji, potrebne su određene vještine kojima se treba poslužiti. Za političare, govor je osnovni alat. Govorničkim vještinama i sposobnošću uvjeravanja, postižu svoje ciljeve, pobjeđuju na izborima, argumentiraju odluke, uspostavljaju dobre unutarnje i vanjskopolitičke odnose. U govoru postoje dva aspekta. Što govoriti i kako govoriti. Još u doba antičke retorike postojala su razilaženja o tome što je važnije. Najznačajniji rimski učitelj, Kvintilijan, stavljao je naglasak na govornu izvedbu, dok je Aristotel isticao važnost sadržaja. (Kišiček i Stanković 2014: 10)

Kvalifikacije i etikete, poznate po tome da se kada se nečemu pridodaje stav, ali se to ne argumentira. One su toliko brojne da se čini kao da su postale uobičajeni način verbalnog nadmetanja političara. Primjer ovakve kvalifikacije je riječ tobožnji stručnjaci gdje se riječju tobožnji sumnja u nečiju stručnost. Politički govori često obiluju smicalicama, a zanimljivo je da se na njih nikad ne upozorava već se na istu odgovara korištenjem druge smicalice. (Kišiček i Stanković 2014: 13-14)

Što se tiče korištenja neverbalnih znakova, postoji razlika između žena i muškaraca. Žene se češće koriste dodirom kako bi pokazale podršku, utjehu ili razumijevanje. Češće kimaju glavom, smiju se i većinom zauzimaju manje prostora. Muškarci koriste široku gestikulaciju, zauzimaju više prostora i češće koriste agresivnije pokrete tijela i lice u različitim društvenim ili poslovnim situacijama. Prema ovome se može reći da su muškarci sigurniji u svojem nastupanju zbog korištenja agresivnih neverbalnih znakova, ali se staloženost i smirenost gesta kod žena može aplicirati kao znak sigurnosti. I jedan i drugi spol s istim učinkom djeluju na javnost, ali svatko na svoj način to pokazuje u predstavljanju samoga sebe i onoga što govori. (Kišiček i Stanković 2014: 24)

4. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija je komunikacija koja obuhvaća govorenje odnosno riječi. Oblici verbalne komunikacije su pismena i usmena komunikacija što uključuje čitanje, pisanje, govorenje i slušanje. Najvažniji i najzastupljeniji oblik je slušanje. Obuhvaća 40% komunikacije, ali je ujedno i najzanemareniji. Verbalno komuniciranje je svjesno komuniciranje, a funkcija takvog komuniciranja predstavlja informiranje o zbivanjima i predmetima iz okoline, emocijama i stavovima te se njome iznose ideje. (Lukić 2016: 11)

Ljudi najmanje vremena provode pišući, potom čitajući, zatim govoreći te najviše slušajući. Verbalna komunikacija za svrhu ima prijenos informacija što uključuje sadržaj poruke. Čitanje je verbalni oblik komunikacije koji je vrlo važan i kod učenja. Većina ljudi ne koristi svoje kapacitete za čitanje u potpunosti. Zbog toga što pročitane riječi izgovaramo u sebi, vraćamo se na već pročitano i ne razumijemo dovoljno ono što čitamo, a prosječna brzina čitanja je višestruko manja od moguće. Kod pisanja, vrlo je važno poznavanje gramatike te urednost i jasnoća. Pisanje je primjerice važno kod životopisa jer bez obzira na bogatstvo radnog iskustva i ostalih obilježja, loše sročen i neuredan životopis može imati utjecaj na odluku poslodavca. (E. Lucas 2015: 250-251) Vještina slušanja i govorenja opisane su u dolje navedenim cjelinama zbog važnosti koje predstavljaju za komunikaciju.

4.1. Aktivno slušanje

Ljudi su svakodnevno izloženi brojnim zvučnim podražajima. Na većinu zvukova se brzo naviknemo te ih prestanemo zamjećivati. Time možemo svoju pažnju usmjeriti na druge aktivnosti. Slušanje je složen proces koji uključuje interpretaciju i razumijevanje značenja zvučnih doživljaja. Možemo čuti da nam netko nešto govori bez da ga slušamo. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 251)

Postoji više načina neslušanja sugovornika. Pseudoslušanje je kada slušatelj pokazuje reakcije usredotočene na govor, kima glavom i gleda sugovornika, ali ipak ga ne sluša već je zaokupljen svojim mislima. Jednoslojno slušanje obuhvaća primanje jednog dijela poruke, recimo verbalni

sadržaj, dok se neverbalni sadržaj zanemaruje. Selektivno slušanje je kada slušatelj obraća pozornost na samo ono što ga zanima, a ostalo isključuje. Otimanje riječi nastaje kada govornik napravi stanku, a slušatelj se ubacuje sa svojim pričama. Slušanje u zasjedi je kada slušatelj nastupa onda kada govornik pogriješi te ga želi ispraviti ili napasti. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 251-252) Ljudi se razlikuju po načinu slušanja i pamćenju onoga što sugovornik govori. (K. Reardon 1998: 85-86) Svaka od ovih vrsta neslušanja može dovesti do nekih smetnji u komunikaciji. Kada slušatelj svu pažnju posveti govorniku, tada obraća pozornost i na neverbalnu i na verbalnu komunikaciju. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 251-252)

4.2. Učinkovito govorenje

Kod učinkovitog govorenja, važno je birati prave riječi te ih izreći primjerenom neverbalnom komunikacijom kako bi se poruka što jasnije prenijela drugoj osobi. Uz pažljivo slušanje sugovornika neophodno je jasno i precizno izraziti i vlastita mišljenja i stavove. Prema tome treba voditi računa o tome što želimo reći, zašto, kome, gdje, kada i kako. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 253)

Često se događa da se kod sugovornika izazove nepoželjna emocionalna reakcija zbog načina na koji se komunicira. Svi smo nekad željeli nešto napraviti no kada nam je netko dao naredbu da to isto učinimo, pružali smo otpor te smo osjetili potrebu za kontrolom. Zbog toga je važno razumjeti na koji način naša komunikacija može imati neželjene emocionalne poruke te time izazvati neželjene reakcije. Upadanjem u riječ, pitanja „zašto?“, gotovi savjeti, podučavanje, kritiziranje, interpretiranje na svoj način, etiketiranje, zapovjedne riječi, omalovažavanje i umanjivanje tuđih poteškoća posljedica su nerazumijevanja sugovornika te takva komunikacija izaziva obrambene reakcije. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 254)

5. Neverbalna komunikacija

Poznato je da komunikacija ne obuhvaća samo riječi, već ton glasa, izraze lica, pokrete tijela, geste, odnosno sve ono što predstavlja neverbalnu komunikaciju. (Miljkovič Krečar i Kolega 2013: 257) Neverbalna komunikacija je komunikacija bez riječi te je time jedna od najmoćnijih oblika komunikacije. Često ne postoji kontrola ovog oblika komuniciranja jer nismo svjesni vlastitih, a ponekad ne možemo prepoznati neverbalne znakove kod drugih. (Žalac 2018: 3)

Kod funkcija neverbalne komunikacije ubrajamo:

- Izražavanje osjećaja
- Stav u komunikacijskoj interakciji
- Prezentiranje vlastitih osobina
- Praćenje, podrška i dopuna verbalnoj komunikaciji
- Potpuna zamjena za verbalnu komunikaciju
- Konvencionalno izražavanje različitih socijalnih aktivnosti

Izražavanje osjećaja najčešće pokazujemo pomoću izraza lica, položaja tijela, brzine govora. Kada kimamo glavom ili se odmičemo od sugovornika pokazujemo svoj stav u komunikacijskoj interakciji. Vlastite osobine prezentiramo položajem tijela te izrazima lica i glasom. Neverbalna komunikacija prati, pruža podršku i dopuna je verbalnoj komunikaciji gdje gestikulacijama pojašnjavamo i dajemo težinu riječima. Potpuna je zamjena za verbalnu komunikaciju što možemo vidjeti kod gluhonijemih osoba. Rukovanje, naklon ili namigivanje su konvencionalna izražavanja različitih socijalnih aktivnosti koja su funkcija neverbalne komunikacije. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 257)

U razgovoru s drugim ljudima, riječima pridodajemo 7% pozornosti, 38% pridodajemo glasu, a mimici i gestama 55% značaja. Time je neverbalna komunikacija bitno važnija od verbalne. Kada verbalna i neverbalna komunikacija nisu usklađene, više ćemo vjerovati neverbalnom dijelu nego verbalnom. Kako većim dijelom nesvjesno koristimo neverbalnu komunikaciju, isto tako joj nesvjesno i vjerujemo. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 257)

Karakteristike neverbalne komunikacije:

- Jednostavna činjenica da postoji - ta komunikacija postoji i u odsustvu riječi
- Nemoguće je neverbalno ne komunicirati - ljudi neprestano šalju poruke o sebi da su spremni za primanje informacija od drugih
- Neverbalna komunikacija je dvoznačna što znači da postoji mnogo različitih interpretacija za bilo koje ponašanje, a dvoznačnost neverbalne komunikacije ju čini važnom za primatelja informacije kako bi on provjerio bilo koju interpretaciju prije nego prijeđe na zaključak o značenju neverbalne poruke (Žalac 2018: 6)

5.1. Povijest razvijanja neverbalnog komuniciranja

Tragovi komunikacije naziru se u najranijim danima ljudske povijesti. Čovjek je prije komunicirao neverbalno kako bi prenio svoje misli i osjećaje na druge. U borbi za opstanak, stvorio je simbole kao sredstvo dominiranja i osvajanja. Neverbalna komunikacija bila je razvijena među plemenima, zajednicama, u komunikaciji s bogovima. Neverbalna komunikacija bez zvuka postala je nedostatna te je on postao osnovni nositelj poruke. Sva su se iskustva prenosila govorom te se nisu nigdje pohranjivala. Usvajanjem hijeroglifa omogućuje se dekodiranje i kodiranje poruka. Paralelno s razvojem društva, razvijala se i znanost te su nastala brojna otkrića i izumi. Razvoj novinarstva otvorio je svijet gdje su informacije bile dostupne bilo gdje i bilo kada. Pojava pisma nije umanjila značaj verbalne komunikacije te se razvija govorništvo kao izražavanje moći. Snaga i utjecaj retorike vidjeli su se u neverbalnoj komunikaciji. Stari Rimljani smatrali su je važnim elementom retorike. U srednjem vijeku se vjerovalo da geste predstavljaju most između ljudskog uma i tijela. Gutenbergovim izumom tiska 1440. godine vizualna komunikacija prevladala je verbalnu. 20. stoljeće obilježavaju elektronski mediji koji su postali dio svih područja ljudskog života. Informacije više nisu samo pisane, već dobivaju zvučnu i slikovnu podlogu koje ih čine još uočljivijom. Neverbalna komunikacija održala se u svim povijesnim zbivanjima te se i danas intenzivno proučava i koristi. (Miletić 2008: 49-50)

5.2. Definiranje neverbalne komunikacije

Neverbalna komunikacija sastoji se od poruka izraženih nejezičnim izražajima, a u svim postojećim jezicima postoje neverbalne dimenzije kao i znakovni jezici koji se ne izgovaraju riječima. Ova komunikacija predstavlja dio gotovo svake komunikacije. (Žalac 2018: 3) Najjednostavnija definicija je ta da je neverbalna komunikacija zapravo komunikacija bez riječi. (Lukić 2016: 17) Geste, pokreti rukama, izrazi lica samo su neke od segmenata po kojima se može prepoznati neverbalna komunikacija te koju nam poruku ona nosi. Nekad se informacije dobivene neverbalnim putem ne slažu s onima koje smo primili verbalnom komunikacijom, a time osoba pokazuje koliko zaista želi da saznamo istinu. (Kocman, 2019: 2)

Antropolog Ray Birdwhistell stvorio je izraz „kinezija" kao naziv za svoja istraživanja jezika tijela. Tvrdio je da su tjelesni pokreti sustavni i da ih je moguće i sustavno analizirati. Smatrao je da su ti pokreti pod utjecajem kulture i da utječu na ponašanje partnera u komunikaciji. Postavio je teoriju kinezike koja je pomogla uspostaviti neverbalno ponašanje u istraživanjima interpersonalnih odnosa. Antropolog Edward Hall uveo je proksemiju u istraživanja interpersonalnih odnosa te je proučavao uporabu prostora u komuniciranju i uvjeravanju. Smatrao je da udaljenost na kojoj ljudi pričaju ima veze sa spolom, kulturom, naravi i drugih obilježja. Hallova knjiga Nijemi govor (1959.) i Skrivena dimenzija (1966.) znatno su utjecale na razvoj istraživanja neverbalne komunikacije. (K. Reardon 1998: 47)

Zbog opširnosti pojma neverbalna komunikacija, postoji više podjela znakova neverbalne komunikacije. Najpoznatija podjela je podjela na paralingvističke i ekstralingvističke neverbalne znakove. Pod paralingvističke znakove ubrajaju se svi šumovi i glasovi koji nisu dijelovi riječi. Svi načini, varijacije u izgovoru, intonacija, naglasak, trajanje izgovaranja riječi, sve su to paralingvistički znakovi. Same riječi i njihov sadržaj dio su verbalne komunikacije, način na koji ih izgovaramo dio se neverbalne komunikacije. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 259)

Ekstralingvistički znakovi dijele se na kineziče i proksemičke. Kinezički znakovi obuhvaćaju pokrete lica, pokrete glave, ruku, nogu, trupa, držanje ili položaj tijela, geste i dodire. Neki autori ubrajaju u ovu kategoriju mirise i fizički izgled. Proksemički znakovi obuhvaćaju prostorno

komuniciranje i fizičku udaljenost između sudionika u razgovoru. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 259)

Klasifikacija neverbalne komunikacije:

- Izrazi lica i kontakt očima
- Kretanje tijela i geste
- Dodiri
- Karakteristike i kvaliteta glasa
- Kultura i vrijeme
- Okruženje
- Tjelesni tipovi, oblici i veličine
- Odijevanje i osobno prikazivanje

Sukladno ovoj klasifikaciji, može se govoriti o općepoznatim kanalima neverbalne komunikacije koji znatno utječu na upravljanje verbalnom komunikacijom u svakodnevnim interakcijama. Jedan od najvažnijih kanala neverbalne komunikacije je vizualna komunikacija koja podrazumijeva gledanje i kontakt očima. Kontakt očima razlikuje se ovisno o temi razgovora, sudionicima i okolini. (Miletić 2008: 52)

5.3. Neverbalna komunikacija i kultura

Kada ljudi moraju komunicirati sa strancima, mogu doživjeti nelagodu i stres. Kako bi uspješno komunicirali s drugim kulturama mora postojati tolerancija prema nejasnoći. To uključuje strpljenje zbog nepoznavanja situacije. Za dobru komunikaciju potrebna je i empatija. Gudykunst i Kim objasnili su razliku između empatije i simpatije. Empatija označava intelektualno i osjećajno sudjelovanje u iskustvu druge osobe, dok simpatija znači samo zamišljanje reagiranja da smo u položaju druge osobe. Simpatija iz tog razloga može izazvati nesporazume jer razmišljamo na način vlastite kulturne perspektive. (K. Reardon 1998: 175) Većina ljudi ima problema sa dešifriranjem neverbalnih poruka koje dolaze od druge kulture. Zbog različitih kulturalnih normi, osobi iz druge kulture nije uvijek lako pretpostaviti i shvatiti kako se neka osoba zaista osjeća. Prema jednom istraživanju, 83% Japanaca smatra neprikladnim pokazivati emocije u poslovnom

svijetu, nasuprot 40% Amerikanaca, 34% Francuza i 29% Talijana smatraju to prikladnim. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 258)

U zapadnoj kulturi kontakt očima smatra se dobrom i poželjnom gestom. Time se iskazuje pozornost i povjerenje. U Istočnim zemljama, žene izbjegavaju kontakt očima s muškarcima zbog pokazivanja moći i seksualne zainteresiranosti. Buljenje u nekoga ili nešto u većini zemalja smatra se neprikladnim i uznemirujućim. U nekim zemljama, gesta poput palca gore smatra se kao zna O.K., dok u drugima predstavlja znak za srednji prst. Pokazivanje jezika je u većini zemalja ruganje, a u Polineziji se tako pozdravljaju. U Azijskim kulturama, tapšanje djeteta po glavi tumači se kao nepristojno jer je njima glava svetinja. U Bliskoistočnim zemljama, dodirivanje ljudi suprotnog spola smatra se lošim znakom. (Upute autorima 1)

