

Važnost neverbalne komunikacije u javnim nastupima

Barišić, Anabel

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Poslovno veleučilište Zagreb**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:544256>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-16**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Anabel Barišić

**VAŽNOST NEVERBALNE KOMUNIKACIJE
U JAVNIM NASTUPIMA**

završni rad

na

preddiplomskom stručnom studiju

Zagreb, srpanj, 2021. godine

POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Preddiplomski stručni studij

Smjer manager marketinga i komunikacija

**VAŽNOST NEVERBALNE KOMUNIKACIJE
U JAVNIM NASTUPIMA**

završni rad

MENTOR

doc. dr. sc. Tanja Grmuša, v. pred.

STUDENT

Anabel Barišić

Zagreb, srpanj, 2021. godine

Zahvale

Željela bih se zahvaliti svojoj mentorici Tanji Grmuša, za stručno vodstvo i potporu kroz izradu završnog rada, no i za tople osmjehe i srdačne riječi koje su uvijek bile prisutne za vrijeme našeg višegodišnjeg druženja te zajedničkog rada i educiranja.

Zahvale i mome partneru koji je bio velika potpora kroz cijeli studij i uvijek se brinuo da znam kako vjeruje u mene.

Veliko hvala roditeljima koji su tijekom cijelog mog obrazovnog puta bili uz mene, poticali me na razvoj i omogućili pomicanje granica, tj. izlazak iz istih.

Zahvaljujem svim ostalim profesorima, kolegama i prijateljima te obitelji koji su bili uz mene za vrijeme mog studiranja.

*Hvala Vam.
Anabel Barišić*

Sažetak

Komunikacija je temelj međuljudskog sporazumijevanja, pa tako i ovoga rada. U ovom radu podijelit ćemo komunikaciju na tri dijela; verbalnu, paraverbalnu i neverbalnu komunikaciju. Saznat ćemo kako ćemo mijenjati naše stajalište vezano za komunikaciju i zašto je komunikacija puno više od razgovora i izgovorenih riječi kako možemo utjecati na nju. Fokus ćemo zadržati upravo na neverbalnoj komunikaciji te detaljnije objasniti njezine segmente. Naučit ćemo kakav utjecaj mogu imati odjeća, boje, položaj tijela, pogledi, izrazi lica, pokreti ruku, geste, dodiri i slične radnje na cjelokupan dojam o govorniku i konverzaciji. Proučit ćemo i utjecaj tonaliteta, načina izgovora, glasnoće i ostalih glasovnih varijacija na cjelokupan govor, a sve to potkrijepiti i primjeri nekih dobrih ili ipak ne tako dobrih govora. Proći ćemo kroz razne situacije u kojima je kvalitetno komuniciranje temelj sporazumijevanja. Detaljnije ćemo obraditi javni nastup kao način komuniciranja i fokus staviti na neverbalnu komunikaciju u javni govor kako se pripremaju i utječu na nju. Primjere javnih istupa i važnosti neverbalne komunikacije u istima potražiti ćemo u političkom komuniciranju. Radi boljeg predočanja cijele slike i primjeri iz prakse, analizirat ćemo govor bivšeg američkog predsjednika Baracka Obame te napraviti usporedbu s njegovim eventualnim sugovornicima, a naglasak staviti na njihove paraverbalne i neverbalne sposobnosti. Vidjet ćemo i kako se ophodi prema tim sugovornicima i javnosti generalno te uspoređivati svu tu (neverbalnu) komunikaciju s drugim političkim govornicima ne bismo li saznali zašto ga nazivaju vrsnim govornikom. Kroz analizu ćemo primijetiti i količinu paraverbalne komunikacije koju B. Obama koristi, poput stanki i naglašavanja kako mu rad ruku pomaže u boljem dočaravanju poruka svojoj publici. Zaključit ćemo da je na dobrom primjeru gdje govornik aktivno koristi sva tri načina komuniciranja i vremena postiže karizmatičnost, poistovjećivanje publike, kao i njezino povjerenje, a u konačnici i glasove za pobjedu na predsjedničkim izborima.

Ključne riječi: *komuniciranje, neverbalna komunikacija, javni nastup, Barack Obama, političko komuniciranje.*

Summary

Communication is the foundation of interpersonal understanding, so will it be of paper as well. In this assignment, we will divide communication into three parts; verbal, paraverbal and nonverbal communication. We will learn how we will change our attitude regarding communication and why communication is so much more than conversations and spoken words, then see how we can influence it. We will focus on non-verbal communication and explain its segments in more detail. We will learn what impact clothing, colors, body position, looks, facial expressions, hand movements, gestures, touches, and similar actions can have on the overall impression of the speaker and conversation. We will also study the influence of tonality, pronunciation, volume and other voice variations on the entire speech, and all this will be supported by examples of some good (or not so good) speeches. We will go through various situations in which quality communication is the basis of understanding. We will elaborate on public speaking as a way of communicating and focus on nonverbal communication in public speaking as they are prepared and influenced. We will look for examples of public appearances and the importance of non-verbal communication in them in political communication. In order to present the whole picture better and with practical examples, we will analyze the speech of former US President Barack Obama and make a comparison with his potential interlocutors, with an emphasis on their paraverbal and nonverbal abilities. We will also see how he treats these interlocutors and the public in general, and compare all this (non-verbal) communication with other political speakers in order to find out why they call him the top speaker. Through the analysis, we will also notice the amount of paraverbal communication that B. Obama uses, such as pauses and emphasizing how the work of his hands helps him better convey messages to his audience. We will conclude that it is a good example where the speaker actively uses all three ways of communication and time achieves charisma, identification of the audience, as well as its trust, and ultimately the votes to win the presidential election.

Keywords: *communication, nonverbal communication, public speaking, Barack Obama, political communication.*

U Zagrebu, srpanj 2021. godine

IZJAVA STUDENTA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom

„Važnost neverbalne komunikacije u javnim nastupima“

izradila samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora doc. dr. sc. Tanje Grmuša, v.pred. Izjavljujem da je završni rad u potpunosti napisan i uređen prema Pravilniku o završnom radu na stručnim preddiplomskim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima PVZG-a te sukladno uputama u priručniku Metodologija pisanja seminara i završnog rada.

Izjavljujem da je završni rad lektoriran na jeziku na kojemu je napisan.

Izjavljujem i da sam suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad

„Važnost neverbalne komunikacije u javnim nastupima“

u javno dostupnom institucijskom repozitoriju *Poslovnog veleučilišta Zagreb* i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15 i 131/17).

Ime i prezime studenta:

Anabel Barišić

OIB: 28422621569

(potpis)

SADRŽAJ

1. Uvod	1
2. Komunikacija	2
2.1. Verbalna komunikacija	5
2.2. Paraverbalna komunikacija	5
2.3. Neverbalna komunikacija	6
2.3.1. Dodir	11
2.2.2. Geste	11
2.2.3. Oči	13
2.2.4. Stav	14
2.2.5. Izraz lica	15
2.2.6. Glas	16
2.2.7. Odjeća	17
3. Javni nastup	17
3.1. Samopouzdanje	18
3.2. Govor boja	20
4. Političko komuniciranje	22
5. Neverbalni znakovi u javnim nastupima	24
5.1. Neverbalna komunikacija na primjeru Baracka Obame	25
5.1.1 Analiza Obaminog prvog govora 2004. godine	25
5.1.2. Debata između Obame i McCaina 2008. godine	26
5.1.3. Obamin govor na Sveučilištu Cairo 2009. godine	27
5.1.4. Predizborna debata između B. Obame i M. Romneya 2012.g.	28
5.1.5. Upoznavanje Baracka Obame i Donalda Trumpa 2016.	31
5.1.6. Usporedba Obaminih govora iz 2011. i 2016. g	32
5.1.8. Obamin zadnji govor	33
6. Zaključak	33
Kratice	34

Literatura	35
Popis grafikona	38
Popis slika i fotografija	38

1. Uvod

Komunikacija je osnovni način sporazumijevanja, no daleko više od samog razgovora. Što spada onda sve u proces komuniciranja i kako sve možemo komunicirati? Što sve spada u komunikaciju i kako možemo utjecati na nju? Većina ljudi svoju pažnju usmjerava na izgovoreni dio tijekom razgovora, no verbalni dio čini svega 7 % od ukupne komunikacije. Razni su mogući komunikatori za vrijeme interakcije. Mi ćemo se u nastavku fokusirati na neverbalni dio komunikacije i rastaviti njezine čimbenike na faktore.

Jedan od istaknutih načina komuniciranja, često s većom publikom, upravo je javni nastup. Što čini dobar javni nastup, kako se za njega pripremiti i koje su karakteristike dobrih govornika? Politički istupi čest su primjer komuniciranja s javnosti. Zato ćemo obraditi političko komuniciranje i zatim rad potkrijepiti primjerima iz javnosti. Fokus ćemo opet staviti na neverbalnu komunikaciju, s obzirom na to da je ona dio komunikacije na koju odlazi najveći dio, a često ju zanemarujemo za vrijeme govora jer je na nju teže utjecati nego na ostale segmente, poput sadržajnog dijela za koji se možemo pripremiti.

Za primjer iz javnoga života uzet ćemo bivšeg predsjednika Sjedinjenih Američkih Država Baracka Obamu. On je političar za kojega se nije ni čulo do njegovog prvog javnog istupa 2004. godine. Stručnjaci tvrde da je taj govor toliko dotaknuo narod, da mu je to vjerojatno osiguralo pobjedu na sljedećim izborima i u konačnici vlast kroz dva mandata. Što to točno Obama radi dobro za vrijeme svojih javnih nastupa i kakve je „gafove“ znao imati za vrijeme istih, obradit ćemo u analizi na kraju ovoga rada. Kao primjere obradit ćemo nekoliko njegovih govora i usporediti s drugim kandidatima/sugovornicima.

