

Važnost neverbalne komunikacije u javnim nastupima

Zidar, Ivana

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:129:575628>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-05**

Repository / Repozitorij:

[Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications](#)



VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij
Projektni menadžment

IVANA ZIDAR

VAŽNOST NEVERBALNE KOMUNIKACIJE U JAVNIM
NASTUPIMA

SPECIJALISTIČKI ZAVRŠNI RAD

Zaprešić, 2019. godine

VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij
Projektni menadžment

SPECIJALISTIČKI ZAVRŠNI RAD

VAŽNOST NEVERBALNE KOMUNIKACIJE U JAVNIM
NASTUPIMA

Mentor:
dr. sc. Ivan Ružić

Naziv kolegija:
POSLOVNO KOMUNICIRANJE

Studentica:
Ivana Zidar

JMBAG studenta:
0034037652

SADRŽAJ

| | |
|--|-----------|
| SAŽETAK | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| 1. UVOD | 3 |
| 2. DEFINICIJA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE I POVJESNI RAZVOJ | 5 |
| 2.1. Pojam neverbalne komunikacije..... | 5 |
| 2.2. Neverbalna komunikacija kroz povijest..... | 6 |
| 3. OPĆENITO O JAVNIM NASTUPIMA | 9 |
| 3.1. Javni nastupi putem društvenih mreža..... | 9 |
| 3.2. Negativne navike pri javnom nastupu..... | 10 |
| 4. CILJ RADA I METODOLOGIJA | 13 |
| 4.1. Cilj rada..... | 13 |
| 4.2. Metodologija..... | 13 |
| 5. KARAKTERISTIKE NEVERBALNOG KOMUNICIRANJA | 14 |
| 5.1. Izrazi lica..... | 15 |
| 5.2. Pokreti tijela..... | 18 |
| 5.3. Držanje tijela i opći dojam..... | 27 |
| 6. PRIKAZ SLUČAJA | 31 |
| 6.1. John F. Kennedy VS Richard Nixon..... | 31 |
| 6.2. Jimmy Carter..... | 32 |
| 7. ZAKLJUČAK | 33 |
| 8. POPIS LITERATURE | 35 |
| 8.1. Knjige | 35 |
| 8.2. Internetski izvori | 35 |
| 9. POPIS SLIKA I TABLICA | 38 |
| ŽIVOTOPIS | 39 |

SAŽETAK

Komunikacija čini sastavni dio ljudske povijesti od najranijih dana do danas. Postoje dvije osnovne podjele komunikacije, ovisno o načinu komuniciranja te ih se dijeli na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Neverbalna komunikacija opisuje se kao ona koja se ostvaruje nekim drugim sredstvima osim riječi.

CILJ: prikazati važnost neverbalne komunikacije u smislu dosljednosti onoga što govornik u javnim nastupima izgovara, odnosno priopćuje slušateljima ili gledateljima, kako bi slušatelji ili gledatelji povjerovali u izrečeno.

METODOLOGIJA: Deskriptivnim analizama slika i navođenjem primjera istraživanja relevantnih autora o javnim nastupima nekih od poznatijih ličnosti te njihov neverbalni govor koji prati ili ne prati ono što se priopćava.

Pri javnom nastupu verbalna i neverbalna komunikacija postaju jedno. To podrazumijeva da poruka koju govornik šalje tijelom mora biti u skladu s onim što izgovara. Javni nastup osim televizijskim putem te održavanjem nastupa na raznim događajima, može se odvijati i putem radija pri čemu se neverbalnu komunikaciju iščitava po boji ili tonu glasa, načinu izgovaranja i naglašavanju pojedinih riječi ili izbjegavanjem odgovaranja na postavljena pitanja i sl.

Ključne riječi: neverbalna komunikacija, javni nastup, televizija, radio, društvene mreže, izrazi lica, pokreti tijela, držanje tijela

ABSTRACT

Communication is part of human history since the beginnings of the time. There are two main types of communication, depending on the way of communication, it can be verbal or non-verbal. Non-verbal communication is described as any kind of communicating other than words.

AIM: To show the importance of non-verbal communication in terms of the consistency of what the speaker says in public appearances, or communicates to the listeners or viewers, in order to make the listeners believe in what's been said.

METHODOLOGY: Descriptive analysis of images and giving examples of relevant authors' researches about public appearances of some of the popular individuals and their use of body language which does or does not follow what's been said.

In public speaking, verbal and non-verbal communication become one. This implies that verbal message and body language should be synchronized. Other than on television, public appearances can take place on various events, and when it's taking place on radio, the non-verbal communication can be read from the voice tone, certain way of pronouncing and emphasizing certain words, or by avoiding answering questions, etc.

Key words: non-verbal communication, public speaking, television, radio, social networks, facial expressions, body movements, posture

1. UVOD

„Komunikacija čini sastavni dio ljudske povijesti od najranijih dana do danas. U početku se čovjek koristio neverbalnom komunikacijom kako bi prenosio svoje misli i želje. Kasnije, stjecanjem iskustva i razvitkom, neverbalna komunikacija postaje pratnja verbalnoj komunikaciji. Pojava pisma pridonijela je širenju masovne komunikacije jer se do tada stečena iskustva nisu pohranjivala nigdje osim u ljudskom pamćenju. Razvoj novina dao je doprinos slobodi izražavanja i općenito demokratizaciji društva. Pojava elektroničkih medija i kasnije visokih tehnologija učinila je informaciju dostupnu svugdje i svima. Danas je komunikacija sveprisutna i ljudi komuniciraju iz različitih razloga, s različitim uspjesima i učincima.“ (Miletić, 2012:49)

Postoje dvije osnovne podjele komunikacije, ovisno o načinu komuniciranja te ih se dijeli na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Između njih postoje neke sličnosti i razlike, a one se očituju u stupnju strukturiranosti i stupnju kontrole nad vlastitom komunikacijom. Struktura podrazumijeva jezik u vidu gramatike, rječnika i dr. Nasuprot jezika, neverbalni znakovi nemaju čvrstu strukturu pa samim time ne moraju imati jednako značenje kod svih ljudi. Primjer tomu je kada se osoba mršti, što može biti znak jake koncentracije, ali i ljutnje. (Lučanin, 2010:17-19)

U ovom radu cilj je prikazati važnost neverbalne komunikacije u smislu dosljednosti onoga što govornik u javnim nastupima izgovara, odnosno priopćuje slušateljima odnosno gledateljima, kako bi slušatelji povjerovali u izrečeno. Javni nastup osim televizijskim putem te održavanjem nastupa na raznim događajima, može se odvijati i putem radija pri čemu neverbalnu komunikaciju iščitavamo po boji ili tonu glasa, načinu izgovaranja i naglašavanju pojedinih riječi ili izbjegavanjem odgovaranja na postavljena pitanja i sl.

U drugom poglavlju definiran je pojam neverbalne komunikacije i povijesni osvrt na nastanak i razvitak te sve veću zanimaciju za poznavanjem odnosno tumačenjem neverbalnih znakova koja svoju pozornost sve više dobiva razvojem gospodarstava, tehnologije i populizma.

U trećem poglavlju pojašnjeno je što podrazumijeva javni nastup i opisana su sredstva kojima se nastupi mogu prenositi.

U četvrtom poglavlju se prikazuje cilj rada i metodologija rada.

U petom poglavlju prikazane su osnovne karakteristike neverbalnog komuniciranja na primjerima javnih istupa nekih od poznatijih ličnosti te njihov neverbalni govor koji prati ili ne prati ono što se priopćava.

U šestom poglavlju deskriptivno su prikazani primjeri po kojima se potvrđuje hipoteza da je neverbalna komunikacija od iznimne važnosti u javnim nastupima. Osim toga, istaknuti su najvažniji segmenti kvalitetnog javnog nastupa kako bi bio u skladu s govorom tijela i izgovorenim riječi.

2. DEFINICIJA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE I POVJESNI RAZVOJ

Znanstveno proučavanje neverbalne komunikacije svoj odjek je doživjelo nakon Drugog svjetskog rata, ali ne znači da se ne mogu naći značajni raniji doprinosi. U staroj Grčkoj i Rimu autori su pisali o onome što bi se danas nazvalo neverbalno ponašanje.

2.1. Pojam neverbalne komunikacije

Pojam neverbalne komunikacije Knapp i Hall (2010) definiraju kao komunikaciju koja se ostvaruje nekim drugim sredstvima osim riječi.