6. Neverbalna komunikacija u javnom nastupu

Više od pola međuljudske komunikacije odvija se nesvjesno što uključuje korištenje neverbalnih znakova. Ljudi nisu ni svjesni da tijelom komuniciraju više nego samim govorom te je zbog toga poznavanje neverbalne komunikacije bitno za javne nastupe i susrete s drugim ljudima. (Ileković 2017: 5) Izrazi lica, tjelesni pokreti, kontakt očima, udaljenost na kojoj se govori i konverzacijski regulatori kao što su kimanje glavom pridonose dojmovima koje publika dobiva od govornika. Neverbalnim se znakovima više vjeruje, osobito kada su u suprotnosti s verbalnim. (K. Reardon 1998: 100-101) Također, privlačenjem pozornosti i održavanjem iste, čitanjem signala koje šalje publika, izbjegavanjem slanja pogrešnih signala, skladom slike i govora te standardiziranom neverbalnom komunikacijom utječemo na publiku. (Kolenko 2019: 27)

Pogled, podignute obrve, mahanje glavom, prekrižene ruke, ton glasa. Sve su ovo znakovi na temelju kojih se može zaključiti je li osoba koja drži govor iskrena. Osmijeh, pružena ruka, tapšanje po leđima, kimanje glavom, vedar ton glasa ukazuju na iskrenu pohvalu. Kako bi publika mogla razumjeti govor, potreban je dobar i kvalitetan sadržaj koji će popratiti uvjerljivi govor tijela koji bi trebao naglasiti poruku govornika i pokazati usklađenost onoga što se govori i kako se govori. (Kolenko 2019: 28) Kako sadržaj ne bi bio upropašten lošim neverbalnim dijelom, pažnja bi se trebala posvetiti neverbalnoj komunikaciji koja uključuje: održavanje kontakta očima, izravno gledanje u ljude, dovoljna glasnoća govora, kratke pauze, izbjegavanje poštapalica i pročišćavanja grla, bez prekidanja sugovornika i smijanja koje nije potrebno, opuštenost i izbjegavanje nepotrebnih gesti kao što su češkanje i igranje različitim predmetima. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 300)

Svaki govornik bi pred publikom htio pokazati samopouzdanje, povjerenje, sigurnost i dominantnost. Uvježbani govornik sve ovo može pokazati bez verbalnih dijelova. Ljudi koji su puni samopouzdanja i imaju siguran stav držat će ruke postavljene u šiljak prema gore gdje se vršci prstiju na rukama dodiruju, a laktovi su raširenи. Također, govornik koji skriva nešto pokrivat će svoja usta, a palac će biti uprt u obraz dok mozak podsvjesno nalaže pokušaj da se obmanjivačke riječi zaustave. Vješt bi govornik uz poznavanje samo ove dvije tehnike već mogao uvjeriti publiku u ono što govori, a da to nije djelomično istinito. Ispruženi dlanovi tokom govora ukazuju na

čestitost, a pokreti ruku koji nisu usklađeni s onim što se govori ukazuju na laž. Postoje slučajevi gdje govornici svjesno koriste govor tijelo kako bi manipulirali i uvjerili javnost u svoje riječi. (Ileković 2017: 6)

Uvjeravanje u javnom nastupu povezuje se sa empatijom. Shvaćanje emocija koje proživljava publika, govorniku pruža mogućnost djelovanja u skladu s tim emocijama te korištenje istih u svoju korist. Kako bi empatija bila ostvarena i kod govornika i kod publike, potrebni su povjerenje i iskrenost koji se mogu steći neverbalnim ponašanjem. Emocije su u većini slučajeva zaslužne za promjene mišljenja kod publike. (Ileković 2017: 5) Govornik se predstavlja i samim govorom koji može biti uglađen, neuglađen, pristojan, nepristojan, profinjen, neprofinjen. Na temelju govora može se i prepoznati kako će osoba pristupiti nekom poslu. Kod govora potrebna je elegancija koja se očituje u boji glasa, govoru bez zamuckivanja i zaplitanja jezika. (Felger, Lesinger i Tanta 2017: 215)

6.1. Paralingvistički neverbalni znakovi

Paralingvistički znakovi obuhvaćaju način na koji se izgovaraju riječi. Ovakvom komunikacijom šalju se jasne poruke bez obzira na pravo značenje riječi. (Plantak 2020: 16) U ovu komunikaciju ubraja se način na koji govorimo, ton i boja glasa, prateći zvukovi, pauze i ostalo. (Borenović) Iz paraverbalnih poruka mogu se osjetiti emocije bez obzira priča li govornik na našem ili nekom drugom jeziku. Vještina paraverbalnih poruka korisna su i neizostavna tehnika za menadžere, voditelje projekata, poslovnih tajnica, voditelja organizacijskih jedinica i ostalih zaposlenika koji svakodnevno komuniciraju s drugim ljudima. (Plantak 2020: 17) Puna komunikacija nije moguća bez paralingvističkih znakova jer se svaka riječ prema njima može protumačiti drugačije. (Upute autorima 2)

U sljedećim cjelinama opisati će se znakovi koji uključuju ton i boju glasa, stanke i izgovor, artikulaciju, dijalekt i humor.

6.1.1. Ton i boja glasa

Danas postoje razne opreme koje u javnim nastupima omogućuju da glas bude dovoljno glasan. Kada govorimo bez te opreme, poput mikrofona, morao paziti da se glas prilagodi veličini publike i količini pozadinske buke. Kada se govori preglasno, publika će dobiti dojam da je govornik napadan. Ako ćemo govoriti tiho, publika u zadnjim redovima neće ništa čuti. Ton je visina ili dubina nečijeg glasa. Glas je viši kada zvučni valovi struje brže, a dublji je kada sporije vibriraju. Ton može uvelike utjecati na značenje riječi i zvukova. Promjene u tonu nazivaju se modulacijama, a glasu pridodaju dinamiku i toplinu. Modulacije pokazuju koliko su govornici iskreni ili sarkastični kada odgovaraju na pitanja. Zbog promjene tona može se zvučati ljuto, zadovoljno, sretno, tužno, dinamično, flegmatično, napeto, smireno, zainteresirano, nezainteresirano. (E. Lucas 2015: 248-249)

6.1.2. Stanke i izgovor

Ponekad se trenutak tišine doima vječno. Bilo da slušamo govornika ili da smo i sami u toj poziciji. Treba naučiti kada je pravilno napraviti stanku i koliko bi ona trebala trajati. To je jedan od većih problema za većinu govornika. (E. Lucas 2015: 249-250) Postoje dvije osnovne vrste stanki. To su neispunjena stanka i ispunjena stanka. Neispunjena stanka je zapravo tišina, a ispunjena sadrži oblike fonacije kao što su „um“ ili „uh“. Ispunjene stanke obično su jedna od nepoželjnih značajki u govoru. Neka istraživanja pokazuju da bi ispunjene stanke trebalo izbjegavati, dok neka druga ukazuju da je njihova upotreba u predavanjima povezana s kompleksnijim misaonim procesima i uporabom opsežnog rječnika. (L. Knapp i A. Hall 2010: 406) Većina ljudi prepoznaje više riječi kada ih pročita nego što ih zna pravilno upotrijebiti u svakodnevnom razgovoru. Ponekad ne znamo da neku riječ krivo izgovaramo, a ako nas sugovornik sluša i obraća pažnju na ono što govorimo, može nas ispraviti i naučiti pravilan izgovor. (E. Lucas 2015: 251) U hrvatskome jeziku postoji 30 fonema što znači da ima 30 glasnika kojima je zadaća tvorenje različitih slogova kako bi se riječi razlikovale. Postoje i propisi kako bi ti glasnici trebali zvučati. Kvaliteta izgovora jedan je od osnovnih kriterija za govorenje u elektroničkim medijima. (Kišiček i Stanković 2014: 134)

6.1.3. Artikulacija

Artikulacija je ponekad zamijenjena za izgovor no nisu jedna te ista stvar. Loša artikulacija za karakteristiku ima nejasan izgovor riječi. Jedna je od nekoliko uzroka krivog izgovora, a može se dogoditi da se riječ pravilno artikulira, ali svejedno krivo izgovori. Najčešći uzrok loše artikulacije je lijenost. Zbog nje se usne, jezik i čeljust nedovoljno precizno kreću. Artikulacija je bitna kod javnog izlaganja te za poslovne prilike i pozicije koje zahtijevaju odgovornost i uporabu javnog govora. (E. Lucas 2015: 252)

6.1.4. Dijalekt

Većina jezika ima dijalekte koji imaju specifičan rječnik, gramatiku i naglasni sustav. Lingvisti su zaključiti da ne postoji dijalekt koji je bolji ili lošiji od drugih. Ne postoje ni netočni dijalekti jer za skupinu koja ih koristi oni su točni. Za javna izlaganja potreban je književni hrvatski ili engleski kojima bi se spriječio negativan zaključak o karakteru i profesionalnosti govornika. (E. Lucas 2015: 252) Hrvatski standardni naglasni sustav temelji se na naglasnom sustavu štokavskih govora, što odudara od kajkavskog i čakavskog dijalekta. Jezični i govorni stručnjaci sve više dopuštaju korištenje naglasaka koji su karakteristični samo za hrvatske govornike. Govor koji je karakterističan za neki kraj ne smije se ispravljati već se treba čuvati s obzirom na bogatstvo naše jezične raznolikosti. (Kišiček i Stanković 2014: 133-134)

6.1.5. Humor

Korištenje humora u javnom govoru trebalo bi biti primjerno, prikladno i dobro izvedeno. Humor ne bi trebao biti neprirodan, uvježban ili izveden na silu. Funkcija humora u javnome govoru je ta da pomaže govorniku da ga publika bolje prihvati, da se stvori bolja atmosfera, pozornost publike veća i pamćenje govora duže. Elementi humora zaslužni su za podizanje raspoloženja i lakše prihvaćanje govornika. Poželjno ga je koristiti u poslovnoj komunikaciji i prezentacijama. Uz to je potrebno voditi računa o kakvoj vrsti humora je riječ, kada će se ubaciti u govor, kako ga prilagoditi publici i izreći sa efektom. Postoje dobri, ali postoje i loši humori koje je potrebno izbjegavati pogotovo ako su neukusni i neprimjereni za situaciju. U humoru se cijeni originalnost

i kreativnost što dolazi do izražaja kod različitog poigravanja riječima. Jača kredibilitet i uspostavlja bolju povezanost između govornika i publike. (Kišiček i Stanković 2014: 128-130)

6.2. Ekstralingvistički neverbalni znakovi

Ekstralingvistički znakovi dijele se na dvije skupine: kineziče i proksemičke. Kinezički znakovi obuhvaćaju geste i kretanje mišića raznih dijelova tijela. (Đorđević, Glumbić i Brojčin 2016: 48)
Proksemički znakovi obuhvaćaju fizičku udaljenost između sudionika komunikacije, položaj koji sudionici zauzimaju jedan prema drugome i teritorijalno ponašanje osobe u prostoru. Postoje intimni, socijalni, osobni i javni prostor. Pod intiman prostor spadaju obitelj, zaljubljeni i prijatelji na razmaku od 15 i 45 centimetara. Osobni prostor obuhvaća 45 do 120 centimetara u kojemu se komunicira s prijateljima. Socijalni prostor uzima u obzir udaljenost od metar do tri i pola metra. Ovaj prostor koriste nepoznati ljudi, poznanici i kolege. Javni prostor podrazumijeva udaljenost veću od tri i pola metra u koji ulaze javni skupovi i konferencije. (Žalac 2018: 17)
U sljedećim cjelinama opisati će se znakovi koji uključuju govor tijela, pokrete tijela, kontakt očima, izraze lica, geste i osobni izgled.

6.2.1. Govor tijela

Govor tijela trebao bi biti opušten, ali ne i previše ležeran. Govornik bi trebao biti u pripravnosti i duhovno i fizički prisustvovati nastupu. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 306) Jezik tijela pokazuje ono što se događa unutar našeg uma. Pokazuje naše osjećaje, ali i ono što drugi osjećaju i misle možemo također vidjeti kroz poruke govora tijela. Koristimo ga svakodnevno, a većim dijelom je spontan i izvan naše svijesti. Osobe koje su dobri komunikatori ili oni koji žele to postati, moraju biti svjesni svojeg govora tijela i naučiti kontrolirati poruke koje se šalju. Antropolog Gregory Bateson šezdesetih se godina fokusirao na ideju da riječi mogu prikazati apstraktne ideje, ali da jezik tijela ima drugačiju zadaću. Smatrao je da tijelo pokazuje emocije koje su ključne za formiranje odnosa te da govornik može biti kontradiktoran samom sebi. (Boyes 2009: 9-10)

Zatvoreni govor tijela koristimo kada smo ugroženi te ispred tijela stavljamo prepreke kao zaštitu i svoje tijelo činimo manjim. Ovaj oblik se koristi kada želimo sakriti svoje prave misli i u većini slučajeva izreći laž. (Boyes 2009: 9-10) Zatvoren govor tijela koristi se pomoću gesta, pokreta i držanja koje tijelo izvodi samo za sebe. (Borg 2009: 24) Otvoreni govor tijela pokazujemo nedostatkom prepreka. Tijelo se otvara kako bi bilo izloženo i osjetljivo na druge ljude. (Boyes 2009: 9-10) Time pokazujemo da smo ranjivi, ali da smo svjesni toga i da se dobro osjećamo. Otvoren govor tijela poželjan je za stvaranje komunikacije zbog osjećaja opuštenosti i načina na koji djeluje na druge ljude. (Borg 2009: 24)

6.2.2. Pokreti tijela

Istraživanja tjelesnih pokreta pokazala su da u nekim slučajevima njihovo značenje ostaje stalno. Prema toj osnovi ne može se biti sigurno u ono što nam govornik poručuje. Ponekad se zbog toga neverbalni znakovi pogrešno tumače i na temelju toga se donose zaključci. Ljudi pokretima tijela mogu vidjeti pokušava li ih netko prevariti, ali također mogu dobiti obavijest o simpatičnosti partneru ili partnerici. (K. Reardon 1998: 102) Rimski filozof Ciceron rekao je da tjelesni pokreti izražavaju osjećaje i strasti duše. Smatrao je kako je tijelo, riječ, izraz i gesta cjelina koja čini instrument komunikacije. Kod držanja tijela, ljudi koji su samouvjereni i odgovorni držati će se uspravno. Oni koji su nižeg statusa ili su sramežljivi, pognut će glavu i imati spuštena ramena. (Boyes 2009: 60)

Zatvoreni govor tijela činimo zbijanjem udova i ograničenim pokretima koji uključuju napeta ramena i ruke, prekrižene ruke i noge, napete ruke i noge na stolu ili stolici, prekrižene ruke iza tijela dok je kontakt očima usmjeren mimo sugovornika u pod. Otvoreni govor tijela pokazujemo izlaganjem ruku i nogu koje će izgledati slobodno i živahno ili sporo i velikodušno. Kod sjedenja noge će biti ispružene ili paralelno ravne kod stajanja. Stopala će biti okrenuta prema van uz dlanove ruku koji će također biti izloženi. Takvim otvorenim pokretima tijela pokazujemo opuštenost, sigurnost i ugodnost. (Boyes 2009: 24-25)

Govornici koji nisu vješti u govorima često ne znaju što raditi s tijelom. Neki šetaju naprijed-natrag po podiju kako ne bi zaboravili što moraju reći, a to bi se dogodilo ako na trenutak stanu. Neki

premještaju težinu s noge na nogu, gužvaju bilješke, igraju se olovkom ili nekim predmetom, zveckaju novčićima u džepu. Postoje i oni koji od svega toga ne rade ništa već samo mirno stoje tokom cijelog govora. Što više govora održi, to je govornik pred publikom opušteniji i koncentriraniji na radnje koje njegovo tijelo pokazuje. Prije govora, govornik bi trebao uspostaviti kontakt očima i pričekati da se publika usredotoči i usmjeri pažnju na njega pa tek onda početi govoriti. (E. Lucas 2015: 255)