2. Komunikacija

Ljudi su rođeni za komunikaciju, a većina sadržaja je jasna već i na prvi pogled. Komunikacija je postupak u kojem pošiljalac prenosi informacije primatelju, uz uvjet da ih primatelj razumije. Ona omogućuje ljudima da dijele znanje, stavove i vještine. Komunikacija proizlazi iz latinske riječi „communicare“, što bi u prijevodu značilo „učiniti općim“ ili „učiniti zajedničkim“ (Markota, 2017: 4, <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview> 18. 5. 2021.). Iako komunikaciju često izjednačavamo s govornim dijelom, ona ima dvije razine, verbalnu i neverbalnu. Čak i ako se radi o neuspješnoj komunikaciji, komunikacija će se svejedno dogoditi kada se značenje riječi ili rečenice ne može prenijeti.

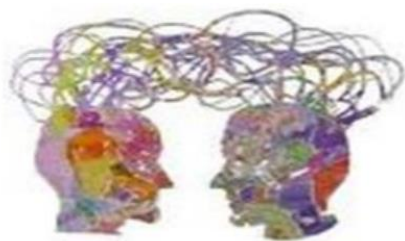
Čini se da neki ljudi ne uzimaju u obzir činjenicu da je komunikacija više od riječi. Jednostavne geste, položaj tijela govornika u odnosu na sugovornika, izrazi lica, nesvjesni pokreti - sve su to takozvani oblici neverbalne komunikacije. U većini slučajeva zauzima veći dio onoga što se govori u komunikaciji. Kao što neki ljudi još uvijek kažu, „tiha komunikacija“ postala je neodvojiva od svakodnevne ljudske interakcije (Pražen, 2019: 2, <https://repozitorij.hrstud.unizg.hr/islandora/object/hrstud%3A2054/datastream/PDF/view>, pristup ostvaren 11. 6. 2021.).

Postoji niz načina definiranja komunikacije, pa tako jedna definicija kaže da je: „komunikacija proces razmjene misli, osjećaja i poruka koji se nužno odvija kad god postoji interakcija (međudnos, međudjelovanje, međubivanje).“ (Lučanin i Lučanin, 2010: 17) Nadopunjava ju navod da je „komunikacija proces razmjene informacija preko dogovorenog sustava znakova, odnosno komunicirati znači dijeliti informaciju s drugima čime se sugovornici međusobno obogaćuju.“ (Bagarić, et.al., 2011: 2) Također, „komunikacija je dinamički i složen proces u kojem ljudi šalju i primaju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli i da bi njih razumjeli“ (Lučanin i Lučanin, 2010: 17).

Iako postoje brojne definicije koje opisuju komunikaciju, može se svesti na jedno, a to je da je „komunikacija temelj socijalne interakcije, odnosno temelj međuljudskih odnosa“ (Markota, 2017: 13, <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.). Sama riječ komunikacija redovito se koristi kao sinonim za dijalog, ali je ona mnogo više od toga. Komunikacija je razmjena informacija između dvije ili više osoba. Važno je da primatelj poruke razumije ove podatke. Prijenos informacija ne mora se nužno dogoditi samo u izgovorenom dijelu razgovora, već se to može postići i bojom te tonalitetom glasa, gestama, izrazima lica i odijevanjem, čak i tišinom.

Proces komunikacije može se podijeliti na sljedeće elemente:

1. Pošiljatelj: osoba koja je inicirala komunikaciju. To mogu biti formalni (poput profitnih organizacija) ili neformalni izvori (poput roditelja, prijatelja).
 2. Primatelj: Osoba koja primi određenu poruku kada komunicira s pošiljateljem;
 3. Poruka: Niz simbola koje je poslao pošiljatelj, a mogu biti usmeni (usmeni ili pisani), neverbalni (fotografije, ilustracije ili simboli) i kombinacija vijesti;
- (Schiffman i Lazarkanuk, 2000)



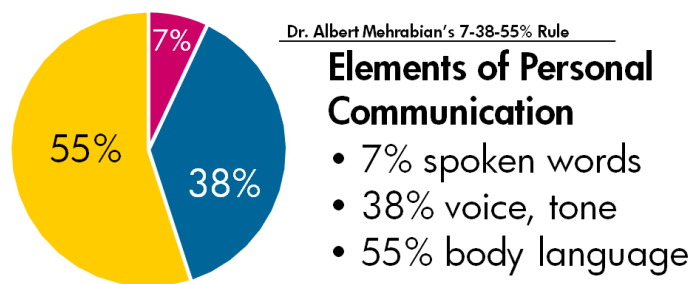
Pošiljatelj → poruka → kanal → primatelj → povratna veza
(izvor) (kodiranje) (dekodiranje) (feed back)

Slika 1. Komunikacijski proces - Izvor: Bagarić, et. al. (2011: 177).

Cijeli proces komunikacije raščlanjujemo na nekoliko osnovnih dijelova. Jedan od osnovnih pojmova koji treba razumjeti u komunikaciji su mediji. To je komunikacijski kanal kojim

se poruke šire od pošiljatelja do primatelja. Može biti bezlično (poput masovnih medija) ili međuljudsko (poput razgovora između kupca i prodavača). Neverbalne informacije postoje u neosobnim i međuljudskim kanalima, obično u obliku simboličke komunikacije. Kad primatelj objasni poruku, značenje simbola koji je poslao pošiljatelj, odvija se takozvani postupak dekodiranja. Budući da je razgovor dvosmjernan, trebaju nam reakcije primatelja (niz) ili niz reakcija nakon primanja određene poruke. Način na koji primatelj reagira na poruku koju je poslao pošiljatelj naziva se povratna informacija. Trenutne povratne informacije omogućavaju pošiljatelju da promijeni, zumira ili izmijeni poruku kako bi osigurao da ju primatelj shvaća na traženi način. Nije uvijek sve idilično u komunikaciji, tako nekada zna doći i do smetnji. Smetnja je svaki „neplanirani zastoj ili iskrivljenost poruke tijekom procesa komuniciranja, a može biti posljedica zvučnih, mehaničkih, psiholoških i socioloških uzroka“ (Miroslavljević, 2010: 99).

U nastavku ćemo detaljnije govoriti o tri dijela koji sačinjavaju samu komunikaciju. To uključuje verbalan, neverbalan te paraverbalni dio.



Grafikon 1. *Elementi međuljudske komunikacije* - Izvor:

<https://www.rightattitudes.com/2008/10/04/7-38-55-rule-personal-communication/>, pristup

ostvaren 19. 6. 2021.

2.1. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija je sve što se radi riječima. Iako je to glavni način prijenosa informacija, ne znači da bismo zato trebali zanemariti neverbalni dio komunikacije. Naprotiv, neverbalna komunikacija ima vrlo bitnu ulogu u međuljudskoj komunikaciji jer slijedi ono što pojedinac izgovara. Koristi se za naglašavanje određenih ideja ili njihovo ponavljanje. Ponekad čak može u potpunosti zamijeniti verbalni dio komunikacije (Markota, 2017: 1, <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.). Jasno nam je da su sve izgovorene riječi dio verbalne komunikacije, no zanimljiva je činjenica da te riječi, to jest verbalni dio komunikacije čini svega 7 % ukupne i nećemo se dugo zadržavati na onome dijelu komunikacije na koji se može najviše utjecati i pripremiti.

2.2. Paraverbalna komunikacija

Paraverbalna komunikacija uključuje ubacivanje svih signala u komunikaciju koji se bave nečijom modulacijom glasa. Na što točno nam onda odlazi 38 % komunikacije? Modulacija glasa u ovom se kontekstu odnosi na način na koji osoba kontrolira ili prilagođava svoj glas na način da njihov glas zvuči glasnije ili nježnije, brže ili sporije te dramatičnije ili emocionalnije. Bez modulacije glasom, postupak isporuke poruka zvučat će nepristojno i monotono. Utvrđivanje bavljenja modulacijom glasa u paraverbalnoj komunikaciji naglašava upotrebu tona, visine i ritma glasa u promicanju dostave razumljivih poruka učinkovito i djelotvorno, čime se izbjegava da slušatelji izgube fokus i postanu dosadni (Project Practical, 2021, <https://www.projectpractical.com/paraverbal-communication/>, pristup ostvaren 3. 7. 2021.).

2.3. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija je način komunikacije u kojem ljudi ne govore, namjerno ili nenamjerno. Stoga se neverbalno ponašanje koristi za izražavanje emocija, odražavanje karakteristika ličnosti, pokazivanje stavova i/ili poticanje promjena u jezičnoj komunikaciji. Stoga nije iznenađujuć ni podatak da čak 55 % ukupne komunikacije spada upravo u neverbalnu. Za razliku od verbalne korespondencije na koju redovito snažno utječemo, neverbalna korespondencija je prilagođena i nesvjesna. Neverbalni znakovi su najprihvatljiviji kada su nešto suprotno verbalnim. Perspektiva neverbalnog ponašanja ogromna je s pretpostavkom da može dopuniti, protiviti se, naglasiti, usmjeriti ili onesposobiti verbalnu suštinu poruke.

C. Darwin vjerovao je da je ljudsko izražavanje osjećaja univerzalno, odnosno, da svi iskazuju i shvaćaju emocije na isti način kao i izraze lica. P. Ekman se složio s Darwinom u samo šest osnovnih emocionalnih ekspresija. Navodi da su to sreća, srdžba, strah, iznenađenje, tuga i gađenje (Jack, et. al., 2014: 187-192). Za sve ostale emocije, dokazano je kako utječe mnogo faktora na način izražavanja i percipiranja emotivnih stanja. Jedan od mogućih faktora koji mogu utjecati je kultura. Šimunić tvrdi da je „jedna od prednosti neverbalne komunikacije upravo iskazivanje osjećaja i stanja neke osobe“ (2015: 25). Ono što je negativna strana, je upravo dvosmislenost neverbalnog ponašanja. To je negativno jer se tako može osobu uvjeriti u nešto sasvim suprotno od njezinih stvarnih misli i vjerovanja. Ono što ističe kao glavnu manu je to što neverbalni simboli mogu imati različito značenje u drukčijim kulturama. Često ovise i o samoj osobi, vremenu te prostoru u kojem se upotrebljavaju i proučavaju (Šimunić, 2015). Neverbalno ponašanje uključuje otprilike 60 do 65 posto sveukupne korespondencije. Nefonetička korespondencija može otkriti mnogo toga o pojedincima. Stoga se različite vrste skrivenog ponašanja često nazivaju signalima. Budući da pojedinci u pravilu ne shvaćaju da se događa neverbalna korespondencija, neverbalna komunikacija i drugi neverbalni poticaji znatno su ozbiljniji od same verbalne korespondencije (to jest, ono što pojedinac govori).