Rijevac i Miljković (2002:2) definiraju ju kao „komunikaciju porukama koje nisu izrečene riječima nego nekim drugim sredstvima“, kao što su izrazi lica, pokreti, stav i odjeća.

Neverbalna komunikacija je zapravo sve ono što ne izgovorimo. Allan i Barbara Peace u knjizi Velika škola govora tijela (2011) istaknuli su kako 65 % komunikacije pripada neverbalnoj komponenti, a manje od 35 % je ono što je izgovoreno, odnosno verbalnoj komponenti.

Teorije i istraživanja povezana s neverbalnom komunikacijom usredotočuju se na tri primarne jedinice (Knapp; Hall, 2010):

- ✚ Okolinske strukture i uvjete u kojima se komunikacija odigrava
- ✚ Fizičke karakteristike samih pojedinaca koji komuniciraju
- ✚ Različita ponašanja koja ti pojedinci manifestiraju

Osim izražavanja emocija, neverbalna komunikacija ima i funkciju naglašavanja verbalne poruke, izražavanja stava prema osobi s kojom komuniciramo, koristi se kao zamjena za verbalnu poruku, za ponavljanje verbalne poruke, da bi se regulirala verbalna komunikacija i kao suprotstavljanje verbalnoj komunikaciji. (Rijevac; Miljković, 2002)

Moguće je identificirati četiri glavne funkcije neverbalnog ponašanja u ljudskoj komunikaciji: (Knapp; Hall, 2010)

- ✚ izražavanje emocija
- ✚ izražavanje odnosa prema drugima (npr. sviđanje ili nesviđanje)
- ✚ predstavljanje sebe drugima
- ✚ pratnja govora radi reguliranja slijeda govorenja, uzvratnih reakcija, pažnje itd.

2.2. Neverbalna komunikacija kroz povijest

Komunikacija postoji od kad postoji i čovječanstvo. „U borbi za opstanak čovjek je razvio primitivna sredstva komuniciranja u plemenima, primitivnoj zajednici, u komunikaciji s bogovima.“ (Vreg, 1998:95) Raznim arheološkim istraživanjima i nalazištima potvrđeno je kako je čovjek od nastanka komunicirao neverbalno npr. raznim crtežima po zidovima spilja.

„Govor se vjerojatno prvi put pojavio prije 2 milijuna i 500 000 godina. Kroz to je vrijeme ljudski mozak utrostručio svoju veličinu. Prije toga su govor tijela i grleni zvukovi bili osnovni načini priopćavanja osjećaja i misli, a tako je i danas.“ (Pease; Pease, 2011)

U knjizi Velika škola govora tijela (Pease; Pease, 2011) kao pionir vještina neverbalne komunikacije navodi se Charlie Chaplin jer je u vrijeme nijemog filma to bio jedini način komuniciranja na filmskom platnu. „Svaki je glumac bio vrednovan prema tome koliko je jasno gestama i drugim tjelesnim znakovima znao komunicirati s publikom. Pojavom zvučnog filma neverbalni vidovi glume počeli su gubiti na važnosti pa su mnogi glumci nijemog filma pali u zaborav, a opstali su samo oni s dobrim verbalnim i neverbalnim vještinama.“ (Pease; Pease, 2011:22)

U svom djelu, Govornikovo obrazovanje, koje je napisano u prvom stoljeću prije Krista Kvintilijan je pisao o gestama. Delsarte je u 19.st. pokušao sustavno opisati i popisati pravila reguliranja i „govorne kulture“ i tjelesnih pokreta, odnosno gesta. (Knapp; Hall, 2010) Važna djela koja su preteča proučavanja neverbalnog komuniciranja prikazana su u tablici 1.

Tablica 1. Kronologija povijesti proučavanja neverbalne komunikacije

| Godina | Djelo |
|---------------|---|
| 1872. | Darwin - Izražavanje emocija kod čovjeka i životinja |
| 1925. | Kretschmer - Tjelesna građa i karakter |
| 1940. | Sheldon - Varijacije u ljudskoj tjelesnoj građi |
| 1941. | Efron - Geste i okolina |
| 1952. | Birdwhistell - Uvod u kineziku |
| 1956. | Ruesch i Kees - Neverbalna komunikacija zapažanja o vizualnoj percepciji ljudskih odnosa Maslow i Mintz - Studija o efektima „lijepo“ i „ružno“ prostorije |
| 1957. | Frank - Taktilna komunikacija - članak |
| 1959. | Hall - Nijemi govor |
| 1964. | Davitz - Komuniciranje emocionalnih značenja |
| 1970. | Fasto – Govor tijela Birdwhistell – Kinezika i kontekst |
| 1971. | Montaguovo dodirivanje |
| 1972. | Ekman, Friesen i Ellsworth – Emocija na ljudskom licu Mehrabian – Neverbalna komunikacija Schefflen – Govor tijela i društvena pravila |
| 1975. | Hess – Izdajničko oko; rev. 1988. Cook i Hess – Pogled i uzajamno gledanje |

Jedno od najutjecajnijih djela prije 20. st. je Darwinovo Izražavanje emocija kod čovjeka i životinja iz 1872. To je djelo bilo začetnih modernog proučavanja izraza lica, a mnoga od njegovih zapažanja i razmišljanja potvrdili su drugi istraživači. (Ekman, 1973.) Od tada su istraživači otkrili i zabilježili gotovo milijun neverbalnih signala.

Mehrabian, pionir u istraživanju, pedesetih je godina 20. st. otkrio je da je ukupan dojam jedne poruke 7 % verbalan, 38 % glasovan i 55 % neverbalan. Razvitkom društva, razvijala se i znanost i industrija te su nastali mnogi izumi. Prije izuma radija, komunikacija se uglavnom odvijala u pismenom obliku, putem knjiga, pisama i novina, što je značilo da npr. ružni ili loši govornici poput Abrahama Lincolna mogu biti uspješni ustraju li dovoljno dugo i ako pišu dobre tekstove. Doba radija ponudilo je priliku ljudima koji su dobro vladali govorom, poput npr. Winstona Churchilla koji je bio odličan govornik, ali bi se u današnjem dobu vizualnih medija vjerojatno namučio da postigne to što je postigao. Suvremeni političari znaju da se politika temelji na predodžbi i nastupu. Danas većina političara koji se pojavljuju u javnosti ima osobne savjetnike za govor tijela koji ih savjetuju kako ostaviti željeni dojam. (Pease; Pease: 2011: 21)

3. OPĆENITO O JAVNIM NASTUPIMA

Prema Moskaljov (2014: 134) pojam javnog nastupa u kontekstu komunikacijskih vještina nije posve jasan. Obično se povezuje uz neko predavanje, prezentaciju ili medijski nastup kada osoba stoji pred publikom, bez obzira radi li se o većoj ili manjoj skupini ljudi.

Pri javnom nastupu verbalna i neverbalna komunikacija postaju jedno. To podrazumijeva da poruka koju govornik šalje tijelom mora biti u skladu s onim što izgovara.

Razvoj javnog komuniciranja najviše se očituje kroz razvoj modernih medija i društvenih mreža. Dok je u prošlosti javno nastupanje bilo moguće osobno, putem televizije koja je sačinjavala samo nekoliko televizijskih programa ili putem radija, u današnje vrijeme javno nastupanje je sve popularnije na društvenim mrežama, sredstvima kao što su facebook, instagram. Twitter, Skipe, Youtube i dr.

3.1. Javni nastupi putem društvenih mreža

Facebook je najveća društvena mreža na svijetu i također jedna od najčešće korištenih. Prednjači joj Google i Youtube. Facebook kao najpopularnija društvena mreža na svijetu broji otprilike 2,2 milijarde aktivnih korisnika.

Youtube je popularna platforma za razmjenu videozapisa na kojoj korisnici svakodnevno pregledaju preko milijardu sati videozapisa. Na njoj je moguće kreirati YouTube kanal gdje se mogu postavljati videozapisi za pretplatnike kako bi ih mogli pregledavati, lajkati, komentirati i dijeliti.

Instagram postaje sve popularnija društvena mreža, koristi se za objavljivanje fotografija i videozapisa. Instagram je u vlasništvu Facebook-a, a broji oko 1 milijarde korisnika. Raspon dobi korisnika Instagrama je od 18 do 29 godina.

Twitter trenutno koristi oko 320 milijuna korisnika, a objave odnosno tweetovi mogu sadržavati do 280 različitih karaktera, za razliku od većine drugih društvenih mreža gdje je dozvoljeno postavljanje znatno više teksta. Svoju popularnost stječe najviše na području Amerike i Velike Britanije.