6.2.3. Kontakt očima

Iz same očne jabučice ne vide se nikakvi osjećaji, a prilikom micanja iste kao i okolnim dijelovima lica, obrve i kapci, možemo prenijeti niz neverbalnih poruka. U javnim izlaganjima, sve kulture priznaju važnost kontakta očima. U javnom nastupu, izbjegavanje pogleda sa publikom rezultira gubljenjem njihove zainteresiranosti za nastup. (E. Lucas 2015: 256)

Leonardo da Vinci oči je smatrao „ogledalom duše“. Svima poznata slika Mona Lisa i danas stručnjacima predstavlja zagonetku u njezinim očima. Kontakt očima igra značajnu ulogu u uspostavljanju odnosa i povjerenja. Pojam „ponašanje pogleda“ koristi se za psihologiju koja proučava kretanje očiju i njihovu prikladnost u različitim situacijama. Oči su toliko moćne da pogled koji je zadržan tek nekoliko sekundi duže od uobičajenog može izazvati veoma snažan signal. (Borg 2009: 37) Niska razina kontakta očima smatra se znakom manjka zanimanja za temu ili govornika. S druge strane, pretjerani kontakt također može zbuniti publiku ili sugovornika. Oštar pogled može se shvatiti kao prijetnja, ali uz kontakt očima, na to utječu i ostali neverbalni znakovi. (K. Reardon 1998: 102) Kontakt očima primjenjuje se nesvjesno i automatski, a u poslovnim situacijama možda prerijetko. Govornik bi trebao gledati u publiku kako bi dobio povratnu informaciju o razumijevanju teme, o samom praćenju publike, prolazi li se kroz temu previše brzo i slaže li se publika sa izlaganjem. Neka istraživanja pokazala su da kada ljudi prilikom govora gledaju ulijevo, pretražuju svoje pamćenje u potrazi za pohranjenim znanjem. Kada gledaju udesno, koriste stvaralačku maštu. Općenito gledajući, kontakt očima ima pozitivan učinak i može pomoći u pokušaju nagovaranja i uvjeriti ljude kojima se obraćamo u nešto. (Borg 2010: 77)

Pogled na dolje povezan je sa skromnošću, širom otvorene oči sa iskrenošću, čuđenjem, naivnošću ili strahom, podignute gornje vjeđe, uz kontrakciju kružnoga usnog mišića, povezane su sa nezadovoljstvom, a oči okrenute prema gore s umorom ili sugestijom da je ponašanje sugovornika neobično. (L. Knapp i A. Hall 2010: 347)

6.2.4. Izraz lica

Na temelju lica provedeno je mnogo istraživanja. Jedno od poznatijih je Darwinovo koji je pokazao važnost proučavanja facijalnih izražaja i cijeli niz različitih emocija. U svim kulturama postoji šest lako prepoznatljivih emocija na temelju lica. To su sreća, tuga, iznenađenje, gađenje, strah i ljutnja. (Borg 2009: 59) Lice može pokazati signale koji otkrivaju i napetost, a to uključuje zatezanje mišića vilice, širenje nosnica, škiljenje očima, podrhtavanje usana ili stiskanje. Sve emocije se pomoću lica mogu i odglumiti uz korištenje i drugih neverbalnih znakova. (Navarro 2010: 154)

Dijelovi lica koriste se za otvaranje i zatvaranje komunikacijskog kanala, dopunjivanja ili označavanja verbalnih i/ili neverbalnih odgovora te zamjenjivanje govora. (L. Knapp i A. Hall 2010: 306) Postoje i dvije vrste izraza lica, spori i mikro izrazi lica. Spori izrazi se očituju kod osmjehivanja i mrgođenja, dok se mikro izrazi teže uočavaju jer prelete preko lica. Mikro izrazi traju djelić sekunde ili nešto dulje, a korisni su za otkrivanje istinske emocije iza površinskih izraza. (Boyes 2009: 40) Lice je najizraženiji dio anatomije jer u bilokakvoj interakciji prvo vidimo nečije lice. Izražaji lica nadopunjuju izgovoreno i njime šaljemo najviše signala od drugih dijelova tijela zbog 22 mišića koji se nalaze u svakom obrazu. (Borg 2009: 58) Kod lica, osmijeh je učinkovito sredstvo stvaranja naklonosti pa je poželjno da se koristi i u javnim nastupima. Prečesto smiješenje može se shvatiti kao ulizivanje. (Miljković Krečar i Kolega 2013: 306) Facijalni mišići upravljaju i usnama u vezi s osmijehom. Postoji nesimetričan osmijeh kod kojeg jedna strana pokazuje jednu priču o osjećajima, a druga pokazuje zadovoljstvo i patnju. Usne također pomažu u otkrivanju osjećaja neovisno o osmijehu. (Borg 2009: 78)

6.2.5. Geste

Tijekom izlaganja, većina govornika ne zna što bi s rukama. Ljudi koji ekspresivno koriste ruke u svakodnevnom razgovoru, za vrijeme izlaganja ih mogu krivo koristiti ili jednostavno ne znaju kako s njima postupati. Geste mogu pridonijeti boljem izlaganju no prekomjerno korištenje istih može odvratiti pozornost od poruke koja se želi poslati. Gestikulacija mora biti prirodna i spontana, primjerena govorniku i publici te bi trebala pojasniti i poduprijeti ideje. (E. Lucas 2015: 255)

Ljudi pozitivno reagiraju na pokrete ruku, a govornik koji želi povećati svoju učinkovitost trebao bi postati ekspresivniji u korištenju pokreta šaka. Ruke se mogu tresti kod slušanja, gledanja ili razmišljanja o nečem stresnom. I pozitivne emocije mogu uzrokovati drhtanje kao primjerice kod uzbuđenja. Kada ruke držimo u streličarskom položaju, koji uključuje dodirivanje vrhova ispruženih prstiju obiju ruka, pokazujemo samopouzdanje. Takav položaj upućuje na uvjerenost o onome o čemu se govori ili razmišlja. Prepletanje prstiju univerzalan je način pokazivanja da je osoba pod stresom. (Navarro 2010: 126-138)

Kod javnog izlaganja, virenje samo palca izvan džepa, pokazuje se visoka razina samouvjerenosti, a može se vidjeti kod ljudi visokog društvenog položaja. Prepletanje prstiju uz korištenje palčeva prema gore pokazuju pozitivne osjećaje. Kada su palci spušteni, osoba govori manje naglašene riječi ili emocije postanu negativne. Kada su svi prsti izvan džepa, osim palca, to sugerira na nizak društveni položaj i nisku razinu samopouzdanja. U javnom nastupu ovakav položaj bi se trebao izbjegavati jer bi mogao odaslati krivu poruku. Kada trljamo dlanove jedan o drugi, pokazujemo tjeskobu i nervozu koju želimo izbjeći upravo izražajnijim kontaktnom ruku. (Navarro 2010: 142-147) Pokrivanje usta rukom može ukazivati na prijevaru, a trljanje uha, oka i vrata na gestu sumnje ili prijevare. Trljanje vrata pokazuje znak frustracije, dok češkanje signalizira dvojbu. Lupkanje po bradi ukazuje na procjenjivanje i razmišljanje osobe o onome što je bilo izrečeno. Kada je ruka položena na bradu, isto signalizira procjenjivanje onoga što se reklo. Ako netko drži ruke na bradi podupirući cijelu glavu, pokazuje dosadu ili umor. (Boyes 2009: 55)

Način na koji se drže ruke i noge mogu upućivati na znakove opuštenosti ili napetosti. Koliko su osobe zatvorene ili otvorene u jeziku tijela može se vidjeti upravo o držanju ruku i nogu. Prekrižene

ruke mogu ukazivati na obrambenu gestu ili samo odati dojam da je osobi hladno. Najuobičajenija prepreka ruku je kada se rukom čvrsto preko prsa uhvati druga ruka. Rukom možemo držati čašu vode ili bilo koji predmet kojim radimo prepreku između sebe i drugih. Noge mogu biti prekrižene jedna preko druge kada se sjedi, dok kod stajanja mogu biti prekrižene u gležnjevima. To se može protumačiti kao znak emocionalne suzdržanosti. Osobe koje se intervjuiraju, često križaju noge u gležnjevima. Zanimanje za neku osobu pokazuje držanje stopala ili koljena koja su okrenuta prema toj osobi. (Boyes 2009: 57)

6.2.6. Osobni izgled

Kod govornika, očekuje se standardni izgled ovisno o prilici i publici. Istraživanja su potvrdila da osobni izgled igra važnu ulogu u javnim nastupima. Publika uvijek prvo vidi kako govornik izgleda, pa tek onda sluša ono što ima za reći. Izgled bi trebao biti prilagođen publici i situaciji u kojoj je potrebno održati govor. Kod javnog nastupa preporučuje se konvencionalno, konzervativno odijevanje uz izbjegavanje jarkih tonova. Žene bi trebale imati prirodniju šminku, manje nakita i urednu i čistu frizuru. Muškarcima se sugerira kraća kosa uz obrijano lice. Traperice, trenirke, majice bez rukava, prozirne majice i majice s dekolteom, prekratke suknje, previsoke pete, vojničke čizme, japanke te intenzivni parfemi i dezodoransi trebali bi se izbjegavati prilikom javnog nastupanja. (E Lucas 2015: 254)

7. Utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu komunikaciju

Neverbalna i verbalna komunikacija odvijaju se paralelno čime je govor automatski praćen neverbalnim znakovima. Smirenost i samokontrola govornika utječu na usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije. Čovjek lakše kontrolira riječi koje govori nego neverbalne znakove poput podrhtavanja ruku. (Brkljačić 2019: 3) Kako verbalni i neverbalni sustavi funkcioniraju zajedno, pokušaji njihova jasnog razlikovanja nisu osobito uspješni. Pogrešno shvaćanje je da se neverbalno ponašanje koristi samo za emocije, a verbalno služi za izražavanje ideja. (L. Knapp i A. Hall 2010: 11) Verbalno i neverbalno ponašanje međusobno se isprepliće te se nadopunjuje, poništava ili zamjenjuje. Kada su verbalna i neverbalna poruka suprotne, prije se vjeruje neverbalnom ponašanju zbog nemogućnosti potpune kontrole i jačeg izražavanja osjećaja i misli. (Brkljačić 2019: 3)

Neverbalno ponašanje koje je izvedeno u različitim kontekstima može, kao i riječima, biti pripisano različito značenje. Općenito se neverbalni znakovi, ali i riječi, mogu koristiti na više načina i sa različitim značenjima. Postoji više načina na koje su neverbalno i verbalno ponašanje u međusobnom odnosu tijekom komuniciranja. (L. Knapp i A. Hall 2010: 12) U sljedećoj cjelini, prema Ekmanu, objasniti će se ponavljanje, proturječivost, dopunjavanje, zamjenjivanje, isticanje i reguliranje koje će pokazati odnos i utjecaj neverbalne i verbalne komunikacije.

7.1. Ukupan proces komunikacije

Neverbalna komunikacija može ponoviti ono što je rečeno verbalnom. Ako nešto kažemo i to isto prikažemo nekom gestom, ponovili smo komunikaciju. Primjer ovoga je objašnjavanje nekome da krene na sjever, a tada i pokazati rukom prema sjevernoj strani. (L. Knapp i A. Hall 2010: 12)

Kod proturječivosti, neverbalni i verbalni signali mogu odstupati. To označuje odašiljanje poruka koje su suprotstavljene i nedosljedne jedna drugoj. Ponekad nećemo primijetiti da neverbalna komunikacija ne prati verbalnu ili obrnuto. Osoba koja govori pred publikom i ima vidljive znakove treme poput drhtanja ruku i kapljica znoja, govori da nije nervozna. To je primjer proturječivosti. Ponekad se događa prirodno, kada osoba ne želi reći da je u problemu, ali ne želi

ni lagati. Nekad se proturječivost iskazuje sarkazmom ili kada ljudi ne uspiju savršeno slagati. (L. Knapp i A. Hall 2010: 12-13)

Neverbalno ponašanje može modificirati ili bolje pojasniti verbalne poruke. Kada se ova dva kanala dopunjuju, poruke se točnije dekodiraju. Prema nekim istraživanjima, smatra se da se komplementarnim neverbalnim signalima može pomoći kod pamćenja verbalne poruke. Primjer dopunjavanja je kada student ima držanje koje pokazuje zbunjenost i prilikom toga razgovara o slabom rezultatu koji je postigao, pokazuje neverbalno ponašanje koje nadopunjuje verbalno. (L. Knapp i A. Hall 2010: 16)

Verbalne poruke mogu biti zamijenjene neverbalnim ponašanjem. Primjer zamijene može se vidjeti kod osobe koja je umorna od napornog radnog dana, a na licu se odražavaju riječi „Imao sam naporan dan“. Kad neverbalno ponašanje kod zamjene ne uspije, potrebna je verbalna poruka kojom se sugovorniku da do znanja o trenutnom fizičkom ili psihičkom stanju u kojem se osoba nalazi. (L. Knapp i A. Hall 2010: 16)

Pokreti glave i ruku često se koriste za isticanje verbalne poruke. Tako neverbalno ponašanje može istaknuti ili ublažiti dijelove verbalne poruke. Kada neka osoba ljutnju pokazuje govorom, može ju pokazati i neverbalnim sadržajem gdje ima namrgođeno lice ili čvrsti stisak. U nekim slučajevima jedan skup neverbalnih znakova može pojačati ili prigušiti drugi skup neverbalnih znakova. (L. Knapp i A. Hall 2010: 16)

Pod regulaciju neverbalnog ponašanja spada koordiniranje i verbalnog i neverbalnog ponašanja pri produciranju vlastitih poruke te koordiniranje vlastitih verbalnih i neverbalnih poruka s ponašanjem svojih partnera u interakciji. Produkcija vlastitih poruka regulira se na razne načine. Promjene držanja mogu označiti promjenu teme, geste mogu upozoriti na predstojeće verbaliziranje određene ideje. Tijek verbalnog i neverbalnog ponašanja između sebe i nekog drugog sudionika u interakciji očituje se u tipu ponašanja koje sudionici izazivaju jedan kod drugog. Regulacija se koristi kada želimo osobi pokazati da smo završili s onim što smo imali za reći, a to se pokazuje kontaktom očima i vokalnim znakovima koji uključuju izjavne ili upitne rečenice. (L. Knapp i A. Hall 2010: 17)

8. Istraživanje neverbalne komunikacije u javnom nastupu - primjer Zorana Milanovića i Andreja Plenkovića

8.1. Predmet istraživanja

U ovom radu provelo se istraživanje koje je uključivalo općenite odgovore te gledanje dva videa kako bi ispitanici mogli odgovoriti na anketna pitanja. U prvom videu govornik je bio predsjednik Republike Hrvatske Zoran Milanović, a u drugom predsjednik Vlade Republike Hrvatske Andrej Plenković. Pitanja su postavljena tako da se dobije mišljenje ispitanika o neverbalnoj komunikaciji govornika kao i o samoj neverbalnoj komunikaciji te koliko je ona važna za javni nastup.

8.2. Ciljevi istraživanja

Neverbalna komunikacija je svuda oko nas i time joj svatko od nas pridodaje važnost na svoj način bez obzira na spol, dob ili obrazovanje. Zbog toga netko može jasno primjećivati neverbalnu komunikaciju, dok je nekome verbalna bitnija. Ovim istraživanjem dobili su se stavovi ispitanika o neverbalnoj komunikaciji, njihovo primjećivanje iste te mišljenje koje imaju o utjecaju neverbalne na verbalnu komunikaciju.

8.3. Istraživačka pitanja

Neka istraživanja do sad su pokazala da neverbalni znakovi na nas djeluju pet puta jače od verbalnih. Koliko je zapravo neverbalna komunikacija bitna i kakav utjecaj ima na verbalnu definirala su sljedeća istraživačka pitanja:

Istraživačko pitanje 1: Utječe li neverbalna komunikacija na razumijevanje govornika?
Istraživačko pitanje 2: Ima li neverbalna komunikacija utjecaj na verbalnu prilikom javnog nastupa?
Istraživačko pitanje 3: Kakvi su stavovi ispitanika prema neverbalnoj komunikaciji?