Sve u vezi s čovjekom simbolizira njegov način komunikacije, a kroz njegov način komunikacije ljudska komunikacija sastoji se od bezbroj elemenata. Slično tome, neverbalna komunikacija sastoji se od mnogih dijelova koje možemo nazvati vizualnim znakovima (Nenadić El Mourtada, 2003: 295-304). Psihološka istraživanja pokazala su da ljudi koji su odrastali uz kućne ljubimce s kojima je moguće komunicirati, poput psa ili mačke, bolji u prepoznavanju neverbalnih znakova. Sposobniji su u prepoznavanju tih znakova ne samo kod životinja, nego i kod ljudi. Ljudi se također i generalno razlikuju u svojoj osjetljivosti na neverbalne znakove, pa ih tako neki jednostavno bolje prepoznaju, dok drugi slabije (Herić, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.). Često zaboravljamo da prilikom komunikacije trebamo obratiti pozornost i na neverbalne poruke te njihov utjecaj na stvaranje naše slike. Kao što je priznati američki psihoterapeut Alexander Lowen (1958: 12) rekao u svojoj knjizi „Jezik tijela“, *„Nijedan jezik nije jasan kao govor tijela, nakon što ga naučimo čitati.“*

El Mourtada ističe da su „vizualni znakovi skupina neverbalnih komunikacijskih sredstava koji prate govor, a ne sastoje se od zvučnih elemenata“ (Nenadić El Mourtada, 2003: 2). Također je istaknuo da se u nekim izvorima ti simboli nazivaju i izvanjezičnim, upravo zato što su izvan dometa jezika, za njihovo izražavanje nisu nam potrebni govorni činovi. Najveća skupina su kinezički znakovi. Uključuju držanje tijela, kao i kretanje u cjelini te kretanje određenih dijelova (poput ruku ili nogu), ali uključuju i kombinacije koje mogu prenijeti više informacija od jednog pokreta. Ovi se znakovi dalje dijele na izraze lica koji ukazuju na pomicanje nosa, očiju, obrva, usana i ostalih dijelova tijela. Drugi dio su geste, koji su simboli koji su predstavljeni pokretima prstiju ili ruku, stopala i glave. Uz kinezičke, imamo i proksemičke. To su „znaci prostorne karakteristike komunikacijske interakcije“ (Nenadić El Mourtada, 2003: 2). Drugim riječima, iščitavaju se iz udaljenosti između sugovornika i načina kako raspoređuju svoj prostor.

Zone razmaka između ljudi dijelimo u četiri kategorije:

1. intimna zona: 22 - 46 cm
2. osobna zona: 46 - 122 cm
3. društvena zona: 122 - 360 cm

4. javna zona: 360 cm pa na dalje

(Knežević, 2004; Horvat, 2019, <https://repositorij.hrstud.unizg.hr/islandora/object/hrstud:2010>, pristup ostvaren 22. 6. 2021.)

Neverbalna komunikacija se često doživljava kao komuniciranje bez riječi. Ona obuhvaća sve vidljive znakove, kao što su na primjer geste povezane s govorom, način držanja, kontakt očima, odraz emocija, dodiri tokom razgovora te svi ostali vokalni znakovi. Mogli bismo reći kako sve komunicira; od materijalnih stvari koje nas okružuju u odnosu na naš položaj, do fizičkog prostora koji dijeli sugovornike te vrijeme i trajanje same komunikacije. Verbalno komuniciranje može doduše biti utišano, no zato neverbalno ne možemo utišati. Tijekom međuljudske interakcije događaju se razne aktivnosti; vokalne, haptične, kinetičke i proksemične. Rezultat svih navedenih aktivnosti je ukupna komunikacija. Komunikacija uključuje sve namjerne i prikrivene elemente (Markota, 2017: 1, <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.).

Postoje razne komponente koje utječu na korespondenciju, poput izgleda, očiju, kontakta i načina govora, i one koje bi mogle biti manje uočljive od samog početka; odijevanje, djelovanje i prostorna udaljenost između ispitanika. Nešto fascinantno za primijetiti su sredstva pomoću kojih verbalne komponente možemo izbjeći, dok neverbalne ne možemo čak ni uz najbolju volju. Zašto je to tako, temelji se na činjenici da i tišina govori za sebe. Bebe na primjer, ne govore riječima, nego isključivo neverbalnim komponentama, što nas dovodi do zaključka da njeđujemo neverbalnu korespondenciju od rođjenja. Stvarajući verbalne sposobnosti, neverbalne komponente se guše, ali nikada ne nestanu, već se jednostavno kamufliraju (Markota, 2017: 1, <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.). Mnogo je sporova oko toga jesu li neverbalni tragovi urođeni, naslijedeni ili stečeni na druge načine. Zaključak različitih studija jest da postoje različite vrste neverbalnih signala. Na primjer, Eibl-Eibesfeldt je zaključio (2017: 14) da se osmijeh gluhonijemih beba ne uči imitiranjem, što znači da je ova gesta urođena. Stoga su neke geste urođene i uče se prema okruženju ljudskog rasta.

Mnogo je kulturoloških razlika, ali osnovni neverbalni znakovi svugdje su isti. Na primjer, ljudi se smiju kad su sretni i mršte se kad su bijesni ili tužni. Najosnovniji komunikacijski signali isti su u cijelom svijetu. Kako se govor i jezik razlikuju od države do države te od kulture do kulture, tako se razlikuju i neverbalni simboli. U nekoj kulturi će neka kretnja biti normalizirana i jasnog značenja, a drugdje može biti uvredljiva ili jednostavno imati neko potpuno drugačije značenje (Knapp i Hall, 2010: 5; Navarro, 2010, Pease i Pease, 2014: 29).

Dio razloga zbog kojih je neverbalna korespondencija sveprisutna u cijeloj korespondenciji i potpuno neizbježna te se ne smije odbaciti ili se o njoj premalo razmišljati:

- A. Riječi imaju ograničenja. Stoga se čini da su komponente neverbalne korespondencije u brojnim modelima u osnovi moćnije od verbalnih.
- B. Neverbalne poruke su normalnije i istinitije u svjetlu činjenice da se neverbalnim ponašanjem ne može stvarno kontrolirati.
- C. Neverbalni signali izražavaju osjećaje i ukrštaju da je neko društveno zadovoljavajuće ograničenje prohodne verbalne artikulacije pokazujući i mišljenja/stavove, a ne samo artikulirane riječi.
- D. Vrlo zbunjujuće poruke mogu se poslati s izravnim neverbalnim komponentama (Markota, 2017: 9, <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.).

Prema Mehrabianu (1967: 248-257), čak se 93 % stavova sugovornika može iščitati iz elemenata njegove neverbalne komunikacije. Rezultati Mehrabianovog istraživanja su bila tolika dramatična da su potaknuli mnoge druge znanstvenike na daljnja buduća istraživanja u smjeru neverbalne komunikacije. Tijekom 1980-ih naglasak je započeo na zajedničkom radu neverbalnih znakova u postizanju određenih ciljeva korespondencije. Na primjer, kako učinkovito lagati koristeći neverbalnu korespondenciju. Streeck i Knapp postigli su rezoluciju da se posao priznavanja neverbalnog razvoja ne može vidjeti povučeno, odnosno neovisno o verbalnom dijelu. Tako su postigli zaključak da „Ostvarivanje komunikacijskih ciljeva ne možemo potpuno

razumjeti ako ne pogledamo i ulogu verbalnog ponašanja koje se pojavljuje u isto vrijeme te pokušamo razviti tumačenja o tome u kakvoj su interakciji u tom procesu različiti verbalni i neverbalni znakovi“ (Knapp i Hall, 2010: 21).

Hall i Knapp (2010: 5) iznose činjenicu: „da se neverbalna komunikacija odnosi na komunikaciju koja se ostvaruje nekim drugim sredstvima mimo riječi“. Neverbalna korespondencija naknadno uključuje sve ono što radimo i kako postupamo tijekom korespondencije, a da nas ne poistovjećuju sa stvarnim riječima. Oni uključuju položaje ruku, stopala, izgleda, rezonancije i slično.

Neverbalno dopisivanje otkriva ideju povezanosti članova. Primjerice, u vojsci će časnik dočekati pukovnika s obzirom na to da ima višu funkciju, odnosno, iz obzira što će to učiniti. Na primjer, u proizvodnoj liniji, stručnjak za transportne linije sjedit će u uredu supervizora upravo kad administrator to nedvosmisleno zahtijeva. U dva slučaja, slika o sebi prema drugima predstavljena je na neverbalni način pokretima i aktivnostima. Možemo zaključiti da neverbalna korespondencija preuzima veći dio od stvarne korespondencije, a također se mogu obratiti ideji veze između članova u korespondenciji (Remland, 1981).

Slijede značajke koje ćemo detaljnije razmatrati u nastavku:

- 1) Dodir
- 2) Geste
- 3) Oči
- 4) Stav
- 5) Izraz lica
- 6) Glas
- 7) Odjeća

(Ibid., 1981: 8)

2.3.1. Dodir

Dodir razlikujemo kao fizičku značajku, jer je dodir za sebe ili druge. Stoga se možemo pozivati na primitivnu neuronsku naviku koja predstavlja urođenu naviku, koja nema nikakve veze s onim što je rečeno, već s općim stanjem govornika. Dodir koji se fokusira na vaše vlastito tijelo naziva se adapterom, a mi uključujemo, na primjer, grebanje i držanje. Ako dođe do kontakta između dvoje ljudi, to predstavlja najjači oblik neverbalne komunikacije. Dodir kao prilično nejasan oblik ponašanja može se percipirati pozitivno ili negativno. Negativne percepcije i s njima povezane negativne emocije mogu iritirati sugovornika, usmjeravajući time komunikaciju u neželjenom smjeru. Suprotno tome, smirivanje kontakta sugovornika može imati pozitivan učinak, a ako je negativan, promijenit će proces komunikacije. Istraživanje na temu dodira analizira kontakt između odraslih i dodira kao važnog čimbenika u razvoju djece. Subkategorije koje su promatrane, govore o pozdravljanju, udaranju, glađenju, zadržavanju, opraštanju i usmjeravanju kretanja drugih osoba (Ibid, 1981: 9).