Razvojem javnog komuniciranja, razvija se nekoliko novih zanimanja, pri čemu je danas najistaknutiji tzv. „glasnogovornik“. U Engleskoj se naziva službeni govornik odnosno „speaker“, a po njemu se i danas naziva predsjednik Donjeg doma. U Francuskoj se to zanimanje naziva „porteparole“ odnosno govornih u ime drugih. Na slične načine se formiraju i imenice te nove profesije i u drugim jezicima pa i u Hrvatskoj-glasnogovornik.

Ako se pogleda semantički uvidjet će se kako i nije baš najbolja, jer proizlazi iz etimona „glas“, „glasnoća“, čime se sugerira jačina glasa i govorenja, a smisao tog posla nije u jačini glasa i govorenja, nego u ovlastima da govori umjesto drugih. Glasnogovornik je u današnje vrijeme najčešće zaposlenik vladinih i državnih institucija, političkih stranaka, koji uvelike koriste javne nastupe u svrhu prenošenja informacija i poslovanja, stoga se i pri njihovim nastupima analizira vjerodostojnost iznošenja informacija u skladu s govorom tijela. (Plenković, 2018:1)

3.2. Negativne navike pri javnom nastupu

Loše navike u javnom nastupu pojavljuju se kod mnogih govornika. Prema Moskaljov (2014: 139) navike se definiraju kao pokret ili geste koje se uporno ponavljaju bez obzira jesu li te navike korisne ili štetne. Ponekad su svjesne, ali većinom ih se čini nesvjesno, automatizmom. Ono što se ističe kao važno pri izvođenju tih pokreta jeste to da se tim kretnjama šalju određene poruke te da one trebaju biti u funkciji nadopunjavanja i naglašavanja glavnih poruka izlaganja.

Kod neiskusnih govornika može se dogoditi da se npr. premještaju s noge na nogu, nesvjesni svojih pokreta njihanja ili geganja, čime iskazuju da nisu prevladali strah od javnog govorenja ili da nisu koncentrirani na kontrolu tijela pri nastupu, što utječe i na sadržaj izlaganja. Kako bi se to izbjeglo može se stati u blagi raskorak. Osim toga, korištenje parajezika koji podrazumijeva glasove i pauze tijekom govora te mucanje, znojni dlanovi, drhtavi glas, ubrzan rad srca i nedostatak zraka pokazatelji su straha od javnog nastupa pa se govornika može svrstati u neiskusne ili loše govornike.

Još jedna od loših navika koju često govornici imaju je držanje nekog predmeta u ruci dok govore. To najčešće bude kemijska olovka, flomaster ili power point pointer.

Kada se pri nastupu neki od tih predmeta prebacuje iz ruke u ruku, učestalo pritišće i pali npr. kemijska olovka ili pomiče poklopac od flomastera šalje se poruka slušateljima i gledateljima da je govornik nervozan ili nesiguran, a svakako se može dogoditi da ti pokreti ili zvuk ometaju i iritiraju publiku. Predmet u ruci može poslužiti kao korisno sredstvo ukoliko se s njim služi na pravilan način. (Moskaljov, 2014: 140)

Pri upotrebi mikrofona u javnom govorenju potrebno je prvotno voditi računa o udaljenosti od njega pri govorenju. Mnogi govornici se previše udalje od mikrofona i na taj način govore ispred njega, a zapravo ga ne koriste, čime publika može steći dojam da govornik priča sam sebi.

Još jedna od komponenti koja može upropastiti ili ostaviti loš dojam javnog nastupa svakako je fizički izgled. Iako izgled u smislu ljepote nije presudan za uspješan neverbalni nastup, to je stavka o kojoj je potrebno voditi računa. Treba se izabrati odjeća koja odgovara mjestu događaja, prigodi i svrsi te vremenu kada se javno nastupa. Za neke nastupe uglavnom je protokolom propisan „dress code“, odnosno način odijevanja. Ukoliko se u takvim slučajevima prekrši propisano pravilo odijevanja, odašilje se poruka da je govornik nepristojan i nefleksibilan.

Moskaljov u knjizi „Poruke bez riječi“ (2014) savjetuje da se, u slučajevima kada svjetonazor govornika odstupa od svjetonazora društva u kojem bi se trebao održati javni nastup te se ne može ispoštivati način oblačenja, bolje odbije poziv nego da se ode na skup s namjerom da se isprovocira publika i izazove sukob ili konflikt.

Osim toga, pri javnim nastupima potrebno je voditi računa o obilježjima ili natpisima na odjeći u odnosu na prigodu na koju se javni nastup odnosi.



Slika 1. Prikaz propusta u odijevanju na tiskovnoj konferenciji¹

Na slici je prikazana tiskovna konferencija. Osim položaja tijela, u bilo kojem javnom nastupu, potrebno je voditi računa i o načinu odijevanja. Porukom na majci „Just do nothing.“ koja se vidi na slici 1. odašilje se poruka da je organizator nerespektabilan prema događaju i prisutnima na konferenciji.²

Kao ključna stavka negativnog predznaka u javnim nastupima je i strah od javnog nastupa. Glosfobija ili strah od javnog nastupa očituje se kroz tjelesne znakove. U svojoj knjizi Saša Petar „Recite to jasno i glasno“ ističe nekoliko najčešćih strahova koji se javljaju kod govorničtva. To su strah od nepoznatog, strah od publike ili pojedinca u publici (ukoliko je to npr. profesor ili mentor), strah da ga se ne čuje ili da ga se pogrešno razumije te strah od fizičke reakcije (npr. pretjerano znojenje, zamuckivanje, izgovaranja riječi pogrešno, nesvjestica i sl.) (Petar, 2006: 41)

¹<https://www.facebook.com/431010457253361/photos/pcb.624931151194623/624931104527961/?type=3&theater>, (pristupano: 3.7.2019.)

²Slika je prilagođena i skraćena te je uklonjeno lice kako bi se prema Zakonu o zaštiti podataka poštivala privatnost osobe na slici.

4. CILJ RADA I METODOLOGIJA

Neverbalno ponašanje prenosi poruku o prihvaćanju ili odbacivanju, sklonost prema nečemu ili nesklonost, zanimanje ili dosadu te istinu ili laž. (Škarić, 2003) Pri javnim nastupima upravo ove reakcije su od presudne važnosti za vjerodostojnost izgovorenog.

4.1. Cilj rada

Cilj rada je prikazati važnost neverbalne komunikacije u nastupima te utjecaj iste na prenošenje informacija slušateljima, odnosno gledateljima.

Predmetni rad bavi se potvrđivanjem hipoteze koja glasi: H1-Neverbalna komunikacija je važna u javnim nastupima.

4.2. Metodologija

Deskriptivnim analizama slika i navođenjem primjera istraživanja relevantnih autora o javnim nastupima nekih od poznatijih ličnosti te njihov neverbalni govor koji prati ili ne prati ono što se priopćava potvrđuje se tema rada, odnosno važnost neverbalne komunikacije u javnim nastupima.

5. KARAKTERISTIKE NEVERBALNOG KOMUNICIRANJA

Tumačenje neverbalnih poruka provodi se ovisno o kontekstu situacije u kojoj se govornik nalazi. Ono je samo po sebi složen proces jer uključuje nekoliko ključnih faktora, kao što su boja i ton glasa, tjelesni pokreti, ali i osobnost pojedinca. Što se više zna kontekst situacije lakše će se tumačiti neverbalne poruke.

Prema Rijevec i Miljković (2002:3) važnost ispravnog tumačenja neverbalne komunikacije rezultira izbjegavanju nesporazuma u interakciji s drugima. Ujedno iskazuju kako je od velike važnosti i svjesnost svojeg neverbalnog ponašanja. U situacijama u kojima svjesno ili nesvjesno svojim neverbalnim znakovima odašiljemo poruku suprotnu od onoga što se izgovara, potencijalno se dovodi sugovornika u položaj u kojem zbog pogrešnog tumačenja poruke i sam odašilje neverbalne znakove koji nisu u skladu s izgovorenim.