8.4. Hipoteze istraživanja

Glavna hipoteza ovog istraživanja je da neverbalna komunikacija ima utjecaj na verbalnu komunikaciju prilikom javnog nastupa.

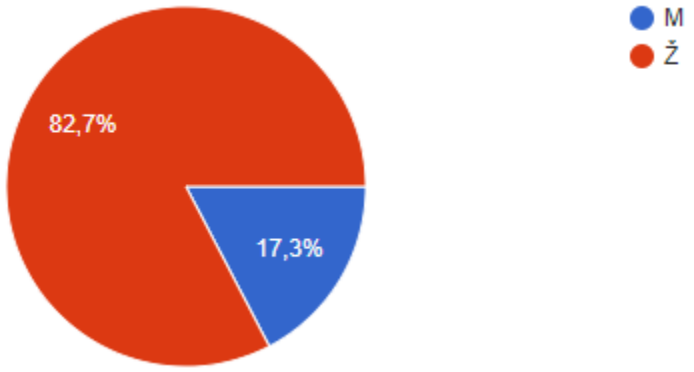
Hipoteza 1: Neverbalna komunikacija ima utjecaj na verbalnu komunikaciju prilikom javnog nastupa.

Pored glavne hipoteze, postavljene su i pomoćne:
Hipoteza 2: Neverbalna komunikacija utječe na razumijevanje govornika.
Hipoteza 3: Ispitanici primjećuju neverbalnu komunikaciju kod govornika.
Hipoteza 4: Ispitanici smatraju da je neverbalna komunikacija važnija od verbalne.
Hipoteza 5: Neverbalna komunikacija utječe na mišljenje ispitanika.

9. Rezultati istraživanja

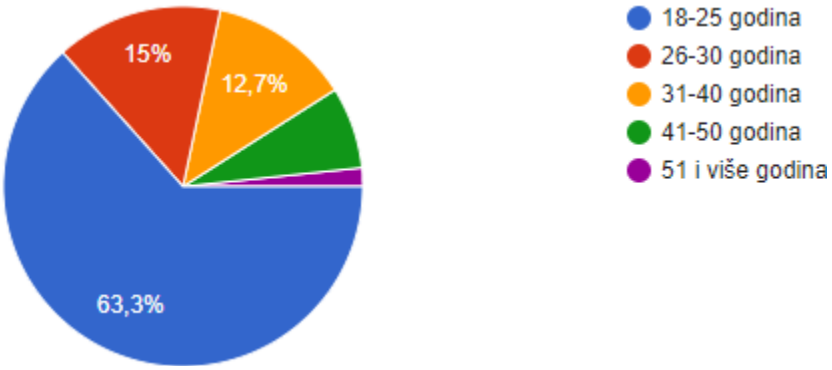
9.1. Anketa

U rezultatima istraživanja objašnjeni su rezultati provedenog anketnog upitnika. Ispitanici su odgovarali na sva postavljena pitanja iz ankete. Prvi dio ankete odnosio se na zatvorena pitanja u kojima su ispitanici odgovarali na osobne karakteristike poput spola, dobne skupine, razine obrazovanja. Naredna pitanja odnosila su se na mišljenje ispitanika o neverbalnoj komunikaciji, koliko njim je bitna prilikom javnog nastupa, može li utjecati na njih u komunikaciji te su morali odabrati jednu ponuđenu situaciju u kojoj bi lakše razumjeli govornika.
Istraživanje se provelo u razdoblju od 01. veljače do 08. veljače 2021. godine, a anketa je zatvorena nakon prikupljenih 300 odgovora od strane ispitanika.



Graf 1. Spol
Izvor: izradila autorica

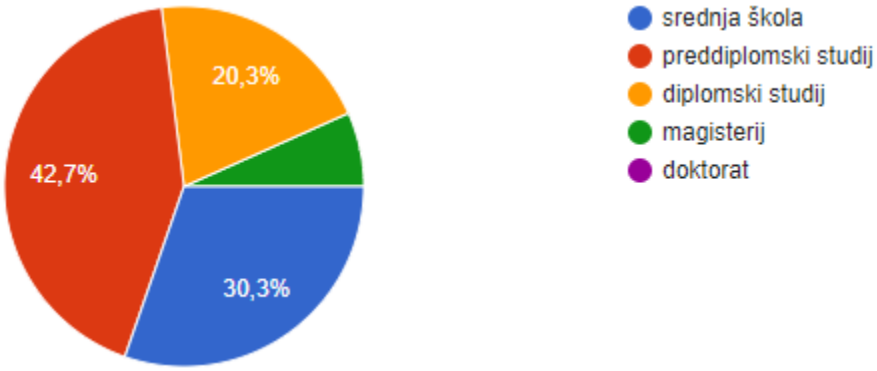
Anketni upitnik ispunilo je 300 ispitanika od kojih je 82,7% ženskih osoba, odnosno njih 248, a 17,3% muških osoba, odnosno njih 52.



Graf 2. Dobna skupina

Izvor: izradila autorica

Najviše ispitanika imalo je između 18 i 25 godina, njih 190, a najmanje je bilo onih od 51 i više godina, točnije njih 5. Između 26 i 30 godina bilo je 45 ispitanika, između 31 i 40 godina njih 38 te između 41 i 50 godina njih 22.

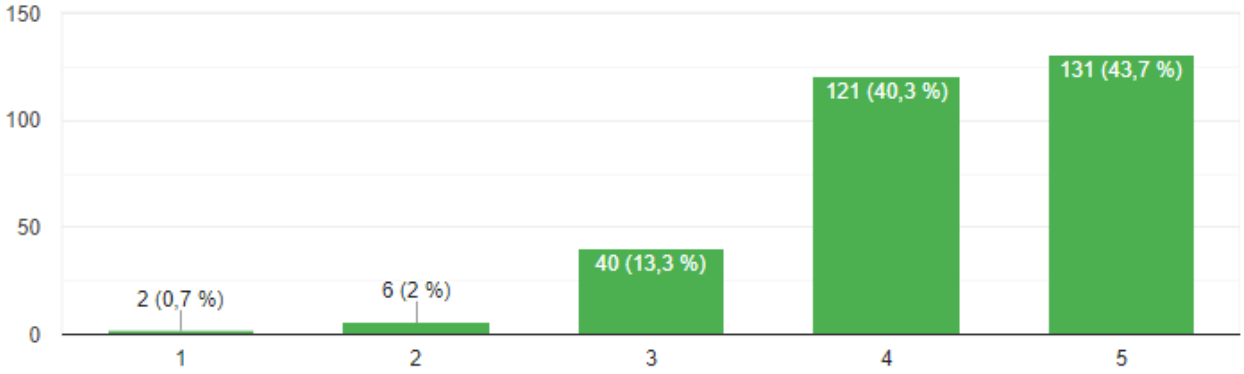


Graf 3. Stupanj obrazovanja

Izvor: izradila autorica

U stupnju obrazovanja najviše je onih koji imaju preddiplomski studij, njih 128. Zatim slijede oni koji imaju završenu srednju školu, njih 91. Diplomski studij ima njih 61, a 20 ispitanika ima magisterij. U ovoj skupini ispitanika nitko nema doktorat.

Pitanje 1. Koliko Vam je bitna neverbalna komunikacija prilikom javnog nastupa?

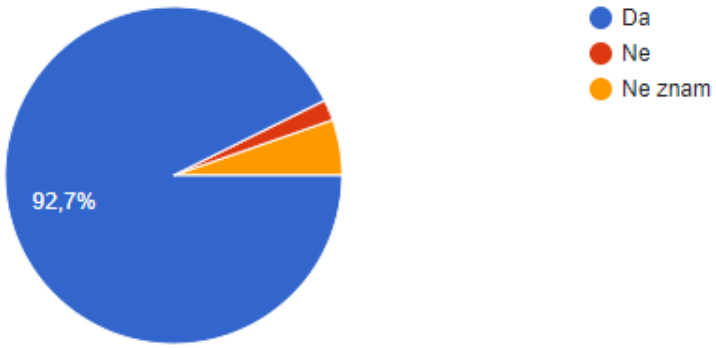


Graf 4. Važnost neverbalne komunikacije ispitanicima prilikom javnog nastupa

Izvor: izradila autorica

Ovaj graf prikazuje koliko je neverbalna komunikacija bitna ispitanicima prilikom javnog nastupa. Najviše njih, 43,7 % odlučilo se za najveći mogući odabir po važnosti. Njih 40,3 % ocijenilo je važnost sa ocjenom 4. 13,3 % ispitanika za sebe neverbalnu komunikaciju smatra srednje važnom, dok je njih 2 % označilo važnost ocjenom 2. 0,7 % obuhvaća dva odgovora ispitanika koji su se odlučili za najmanju moguću ocjenu.

Pitanje 2. Mislite li da neverbalni znakovi mogu utjecati na Vas u komuniciranju?

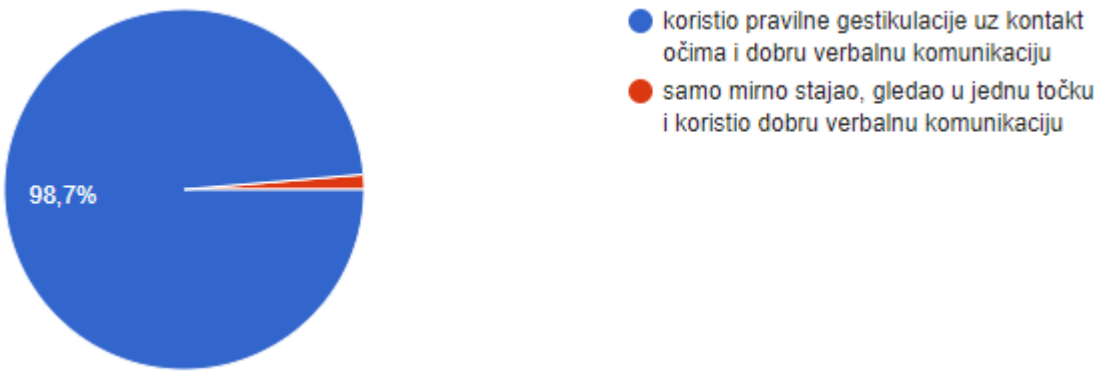


Graf 5. Utjecaj neverbalnih znakova na ispitanike u komuniciranju

Izvor: izradila autorica

92,7 % ispitanika na ovo pitanje odgovorilo je potvrdno odnosni njih 278. 5,3 %, njih 16 ne zna odgovor na ovo pitanje, a 2 % ispitanika odnosno njih 6 smatra da neverbalni znakovi u komunikaciji s drugima na njih ne utječu.

Pitanje 3. Biste li lakše razumjeli govornika kada bi:



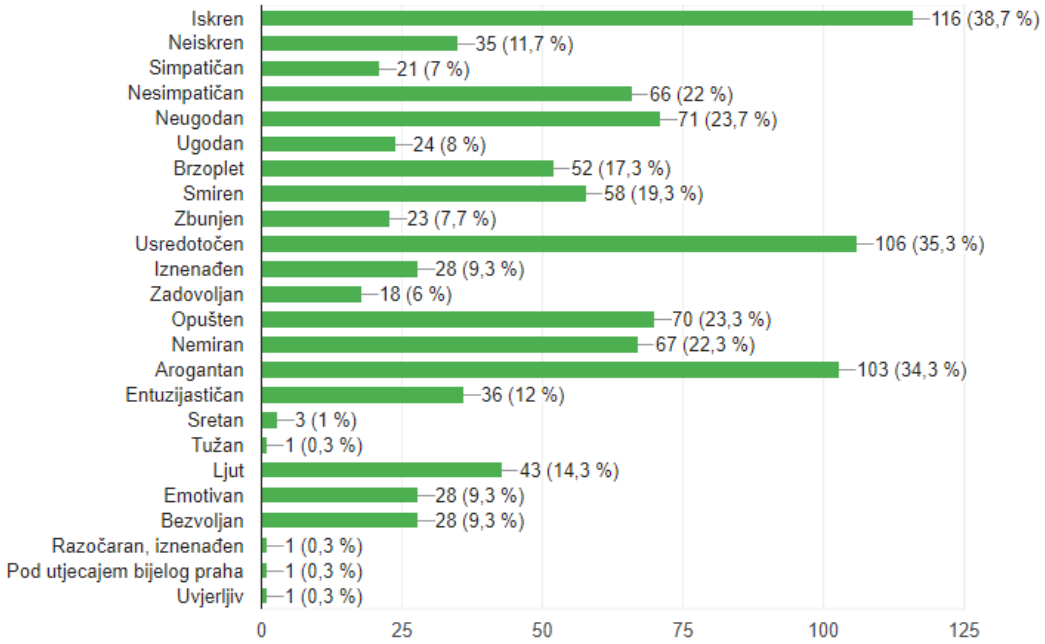
Graf 6. Razumijevanje govornika na temelju ponuđenih opcija

Izvor: izradila autorica

Na ovo pitanje 98,7 % ispitanika smatra da bi razumjelo govornika kada bi koristio pravilne gestikulacije uz kontakt očima i dobru verbalnu komunikaciju, a 1,3 % ispitanika lakše bi razumjelo govornika prilikom njegovog mirnog stajanja, gledanja u jednu točku i kada bi koristio dobru verbalnu komunikaciju. Točnije, 296 ispitanika izabralo je prvu varijantu, a 4 ispitanika drugu.

Kako bi odgovorili na daljnja pitanja u anketi, ispitanici su morali pogledati video u kojem Zoran Milanović javno nastupa u videozapisu pod nazivom Predsjednik Zoran Milanović održao je press konferenciju. Video traje jednu minutu i petnaest sekundi. Link za videozapis može se pronaći na kraju ovog rada u prilogu ankete. Pitanja koja su slijedila bila su vezana za njegovu neverbalnu komunikaciju, neverbalne znakove te i sam utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu.

Pitanje 4. Po Vašem mišljenju, govornik je bio:

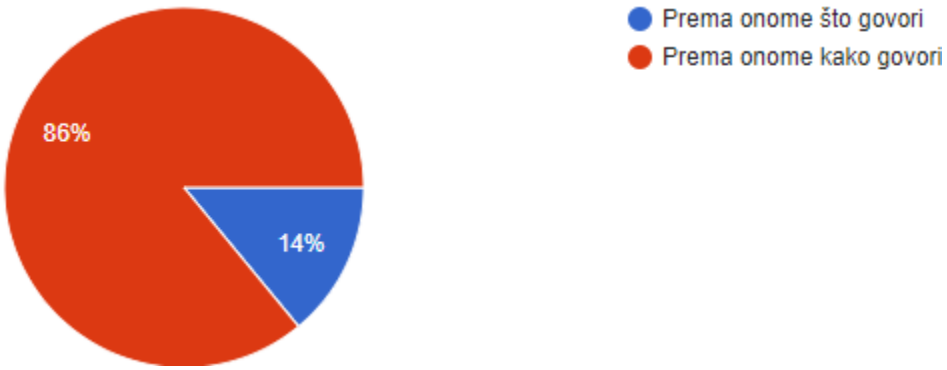


Graf 7. Mišljenje ispitanika o govorniku Zoranu Milanoviću nakon viđenog videa

Izvor: izradila autorica

38,7 % ispitanika odgovorilo je da je ispitanik bio iskren, 35,3 % da je bio usredotočen te 34,3 % smatralo je govor arogantnim. Ove odgovore odabralo je najviše ispitanika. Uzevši u obzir da njih 38,7 % smatra govor iskrenim, njih 11,7 % smatra govor neiskrenim. 7 % odabralo je govor simpatičnim, dok je 22 % izabralo nesimpatičan. Govornik je bio neugodan kod 23,7 % ispitanika, a ugodan kod 8 %. Činio se brzoplet 17,3 %, a smiren 19,3 %. 7,7 % odabralo je opis zbunjen koje je pripisalo govorniku, a više od jedne trećine ispitanika, njih 35,3 % smatra da je govornik bio usredotočen kako je već i navedeno zbog brojnosti odabira. Da je govornik prilikom javnog nastupa bio iznenađen smatra 9,3 % ispitanika. Zadovoljnim ga smatra 6 %. Opuštenim ga je smatralo 23,3 % dok 22,3 % smatra govornika nemirnim. Da je bio entuzijastičan smatralo je 12 % ispitanika. Sretnim ga je opisalo 1 %, a tužnim 0,3 %. 14,3 % smatra da je govornik bio ljut, 9,3 % emotivnim te isto tako 9,3 % da je bio bezvoljan. Razočaranim, uvjerljivim i pod utjecajem bijelog praha smatra ga jedna osoba za svako od navedenih opisa.