2.2.2. Geste

Geste su zapravo signali i oni su razvoj dodataka ili dijelova tijela koji izražavaju ideju, osjećaj ili idu u diskurs. Dvije su vrste signala: amblemi i ilustratori. Amblemi su neverbalni pokreti koje koristimo umjesto verbalne poruke i slobodno se koriste. Ilustratori su signali koje koristimo za ocrtavanje ili dovršavanje verbalne poruke, kao što to naziv govori. Oni se razlikuju od amblema po tome što nemaju nikakvu važnost kad god se koriste sami (Heric, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.). Gesta je pokret koji ima značenje komunikacije, učenja i kulturnog stjecanja. I dalje, mnogi su postupci urođeni. Na primjer, kimanje glavom lijevo-desno, što znači odbijanje ili poricanje, čin je urođenog odbijanja hrane. Oslonite se na geste i glasovno neovisne geste. Geste koje nemaju nikakve veze s govorom obično prihvataju pripadnici

određenih kultura i uobičajeni su elementi u audiovizualnim radovima, npr. na televiziji i javnim mjestima. U svjetskim razmjerima najpoznatija je gesta palac koji je podignut u obliku jedinice kao znak da je sve normalno. Geste povezane s govorom dinamičnije su i izražajnije, pomažu privući i zadržati pažnju te naglašavaju i jačaju dojam o onome što se govori. Gesta ispitanika je komentar i produžetak izrečenog. Stoga geste mogu biti prirodne, ali mogu se i kulturološki razlikovati prema okruženju u kojem je govornik odrastao. One također i nadopunjavaju verbalni dio interpersonalne komunikacije (Navarro, 2010; Pintarić, 1997; Knapp i Hall, 2010: 25).

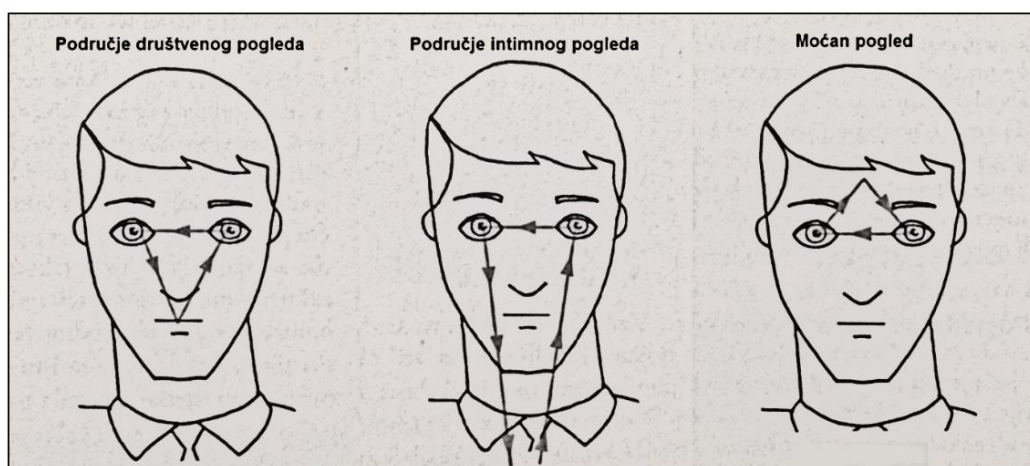
Pokrete treba prilagoditi okolnostima i klimi. Prekomjerno kretanje preusmjerava razmatranje s teme i daje osjećaj da takav pojedinac „razmišlja“ rukama, a ne glavom. Iako s druge strane, previše krhki pokreti daju osjećaj da je pojedinac hladan, nepouzdan, iscrpljen ili čak dosadan. Za rad s razvojem korespondencije komunikacija treba biti sastavljena od riječi i riječi usklađene s pokretima. S gestikulacijom, kao glavni prioritet treba osvijestiti da je u sličnoj kulturi njezin značaj zapažen, no u različitim društvima može prouzročiti zablude. (Heric, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.)



Slika 2. Geste korištene u govoru - Izvor: <https://lauraakers.com/2015/05/19/adding-drama-to-public-speaking/>, pristup ostvaren 25. 6. 2021.

2.2.3. Oči

Oči su nevjerojatni neverbalni znakovi. Pružaju nam izvanredan izvor podataka dok usmjeravaju napredovanje dopisivanja. Govornici koji koriste veze oči-u-oči imaju učinak pojedinaca koji poručuju da su željni međusobnog druženja. Prikriivanje vašeg izgleda pokazatelj je lukavstva, a isto tako može biti pokazatelj nelagode. Ukupni nedostatak gledanja ispitivača bez trzanja tijekom udruživanja može se shvatiti kao negativan mentalitet prema sugovorniku, otporu ili odbijanju naredbi. U trenutku povezivanja očiju u oči trebali bismo se usredotočiti i na područje i na duljinu pogleda. (Heric, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.) Gledanje je obično element koji nadgledaju ljudi koji međusobno komuniciraju. Sugovornik podsvjesno želi znati kamo gledamo, kako i koliko dugo. Istraživanje čak uključuje procjenu postoji li interes i stupanj sudjelovanja u temi razmjene na temelju promjena učenika. Na primjer, bočni pogled može imati više značenja. Može izraziti interes, sumnju ili neprijateljstvo. Kombiniramo li s podignutim obrvama, izražava zanimanje i često se koristi za udvaranje. Kombinirajući sa spuštenim ili namrgođenim obrvama, to znači neprijateljstvo i sumnju. Vidjeli smo kako pogled u kombinacijama s različitim neverbalnim pokretima može prenijeti nešto sasvim drugo.



Slika 3. Tri područja pogleda, Izvor: (Pease i Pease, 2014: 177).

Kako možemo zaključiti iz gornje slike, pod određenim se okolnostima pogled različitih područja lica smatra prihvatljivim. Na taj način postoji područje socijalne vizije za promatranje područja lica u prijateljskom okruženju (Pease i Pease, 2014: 30). Uz to, postoji intiman pogled, čije je područje lica veće od onog socijalnog pogleda, pogled prelazi preko očiju i spušta se u donji dio tijela. Tu je i snažan izgled koji uključuje promatranje područja iznad očiju usred čela. Mjesto i način na koji promatramo nekoga u komunikaciji zasigurno ovisi o našoj percepciji te osobe i situacije. Ako razgovaramo s nadređenim, koristit ćemo se socijalnim perspektivama, a ako budemo imali intimnu komunikaciju s našim partnerima, muževima i ženama, koristit ćemo se intimnim perspektivama. Napokon, ako želimo kontrolirati drugu osobu, poslužiti ćemo se čvrstim stajalištem.

2.2.4. Stav

Premještanjem i smještanjem tijela šaljemo na pretek poruka. Po načinu na koji sjedimo i stojimo, pokazujemo naše današnje razmišljanje, to jest raspoloženje. U slučaju da naše tijelo stoji, zračimo cijelim tijelom svojom neustrašivošću, sigurnošću i rasprostranjenošću. No opet, u slučaju da se držimo sputano, okolina nas dešifrira kao nepouzdanu, popustljivu i osobu s malim povjerenjem. (Herić, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.) Držanje tijela upućuje na razinu ljudske uključenosti u komunikaciju, međusobno stanje sugovornika, pokazatelj je emocionalnog stanja osobe i smjera razvoja komunikacije u uspostavljanju odnosa. Stav tijela se obično proučava u kombinaciji s drugim neverbalnim znakovima. Držanje tijela ključni je pokazatelj emocionalnog stanja (usp. Herić, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.). Tako vam na primjer položaj nogu može pomoći odrediti osjeća li se osoba ugodno oko nekoga. Ako osoba stojeći prekriži noge, to signalizira da se osjeća nelagodno. Križanje nogu može značiti i samopouzdanje.



Slika 4. Stav kandidata za intervju - čitanje neverbalne komunikacije - Izvor:

<https://aventislearning.com/public-seminars/interpreting-facial-expressions-and-body-language-masterclass.html>, pristup ostvaren 4. 7. 2021.

2.2.5. Izraz lica

Važnost različitih razvoja lica i artikulacija varira od jedne do druge kulture. Međutim, bitnim osjećajima (sreća, šok, strah, sažaljenje, bijes i mučnina) pridružuje se široko rasprostranjena artikulacija koju njegove osobine opažaju u svim društvima na cijeloj planeti. Osmijeh je najznačajnija metoda neverbalne korespondencije. Pravi, iskreni smiješak uključuje bore oko usta, očiju i mijenja opći izgled, dok lažni smiješak uključuje samo usta. Što se redovnije „cerekate“, to će vas se više doživljavati kao prijateljsku, toplu i ugodnu osobu. Osmijeh ne košta ništa, a čini neke nevjerovatne stvari. (Herić, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.) Najčešći izrazi lica i osjećaji koje povezujemo s njima su: bijes, gađenje, tuga, sreća, iznenađenje i strah. U proučavanju izraza lica kao neverbalne komunikacije često se misli da je funkcija lica upravo funkcija komunikacije, a ne funkcija emocionalnog izražavanja. Izrazi lica najsloženiji su dio neverbalnog komuniciranja. U odnosu na cijelo tijelo, lice je najmanja tjelesna površina osobe, ali putem njega imamo najviše komunikacijskih resursa. Za slanje poruka koristite oči, nos, čeljust, obrve, ton kože, bradu, itd. Lice je poput otvorene knjige koja šalje signale o istinskim osjećajima

i mislima neke osobe. Spomenute se emocije obično lako čitaju, no što se tiče prepoznavanja drugih emocija, neće uvijek biti jednostavno i transparentno jer informacije nisu tako jasne. Lice reagira na sve podražaje i odražava stanje osobe. Uzmite za primjer sreću, to jest osmijeh. Kada je netko iskreno sretan s osmijehom na licu, obrve su mu lagano podignute da bi se oduprle gravitaciji, što je potvrđan znak pozitivnih emocija. Oči su stisnute, odajući dojam iskrenog osmijeha. Ipak, još uvijek postoje znakovi kako razlikovati lažni osmijeh od istinskog osmijeha. (Knapp i Hall, 2010: 27; Burić Moskaljov, 2014: 89) U situaciji iskrenog osmijeha, dio lica oko očiju, između obrva i vjeđa se spušta, dok kraj obrve malo pada. Na tom primjeru možemo primijetiti koliko je zapravo facijalnih pokreta potrebno uključiti ne bi li se komunicirala sreća. Iz tog primjera vidimo i koliko bitnu ulogu ovakve neverbalne kretnje mogu imati u komunikaciji.