„Govor tijela izravni je odraz emotivnog stanja osobe. Svaka gesta ili kretnja može biti vrijedan pokazatelj osjećaja koji čovjek u tom trenutku doživljava. Primjerice, muškarac svjestan da je dobio na težini mogao bi povlačiti nabor kože ispod brade. Žena svjesna viška kilograma na bedrima mogla bi dlanovima gladiti haljinu nadolje. Čovjek koji osjeća strah ili zauzima obrambeni stav mogao bi prekriziti ruke, noge ili oboje, a muškarac koji razgovara s prsatom ženom mogao bi svjesno izbjegavati gledati u njezine grudi, dok istodobno nesvjesno rukama poseže prema njima.“ (Pease; Pease: 2011:24)

Što se tiče kretnji i položaja tijela, Knapp i Hall (2010:8) u svojoj knjizi Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, definiraju ih kao „geste, pokrete tijela (ruku, glave, stopala i nogu), izraze lica, pokrete očiju (treptanje, usmjeravanje i trajanje pogleda te širenje zjenice) i držanje tijela“. Još se tjelesnim pokretima smatraju nabiranje čela, povijanje ramena i nagnjanje glave.

5.1. Izrazi lica

Pomoću lica možemo prepoznati koju emociju osoba proživljava. Poznato je kako se čovjek od ranog djetinjstva uči kontrolirati svoje emocije zbog toga što nije prihvatljivo iskazivati ih u svakom trenutku. Ali, unatoč tome što osoba može savladati kako prekriti neku emociju ili je čak lažno prikazati, može ju se prepoznati pomoću lica.

Izražavanje emocija putem lica ne izvodi se samo jednim anatomskim segmentom lica, nego se tumači u kontekstu. Tako na primjer, neka osoba može osmjehom prikrivati strah, ali čitanjem neverbalnih znakova iz očiju i obrva može se doći do zaključka koju emociju zapravo pokušava sakriti.

Autori još ističu kako je lakše prikriti riječi nego emociju. Za sprječavanje iskazivanja neke emocije osoba mora biti svjesna tog dijela tijela kojeg želi kontrolirati i biti svjesna svojih uobičajenih reakcija na tu emociju. (Ekman; Friesen: 1969:96)



Slika 2. Prepoznavanje emocija s ljudskog lica³

³ Gregorić, B., Barbir, L., Čelić, A., Ilakovac, V., Hercigonja-Szekeres, M., Perković Kovačević, M., Heffer, M. (2014). *Recognition of facial expressions in men and women*, Medicina Fluminensis: 50. (4), 454-461. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/129788> (pristupano 5.7.2019.)

Na slici 2. prikazani su različite facijalne ekspresije iz kojih su vidljiva emotivna stanja osobe. Kod izražavanja emocija negativne konotacije dolazi do nabiranja čela, obrva i nosa, kao što su na primjer ljutnja, zabrinutost, gađenje i tuga, dok se pri izražavanju pozitivnih emocija kao što su sreća i ugodno iznenađenje, neverbalni znakovi očituju kroz osmijeh, oči i obrve. Izražaji lica kao što su zavist, ravnodušnost, sram, zbunjenost očituju se kroz mikroizražaje; zavist mikroizražajem položaja usana i očiju, kod ravnodušnosti i zbunjenosti se očituje kroz pogled. Za sram je specifična neverbalna gesta spuštanja pogleda i prikriivanje usana ili kontroliranog osmjeha.

U knjizi Velika škola govora tijela autori Allan i Barbara Pease (2001:73) ističu da je, kao stalan dio govora tijela, osmijeh od velike važnosti jer on izravno utječe na raspoloženje ljudi oko nas. Tvrde kako se iskreni osmijeh prepoznaje po stezanju mišića oko očiju, a neiskreni osmijeh se prikazuje samo usnama. Ukoliko osoba drži usne zatvorene dok se smije to znači da skriva tajnu. Neki od primjera koje autori navode su:

✚ Bill Clinton imao je tzv. osmijeh obješenom čeljusti – uvježbani osmijeh. Donja čeljust jednostavno se objesi da se prenese dojam smijanja ili razigranosti (slika 3.). Osim Bill Clintona, jedna od poznatijih ličnosti koja se služi ovim stilom osmjeha je Joker iz Batmana. (Pease; Pease: 2011:78)



Slika 3. Bill Clinton - osmijeh obješene čeljusti⁴

⁴ <https://twitter.com/billclinton> (pristupano 1.9.2019.)

- ✚ Osmijeh Tony Blaira u kojem su njegove usne u ravnoj liniji rastegnute preko cijelog lica, a zubi skriveni pokazuje da osoba skriva neku tajnu. Slika 4. prikazuje osmijeh zatvorenih usta jer je skrivao Cherienu trudnoću.



Slika 4. Osmijeh stisnutim usnama – Tony i Cherie Blair⁵

⁵ Pease, A, Pease, B. (2011). *Velika škola govora tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga, str. 77.

5.2. Pokreti tijela

Ruke, glava, noge i stopala su pokazatelji onog što osoba neverbalno komunicira. „Ključ odgonetavanja govora tijela sposobnost je prepoznavanja emocionalnog stanja druge osobe slušajući ono što govori i primjećujući okolnosti u kojima to čini.“ (Pease; Pease: 2011:24) Na taj način promatrač je u mogućnosti odvojiti činjenice od izmišljotina i maštarije od stvarnosti.

✚ U svojoj knjizi Allan i Barbara Pease (2011:25) kao primjer neverbalnog tumačenja položaja ruku opisuju australskog premijera Bob Hawka koji je jednom prilikom branio rast plaća političara, a uspoređivao ih je s plaćama rukovoditelja. Pri tome je tvrdio da su plaće direktora vrtoglavo porasle, a prijedlog iznosa plaća političara mnogo manje. Ono što se događalo je da bi svaki put kad bi spomenuo plaće političara raširio ruke pun metar, a kad bi spominjao direktorske plaće razmak između ruku bio bi mu samo tridesetak centimetara. Ovo je jedan od primjera važnosti usklađene neverbalne komunikacije, odnosno u ovom slučaju neusklađene neverbalne komunikacije, u javnom nastupu jer je udaljenost njegovih ruku ukazala na to da on vjeruje kako političari mnogo bolje prolaze u ovoj nagodbi iako to nije verbalno izražavao.

Jedna od čestih, ali manje primijećenih neverbalnih znakova je uporaba dlana u govorima ili pri rukovanju. Iako je publici slabo primjetna ta gesta jedna je od najmoćnijih tjelesnih signala. Ukoliko se ispravno upotrijebi, onome tko ju koristi pruža moć nad drugima. Prema Peaseu (2011:45) tri su osnovne zapovijedi kretnje dlanom:

- „Dlan prema gore“



Slika 5. Dlan prema gore⁶

⁶ <https://poptheo.org/govor-tijela-i-dio-ruke/> (pristupano 1.9.2019.)

Ova kretnja pokorna je i ne prijeteća te podsjeća na uličnog prosjaka dok prosi.

Knapp i Hall (2010:244) tumače ovaj pokret kao znak nesigurnosti te ih govornik koristi u situacijama ispričavanja i moljenja ili očekivanja bliskosti pri pozdravljanju.

- „Dlan prema dolje“



Slika 6. Autoritarni neverbalni znak⁷

Dlan prema dolje kao što je prikazano na slici 6. Knapp i Hall tumače (2010:244) kao izražavanje sigurnosti („jasno“, „apsolutno“), dok Pease i Pease (2011:45) ističu kako se ovom kretnjom stvara izgled autoritarne osobe, navodeći primjer nacističkog pozdrava koji je bio simbol moći i tiranije. „Da se Adolf Hitler u svojem pozdravu služio dlanom okrenutim prema gore, nitko ga ne bi ozbiljno shvatio – vjerojatno bi bio smiješan.“ (Pease; Pease: 2011:46)

⁷ Pease, A, Pease, B. (2011). *Velika škola govora tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga, str. 46.

- „Zatvoreni dlan s ispruženim kažiprstom“



Slika 7. Položaj zatvorenog dlana s ispruženim kažiprstom – Donald Trump⁸

Pease i Pease (2011:46) ovakav položaj tumače kao šaku, a ispruženi prst opisuje kao simboličnu batinu kojom govornik figurativno tjera slušatelje da mu se podčine. Nadalje, autori ističu da ovaj položaj budi negativne osjećaje jer je kretnja koju većina upotrebljava za napad te je jedan od najiritantnijih pokreta koji se koristi u govoru i nastupu, pogotovo ako govornik njime udara u ritmu riječi.

U javnim nastupima često se susreću geste kao što su postavljanje ruku u šiljak prema gore, u šiljak prema dolje i držeci ruke na leđima.