Pitanje 5. Što je utjecalo na Vaš odgovor na prethodno pitanje?

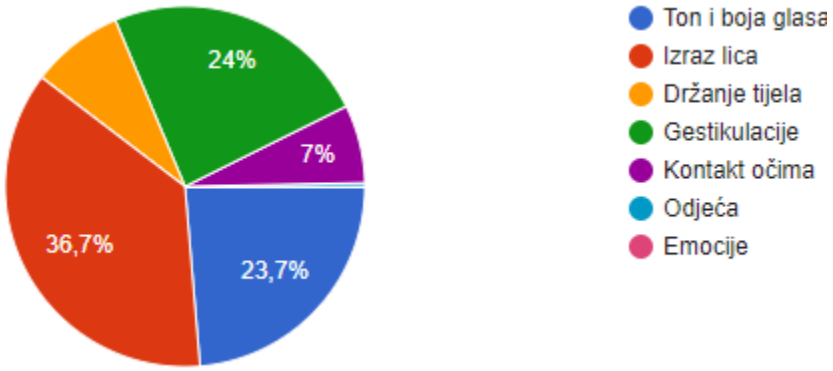


Graf 8. Utjecaj neverbalne ili verbalne komunikacije

Izvor: izradila autorica

Ispitanicima su bila ponuđena dva odgovora. Jedan je sugerirao na verbalnu komunikaciju, drugi na neverbalnu. 86 % ispitanika prilikom odgovora na prethodno pitanje broj 4, graf 7, uzelo je u obzir neverbalnu komunikaciju, odnosno opisao je govornika prema onome kako je govorio. 14 % ispitanika odlučilo se za određene karakteristike prema onome što je govorio.

Pitanje 6. Koji ste prvi znak neverbalne komunikacije primijetili kod govornika?

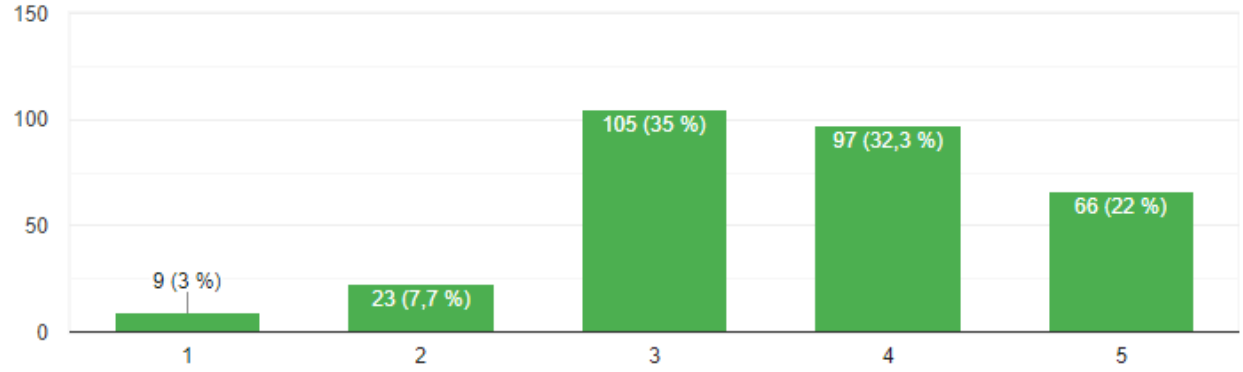


Graf 9. Odabir paralingvističkog ili ekstralingvističkog neverbalnog znaka

Izvor: izradila autorica

Najviše ispitanika, njih 36,7 % prvo je uočilo izraze lica. 24 % je primijetilo gestikulacije, a 23,7 % ton i boju glasa kao prvi znak neverbalne komunikacije. 7 % uočilo je kontakt očima, 8,3 % držanje tijela, a 0,3 % odjeću. Ni jedan ispitanik u javnom nastupu govornika nije primijetio ni jednu emociju kod govornika.

Pitanje 7. Koliko ste slušali govornika?

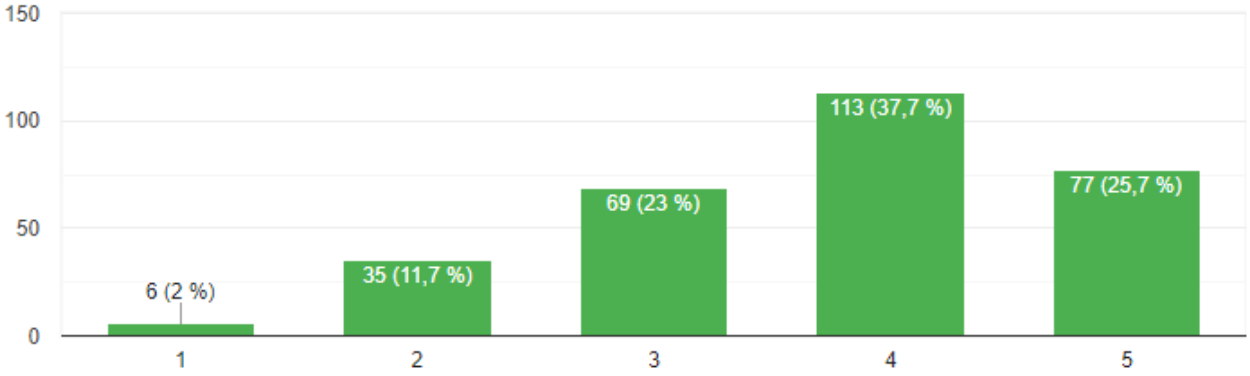


Graf 10. Slušanje govornika od strane ispitanika

Izvor: izradila autorica

Najviše ispitanika, njih 35 % ocijenilo je slušanje značajem 3. Zatim slijedi značaj 4 koje je izabralo 32,3 % ispitanika. Njih 22 % izabralo je značaj 5. 7,7 % dalo je značaj 2, dok je njih 3 % najmanje slušalo govornika.

Pitanje 8. Koliko je po Vašem mišljenju, neverbalna komunikacija usklađena s verbalnom?

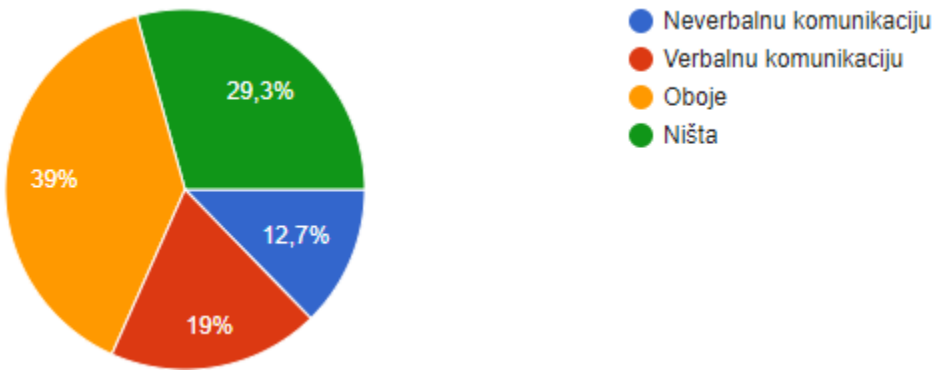


Graf 11. Usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije kod govornika

Izvor: izradila autorica

Kod ovog govornika, usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije dobila je najveći značaj ocjenom 4 od 37,7 % ispitanika. Drugi po redu značaj je ocjena 5 koju je izabralo 25,7 % ispitanika. Neku sredinu u usklađenosti izabralo je 23 % ispitanika, dok je manji značaj 2 dalo 11,7 %. 2 % ispitanika usklađenosti je dalo značaj 1.

Pitanje 9. Što biste promijenili kod ovog javnog nastupa?



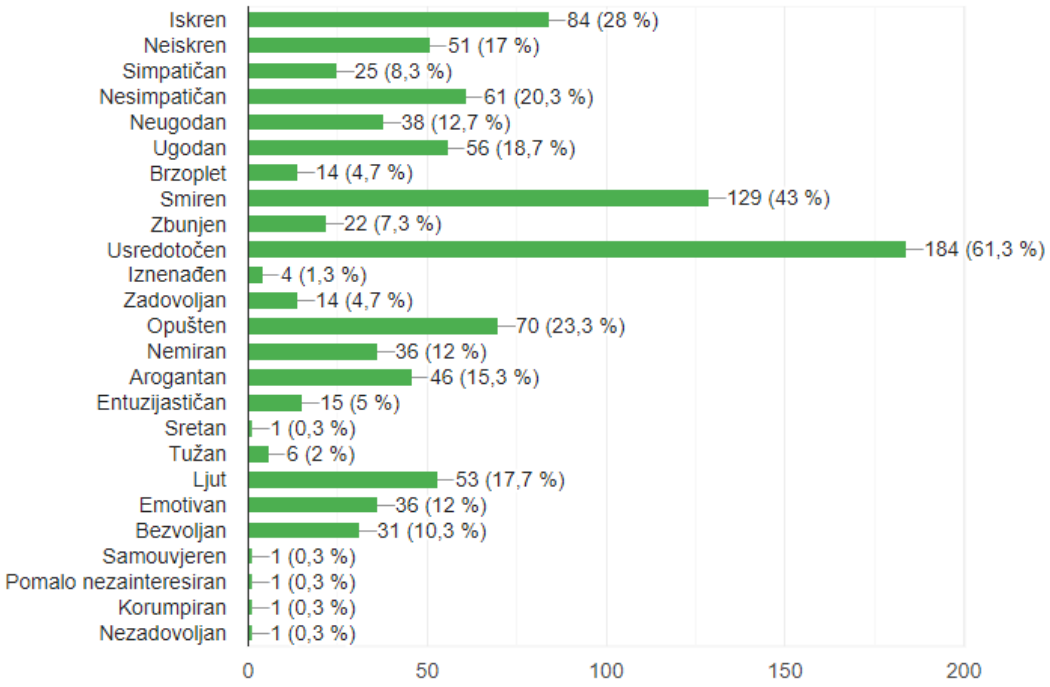
Graf 12. Promjena neverbalne ili verbalne komunikacije

Izvor: izradila autorica

39 % ispitanika promijenilo bi i verbalnu i neverbalnu komunikaciju. 29,3 % ne bi promijenilo ništa. Verbalnu komunikaciju promijenilo bi 19 % ispitanika, a 12,7 % neverbalnu komunikaciju.

Kako bi odgovorili na daljnja pitanja u anketi, ispitanici su morali pogledati video u kojem Andrej Plenković javno nastupa u videozapisu pod nazivom Predsjednik Andrej Plenković o rušenju Zakona o obnovi i kvoruma u Hrvatskom saboru. Video traje jednu minutu i dvadeset i devet sekundi. Link za videozapis može se pronaći na kraju ovog rada u prilogu ankete. Pitanja koja su slijedila bila su vezana za njegovu neverbalnu komunikaciju, neverbalne znakove te i sam utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu.

Pitanje 10. Po Vaše mišljenju govornik je bio:

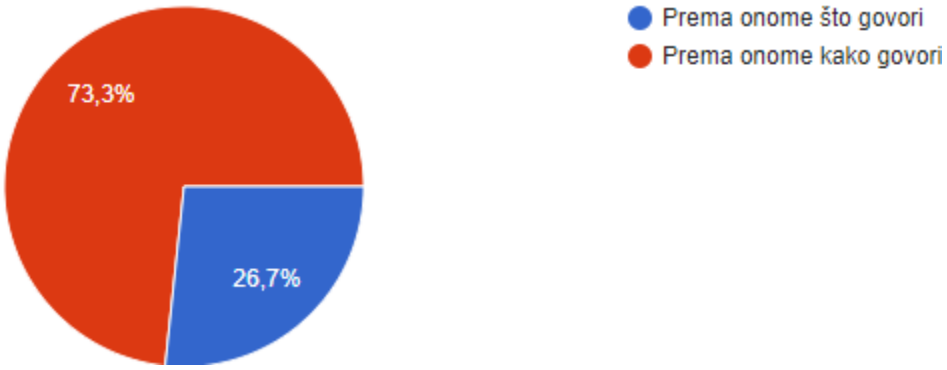


Graf 13. Mišljenje ispitanika o govorniku Andreju Plenkoviću nakon viđenog videa

Izvor: izradila autorica

61,3 % ispitanika odgovorilo je da je ispitanik bio usredotočen što je ujedno odgovor s najviše glasova. Zatim slijedi odgovor smiren s 43 %. 28 % smatralo je govornika iskrenim, a 17 % neiskrenim. Simpatičnim ga je doživjelo 8,3 %, a nesimpatičnim 20,3%. Neugodan je bio 12,7 %, a ugodan 18,7 %. Da je govornik bio brzoplet označilo je 4,7% ispitanika. 7,3 % označilo je da je govornik zbunjen. Da je govornik iznenađen, označilo je 1,3 % ispitanika. 4,7 % smatra da je bio zadovoljan, 23,3 % da je bio opušten, 12% da je bio nemiran, a 15,3 % arogantan. 5 % bio je entuzijastičan, 0,3 % sretan, a da je tužan odgovorilo je 2 %. 17,7% dalo je odgovor ljut, a 12% da je bio emotivan. 10,3 % ispitanika odgovorilo je da je govornik bio bezvoljan, te su odgovori s najmanje glasova od kojih svakih nosi po jedan ispitanik samouvjerenost, nezainteresiranost, korumpiranost i nezadovoljstvo govornika.

Pitanje 11. Što je utjecalo na Vaš odgovor na prethodno pitanje?

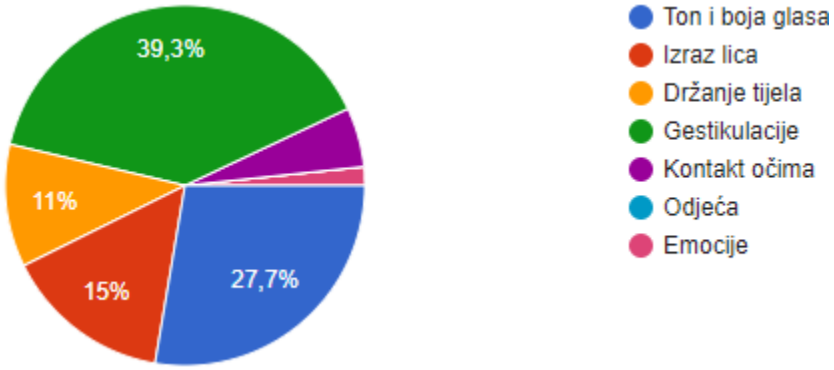


Graf 14. Utjecaj neverbalne ili verbalne komunikacije

Izvor: izradila autorica

Ispitanicima su bila ponuđena dva odgovora. Jedan je sugerirao na verbalnu komunikaciju, drugi na neverbalnu. 73,3 % ispitanika prilikom odgovora na prethodno pitanje broj 11, graf 14, uzelo je u obzir neverbalnu komunikaciju, odnosno opisao je govornika prema onome kako je govorio. 26,7 % ispitanika odlučilo se za određene karakteristike prema onome što je govorio.

Pitanje 12. Koji ste prvi znak neverbalne komunikacije primijetili kod govornika?