2.2.6. Glas

Verbalnu poruku prvenstveno šaljemo glasom, no služi i kao sredstvo neverbalne komunikacije. Govor, glasnoću i izgovor treba prilagoditi verbalnom izražavanju. Poželjno je promijeniti visinu i intonaciju kako bi upotpunili verbalnu poruku i tako izbjegli monotoniju. Prespor govor ostavlja dojam nezainteresiranosti i neznanja, što kod sugovornika izaziva dosadu. Prebrzi govor može izazvati zbunjenost i nepovjerenje jer bi slušatelju bilo teško pratiti govornika. Kako nešto kažemo jednako je važno koliko i ono što kažemo. (Heric, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.) Kada pričamo o neverbalnoj komunikaciji u kontekstu vokalne pojave, također bi trebali govoriti i o vokalnim karakteristikama glasa pojedinca. Glasu, tonu i kvaliteti. Kao rezultat toga, muškarci s dubljim glasovima se smatraju muževnijima, ozbiljnijima i privlačnijima. To će također imati utjecaj na očekivanja za vrijeme komunikacije. Nadalje, ona ovisi i o intonaciji i naglasku kojeg govornik koristi, kao i brzini govora. Neverbalna korespondencija ispunjava se kao dodatni kanal za slanje poruka koje prenose naše osjećaje, temperament, razmišljanja i mentalitet. Kako se krećemo i držimo tijelo, stil odjeće, pokreti, izgled, način govora, kontakt i izgled samo su dio neverbalnih poruka koje odašiljemo okolini.

Neverbalne znakove drugih toliko se lakše vidi ili opaža, dok svojih vrlo često nismo svjesni. (Markota, 2017: 26, <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.)

2.2.7. Odjeća

Odjeća će nam poslužiti za samoprezentaciju, pokazujući ljudima oko nas kako mi doživljavamo sebe te kako bismo voljeli da nas ostali percipiraju. Dovoljno je samo 7 sekundi da ostavite prvi dojam na sebe i imate samo jednu priliku da ostvarite dobar prvi dojam. Važno je imati na umu da prosuđivanje ljudi samo prema njihovom izgledu često može dovesti do pogrešnih zaključaka. Vjerujem da se svatko od nas barem jednom u životu uvjerio u to (Herić, 2017, <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.)

3. Javni nastup

Govorništvo je jedan od uobičajenih načina komunikacije u poslovnom svijetu, bilo da predstavljamo sebe ili organizaciju u kojoj radimo. Međutim, javni nastup također se odnosi na komuniciranje s i putem medija. Stoga je izuzetno bitno ostaviti dobar dojam. Verbalna i neverbalna komunikacija u kombinaciji, jedan je od ključnih preduvjeta za postizanje utvrđenih ciljeva, jer naše tijelo oslobađa unutarnju tjeskobu ili strah. Koliko komuniciramo s drugima i medijima, koliko cijenimo govor tijela? Kad komuniciramo, znamo li uopće položaj svoga tijela? Na koji način možemo poboljšati vještine komuniciranja za javni nastup? (Poslovno veleučilište Zagreb, 2019, <https://pvzg.hr/vijesti/neverbalna-komunikacija-sto-govor-tijela-odaje-o-nama/>, pristup ostvaren 28. 6. 2021.)

Za visokokvalitetnu javnu izvedbu govornik bi se trebao znati dobro predstaviti, kako što lakše prenijeti informacije i kako motivirati publiku ili pobuditi emocije. Što je najvažnije, poruka koju prenosi je jasna i učinkovita, a dok strah ne prevladava, poruka izgleda uvjerljivo i utjecajno. U 1. fazi, što je faza pripreme govora, odaberite glavnu poruku koju želite prenijeti govorom, sastanite se s publikom, riješite se negativnih misli, istražite temu govora, koristite priče i pošalice te metafore. Možete i zapisati svoj govor na manji komad papira. Druga faza je govorna praksa. Iako se mnogima može činiti nepotrebnim, ovo je faza u kojoj govornik može ispraviti sve govorne nedostatke; može se nositi s glasom (visina, ritam, glasnoća), izgovorom, govorom tijela, držanjem tijela, izrazima lica, gestama i ostalim nedostacima. Jezik i jezični simboli. Treća faza je samo držanje govora. Ovdje bi govornik trebao razmotriti držanje tijela i govor tijela, koristiti rekvizite (brošure, fotografije ili dijagrame koje može dati publici...), obratiti pažnju na viziju, promijeniti ton, ne zaboraviti zastati i upotrijebiti kratke i uvjerljive glavne ideje, Završite govor s osmijehom i jednostavnim „hvala“ (Pizek Meštrić, 2016, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:147598>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.)

3.1. Samopouzdanje

Stati pred gomilu ljudi i iznijeti svoje nekakve stavove, mišljenja, životnu priču, poslovni projekt ili čak i nešto što smo znanstveno istraživali, neće nam biti „svejedno“ izložiti se javnim kritikama i mogućim napadima publike ili šire javnosti. U tom trenu se možda osjećamo kao da smo sami s tim problemom treme i nesigurnosti, no stvarno stanje je da 75 % ljudi osjeća strah od javnog nastupa. Možemo sa sigurnošću reći kako floskule poput „zamisli jednostavno publiku u donjem rublju ili kao da nikoga nema“, neće upaliti i čarobno riješiti našu tjeskobu, tremu ili paniku izlaska na pozornicu. Što onda hoće? Dobra priprema prije nastupa, duboko disanje i usporen tempo te nekoliko tehnika tijekom samoga nastupa.

Mnogi smatraju da je dovoljno napraviti neki rad/projekt/prezentaciju i da samim time automatski znaju dovoljno o toj temi i da su spremni prezentirati ju. To može biti istina u teoriji, ali imati dovoljno znanja o temi o kojoj ćemo predavati samo je prvi korak, temelj. Za javni nastup se treba pripremati kao i za izradu prezentacije. Potrebno je prezentirati rad pred nekime kome tema nije poznata, tipa članovima obitelji. Pred publikom koja nam je unutar komfort zone i znamo da će nam dati iskren *feedback*. Tada ćemo znati je li naš tempo prikladan i je li tema dovoljno jasno izložena. Nastavljamo vježbati stojeći pred ogledalom i govoreći na glas. Jedino tako ćemo doista steći osjećaj o vremenu koje nam je potrebno i osvijestiti paraverbalnu i neverbalnu komunikaciju koju koristimo. Tek kada nešto osvijestimo, možemo raditi na tome. S dovoljno pripreme prije javnog nastupa, steći ćemo potrebno samopouzdanje za izlazak pred publiku samouvjereni. Potruditi se udahnuti duboko neposredno prije početka govora i raditi više stanki te govoriti malo sporije negoli to činimo obično. Ako tome dodamo uzbuđenje i zdravu dozu treme, doći ćemo na standardan i samouvjeren tempo. Izbjeći ćemo zaplitanje i nagle stanke pune poštapalica.

Odjeću smo detaljnije obradili u dijelu neverbalne komunikacije, no neizbježno je spomenuti ju i kada je u pitanju javni nastup i njezin utjecaj na samopouzdanje. Na javni nastup je bitno ne obući nešto na što nismo navikli ili nam nije udobno, tipa štikle, jer će nam samo dodatno oduzimati fokus. Cupkanje s noge na nogu, križanje istih, podbočavanje i slične kretnje ne pridodaju našem odrazu samopouzdanja. Također, bitno je ne pretrpati se nakitom jer je svaki komad odjeće i nakita, komunikacijski alat. Što više komunikacijskih alata koristimo, to će više slušateljeve pažnje odlaziti na njih umjesto samog govora. Uz to, zveckanje i konstantno popravljavanje narukvica, naramenica, padajućih rukava, kose koja pada na lice i slično, distrakcija je ne samo publici nego i nama samima.

Što kada smo se pripremili za javni nastup, govorimo i primijetimo da nas neki (ne)prijatelj iz publike ometa ili nasmijava? Nekada je distrakcija već i sama spoznaja da nas ljudi ne slušaju pozorno. U tim situacijama možemo napraviti dvije stvari, fokusirati se na nekoga za koga smo

primijetili da nas pažljivo sluša, npr. profesor ili gledati sve ljude u publici. Gledajući publiku u oči privlačimo im pažnju i pojačavamo slušanost. U situacijama gdje je prostorija prevelika i ne možemo sve ljude u dvorani gledati u oči, možemo se koristiti tehnikom zamišljenog trokuta. Zamislimo si trokut u publici i tako gledamo publiku s lijeva prema desno, zatim prema sredini kraja učionice i zatim natrag na prednji lijevi kut. Tako će cijela prostorija imati osjećaj da se „baš njima“ obraćamo i predajemo. Ukoliko nam gledanje ljudi u oči stvara dodatnu nervozu, možemo ih jednostavno gledati u obrve! Iz njihove perspektive, osjećaj je isti, a nas će manje dekoncentrirati. To su sve načini za djelovati puniji samopouzdanja i dobiti pažnju i poštovanje od strane publike.