⁸ <https://images.app.goo.gl/UpkTvMo7zNX1WQAs6> (pristupano 1.9.2019.)



A

B

Slika 8. A) Šiljak prema gore⁹ B) Šiljak prema dolje¹⁰

Prema Pease (2011:45) položaj ruku šiljka prema dolje pokazuje da je osoba spremna saslušati što netko ima za reći, a šiljak prema gore pokazuje da osoba govori s autoritetom. (Slika 8.)

✚ U svojoj knjizi Moskaljov (2014) ističe kako se čitanje poruka iz pokreta glave veže uz kulturu iz koje se dolazi. Jedna od najjednostavnijih kretnji za tumačenje su kimanje i odmahivanje glavom, jer su to pokreti potvrđivanja ili odbijanja pa bi njihova poruka u verbalnoj komunikaciji glasila „da“ ili „ne“. Promatranjem pokreta glave može se uočiti kima li govornik glavom brže ili sporije, ponavlja li kimanje i dolaze li pokreti glave u skupinama. Ukoliko sugovornik brzo kima glavom šalje poruku da je dobro razumio što mu je rečeno te da nema potrebe nastavljati o istoj temi ili pak daje signal kako se i sam želi uključiti u razgovor. Da bi se poruka točno protumačila u kontekst neverbalne analize uzimaju se i izrazi lica i očiju. Tako na primjer, treptanje i zatvaranje kapaka šalje poruku o zatvaranju teme o kojoj se govori. Ako međutim sugovornik sporo kima glavom iskazuje zanimanje za temu za koju se govori i ponavljanjem pokreta šalje signal da želi i dalje slušati o govorenom.

⁹ Mikašek, K. *Plenković sve konce drži u rukama*. Dnevno.hr, objavljeno 4.5.2017. Dostupno na: <https://www.dnevno.hr/kolumnisti/kazimir-mikasek-kazo/plenkovic-sve-konce-drzi-u-svojim-rukama-1022663/> (pristupano 14.8.2019.)

¹⁰ *Angela Merkel remains most popular politician in Germany*. The Local, 2.8.2019. Dostupno na: <https://www.thelocal.de/20190802/angela-merkel-still-most-popular-politician-in-germany> (pristupano 14.8.2019.)

Ponavljjanje kimanja u pravilnim intervalima znače da je osoba usredotočena na ono o čemu se govori. Moskaljov ističe kako je ovaj signal vrlo važan za sve koji imaju javni nastup pred publikom jer ukoliko onaj tko nastupa u publici primijeti pojedince koji u pravilnim intervalima izvode taj pokret mogu sa sigurnošću znati da ih publika razumije i podržava izlaganje. Autorica kao primjere važnosti pravilnog tumačenja kimanja glavom u pravilnim intervalima objašnjava kako kod tri uzastopna ponavljanja sugovornik šalje poruku odobravanja i potvrđuje da je razumio o čemu se govori, a pri ponavljanju četiri ili pet uzastopnih kimanja glavom šalje poruku da želi još informacija o temi o kojoj se govori. Osim toga, naglašava kako je kimanje glavom iznimno moćan i poticajan komunikacijski alat i ako se koristi na primjeren način govornik i sugovornik ostvarit će veću komunikacijsku uvjerljivost. (Moskaljov, 2014:96)

Kada govornik pri svom javnom nastupu odmahuje glavom bez obzira na to što izgovara pokazuje oprez i nepovjerenje. „Kada čujete nešto poput: „Mislim da ćemo nastaviti našu suradnju“, a pritom izjavu prati blago odmahivanje glavom“ (...) „vaš sugovornik zapravo šalje poruku: „U ovom trenutku ne vidim gotovo nikakve mogućnosti da se naša suradnja nastavi.“ (...)“ Ako govornik za vrijeme javnog nastupa drži glavu uspravno i mirno te ponekad samo kimne, šalje poruku neutralnog stava. Pokretnom glave nagnute ulijevo ili udesno u poslovnom svijetu tumači se kao poruka nesigurnosti i pokoravanja. Najčešći pokret blagog spuštanja glave je kada se spuste i glava i brada. Na taj način prekida se izravan kontakt očima jer je u tom pokretu pogled spušten prema dolje. U kontekstu neverbalnog tumačenja ovaj pokret ima negativan značaj te iskazuje barijeru, negodovanje ili neslaganje. Osim toga, taj pokret se može tumačiti kao dosada, umor, nezainteresiranost, osjećaj krivnje, straha, srama ili u javnim nastupima osjećaj manje vrijednosti i hijerarhijski podređen položaj. (Moskaljov, 2014:97-100)

✚ Ukoliko se javni nastup izvodi na pozornici na kojoj nije predviđeno sjedenje ili nije postavljena govornica, onaj koji nastupa često se nalazi u situaciji da tijekom svog nastupa šeta po pozornici. Prema Pease i Pease (2011:206) način na koji ljudi mašu rukama pri hodu odaje njihovu osobnost. Istaknuli su kako se stupanjem pri hodu, u kojem koračaju brže i ruke podižu više ispred i iza tijela, na primjer govornici prikazuju mladima i snažnima te kako takav način hoda koriste brojni političari i javne osobe jer žele poslati poruku da su u naponu životne snage.

Javni nastup može se izvoditi i u sjedećem položaju. Allan i Barbara Pease (2011:212-215) u svojoj knjizi Velika škola govora tijela način sjedenja dijele na četiri položaja:

- Europski položaj prekrivenih nogu



Slika 9. Barack Obama – Europski/britanski položaj prekrivenih nogu¹¹

U ovom položaju jedna noga je prebačena preko druge. Prema Pease i Pease (2011) 70% ljudi obično prebaci lijevu nogu preko desne, a uobičajen je položaj u Europi, Aziji i Velikoj Britaniji. Na slici 9. prikazan je takav položaj.

Uobičajeno prekrivene noge šalju poruku nelagode, nepristupačnosti i obrane, a ukoliko se još na ovaj pokret nadovežu i prekrivene ruke na prsima to znači da se osoba koja je izvela taj pokret povukla iz razgovora i odbacuje ono o čemu se govori. Međutim, bez obzira na prekrivene noge potrebno je uzeti u obzir i druge elemente koji se događaju kod sjedenja prekrivenih nogu, tako na primjer naginje li se osoba gornjim dijelom tijela prema naprijed dok govori ili prema nazad, je li okrenuta prema publici ili postrance, mijenja li govornik položaj nogu s jedne na drugu stranu.

¹¹ http://www.tele-medical-health-hipaa-dicom-hl7-pacs.com/Barack_Obama.html (pristupano 1.9.2019.)

Ukoliko se osoba naginje prema naprijed i gornja prekrivena noga je okrenuta prema publici te je i položaj stopala okrenut prema naprijed, bez obzira na negativan predznak koji ovaj položaj nogu ima, a uzimajući u obzir sve navedene elemente, tumači se da je govornik otvoren, opušten i uključen u komunikaciju te je način sjedenja navika ili uobičajen stil sjedenja. (Moskaljov, 2014:104)

- Američki položaj prekrivenih nogu



Slika 10. Barack Obama – Američki položaj prekrivenih nogu¹²

Osobe koje sjede u ovakvom položaju kao što je prikazano na slici 10. neverbalno izražavaju svoju dominantnost. Šalje se jasna poruka kako je govornik spreman u otvorenoj polemici braniti svoje mišljenje i stavove. Moskaljov (2014:106) ističe kako se obično radi o tvrdoglavim i nefleksibilnim osobama koje uvijek žele biti u pravu i teško prihvaćaju suprotno mišljenje. Varijacija tog položaja je položaj sjedenja koji se naziva „sjedenje stegnutim prekrivenim nogama“, tako da je jedna noga položena na bedrenu kost druge i jednom ili objema rukama pridržava se prekrivena noga. Ovaj položaj označava tvrdoglavu osobu nesklonu mišljenjima različitim od svog i tipičan je za izražavanje natjecateljskog stava.

¹² <https://images.app.goo.gl/r2Ydy72EiCw5fysH7> (pristupano 1.9.2019.)

- Priljubljeni gležnjevi

Ovaj položaj karakterističan je po tome što osoba gornjim dijelom tijela sjedi mirno, a vrh stopala jedne noge zakačen je iza druge noge (slika 11.). Muškarci ga koriste pri procjenjivanju i kada nisu sigurni trebaju li izreći baš sve o nekoj temi ili izreći kritiku o govorenom. Moskaljov (2014:107) navodi kako je to neka vrsta straha od izloženosti javnosti te govornik traži oslonac u prepletenim stopalima. Najčešća popratna kretnja ovakvog načina sjedenja su ruke na rukohvatima stolice ili ruke u krilu.