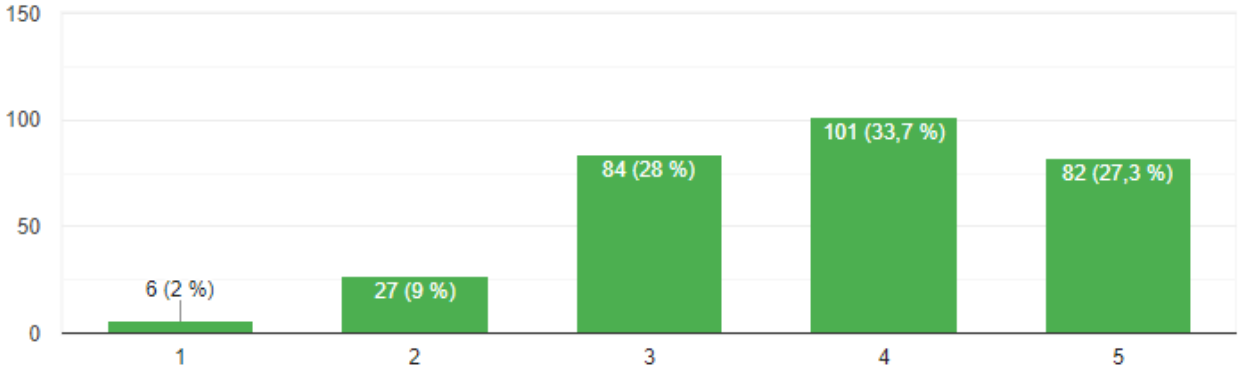


Graf 15. Odabir paralingvističkog ili ekstralingvističkog neverbalnog znaka

Izvor: izradila autorica

Ispitanici su kod ovog govornika sa najvišim brojem od 39,3 % prvo primijetili znak gestikulacija. Zatim slijedi ton i boja glasa od 27,7 %. Izraz lica označilo je 15 % ispitanika kao prvi znak koji su primijetili. 11 % držanje tijela, kontakt očima 5,3 %, a emocije je uočilo 1,7 % ispitanika. Znak kojeg nitko nije uočio je odjeća.

Pitanje 13. Koliko ste slušali govornika?

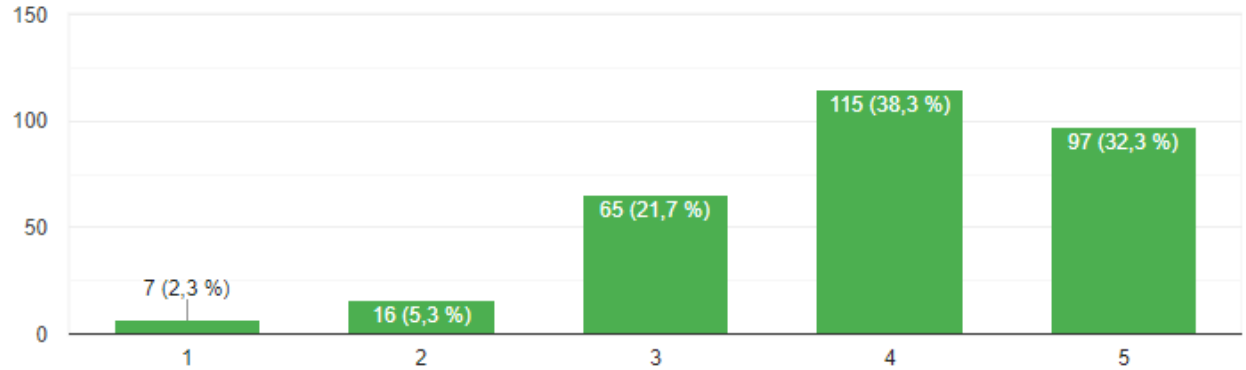


Graf 16. Slušanje govornika od strane ispitanika

Izvor: izradila autorica

33,7 % ispitanika označilo je slušanje govornika značenjem 4. Zatim slijedi značaj 5 od 27,3 %. Značaj 3 odabralo je 28 % ispitanika dok je značaj 2 odabralo 9 % ispitanika. Govornika je najmanje slušalo 2 % ispitanika.

Pitanje 14. Koliko je po Vašem mišljenju, neverbalna komunikacija usklađena s verbalnom?

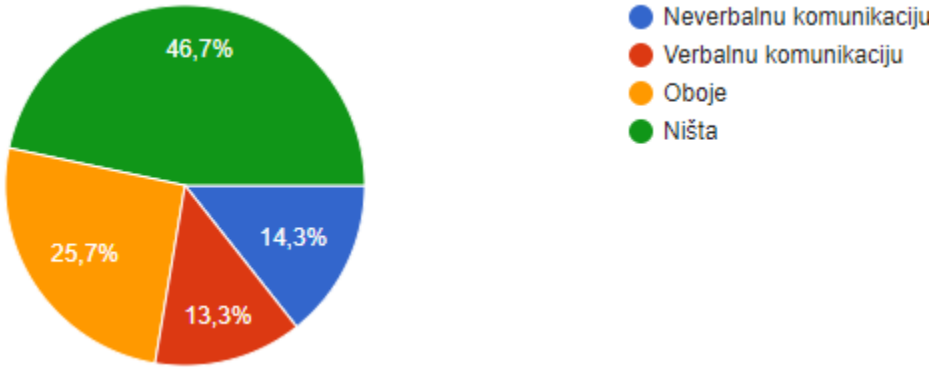


Graf 17. Usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije kod govornika

Izvor: izradila autorica

38,3 % ispitanika smatra da je usklađenost komunikacije za značaj 4. 32,3 % je odabralo značaj 5, a 21,7 % značaj 3. 5,3 % ispitanika smatra da neverbalna i neverbalna komunikacija nisu baš usklađene te su ih označili brojkom 2. 2,3 % ispitanika označilo je usklađenost značajem 1.

Pitanje 15. Što biste promijenili kod ovog javnog nastupa?



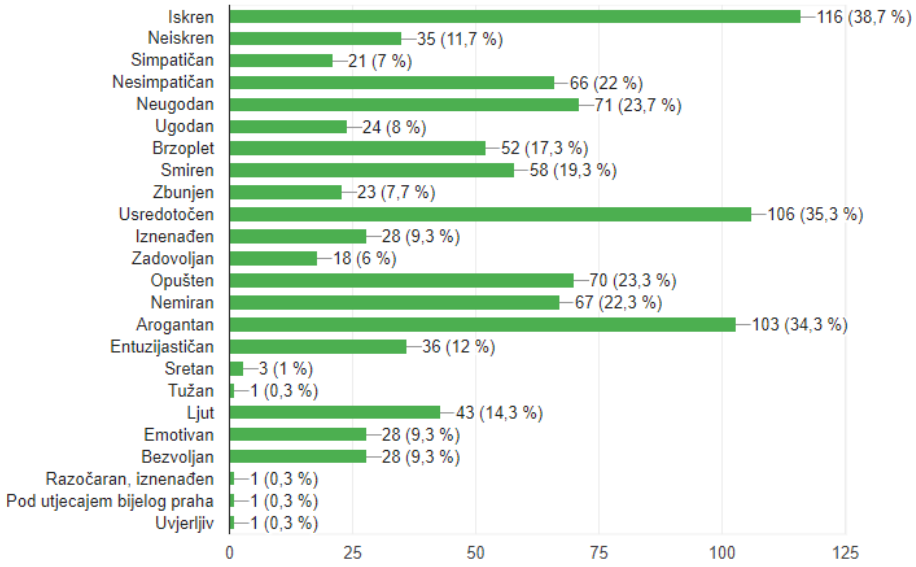
Graf 18. Promjena neverbalne ili verbalne komunikacije

Izvor: izradila autorica

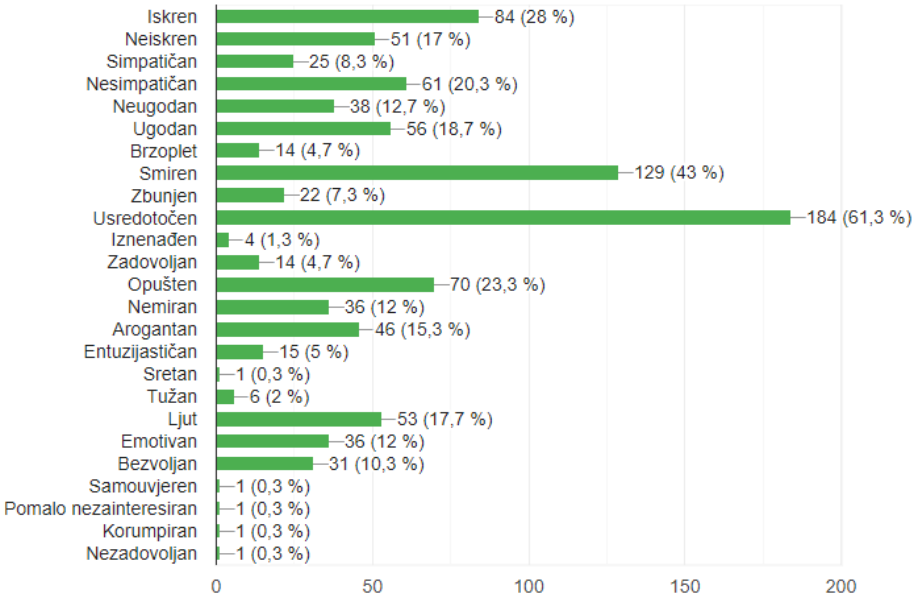
Ispitanici kod ovog javnog nastupa ne bi promijenili ništa. To je odgovorilo njih 46,7 % ujedno i najviše njih. 25,7 % promijenilo bi oboje, 14,3 % neverbalnu, a 13,3 % verbalnu komunikaciju.

10. Analiza rezultata istraživanja neverbalne komunikacije u javnom nastupu - primjer Zorana Milanovića i Andreja Plenkovića

10.1. Usporedba



Graf 19. Mišljenje ispitanika o govorniku Zoranu Milanoviću

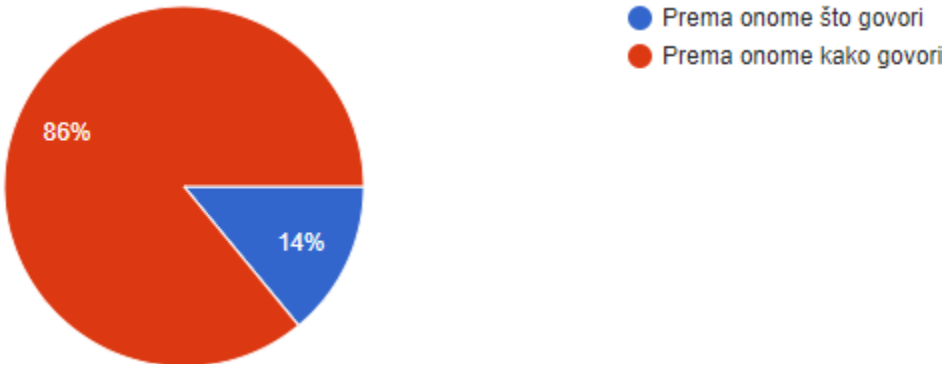


Graf 20. Mišljenje ispitanika o govorniku Andreju Plenkoviću

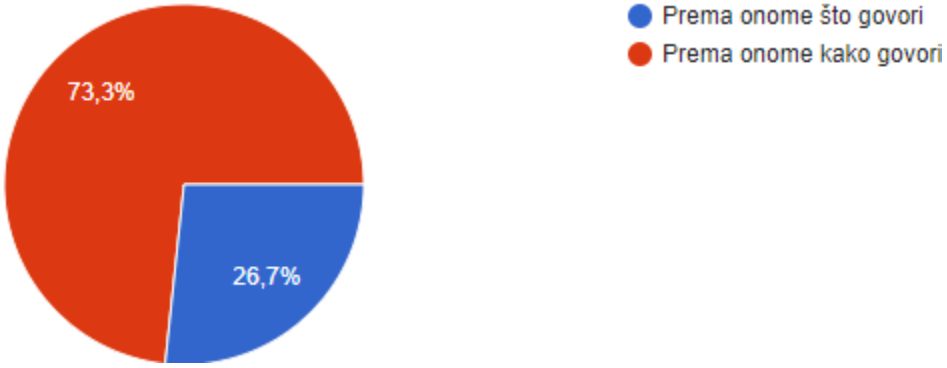
U ovim grafovima se jasno mogu vidjeti razlike u odgovorima ispitanika. Zoran Milanović, prema mišljenju ispitanika, u svom govoru najviše je bio iskren što pokazuje 116 glasova. Zatim slijedi i usredotočenost od 106 glasova te arogancija od 103. Govornik je najmanje glasova dobio za to da je prilikom nastupa bio tužan, razočaran, pod utjecajem bijelog praha i uvjerljiv od kojih je po svaki odgovor dobio 1 glas. Još jedan odgovor s vrlo malo odabira ispitanika je da je bio sretan, sa 3 glasa. Odgovori bezvoljan, emotivan, zadovoljan, iznenađen, zbunjen, ugodan, simpatičan, neiskren i entuzijastičan u rasponu su od najmanje 18 do najviše 36 glasova ispitanika. Odgovori ljut, smiren i brzoplet u rasponu su od najmanje 43 do najviše 58 glasova. Odgovori nemiran, opušten, neugodan i nesimpatičan u rasponu su od najmanje 66 do najviše 71 glas. Drugi govornik, Andrej Plenković, dobio je najviše glasova za odgovor usredotočenost od 184 glasa i smirenost od 129 glasova. Zatim slijedi iskrenost od 84 glasa. Najmanje glasova dobio je za odgovor sretan, samouvjeren, pomalo nezainteresiran, korumpiran i nezadovoljan od kojih je po svaki odgovor dobio 1 glas. Još su dva odgovora s vrlo malo odabira ispitanika od kojih je jedan tužan sa 6 glasova i iznenađen sa 4. Odgovori entuzijastičan, zadovoljan, zbunjen, brzoplet i simpatičan u rasponu su od najmanje 14, a najviše 25 glasova. Odgovori bezvoljan, emotivan, arogantan, nemiran i neugodan u rasponu su od najmanje 31, a najviše 46 glasova. Ljut, opušten, ugodan, neiskren i nesimpatičan odgovori su koji su u rasponu od najmanje 51, a najviše 70 glasova.

Usporedivši ove odgovore možemo vidjeti da je prvi govornik za svoj javni nastup prema mišljenju ispitanika najviše dobio sljedeće karakteristike: iskren, usredotočen, arogantan, nesimpatičan, neugodan, opušten i nemiran. Donja granica za ovu usporedbu je 66, a gornja 116 glasova.
Drugi govornik za svoj javni nastup dobio je sljedeće karakteristike koje opisuju njega i njegov govor: usredotočen, smiren, iskren, nesimpatičan, opušten. Donja granica za ovu usporedbu je 61, a gornja 184. Odgovori koji su govornici dobili kao karakteristiku s najviše glasova u ovoj usporedbi su iskren, usredotočen, nesimpatičan, opušten, koji se nalaze i kod jednog i kod drugog ispitanika. Oni odgovori s najmanje glasova koji se ponavljaju i kod jednog i kod drugog su tužan i sretan.

Na ovo pitanje postojala je mogućnost pisanja i svojeg mišljenja izuzevši ponuđene odgovore. O odgovorima korumpiranost i pod utjecajem bijelog praha govorit će se nešto više u sljedećoj cjelini jer postoji povezanost s ograničenjima istraživanja.