3.2. Govor boja

Boje mogu označavati toliko toga i u tumačenju istih uvijek treba imati na umu da postoje razlike u kulturama, religijama, politici, pa i kroz samu povijest je dolazilo do promjena. Čovjek danas razlikuje oko 7 500 000 nijansi boja i stoga one mogu odražavati mnoge stvari, poput raspoloženja i reakcija. Veoma bitna sastavnica je i u marketingu te prodaji proizvoda jer 60% odluka o kupnji određenog proizvoda temelji se na pravilnom odabiru boje. Shvatili smo da su boje bitne, no što nam govori boja odjeće i kako to utječe na javni nastup?

Ovisno o tonovima koje pojedinac odabire, kako se odijeva, često tumačimo o njegovoj osobnosti. Je li sigurno reći da je osoba poslovna, ozbiljna, prilagođena, pametna, pa čak i iznenađujuće hladna i netolerantna, na osnovi činjenice da većinom bira tamne i zagasite, sive i crne tonove boja? Ili, je li bi mogli reći da je osoba otkaçena, okrepljujuća, humoristična te iznenađujuće nepromišljena i nepouzdana zbog činjenice da kombinira crvene hlače, zelenu jaknu i žutu kapu? Odluka o tonu haljine, frizurama i ostalim dizajnerskim dodacima ima izvanrednu informativnu vrijednost jer bitno utječe na to kako nas drugi vide i koliko nam pažnje posvećuju.

Tipično kada sretnemo pojedinca, prvo pogledamo njegovo tijelo i zaista se u to vrijeme vizualno povežemo. Stvarni pogled na pojedinca i njegovu odluku o odjeći, dizajnerskim ukrasima, šminkanju, šišanju i slično, daje nam znanje o vlastitom stilu pojedinca i začudo onda na toj strukturi stvaramo procjenu. Odjeća daje drugima znanje o tome što je naš identitet, tako da odjeća pokazuje kako sebe vidimo, pa će neovisniji pojedinci birati mutnije i suptilnije tonove odjeće, a društveni leptiri odabrati briljantne ili različite boje.

Ako želimo pokazati svoju neumornu energiju i borbeni stav, crvena je prikladna boja za to. Siva stvara neku ogradu, barijeru i koriste ju ljudi koji su zatvoreni i oprezni. Ta boja se smatra „neemocionalnom“ i zato je nakon plave najnošenija boja na intervjuima. Ne privlači previše pozornosti i time je prikladna za javne govore. Plava je definitivno najsigurniji odabir u situacijama javnih nastupa jer je jedina boja za koju se ne veže ni jedna negativna konotacija ni u jednoj kulturi. Označava mudrost, vjernost, snagu, kvalitetu, nepokolebljivost. Umirujuća je boja, što s vremenom doduše može izazvati osjećaj melankolije i hladnoće. Bijela je najčešća boja košulje kao čist i uredan znak i sjajna podloga za kravate. Akademici preferiraju smeđu boju, a svećenici i političari narančastu jer je to topla boja koju preferiraju visokoobrazovani pojedinci s razvijenom intuicijom i sklonosti razmišljanju, pa tako uz sebe veže vrlo malo negativnih konotacija. Crna kao još jedna klasična (ne)boja se koristi kada želimo pomoću odjeće poslati poruku nečega tajanstvenoga i zagonetnoga. Ljudi koji preferiraju crnu su često neovisni i ne priznaju autoritet te su skloni pesimističkim pogledima na stvarnost. Zašto se onda koristi u tolikoj mjeri u poslovnome svijetu, koliko i svečanim prigodama? Jer predstavlja autoritet i snagu te se smatra formalnom i elegantnom.

4. Političko komuniciranje

B. McNair u svojoj knjizi Političko komuniciranje objašnjava političku komunikaciju kao pojam na nekoliko načina, kao (1) komuniciranje političara i političkih aktera međusobno, (2) komuniciranje usmjereno tim akterima (tipa glasači i kolumnisti) te (3) komuniciranje o tim akterima (tipa novinari, vijesti i ostali oblici medija koji komentiraju/raspravljaju o politici). Ukratko, sva politička rasprava spada u definiciju političke komunikacije kaže jer on na komunikaciju ne gleda samo kao verbalan i pisan dio nego i odjeću, šminku, logo, stil, itd. Sve to promatra i definira kao nekakve znakove političkog identiteta (McNair, 2011: 3-4). Zanimanje koje ima najviše javnih kontakata je političko polje, a političari se i dalje pojavljuju u javnom informativnom prostoru putem medija. Ako pričamo o predsjedničkim kandidatima, pogotovo ako uzimamo Sjedinjene Američke Države kao zemlju s posebnim globalnim utjecajem, skala će se povećati. Političari iz cijelog svijeta nastavljaju slati neverbalne i verbalne poruke, namjerno ili nenamjerno, a njihovo širenje snažno utječe na gledatelje i slušatelje. (Markota, 2017: 53, <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.) Uz to, ljudi u javnom životu, posebno političari, odavno su otkrili da neverbalna komunikacija značajno utječe na dojam koji ostavljaju na publiku. Stoga mnogi ljudi uče pozitivne vještine neverbalnog ponašanja kako bi ih pretvorili u prednosti i osvojili publiku. Istraživanja su pokazala da neverbalno ponašanje političkih kandidata značajno utječe na ocjenu publike tijekom rasprave. U prvoj raspravi na TV ekranu, raspravi između predsjedničkih kandidata R. Nixona i J. Kennedyja, analitičari su govorili o Nixonovom neuspjehu zbog njegove pojave (duga brada, umorno lice, itd.). Analiza Nixonovog pokreta pokazuje da je njegov izgled samo faktor u njegovoj neverbalnoj slabosti. Tu vrijedi spomenuti raspravu Romneya i Obame, kao predsjedničkih kandidata. Postoje neprimjerena neverbalna politička ponašanja koja nisu usklađena s očekivanjima informacija i/ili tonom okoline. U prvoj raspravi između Romneya i Obame, publika je naveliko kritizirala ponašanje Obame, smatrajući ga otuđenim i isključenim (Knapp i Hall, 2010: 25).

Prije deset godina, medijski prostor uglavnom je proučavao ulogu Ujedinjenog Kraljevstva u ratu u Iraku, koji je trajao od 2003. do 2011. godine (Kamenarić, 2017). Tadašnji britanski premijer Gordon Brown je 2009. objavio da se sedam godina kasnije Chilcottova istraga (nazvana po predsjedniku istraživačkog odbora Sir Johnu Chilcottu) usredotočila na Tonyja Blaira i britansku vladu. Britanski psiholog Peter Colette proučavao je Blairov govor tijela tijekom ispitivanja u istrazi i zaključio je da je premijer očito nervozan. Prema njegovim riječima, većina znakova nervoze je u grlu i ustima, a Blair često „guta knedle“. No, unatoč početnoj napetosti, Colette je tvrdio da je Blair i dalje kontrolirao situaciju koristeći nešto što se naziva „svjetskom gestom“, što je značilo da su ruke koje kao da drže loptu razdvojene. Čini se da ovom gestom korisnik želi kontrolirati situaciju i zadržati je u „prostoru“ koji može kontrolirati (Dee, 2010, <https://www.theguardian.com/tv-andradio/2010/feb/20/tv-stars-body-language>, pristup ostvaren 30. 6. 2021.)



Slika 5. Blair drži nevidljivu loptu - Izvor: Tony Blair: 'We didn't cause Iraq crisis' - Citi 97.3 FM - Relevant Radio. Always (citifmonline.com), pristup ostvaren 14. 7. 2021.

Nastupi državnih službenika na TV-u mogu biti pravo „nebo“ za stručnjake za neverbalnu prepisku. Na taj je način Martha Davis, u svom članku „Zakonska pitanja službenog tijela: ispitivanje pokreta i rasprava i zasjedanja“, distribuirano u *Semiotici* (106 (3-4): 205), zaključila da je Richard Nixon pojavljivanje tijekom rasprave s Johnom F. Kennedyjem 1960. godine samo

jedan od njegovih nedostataka, rekavši: „Nixon sjedi u napregnutom, zgnječenom položaju, dok Kennedy sjedi sklopljenih nogu, ruku malo opuštenih i stoji uspravno. U kameri filma, može se vidjeti Nixona kako čvrsto zbija zvučnike i već neko vrijeme ne povlači nikakve pokrete, iako je razvoj njegove glave jasan i slobodan. Štoviše, Nixon pokazuje smrtonosni primjer pretjeranog treperenja - ne samo bizarno često (više puta u sekundi) međutim na trenutke i s tako brzim škiljenjem da mu se oči zatvore svake sekunde. Nasuprot njemu, Kennedy nepogrešivo pobjeđuje bez obzira na njegovu prilično normalnu i kontroliranu izložbu.“

5. Neverbalni znakovi u javnim nastupima

Kate Winslet svjetski je poznata glumica koja je svoj uspon započela poslom u filmu „Titanic“, koji joj je osigurao izbor za Oscara u klasi najboljeg glumca. Čast je u sličnoj klasifikaciji osvojila tek 11 godina nakon toga, za svoj posao u filmu „Čitatelj“. Dok je izlazila na pozornicu održati svoj govor, Peter Collett istaknuo je način na koji je opušteno zagrlila i poljubila svoje glumačke suradnike. Ipak, tijekom samog strastvenog diskursa, ona se kretala kao da je napuhana, a dojam je dovršila grizući usnicu na nekoliko događaja, signal koji Collett naziva „Clintonovim“ (naziva se tako jer je to jedan od načina kojima se Hillary Clinton služi u svojim javnim nastupima). Taj čin je služio kako bi promatračima stvorio lažni dojam da su svladani osjećajem. Collett prihvaća da se glumica ne bi sjećala imena svih kojima se treba zahvaliti u slučaju da je bila toliko svladana osvajanjem te časti (Pražen, 2019: 13, <https://repositorij.hrstud.unizg.hr/islandora/object/hrstud%3A2054/datastream/PDF/view>, pristup ostvaren 11. 6. 2021.).