Slika 11. Prikaz položaja priljubljenih gležnjeva¹³

- Sjedeći položaj s raširenim nogama

Prije tumačenja ovog položaja potrebno je uzeti u obzir veličinu stolice u kojoj govornik sjedi. Ukoliko reakcija sjedenja raširenih nogu nije isključivo reakcija na nisku ili malu stolicu, može se tumačiti da je ovaj položaj udoban način sjedenja, ali isto tako može slati proturiječne poruke. Neverbalne poruke koje se šalju ovakvim načinom sjedenja su otvorenost, obilježavanje dominacije nad prostorom (situacijom). Ovisno o kontekstu događaja, ovaj položaj može imati negativan predznak te iskazivati potisnutu agresivnost posebice ako se osoba još i oslanja na stopala povučena natrag i gornjim se dijelom tijela naginje prema naprijed. Pojedinci iz ovog položaja reagiraju ustajanjem i odlaženjem ukoliko im tema razgovora ne odgovara ili ne žele prihvatiti kritiku. Drugi oblik ovakvog sjedenja očituje se tako da su koljena primaknuta nekoliko centimetara dok su stopala jako udaljena,

¹³ <https://images.app.goo.gl/4ia1t38XNZ2wdkww7> (pristupano 1.9.2019.)

čime se šalje poruka da je govornik bespomoćan u odnosu na situaciju u kojoj se nalazi. Treća negativna konotacija očituje se u primicanju prema rubu stolice iz takvog sjedećeg položaja, čime se neverbalno jasno daje do znanja da je razgovor završen i da osoba koja izvodi taj pokret ima namjeru napustiti prostoriju. Zapravo, položaj koji bi bio najpravičniji i najpristojniji način sjedenja su skupljene noge, stopala položenih na tlo. (Moskaljov, 2014:108)



Slika 12. Sjedenje raširenih nogu¹⁴

¹⁴ <https://images.app.goo.gl/HFGCekkeUjFcevHi8> (pristupano 1.9.2019.)

5.3. Držanje tijela i opći dojam

Knapp i Hall (2010:9) navode kako se držanje tijela obično tumači u kontekstu s drugim neverbalnim signalima. U provedenim studijama u kojima su ljudi bili u interakciji gdje se nisu međusobno poznavali kao primjer većeg sudjelovanja, većeg sviđanja i niži status naveli su neverbalan pokret nagnjanja naprijed. Osim toga istaknuli su kako je držanje tijela pokazatelj emocionalnog stanja osobe pa tako na primjer klonulo držanje iskazuje tugu, a ukočeno napeto držanje srdžbu.

✚ Allan i Barbara Pease (2011:207-211) stajanje dijele u četiri osnovna položaja:

- Stav pozor

Naziva se još i stav mirno i službeni je položaj koji otkriva neutralno stajalište, odnosno da je osoba bez komentara ili bez jasne odluke želi li osoba otići ili ostati. Najčešće ga upotrebljavaju zaposlenici u razgovoru sa šefom, studenti pri obraćanju profesoru ili u vojsci mlađi časnici kod obraćanja starijim časnicima.

- Raširene noge

Ovaj položaj pretežno je muška kretnja (žene ga rijetko koriste zbog nošenja poslovne suknje), kojom se ističe dominantan stav, odaje se dojam da osoba čvrsto stoji na zemlji te se ističe samouvjerenost i stabilnost.

Moskaljov (2014:110) još ukazuje na to da ovaj položaj stajanja može pratiti naslanjanje stisnutih šaka na tijelo u visini struka, čime se šalje poruka upozorenja ili prijatnje.

U javnim nastupima pri stajanju raširenih nogu često se može dogoditi da se govornik nesvjesno ljulja naprijed – nazad s prstiju na pete i obratno, prebacivanje težine s jedne noge na drugu i ljuljanje u lijevu i desnu stranu naizmjenično. Tim pokretima odašilje se neverbalna poruka da je osoba ili nervozna ili u strahu ili joj je dosadno ono o čemu sam govori.

- Noga u iskoraku

Ovaj pokret izvodi se tako da se težina tijela prebacuje na kuk jedne noge, a druga je u iskoraku. Pri ovom stavu osoba otkriva kako je spremna napustiti situaciju u svakom trenutku.

Vodeću nogu okreće u smjeru u kojem želi otići ili ju usmjerava prema osobi koja joj je najzanimljivija.

Moskaljov (2014:110) još ističe kako takav način stajanja osigurava udobnost zbog prebacivanja tjelesne težine s jedne noge na drugu, čime se olakšava dugotrajno stajanje. Osim toga, naglašava da ako se tijekom razgovora prebacivanje tjelesne težine učestalo ponavlja to znači da je razgovor postao dosadan, iscrpljujući i nezanimljiv.

- Prekrižene noge

Ovakav stav može imati dvojako značenje, ali svakako šalje signale da je osoba zatvorena i isključena za komunikaciju. Jedno od značenja može biti da osoba koja tako stoji ima nisku razinu samopouzdanja, a drugo značenje je da je to obrambeni stav. „Istraživanja pokazuju da su ljudi kojima nedostaje pouzdanja također skloni položajima u kojima je jedna noga prekrižena preko druge.“ (Pease; Pease, 2011:210)

✚ Opći dojam govornika na javnom nastupu primarno se očituje u izgledu. Pod tim se podrazumijeva je li prikladno obučen za prigodu na kojoj nastupa, je li uredno počešljan, a ukoliko je govornik muškarac dakako je važno ima li uredno obrijanu bradu ili ako je žena je li primjereno našminkana.

Miljković i Rijevec (2002:50) ističu kako muškarac u odijelu s konzervativnom kravatom i uredno obrijan ostavlja puno bolji dojam o sebi, nego muškarac s bradom, duge kose i obučen u traperice.

Jedni od najčešćih govornika na javnim nastupima su političari. U knjizi Odnosi s javnošću (2008:319-320) Tomić ističe kako bi svaki politički čelnik uvijek trebao nositi odijelo. Pri nastupima na televiziji, zbog osvjetljenja u studiju, preporuča se plava boja, a treba se izbjegavati bijela, smeđa te odjeća s uzorcima, kao što su karirano i točkasto. Jedna od iznimno važnih stavki odijevanja javnih ličnosti je nošenje košulje dugih rukava. Ako je žena ta koja nastupa na televiziji, treba voditi računa da će bojama kao što su roza i crvena, prekratkom suknjom, prevelikom količinom nakita i pretjeranom šminkom izazvati neozbiljne i neprimjerene reakcije.

Uz sve navedene primjere, još je potrebno naglasiti kako se u javnim nastupima često pojavljuju neverbalni znakovi koji ukazuju na laganje.

Prema Moskaljov (2014:125) laž se definira kao „iskaz kojim se smišljeno izriče neistina“ (...) „laž je namjerno reći iskrivljenu istinu“. Pri procesu laganja tijelo šalje signale nervoze, stoga nije lako neprimjetno lagati. Znatno je teže protumačiti laž osobama kojima je izgovaranje istih sastavni dio posla, kao što su političari, televizijski voditelji, odvjetnici, glumci i kriminalci. Oni svoje pokrete tijela najčešće uvježbavaju sa stručnjacima i savjetnicima kako ne bi odali signale koji upućuju na laž.



Slika 13. Zatezanje kutova usana¹⁵



Slika 14. Pokrivanje i doticanje usana¹⁶

Upravo ti signali laganja očituju se u naglom crvenjenju obraza, zatezanju kutova usana (slika 13.), spuštanjem obrva, učestalim treptanjem, zatvaranjem početnog kuta oka, mikroizražajima na licu, stiskanju vilice, promjeni boje glasa.

¹⁵ <https://images.app.goo.gl/31JwjRxDbQFz7G2v7> (pristupano 2.9.2019.)

¹⁶ <https://images.app.goo.gl/HACCwfSWjUSFNraT8> (pristupano 2.9.2019.)

Laž se još može očitovati u kombiniranim i učestalim pokretima između ruku, vrata i lica. Često se događa pri javnom nastupu da govornik nesvjesno u trenutku izgovaranja laži pokriva usta ili ih specifično dotiče (slika 14.), povlači donju usnu zubima prema unutra, rukom dotiču vrat ili o vratnik, uho, nos ili bradu.