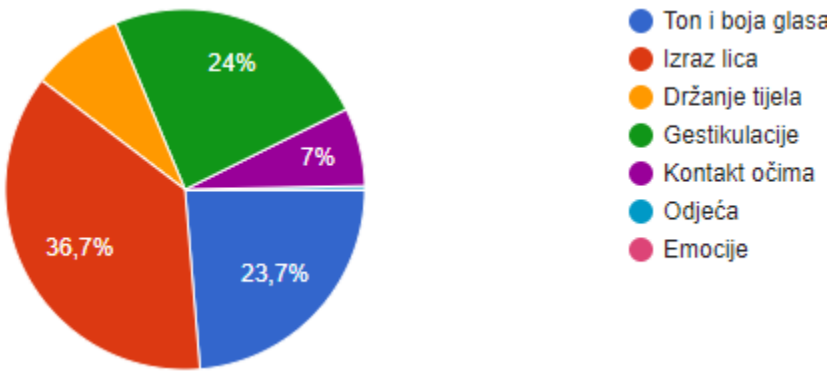


Graf 21. Utjecaj neverbalne ili verbalne komunikacije - Zoran Milanović

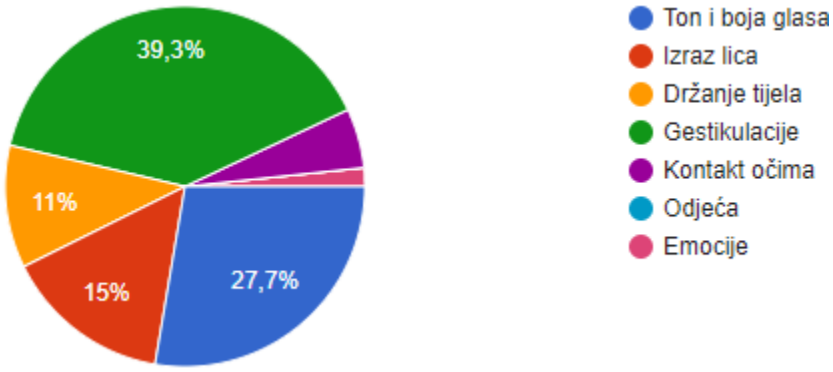


Graf 22. Utjecaj neverbalne ili verbalne komunikacije - Andrej Plenković

U ovom pitanju, ispitanici su odgovorili poprilično jednako. U odnosu na prethodno pitanje, vezano za mišljenje ispitanika o govorniku nakon viđenog javnog nastupa, ispitanici su svoje odgovore temeljili na onome kako je govorio. Prvi govornik, Zoran Milanović, dobio je 258 glasova od ispitanika da su odgovorili na prethodno pitanje prema onome kako je govorio i 42 glasa koja se temelje na onome što je govorio. Drugi govornik, Andrej Plenković, dobio je 220 glasova za odgovor prema onome kako govori i 80 glasova prema onome što govori. Veći udio ispitanika za odgovor prema onome kako govori, glasao je kod prvoga govornika, Zorana Milanovića, dok je veći udio ispitanika za odgovor prema onome što govori, glasao kod drugoga govornika, Andreja Plenkovića.



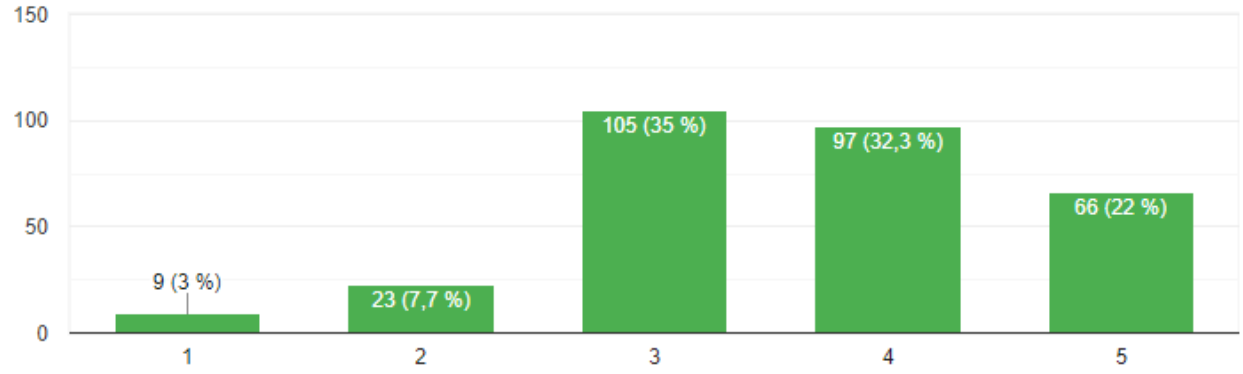
Graf 23. Odabir neverbalnih znakova- Zoran Milanović



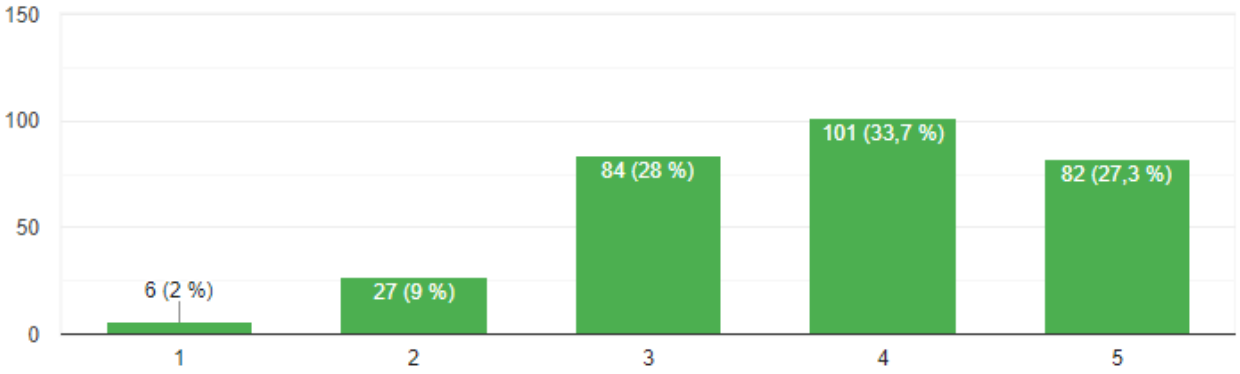
Graf 24. Odabir neverbalnih znakova - Andrej Plenković

U ovim grafovima, vidljivo je da su se ispitanici odlučili za različite znakove kod govornika koje su odabrali kao prvi kojeg su uočili. Kod prvoga govornika, 110 ispitanika odlučilo se za izraz lica kao prvi znak kojega su uočili. Zatim slijedi znak gestikulacije za koje se odlučilo 72 ispitanika. Ton i boju glasa odabrao je 71 ispitanik kod kojeg je razlika samo jedan glas manje od znaka gestikulacije. Držanje tijela odabralo je 25 ispitanika, a kontakt očima 21 ispitanik. Za odjeću se odlučio samo 1 ispitanik, dok emocije nisu dobile ni jedan glas.

Kod drugoga govornika, najviše ispitanika, njih 118, odlučilo se za gestikulacije. 83 ispitanika odabralo je ton i boju glasa. Za izraz lica odlučilo se 45 ispitanika, a za držanje tijela 33 ispitanika. Znak kontakt očima odabralo je 16 ispitanika odnosno, a emocije je odabralo 5 ispitanika. Odjeću kao znak neverbalne komunikacije kod ovoga govornika nije odabrao nitko.



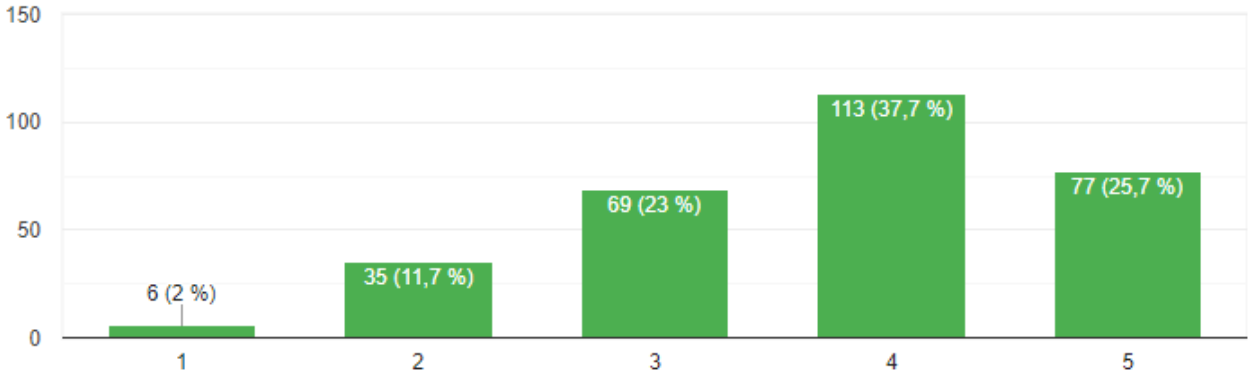
Graf 25. Slušanje govornika od strane ispitanika - Zoran Milanović



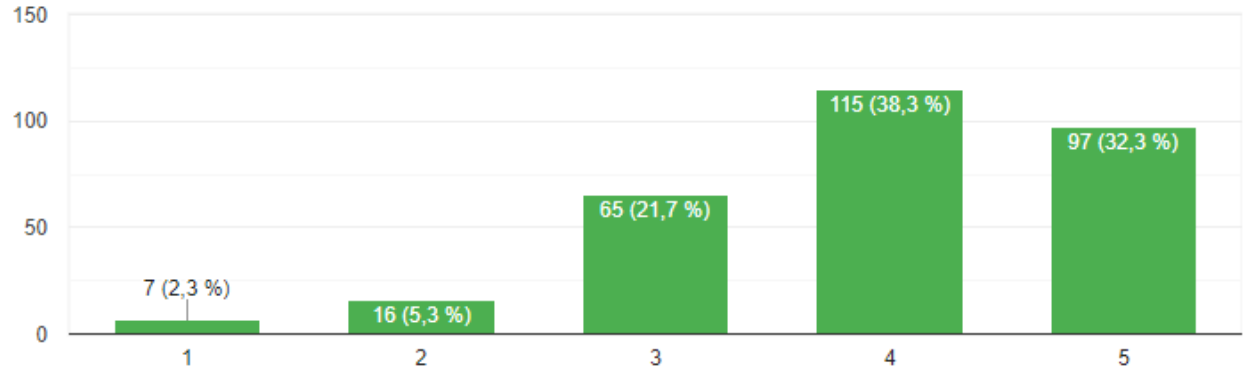
Graf 26. Slušanje govornika od strane ispitanika - Andrej Plenković

U ovim prikazima, ispitanici su govornike slušali u skoro jednakim razmjerima. Koliko su slušali prvoga govornika vidi se u tome da su najviše glasova dali značaju 3 za kojeg je glasalo 105 ispitanika. Zatim slijedi značaj 4 kojeg je označilo 97 ispitanika te značaj 5 sa označenih 66 ispitanikovih odgovora. Značaj 2 dobio je 23 glasa, a značaj 1 dobio je 9 glasova što je ujedno i najmanji broj ispitanika u ovom pitanju. Kod drugoga govornika, značaj 4 dobio je najviše glasova od ukupno 101 glas ispitanika. Značaj 3 dobio je 84 glasova, a značaj 5 dobio je 82 što je poprilično blizu. Značaj 2 dobio je 27 glasova, a značaj 1 najmanje glasova odnosno njih 6.

Prvoga govornika slušali su najviše karakteristikom značaja 3 što je ujedno i sama sredina pažnje i slušanja. Kod drugoga govornika, značaj 4 je taj kojim je ocijenjeno slušanje. Ovim grafovima može se reći da su ispitanici više slušali drugoga govornika u odnosu na broj glasova koji se može vidjeti u značaju 4 i značaju 5.



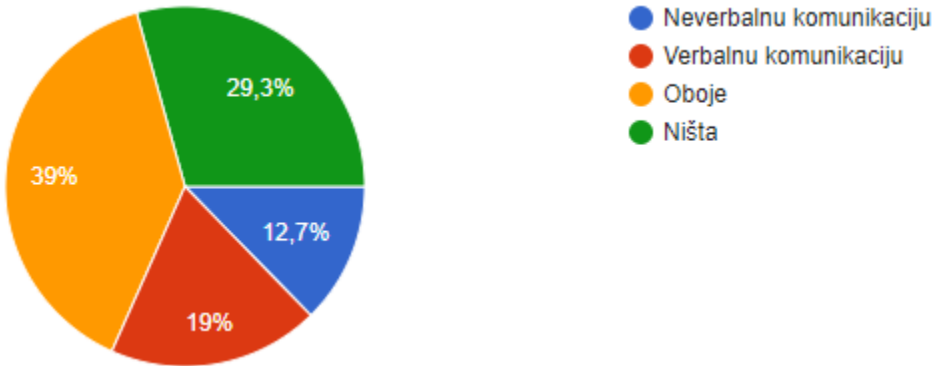
Graf 27. Usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije - Zoran Milanović



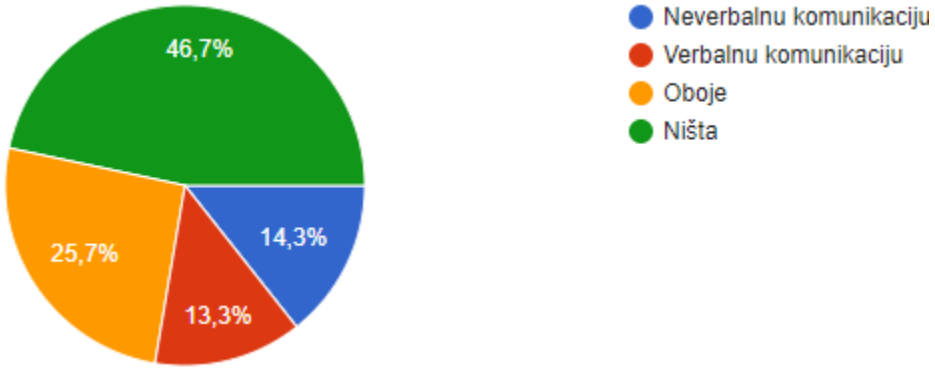
Graf 28. Usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije - Andrej Plenković

Po mišljenju ispitanika, usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije kod ispitanika ocijenjen je skoro pa jednakim značajem. Kod prvoga govornika, usklađenost komunikacija izražena je značajem 4 od ukupno 113 glasova. Zatim slijedi značaj 5 od 77 glasova i značaj 3 sa 69 glasova. Značaj 2 označilo je 35 ispitanika, a značaj 1 ujedno i najmanji broj ispitanika, njih 6.

Kod drugoga govornika, ispitanici su usklađenost najviše ocijenili sa značajem 4 sa 115 glasova. Zatim slijedi značaj 5 sa 97 glasova i značaj 3 sa 65 glasova. Značaj 2 ima 16 glasova, a značaj 1 najmanje, njih 7. Ovdje se mogu vidjeti sličnosti u odgovorima ispitanika koje dolaze do izražaja značaja 1, 3 i 4. Značaj 2 i 5 imaju ipak malo veću razliku. Prema ovome, ispitanici smatraju da je drugi govornik imao bolju usklađenu neverbalnu i verbalnu komunikaciju.



Graf 29. Promjena neverbalne ili verbalne komunikacije - Zoran Milanović



Graf 30. Promjena neverbalne ili verbalne komunikacije - Andrej Plenković

Ispitanici bi kod prvog govornika promijenili oboje. I neverbalnu i verbalnu komunikaciju. Ovaj odgovor označilo je 117 ispitanika. Da ne bi promijenilo ništa, odgovorilo je 88 ispitanika. Verbalnu komunikaciju promijenilo bi 57 ispitanika, a neverbalnu 38 ispitanika.

Kod drugog govornika, ne bi ništa promijenili što je označilo 140 ispitanika. I verbalnu i neverbalnu komunikaciju promijenilo bi 77 ispitanika, neverbalnu 43, a verbalnu komunikaciju 40 ispitanika. Prema ovome se može zaključiti da je drugi govornik ponovno bio preferiraniji, uzmemo li u obzir i prošle rezultate. Drugoga govornika ispitanici su više slušali, smatraju da je usklađenost verbalne i neverbalne bila bolja u usporedbi s prvim govornikom te ne bi promijenili ni verbalnu ni neverbalnu komunikaciju.