5.1. Neverbalna komunikacija na primjeru Baracka Obame

Što čini nekog predsjednika „dobrim predsjednikom“? Što čini nekog govornika, „dobrim govornikom“? Odgovor na ova pitanja zapravo je isti. Onaj koji može ujediniti svoju publiku. Navesti narod da vidi i osjeća ono što on propovijeda i kamo ih vodi. U svojim govorima, poput onoga prvoga koji je Barack Obama održao 2004., učinio je upravo to. Svojom moći govorništva, korištenjem moći nade i jedinstva, ujediniio je „crvene“ i „plave“ u publiku koja se osjeća kao jedna cjelina, kao Sjedinjene Američke Države. Do tog trena nitko nije čuo za njega, no tu večer su ga čuli svi. Upravo taj govor je vjerojatno onaj koji je zaslužan za njegovu pobjedu na sljedećim izborima 2009., čime je postao prvi afroamerički predsjednik u povijesti SAD-a.

Kritičari zaključuju da osim njegovog intelekta, njegova moć držanja dobrog govora je zapravo ono što mu je omogućilo njegovu poziciju. Da nije znao održati dobar govor i prilagoditi svoj govor svakoj prilici, vjerojatno ne bi pobijedio dva mandata za redom (THNKR, 2012, *The Speech that Made Obama President*, pristup ostvaren 6. 7. 2021.).

5.1.1 Analiza Obaminog prvog govora 2004. godine

Obama ima vrlo slikovite i moćne govore, može lako predočiti željenu sliku publici na jasan, detaljan i razumljiv način. Koristi se jezikom koji je poznat puku i zato je on bio shvaćen od šire publike. Sljedeća stvar koju koristi je ponavljanje bitnih poruka tokom svoga govora, kao što je to znao raditi i M.L. King u svome govoru. Treća ključna riječ koju vješto koristi je paraverbalna i neverbalna komunikacija kojom vješto vlada. Neverbalna komunikacija mu prati verbalnu, kada govori o ljudima, pokazuje na publiku, kada kaže da mu nešto znači, uhvati se za prsni koš oko srca, kada je zahvalan, stisne šake, itd. Paraverbalnu komunikaciju iskorištava do maksimuma radeći pauze na logičnim mjestima i pridajući time važnost na svoje riječi te stvarajući

dramatičan i napet osjećaj publike koja jedva čeka što će reći sljedeće. Ubrzavanjem svoga glasa i povišenjem glasa uspijeva dobiti na zanimljivosti i dinamičnosti svoga govora (Forbes, 2012, Barack Obama's 3 Best Public Speaking Tips | Forbes, pristup ostvaren 6. 7. 2021.).



Slika 6. „palac moći“ Baracka Obame - Izvor: <https://theconversation.com/obama-inauguration-speech-a-historic-moment-for-gay-and-lesbian-equality-11736>, pristup ostvaren 1. 7. 2021.

5.1.2. Debata između Obame i McCaina 2008. godine

Jedna od posebno golemih rasprava u kasnoj povijesti dogodila se u listopadu 2008. između demokratskog podnositelja zahtjeva Baracka Obame i njegovog republikanskog protivnika Johna McCaina (C-SPAN, 2008, <https://www.youtube.com/watch?v=VkBqLBSu-o4>, pristup ostvaren 29. 6. 2021.). Pregledavajući Obaminu raspravu, može se vidjeti neverbalno ponašanje koje je u skladu s njegovom verbalnom prepiskom (što obično nije situacija, posebno s političkim nastupima). Ima izuzetno jasan razvoj ruku koje koristi kao kontrolore komunikacije, odnosno

točku u kojoj posebno treba nešto podvući. Signal koji se redovito povezuje s Obamom navodni je „palac moći“ koji koristi kada raspravlja o „velikoj promjeni“ i „najboljoj zemlji na planeti“. Istodobno, on podvlači te misli povišenim glasom, što se dodatno ispunjava kao pokazivač da on istinski stavlja podlogu u stvar koju uvodi.

Dok se referira na antagonizam u američkoj vladi, Obama prilično često usredotočuje ruku na McCaina i općenito mu okreće leđa, što se može dešifrirati kao Obamina svjesnost da u takvim navodima donekle pretjeruje. U trenutku kada bilježi ili raspravlja o količinama, Obama koristi prstne signale, a kada skreće pozornost na „posljednju stvar koju treba spomenuti“, podiže prst (obično kažiprst, koji se obično koristi za usmjeravanje ili usmjeravanje) (Pražen, 2019: 12, <https://repositorij.hrstud.unizg.hr/islandora/object/hrstud%3A2054/datastream/PDF/view>, pristup ostvaren 11. 6. 2021.).

5.1.3. Obamin govor na Sveučilištu Cairo 2009. godine

Svaku komunikaciju možemo svesti na dva razgovora: sadržaj i govor tijela. Kada se ta dva razgovora prate i komplementiraju, govornik može djelovati vrlo moćno, čak karizmatično. Međutim, ako se ne podudaraju, publika će uvijek vjerovati neverbalnoj komunikaciji.

Obamin govor na sveučilištu mogao bi se podijeliti u dva dijela; na početku je govorio o otvorenosti, slušanju i miru. Zatim je pričao o oprezu, ograničenjima i nespremnosti na preuzimanje rizika. Ovaj nastup nije bio emotivan, nego unaprijed dobro pripremljen na odmjeran i pažljiv način. Obama osim što je elegantni retoričar, ima i stav vođe. Mahanjem prema publici daje do znanja da vidi gomilu pred sobom, kao vođa vojske koji će sada motivirati i povesti narod u boj. Tijekom svog govora pogledava prema publici i konstantno kima glavom, čime uspostavlja kontakt i konekciju odobravanja, slaganja s masom. Tijekom cijelog govora ne dopušta da ga preuzme trema, nego stoji ujedno čvrsto i mirno, opušteno. Čak i najboljim, uvježbanim govornicima se dogodi da ne ispadne sve besprijekorno. Tako Obama, nakon svih govora koje je

održao, još uvijek ne zna što bi s rukama, pa je tako na početku govora sklapao i otvarao ruke kao zaštitnički manevar za savladavanje treme. Povremeno je koristio pokrete rukama na najbolji način, npr. kada je pričao o preklapanju kršćana i muslimana, prirodno je prekrizio ruke. Često je koristio svoj „palac moći“ koji, iako je manje napasan od upiranja kažiprstom, i dalje nije prirodan pokret i odaje neki osjećaj skrivanja nečega u toj šaci, pa nekima odaje dojam neiskrenosti i proračunatosti. Primjerice, kada je pozvao ljude širom svijeta da „otvoreno govore jedni drugima stvari koje držimo u srcu“, upotrijebio je palac i kažiprst umjesto prirodnije, otvorene geste koja bi odgovarala njegovim riječima. Takve situacije su se ponavljale kroz njegov govor. Njegov neverbalni razgovor bio je oprezan i napola zatvoren čak i kad su mu riječi bile otvorene. Kasnije, kada je govorio o tome da su „interesi koje svi dijelimo kao ljudi daleko moćniji od onih koji nas razdvajaju“, gestikulirao je kao da u rukama drži nešto otprilike veličine kruha. Očito ti zajednički interesi nisu preveliki. „Razgovor“ njegovih ruku bio je najprirodniji kad je rekao da Amerika ne pretpostavlja da zna što je najbolje za sve. Otvorena mu je ruka prešla preko prsa u gesti kojom je nedvosmisleno odbačena pretpostavka. (Morgan, 2009, <https://hbr.org/2009/06/did-obamas-body-language-match>, pristup ostvaren 10. 7. 2021.)

Predsjednik Obama izvanredno je uglađen, moćan i uvjerljiv govornik. Njegovo držanje, samopouzdan glas i zapovijedanje koraka rezultiraju vrlo uspješnom isporukom. Ali još uvijek nije smislio prirodan niz gesta kojima bi se mogao pobrinuti za svoju brzu retoriku. Sve u svemu, zrači samopouzdanjem i dostojanstvom. Ovo je bio govor iz 2009. godine, nadamo se da će u budućnosti smisliti niz gesta rukama koje prenose istu poruku kao ostatak njegovog govora.

5.1.4. Predizborna debata između B. Obame i M. Romneya 2012.g.

Tijekom debate za predsjedničke izbore 2012. između Obame i Romneya smo mogli proučiti mnoge znakove neverbalne komunikacije. Stručnjakinja za govor tijela, P. Wood, objasnila je što je uočila. Dizanje sa stolca daje dojam da je taj kandidat spreman ustati se i poduzeti

neku akciju, boriti se za svoj narod, i to je upravo što je Obama taj dan radio, no Mitt Romney se prije digao i prije nasmiješio što mu je dalo dojam da je on čvršći i simpatičniji. Stvorio je bolji prvi dojam učinivši te stvari prvi. Stručnjaci smatraju da je ovo bila najizraženija debata do tad, što se tiče neverbalnih znakova i gesti. Romney je radio oštre pokrete rukama, dosta je „sjekao“ zrak u smjeru drugog kandidata što daje osjećaj „mačevanja“, tj. napada. S druge strane, Obama je koristio „pokrete iznad struka“ što potiče osjećaj da je on duhovit, moćan i pozitivan. Istu vrstu pokreta koristio je i u prethodnoj (pobjedničkoj) kampanji kada je pričao o pozitivnim promjenama na bolje (World Street Journal, 2012, Judging the Candidates' Body Language, pristup ostvaren 6. 7. 2021.).

Kada dlanovima pokazujete prema gore, 84 % ljudi će vas poslušati, kada su vam dlanovi okrenuti prema dolje, šanse se smanjuju na 52 %, dok korištenjem pokazivačkog prsta, kojeg je B. Clinton koristio u svojim govorima npr., samo 28 % ljudi bi vas poslušalo. To je iz razloga što ta gesta odaje dojam agresije, arogancije, napada i neiskrenosti. Nemojte napadati svoju publiku kao što to političari često rade (Stanford Graduate School of Business, 2014, Make Body Language Your Superpower, pristup ostvaren 6. 7. 2021.).



Slika 7. *Bill Clinton koristi pokazivački prst* - Izvor: <https://www.cbsnews.com/news/15-years-ago-bill-clintons-historic-denial/>, pristup ostvaren 11. 7. 2021.