Pri izgovaranju laži dolazi i do povećane aktivnosti nogu i stopala. Ukoliko na primjer govornik sjedi, dok laže češće i nervoznije će prebacivati nogu preko noge, nervozno treskati stopalo, ako se oslone na prste treskat će oba stopala ili pri prekriženim nogama vrh stopala usmjere u prazan prostor. (Moskaljov, 2014.)

6. PRIKAZ SLUČAJA

Javni nastupi najčešće se odvijaju na televiziji i najveća pozornost im se posvećuje u situacijama ili događajima koji su od velike važnosti za narod. To su najčešće politički kandidati u izbornim kampanjama i javne ličnosti koje imaju utjecaj na masovno stanovništvo putem društvenih mreža. Koliko je neverbalno ponašanje važno, političari su odavno prepoznali, stoga često zapošljavaju savjetnike i stručnjake za odnose s javnošću. Da tumačenje neverbalnih znakova nije samo popularno u ovom stoljeću prikazat će se na primjerima dvije analize predsjedničkih kandidata iz 20. stoljeća.

6.1. John F. Kennedy VS Richard Nixon

Kako bi se potvrdila hipoteza H1- Neverbalna komunikacija je važna u javnim nastupima, kao primjer u ovom radu navest će se televizijska rasprava između predsjedničkih kandidata Richarda Nixona i Johna Kennedyja u izborima 1960. godine koju Knapp i Hall navode u svojoj knjizi *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji* (2010). Autori ističu kako su analitičari smatrali da je jedan od razloga što je Nixon izgubio izbore način na koji se predstavio na televiziji.

„Nixon sjedi u napetom, stisnutom položaju, dok Kennedy sjedi s prekriženim nogama, lako opuštenih ruku i drži se uspravno. Na snimkama napravljenim kamerom može se vidjeti Nixona kako čvrsto stišće govornicu i dugo ne čini nikakve geste, iako su pokreti njegove glave jasni i odrješiti. Osim toga, Nixon pokazuje koban obrazac pretjeranog treptanja – ne samo neuobičajeno često (više od jednom u sekundi) nego povremeno i s toliko brzim treptajima da mu se oči svaki tren zatvaraju. U usporedbi s njim, Kennedy jasno pobjeđuje unatoč svom prilično običnom i sputanom nastupu.“ (Knapp; Hall: 2010:25)

Što se tiče samog izgleda, autori ističu kako je Nixon imao izraslu bradu, zbog osvjetljenja isticalo se umorno lice, a odijelo se stapalo s pozadinom. Zbog toga su televizijski gledatelji smatrali da je Kennedy pobjednik, a radijski slušatelji debatu su ocijenili kao neodlučenu.

Kao potvrda važnosti odijevanja pri javnim nastupima Rijevac i Miljković u knjizi *Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo* (2002:52) tvrde da je odjeća pomogla predsjedniku Richardu Nixonu u pobjedi na predsjedničkim izborima 1969. godine. Ističu da je Nixon na sceni koja je bila svijetloplava nosio tamnoplavo odijelo čime je ostavljao dojam iskrenosti, otvorenosti i poštenja.

6.2. Jimmy Carter

Kao još jedna potvrda hipoteze navodi se analiza predsjedničke rasprave između Cartera i Forda iz 1976. godine. Analitičari navode da se neuspjeh Geralda Forda pripisuje neverbalnim znakovima pri njegovom nastupu, kao što su rijetko gledanje u kameru, mrki izraz lica i nepovoljni kut snimanja.

1980. godine Carter gubi debatu protiv Ronalda Reagana zbog, kako navode autori, „nesposobnosti da svoje neverbalno ponašanje uskladi sa svojom verbalnom porukom“. (Knapp; Hall: 2010:26) Reaganovo neverbalno ponašanje mnogi su doživjeli kao samouvjereno i opušteno.

7. ZAKLJUČAK

Opći dojam o nekom javnom govorniku svakako će se očitovati u svim elementima koje on donosi na scenu. Pod tim se ne podrazumijeva samo izgled i odjeća, iako su i oni neverbalni podražaji, nego i način na koji govori, način na koji stoji ili sjedi, jačini glasa, općoj atraktivnost, mirisu tijela ili daha i dr. Ali, ono što je u svakom slučaju presudno je dosljednost između iznošenja verbalnog i neverbalnog. Uvježbanim govornicima oblici ponašanja često su pod kontrolom zato ih vrlo rijetko primjećuju gledatelji koji nemaju iskustva ili nisu stručnjaci za govor tijela.

Iz brojne literature vidljivo je da se govor tijela proučava dugi niz godina i da iz dana u dan dobiva na sve većem značaju. Širenjem medijske platforme neverbalni signali postaju sastavni dio naše komunikacije i u mnogim slučajevima imaju presudan faktor u odluci gledatelja odnosno slušatelja u davanju podrške govorniku.

Gotovo je nemoguće da javne ličnosti rade sve ispravno i apsolutno je normalno da ponekad pogriješe u javnom nastupu. Potrebno je uzeti u obzir da pojedini govornici posjeduju strah od javnog nastupa te da će ga s vremenom zasigurno prevladati, a neki govornici fizičkim izgledom nisu privlačni zbog čega se u svom nastupu znatno više moraju truditi da bi pridobili pažnju gledatelja. Dakako, fizički izgled nikako ne smije biti od presudne važnosti za postavljanje predrasuda o kandidatu za neki javni nastup jer se inteligencija ne očituje u ljepoti.

Neverbalna komunikacija jeste od iznimne važnosti u javnom nastupu jer, kao što se navelo u nekoliko primjera u radu, se vjerodostojnost i kredibilitet neke osobe najčešće mjeri u tome koliko iskreno govornik iznosi stavove, želje, planove i činjenice. Čak iako pojedini kandidati u npr. političkim nastupima iznose neistinu i ne pokazuju neverbalne znakove laganja kad-tad će svojim djelovanjem pokazati da ono što su govorili nije bilo istina.

U javnom nastupu verbalna i neverbalna komunikacija postaju jedno. Oni govornici koji u javnom nastupu prenose loše navike kao što su pokreti ili geste koje se uporno ponavljaju, a nemaju pozitivnog učinka na govor, u više slučajeva će izgubiti pažnju publike. U radu se navelo nekoliko takvih primjera, kao što su prebacivanje nekog predmeta iz ruke u ruku,

zamuckivanje, prevelik razmak između riječi pri govorenju i upotreba kratkih rječica – parajezik (mm, a, jel', onda, dakle, znači...).

Slikovitim i deskriptivnim primjerima iz petog poglavlja i osvrtom na predsjedničke debate u šestom poglavlju može se zaključiti i potvrditi hipoteza H1 - Neverbalna komunikacija je važna u javnim nastupima. Kada bi čovjek kao promatrač i slušač javnog nastupa nekog govornika zanemario sve neverbalne znakove koje uočava, svjesno ili nesvjesno, vrlo teško bi donio odluku o tome hoće li povjerovati odnosno podržati govornika jer bi mu izlaganje po tome onda bilo jednolično.

Mnogim istraživanjima utvrđeno je da se percepcija nekog političara zasniva i na verbalnim i na neverbalnim znakovima. Sve su to važni aspekti u ostvarivanju karijere i stvaranju općeg dojma o sebi kao javne ličnosti. Neverbalna komunikacija je vještina na kojoj se može raditi i savladati ju, čime svaki govornik može poboljšati svoje prezentacijske sposobnosti.

„Neki se rađaju veliki, neki postaju veliki, a neki zaposle stručnjake za odnose s javnošću.“
(Boorstin, D. J.)

8. POPIS LITERATURE

8.1. Knjige

Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Jastrebarsko: Naklada Slap

Lučanin, D. (2010). *Komunikacijske vještine u zdravstvu*, Zagreb: Naklada Slap, str. 17-19.

Moskaljov, B., M. (2014). *Poruke bez riječi*, Zagreb: Tim press d.o.o.

Pease, A, Pease, B. (2011). *Velika škola govora tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga

Petar, S., (2006). *Recite to jasno i glasno*, Zagreb: M.E.P. consult

Rijavec, M., Miljković, D. (2002). *Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo*, IEP, Zagreb

Škarić, I. (2003). *Temeljci suvremenog govorništva*, Zagreb: Školska knjiga

Tomić, Z. (2008). *Odnosi s javnošću: teorija i praksa*, Zagreb-Sarajevo: Synopsis d.o.o.