11. Hipoteze istraživanja

11.1. Rezultati i ograničenja istraživanja

Glavna hipoteza s kojom se kretalo u ovo istraživanje je da neverbalna komunikacija ima utjecaj na verbalnu komunikaciju prilikom javnog nastupa. Prema odgovorima ispitanika, koji se mogu vidjeti u pitanjima 1, 2, 3, 5, 9, 11 i 15, hipoteza je potvrđena. Na pitanje koliko je ispitanicima važna neverbalna komunikacija prilikom javnog nastupa, 131 ispitanik označio je značaj 5, a 121 ispitanik značaj 4. To je ukupno 252 glasova za najveća moguća značenja od sveukupno 300 ispitanika koji su sudjelovali u anketi. Što se tiče utjecaja neverbalnih znakova na same ispitanike, njih 278 smatra da neverbalni znakovi mogu utjecati na njihovo komuniciranje s drugima. 296 ispitanika izabralo je opciju da bi lakše razumjeli govornika kada bi koristio pravilne gestikulacije, uz kontakt očima i dobru verbalnu komunikaciju čime su potvrdili da je neverbalna komunikacija bitnija bez obzira na verbalnu. Ovime se pokazuje važnost i sam utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu. Nakon viđenih nastupa govornika, svoje mišljenje o istim, ispitanici su izabrali prema onome kako je govorio. Kod prvog govornika promijenili bi i verbalnu i neverbalnu komunikaciju, a kod drugog ni jednu ni drugu. Time se vidi razumijevanje i prihvaćanje važnosti neverbalnih znakova i ponašanja. Na pitanja 6, 8, 12 i 14 ispitanici su odgovarali na temelju prepoznavanja znakova i usklađenosti neverbalne komunikacije što je pokazalo razumijevanje i potrebu povezivanja neverbalne i verbalne komunikacije. Bez obzira što su i jednog i drugog govornika u velikoj većini ispitanici slušali, pitanje po čemu su opisali kakav njim je govornik bio odgovorili su prema onome kako je govorio, a ne što je govorio. To ukazuje na važnost neverbalne komunikacije kao i na utjecaj na verbalnu. Bez obzira što govorimo, u velikoj većini slučajeva važnije je kako i na koji način to govorimo. Kako prezentiramo sebe i svoje ponašanje dolazi do većeg izražaja od samog sadržaja poruke. Sadržaj poruke može sadržavati najtočnije i najljepše sročene rečenice što neće doći do nikakvog izražaja ako neverbalna komunikacija ne prati verbalnu, pokazuje suprotno značenje ili je krivo upotrijebljena. Samim time verbalni sadržaj kojeg ćemo čuti i vidjeti prilikom nekog javnog nastupa neće biti prihvaćen niti zapamćen bez pravilnog načina korištenja neverbalnih znakova.

Ograničenja istraživanja mogu se pronaći u tome što se anketa provodila anonimno preko elektroničkog oblika te time ne postoji pouzdanost tko je točno ispunjavao anketu i je li anketa ispunjena na točan i iskren način. Uzevši u obzir da su govornici bili političari, ispitanici su svoje odgovore mogli temeljiti na onome što znaju o njima otprije i kako gledaju na njih, a ne na viđenim javnim nastupima u anketi. Također, postojala je mogućnost odgovora na temelju koga ispitanici više preferiraju, Zorana Milanovića ili Andreja Plenkovića. Ukoliko je netko preferirao ili jednog ili drugog, odgovori su temeljeni prema tome, ne prema viđenoj neverbalnoj i verbalnoj komunikaciji. Ovo se može potvrditi odgovorima korumpiranost i pod utjecajem bijelog praha koji se mogu vidjeti u prethodnoj cjelini i u pitanjima 4 i 10. Ovo je odgovoreno iz osobnog stajališta, ali isto tako uvažava se kao nečije mišljenje no ne može se sa sigurnošću utvrditi da je odgovoreno na temelju viđenog javnog nastupa prema brojnosti odgovora koji su drugi ispitanici izabrali.

Ovo istraživanje može se koristiti isključivo u ovom diplomskom radu, na Sveučilištu Sjever, smjer Odnosi s javnostima.

12. Zaključak

Prema iznesenoj teoriji i rezultatima istraživanja, neverbalno ponašanje i neverbalni znakovi mogu nadopuniti, regulirati, potencirati, suprotstaviti ili poništiti verbalni sadržaj poruke. Glavna hipoteza rada je potvrđena te se uzimaju u obzir i pomoćne hipoteze koje glase da ispitanici primjećuju neverbalnu komunikaciju i smatraju da je neverbalna komunikacija važnija od verbalne te da neverbalna komunikacija utječe na samo mišljenje ispitanika. Prema odgovorima ispitanika, možemo zaključiti da je bolji govornik bio Andrej Plenković koji je koristio bolju neverbalnu komunikaciju, bolje je uskladio neverbalno i verbalno ponašanje, ispitanici su ga više slušali te kod njega ne bi promijenili ni verbalnu ni neverbalnu komunikaciju, a njega i njegov govor smatraju iskrenim, smirenim i usredotočenim. Neverbalnim se ponašanjima neprestano prati verbalni sadržaj. Iz toga slijedi da postoji veliki utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu, a time su neverbalni znakovi zaista važni. No, i verbalni značaj poruke može ukazati na prihvaćanje ili odbijanje rečenog sadržaja. Mi smo svi poruke koje svako tumači na svoj način. Neverbalne i verbalne tumače se različito te je prilikom toga važno imati na umu da mi nesvjesno možemo utjecati na druge ljude. Jezik našeg tijela je jezik našeg uma. Nadam se da ćete prilikom čitanja ovog rada naučiti nešto novo i obratiti pozornost na svoje neverbalno ponašanje kao i na neverbalno ponašanje Vaših sugovornika. I za kraj ovog rada, citat, koji u par riječi opisuje verbalnu i neverbalnu komunikaciju ako malo dublje sagledamo samu srž rečenice i prisjetimo se važnih informacija iz ovog diplomskog rada.

„Prosječna osoba gleda, a ne vidi, sluša, a ne čuje, dodiruje, a ne osjeća, hoda, a nije toga svjesna.. i govori, a ne promišlja.“

Leonardo da Vinci

Literatura

Knjige:

1. Borg, James. 2009. Govor tijela. Veble commerce. Zagreb.
2. Borg, James. 2010. Moć uvjeravanja. Veble commerce. Zagreb.
3. Boyes, Carolyn. 2009. Jezik tijela. Kigen d.o.o. Zagreb.
4. E. Lucas, Stephen. 2015. Umijeće javnog govora. Mate d.o.o. Zagreb.
5. K. Reardon, Kathleen. 1998. Interpersonalna komunikacija. Gdje se misli susreću. Alinea. Zagreb.
6. Kišiček, Gabrijela; Stanković, Davor. 2014. Retorika i društvo. Naklada Slap. Zagreb.
7. Leinert Novosel, Smiljana. 2012. Komunikacijski kompas. Plejada. Zagreb.
8. L. Knapp, Mark; A. Hall, Judith. 2010. Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji. Naklada Slap. Zagreb.
9. Miljković Krečar, Irena; Kolega, Maja. 2013. Psihologija u poslovnom okruženju. Udžbenik. Vern d.o.o. Zagreb.
10. Navarro, Joe. 2010. Što nam tijelo govori. Vodič bivšeg agenta FBI-a za brzo čitanje ljudi. Mozaik knjiga. Zagreb.

Diplomski radovi:

1. Kolenko, Jelena. 2019. Komunikacije i komunikacijski proces u javnom nastupu. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli. Pula. 27-28 str.
2. Plantak, Ivana. 2020. Neverbalna komunikacija u socijalnoj interakciji. 16-17 str.

Završni radovi:

1. Brkljačić, Marina. 2019. Uzajamnost verbalne i neverbalne komunikacije - primjer komunikacijskog stila Kolinde Grabar - Kitarović. Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci. Rijeka. 3 str.
2. Ileković, Ivan. 2017. Javni govor i manipulacija u medijima. Hrvatski studiji Sveučilišta u Zagrebu. Zagreb. 5-6 str.
3. Kocman, Anja. 2019. Neverbalna komunikacija i izrazi lica. Fakultet hrvatskih studija Sveučilišta u Zagrebu. Zagreb. 2 str.
4. Lukić, Andrea. 2016. Verbalna i neverbalna komunikacija. Završni rad. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli. Pula. 11 str.
5. Žalac, Valentina. 2018. Važnost razumijevanja dinamičnih znakova neverbalne komunikacije u interakcijsko - komunikacijskom odnosu odgajatelja i djeteta rane i predškolske dobi. Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Zagreb. 3-17 str.

Časopisi:

1. Bećirović, Elvir. 2020. O govoru tijela i izrazima lica u grupi. Psihoterapija 34. 92 str.
2. Đorđević, Mirjana; Glumbić, Nenad; Brojčin, Branislav. 2016. Ekstralingvistički aspekti komunikaciono - pragmatskih sposobnosti osoba sa intelektualnom ometenošću. Beogradska defektološka škola. 22. 48 str.
3. Felger, Branimir; Lesinger, Gordana; Tanta, Ivan. 2017. Utjecaj (ne)poznavanja hrvatskoga jezika na javni nastup i dojam predsjednika Vlade Republike Hrvatske u komunikaciji s hrvatskom javnosti. Odjel za kulturologiju Sveučilišta Josip Jurja Strossmayera u Osijeku - Veleučilište Vern. 215 str.

4. Miletić, Nikolina. 2008. Fenomenologija neverbalne komunikacije u funkciji kulturne produkcije. Gdje je granica između profita i slobode produkcije? Odjel za turizam i komunikacijske znanosti Sveučilišta u Zadru. 49-52 str.
5. Tomić, Zoran; Radalj, Miro; Jugo, Damir. 2020. Javna komunikacija. Filozofski fakultet Sveučilišta u Mostaru. 9-15 str.

Internetski izvori:

1. Borenović, Ina. https://www.mojafirma.rs/baza-znanja/verbalna-i-neverbalna-komunikacija-u-poslovnom-kontekstu/ (pristupljeno 15. veljače 2021. 16:35)
2. Upute autorima 1. https://www.unavita.hr/neverbalna-komunikacija-u-razlicitim-kulturama/ (pristupljeno 14. veljače 2021. 20:14)
3. Upute autorima 2. https://hrv.healthyliving-healthnetwork.com/4122275-paralinguistic-means-of-communication-in-psychology-examples-and-types (pristupljeno 16. veljače 2021. 21:47)
4. Upute autorima 3. https://pvzg.hr/vijesti/neverbalna-komunikacija-sto-govor-tijela-odaje-o-nama/ (pristupljeno 12. veljače 2021. 19:12)

Popis grafova

Graf 1. Spol....29
Graf 2. Dobna skupina....30
Graf 3. Stupanj obrazovanja....30
Graf 4. Važnost neverbalne komunikacije ispitanicima prilikom javnog nastupa....31
Graf 5. Utjecaj neverbalnih znakova na ispitanike u komuniciranju....31
Graf 6. Razumijevanje govornika na temelju ponuđenih opcija....32
Graf 7. Mišljenje ispitanika o govorniku Zoranu Milanoviću nakon viđenog videa....33
Graf 8. Utjecaj neverbalne ili verbalne komunikacije....34
Graf 9. Odabir paralingvističkog ili ekstralingvističkog neverbalnog znaka....34
Graf 10. Slušanje govornika od strane ispitanika....35
Graf 11. Usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije kod govornika....35
Graf 12. Promjena neverbalne ili verbalne komunikacije....36
Graf 13. Mišljenje ispitanika o govorniku Andreju Plenkoviću nakon viđenog videa....37
Graf 14. Utjecaj neverbalne ili verbalne komunikacije....38
Graf 15. Odabir paralingvističkog ili ekstralingvističkog neverbalnog znaka....38
Grad 16. Slušanje govornika od strane ispitanika....39
Graf 17. Usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije kod govornika....39
Graf 18. Promjena neverbalne ili verbalne komunikacije....40
Graf 19. Mišljenje ispitanika o govorniku Zoranu Milanoviću....41
Graf 20. Mišljenje ispitanika o govorniku Andreju Plenkoviću....41
Graf 21. Utjecaj neverbalne ili verbalne komunikacije - Zoran Milanović....43
Graf 22. Utjecaj neverbalne ili verbalne komunikacije - Andrej Plenković....43

Graf 23. Odabir neverbalnih znakova - Zoran Milanović 44

Graf 24. Odabir neverbalnih znakova - Andrej Plenković 44

Graf 25. Slušanje govornika od strane ispitanika - Zoran Milanović 45

Graf 26. Slušanje govornika od strane ispitanika - Andrej Plenković 45

Graf 27. Usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije - Zoran Milanović 46

Graf 28. Usklađenost neverbalne i verbalne komunikacije - Andrej Plenković 46

Graf 29. Promjena neverbalne ili verbalne komunikacije - Zoran Milanović 47

Graf 30. Promjena neverbalne ili verbalne komunikacije - Andrej Plenković 47

Anketa

Neverbalna komunikacija u javnom nastupu

Poštovani,

zamolila bih Vas da odvojite malo vremena za ispunjavanje ankete koja se provodi za potrebe diplomskog rada na Sveučilištu Sjever - studij Odnosi s javnostima na temu Neverbalna komunikacija u javnom nastupu.

Cilj ovog istraživanja je saznati koliko je velik utjecaj neverbalne komunikacije na verbalnu te koliko je ona bitna u javnom nastupu.

Zahvaljujem na Vašim odgovorima.

1. **Spol**

   M

   Ž

2. **Dobna skupina**

18-25 godina

26-30 godina

31-40 godina

41-50 godina

51 i više godina

3. **Stupanj obrazovanja**

Srednja škola

Preddiplomski studij

Diplomski studij

Magisterij

Doktorat

4. **Koliko Vam je bitna neverbalna komunikacija prilikom javnog nastupa?**

1-5

5. **Mislite li da neverbalni znakovi mogu utjecati na Vas u komuniciranju?**

Da

Ne

Ne znam

6. **Biste li lakše razumjeli govornika kada bi:**

koristio pravilne gestikulacije uz kontakt očima i dobru verbalnu komunikaciju

samo mirno stajao, gledao u jednu točku i koristio dobru verbalnu komunikaciju

Pogledajte sljedeći videozapis te odgovorite na dolje navedena pitanja
https://www.youtube.com/watch?fbclid=IwAR3I7hsJOYHy68P6IdCXxNl0H3AGRB9266cAPYqC2upcW_HgMw2UoDBsrik&v=_D2e7v6khiI&feature=youtu.be

7. **Po Vašem mišljenju, govornik je bio:**

Iskren

Neiskren

Simpatičan

Nesimpatičan

Neugodan

Ugodan

Brzoplet

Smiren

Zbunjen

Usredotočen

Iznenađen

Zadovoljan

Opušten

Nemiran

Arogantan

Entuzijastičan

Sretan

Tužan

Ljut

Emotivan

Bezvoljan

8. Što je utjecalo na Vaš odgovor na prethodno pitanje?

Prema onome što govori

Prema onome kako govori

9. Koji ste prvi znak neverbalne komunikacije primijetili kod govornika?

Ton i boja glasa

Izraz lica

Držanje tijela

Gestikulacije

Kontakt očima

Odjeća

Emocije

10. Koliko ste slušali govornika?

1-5

11. Koliko je po Vašem mišljenju, neverbalna komunikacija usklađena s verbalnom?

1-5

12. Što biste promijenili kod ovog javnog nastupa?

Neverbalnu komunikaciju

Verbalnu komunikaciju

Oboje

Ništa

Pogledajte sljedeći videozapis te odgovorite na dolje navedena pitanja

https://www.youtube.com/watch?v=BNsMYc6sY30

13. Po Vašem mišljenju, govornik je bio:

Iskren

Neiskren

Simpatičan

Nesimpatičan

Neugodan

Ugodan

Brzoplet

Smiren

Zbunjen

Usredotočen

Iznenađen

Zadovoljan

Opušten

Nemiran

Arogantan

Entuzijastičan

Sretan

Tužan

Ljut

Emotivan

Bezvoljan

14. Što je utjecalo na Vaš odgovor na prethodno pitanje?

Prema onome što govori

Prema onome kako govori

15. Koji ste prvi znak neverbalne komunikacije primijetili kod govornika?

Ton i boja glasa

Izraz lica

Držanje tijela

Gestikulacije

Kontakt očima

Odjeća

Emocije

16. Koliko ste slušali govornika?

1-5

17. Koliko je po Vašem mišljenju, neverbalna komunikacija usklađena s verbalnom?

1-5

18. Što biste promijenili kod ovog javnog nastupa?

Neverbalnu komunikaciju

Verbalnu komunikaciju

Oboje

Ništa

Sveučilište
Sjever

SVEUČILIŠTE
SJEVER

IZJAVA O AUTORSTVU
I
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Lana Petak *(ime i prezime)* pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica diplomskog rada pod naslovom Neverbalna komunikacija u javnom nastupu *(upisati naslov)* te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnost i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Lana Petak *(ime i prezime)* neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom diplomskog rada pod naslovom Neverbalna komunikacija u javnom nastupu *(upisati naslov)* čiji sam autor/ica.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

(vlastoručni potpis)