Vreg, F., (1998). *Humana komunikologija*, Hrvatsko komunikološko društvo i Nonacom d.o.o., Zagreb, str. 95.

8.2. Internetski izvori

Miletić, N. (2012). *Fenomenologija neverbalne komunikacije u funkciji kulturne produkcije - Gdje je granica između profita i slobode produkcije?*, Liburna: 1 (1); 48-59. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/118644> (pristupano 3.7.2019.)

Plenković, M. (2018). Glasnogovornik – nova profesija u javnom komuniciranju, *Media, culture and public relations*, 9 (1-2), 1-6. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/214342> (pristupano 3.7.2019.)

<https://www.facebook.com/431010457253361/photos/pcb.624931151194623/624931104527961/?type=3&theater> (pristupano 3.7.2019.)

Gregorić, B., Barbir, L., Čelić, A., Ilakovac, V., Hercigonja-Szekeres, M., Perković Kovačević, M., Heffer, M. (2014). *Recognition of facial expressions in men and women*, Medicina Fluminensis: 50. (4), 454-461. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/129788> (pristupano 5.7.2019.)

Ekman, P., Friesen, W. V. (1969). Nonverbal Leakage and Clues to Deception, *Psychiatry*, sv. 32 (1), str. 88-106. Dostupno na: <https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Nonverbal-Leakage-And-Clues-To-Deception.pdf> (pristupano 13.8.2019.)

Ekman, P. (1973). *Darwin and facial expression: A century of research in review*, New York: Academic Press. Dostupno na: <https://pdfs.semanticscholar.org/3887/b43b5aa2cafdc7a61802cee511145dfba70a.pdf> (pristupano 13.8.2019.)

Angela Merkel remains most popular politician in Germany. *The Local*, objavljeno 2.8.2019. Dostupno na: <https://www.thelocal.de/20190802/angela-merkel-still-most-popular-politician-in-germany> (pristupano 14.8.2019.)

Mikašek, K. Plenković sve konce drži u rukama. *Dnevno.hr*, objavljeno 4.5.2017. Dostupno na: <https://www.dnevno.hr/kolumnisti/kazimir-mikasek-kazo/plenkovic-sve-konce-drzi-u-svojim-rukama-1022663/> (pristupano 14.8.2019.)

Poptheo.org. Dostupno na: <https://poptheo.org/govor-tijela-i-dio-ruke/> (pristupano 1.9.2019.)
<https://twitter.com/billclinton> (pristupano 1.9.2019.)

<https://images.app.goo.gl/UpkTvMo7zNX1WQAs6> (pristupano 1.9.2019.)

http://www.tele-medical-health-hipaa-dicom-hl7-pacs.com/Barack_Obama.html (pristupano 1.9.2019.)

<https://images.app.goo.gl/r2Ydy72EiCw5fysH7> (pristupano 1.9.2019.)

<https://images.app.goo.gl/4ia1t38XNZ2wdkww7> (pristupano 1.9.2019.)

<https://images.app.goo.gl/HFGCekkeUjFcevHi8> (pristupano 1.9.2019.)

<https://images.app.goo.gl/31JwjRxDbQFz7G2v7> (pristupano 2.9.2019.)

<https://images.app.goo.gl/HACCwfSWjUSFNraT8> (pristupano 2.9.2019.)

9. POPIS SLIKA I TABLICA

| | |
|---|----|
| Tablica 2. Kronologija povijesti proučavanja neverbalne komunikacije..... | 7 |
| Slika 2. Prikaz propusta u odijevanju na tiskovnoj konferenciji..... | 12 |
| Slika 2. Prepoznavanje emocija s ljudskog lica..... | 15 |
| Slika 3. Bill Clinton - osmijeh obješene čeljusti..... | 16 |
| Slika 4. Osmijeh stisnutim usnama – Tony i Cherie Blair..... | 17 |
| Slika 5. Dlan prema gore..... | 18 |
| Slika 6. Autoritarni neverbalni znak..... | 19 |
| Slika 7. Položaj zatvorenog dlana s ispruženim kažiprstom – Donald Trump..... | 20 |
| Slika 8. A) Šiljak prema gore B) Šiljak prema dolje..... | 21 |
| Slika 9. Barack Obama – Europski/britanski položaj prekriženih nogu..... | 23 |
| Slika 10. Barack Obama – Američki položaj prekriženih nogu..... | 24 |
| Slika 11. Prikaz položaja priljubljenih gležnjeva..... | 25 |
| Slika 12. Sjedenje raširenih nogu..... | 26 |
| Slika 13. Zatezanje kutova usana..... | 29 |
| Slika 14. Pokrivanje i doticanje usana..... | 29 |

ŽIVOTOPIS



OSOBN INFORMACIJE

Ivana Zidar

Kralja Tomislava 5, 32221 Cerić, Hrvatska.

032/384-013 098/961-9454

princessavk@hotmail.com

Spol Žensko | Datum rođenja 31.8.1984. | Državljanstvo Hrvatsko

RADNO ISKUSTVO 1.7.2008. do danas

Voditeljica ureda

Hrvatska demokratska zajednica, trg žrtava fašizma 4, 10 000 Zagreb,

- Gradski odbor HDZ Vinkovci, Duga ulica 23, Vinkovci

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE 2010-2014

Stručni prvostupnik (baccalaureus)

Veleučilište Lavoslav Ružička u Vukovaru, Hrvatska

Osposobljena sam za obavljanje i vođenje različitih fizioterapeutskih postupaka i tretmana (planiranje, priprema, procjena učinka i sl.) te za sudjelovanje u rehabilitacijskom timskom radu u zdravstvenim i sličnim ustanovama

2015-2016

Pedagoške kompetencije

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet Osijek, Hrvatska

Završen program Pedagoško-psihološko-didaktičko-metodička izobrazba

2004

Završena srednja škola Gimnazija Matije Antuna Reljkovića, Vinkovci

OSOBN VJEŠTINE

Materinski jezik

Hrvatski

Ostali jezici

| | RAZUMIJEVANJE | | GOVOR | | PISANJE |
|----------------|---------------|---------|---------------------|--------------------|---------|
| | Slušanje | Čitanje | Govorna interakcija | Govorna produkcija | |
| Engleski jezik | C2 | C2 | C2 | C2 | C2 |
| Njemački jezik | A1 | A1 | A1 | A1 | A1 |

Stupnjevi: A1/2: Početnik - B1/2: Samostalni korisnik - C1/2 Iskusni korisnik
Zajednički europski referentni okvir za jezike

| | |
|---|---|
| Komunikacijske vještine | Komunikativna, asertivni komunikator <ul style="list-style-type: none">▪ odlične komunikacijske vještine stečene tijekom rada na mjestu voditelja ureda u učestaloj interakciji s ljudima različitih razina obrazovanja |
| Organizacijske / rukovoditeljske vještine | Sposobna, organizirana, temeljita <ul style="list-style-type: none">▪ iskustvo stečeno na radnom mjestu, organizacijom raznih skupova i manifestacija, panela, domjenaka |
| Računalne vještine | Završen program dopunskog informatičkog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja i položeni propisani ispiti za računalnog operatera Izvršno vladanje alatima Microsoft Office™ |
| Vozačka dozvola | ▪ B KATEGORIJA |

Ime i prezime studenta IVANA ZIDAR

Matični broj studenta 0034037652

Nadnevak rođenja studenta 31. 8. 1984.

Adresa prebivališta KRAJA TOMISLAVA 5, 32221 CERIĆ

IZJAVA O AUTORSTVU ZAVRŠNOG RADA

Pod kaznenom i materijalnom odgovornošću izjavljujem da sam završni rad pod naslovom:

VAŽNOST NEVERBALNE KOMUNIKACIJE U JAVNIM NASTUPIMA

izradio/izradila samostalno, kao jedini i isključivi autor toga završnog rada.

Svi dijelovi predmetnog završnog rada – nalazi, ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bez obzira na to je li riječ o knjigama, znanstvenim ili stručnim člancima, internetskim stranicama, zakonima i sl. – u radu su adekvatno citirani ili parafrazirani te označeni i popisani u popisu literature na kraju završnog rada.

Elektronička verzija predmetnog završnog rada potpuno je identična tiskanoj verziji, koju je odobrio mentor toga završnog rada.

U Zaprešiću, 4. listopada 2019.

Ivana Zidar
(vlastoručni potpis studenta)