Romney tijekom te debate 2012. godine, koristi pokazivački prst koji odaje osjećaj napada (čak i oblik ruke u tom trenutku podsjeća na pištolj). Obama s druge strane koristi „palac moći“ i otvorene dlanove. Smatraju ga vrhunskim komunikatorom jer kojem god dijelu publike se obrati, uspije se povezati s njima prije negoli ide dalje. Romney dosta koristi i sjeckanje zraka i nemirno se okreće, podsjećajući na pticu, kaže J. Driver, stručnjakinja za govor tijela. Primjećuje kako mu je pogled letio po cijeloj prostoriji, nefokusirano i da se zato puno bolje snašao u drugoj rundi gdje je imao samo 2 mjesta za gledati - u protukandidata i skupinu publike, umjesto da ga je publika okruživala za 360 stupnjeva. Sljedeća stvar koju Driver primjećuje kod Obame je da čvrsto stoji s obje noge na pozornici, s ne prevelikim razmakom, odajući dojam sigurnosti i stabilnosti (CNN, 2012, Decoding debate body language, pristup ostvaren 6. 7. 2021.).



Slika 8. Romney vs Obama – neverbalna komunikacija - Izvor:

https://www.youtube.com/watch?v=h_-X9hnYps&ab_channel=SuzanneMasfield, pristup ostvaren 11. 7. 2021.

5.1.5. Upoznavanje Baracka Obame i Donalda Trampa 2016.

J. Driver analizira znakove pri prvom susretu Obame i Trampa 2016. g. Stručnjakinja primjećuje kako Trump koristi formu „strmog trokuta“ rukama, isti koji koristi A. Merkel i mnogi drugi političari i lideri kada žele zastrašiti drugu stranu i impresionirati svojim stavom. Što je šiljak više pozicioniran, to oštriju poruku šalje i većoj kontroli teži. Trump i Merkel su primjeri ljudi kojima je taj pokret doslovno rutinska poza. U situaciji gdje su se Trump i Obama upoznavali, Trump je spustio taj trokut među noge, odajući time poštovanje prema tadašnjem predsjedniku, no i dalje želeći postići njegovo poštovanje i zauzeti autoritativan stav (CNN, 2016, Obama to Trump: Stop whining, pristup ostvaren 9. 7. 2021.).



Slika 9. *Trumpov trokut rukama* - Izvori: <https://www.bbc.com/news/election-us-2016-37945225>, <https://www.thecut.com/2016/07/donald-trump-hand-symbol.html>, pristup ostvaren 7. 7. 2021.

B. Obama za vrijeme tog upoznavajućeg razgovora je pokazivao neverbalne znakove koji su upućivali da ne poštuje dovoljno svog sugovornika. To možemo iščitati iz situacije da mu je trebala minuta i 40 sekundi da bi uopće prvi puta pogledao u Trampa. Manjkao je angažman tijekom razgovora i kada bi ga i gledao, radio je izrazito dugačke treptaje. Treptaji te vrste se

nazivaju blokeri i obično ih činimo prekrivajući rukom ili kapcima oči na kraće trenutke, ne bi li izbjegli vidjeti nešto što ne želimo gledati ispred sebe. Dodatni znaci u kojima možemo primijetiti da se sugovornici „ne vole“ su npr. kada Trump ne dovršava svoje rečenice, npr.: „Imam veliko poštovanje prema...“ i svi očekuju da misli i želi reći predsjednika, no on to nikada zapravo ne učini. Drugi primjer je kada Trump kaže kako jedva čeka „nositi se“ s predsjednikom Obamom... to definitivno nije izraz partnerstva, poštivanja ili otvorenosti prema tadašnjem predsjedniku (CNN, 2016, Obama to Trump: Stop whining, pristup ostvaren 9. 7. 2021.).

5.1.6. Usporedba Obaminih govora iz 2011. i 2016. g.

Podaci studije sastoje se od dva govora američkog predsjednika Baracka Obame na godišnjoj večeri udruženja kućnih dopisnika u bijeloj kući - „White House Correspondents’ Association Dinner“. Obama je prepoznat od strane tiska i istraživača, kao sposoban i elegantan govornik. Posebno su pohvalili lirski sadržaj njegovih govora i između ostalog, sposobnost s kojom ih isporučuje (Cooper, 2011: 420–449). Govori u Godišnjoj udruzi dopisnika Bijele kuće razlikuju se od ostalih predsjedničkih govora jer predsjednik, prema tradiciji, izruguje sebe, svoje suradnike, političke protivnike i tiskovinu. Govornim pauzama i gestama bavimo se kao sredstvom za privlačenje publike i predstavljanje šaljivih sadržaja u učinkovit način i mjeri uspjeh Obaminih poruka u smislu neposrednog odgovora publike u oblik navijanja, smijeha i/ili pljeska. Transkribirajući Obamin govor, zabilježivši njegove geste i obilježivši odgovor publike te izvršenjem kvalitativne i kvantitativne analize na tim bilješkama, dolazimo do zaključka da se gotovo ništa nije promijenilo u Obaminom načinu iznošenja činjenica. Za vrijeme svog govora 2011. i 2016. koristi jednaku količinu gesti rukama (zasebno i odvojeno, simultano i odvojeno) te pauze i mimiku lica. Naginjao je glavu u otprilike jednakoj mjeri na stranu, tijelo prema naprijed i ponavljao/naglašavao ključne riječi. Najčešći izraz lica koji je imao, bio je osmijeh, što je dodatno poticalo i publiku na smijeh. Ostvaruje dobar kontakt s publikom, gleda ih i okreće se prema sugovorniku. Tijekom oba govora je imao bilješke u koje bi pogledao za vrijeme pauzi, što nije dobro komunikacijsko sredstvo, no nije turobno čitao s njih, navikao ih je koristiti i nastaviti

životopisno pripovijedati, tako da to nije utjecalo na cjelokupne govore. U govoru 2011. imao je nešto više pauzi i reakcija pljeskanja, dok je 2016. pljeskanje trajalo duže, no sve te razlike su neznčajne i možemo zaključiti da je od početka dobar govornik koji nije s godinama samo pokušao slijepo slušati neke upute svojih savjetnika (Navarretta, 2017: 28-36).

5.1.8. Obamin zadnji govor

Obama svoj posljednji govor (Farewell Speech) kao predsjednik održava u Chicagu i započinje govor s „Pozdrav Chicago, dobro je biti doma!“ te nakon aplauza nastavlja s „Evo me opet ovdje; nakon 8 godina, ponovno sam doma!“ čime dočarava osjećaj bliskosti i povezanosti s narodom i dokazano je da ljudi vole kada je netko iz njihovog kraja, tako da je ovaj nastup bio emotivan za sve. Kada ljudi nisu poslušali njegovu molbu da završe s pljeskanjem, zbio je šalu koja je dobar način za opušteno privlačenje pažnje i slušanje. U više navrata tijekom govora se obraća američkom narodu, publici te gledateljima pred televizorima. Na taj način uključuje sve ljude i obraća se svima, naglašava pripadnost i zajedništvo. I u ovom govoru se koristi ponavljanjem, a Giovanni Segar, trener za javne nastupe, primjećuje da je ponavljanje pogotovo harmonično u trojkama. Paraverbalna komunikacija mu je fantastično istančana kada povisuje ton i ubrzava tempo dok nabraja i onda kada dođe emotivniji dio, uspori, spusti glas i pogled. Ima trenutaka kada bi Obama generalno mogao ubrzati svoje govore jer radi relativno puno stanki, no za osjećajan govor poput ovoga, primjereno je (Segar, 2017, <https://potentspeaking.com/made-obamas-farewell-speech-good-detailed-analysis/>, pristup ostvaren 11. 7. 2021.).

6. Zaključak

Kao zaključak ovoga rada voljeli bismo istaknuti važnost neverbalne komunikacije kao komponentu svakog komuniciranja. Gotovo 60 % komunikacije odlazi na neverbalne faktore

poput odjeće, izraza lica, geste rukama, položaj tijela, pogled, itd. Većinu ovih radnji radimo nesvjesno i ne obraćamo pažnju kako i da li ih činimo. No, kada razgovaramo s nekim, svjesno ili nesvjesno, primijetit ćemo te značajke i ukoliko se sugovornikova neverbalna komunikacija ne poklapa s verbalnim dijelom, prije ćemo povjerovati neverbalnim znakovima. Zato je bitno osvijestiti sve te stavke i kakve poruke njima šaljemo. Posebno bitno je obratiti pozornost na takve „detalje“ kada držimo neki javni govor jer se tada obraćamo nekoj široj publici i cilj nam je da prava poruka dođe do njih. Kroz ovaj rad detaljno smo obradili neverbalnu komunikaciju u segmentu javnog nastupa i potkrijepili tezu primjerima javnih i političkih ličnosti poput B. Obame. Način na koji njegovi pokreti ruku prate i prikazuju svaku izgovorenu riječ, ne upire u publiku nego otvorenim i smirenim pokretima usmjerava na ljude oko sebe ili oči koje prate sugovornika, smiren i staložen stav koji zauzima, okrenut prema javnosti... dio je razloga zašto je on izvrstan govornik i prvi, za sad i jedini afroamerički predsjednik koji je svojim govorima ujedinio Američke Države.

Kratice

- et.al. - i drugi
- Ibid. - isto
- npr. - na primjer
- str. - stranica
- tj. - to jest
- cm - centimetar
- g. - godina

Literatura

1. Bagarić, Ž., Banović, D., Đurković, M., Gelo, N., Nedić, S. (2011). *Komunikacija*, nastavni materijali, Osijek: Ekonomski fakultet u Osijeku
2. Burić Moskaljov, M. (2014)., „*Poruke bez riječi – umijeće neverbalnog komuniciranja.*“, Zagreb: Poslovna znanja.
3. CNN (2012), „Decoding debate body language“, pristup ostvaren 6. 7. 2021.
4. CNN (November, 2016), „The body language behind the Obama-Trump meeting“, pristup ostvaren 6. 7. 2021.
5. Cooper, M. M. (2011), Rhetorical agency as emergent and enacted. *College Composition and Communication*, 62(3), pp. 420-449 (30 pages)
6. C-SPAN (2008), „C-SPAN: Second 2008 Presidential Debate (Full Video)“, <https://www.youtube.com/watch?v=VkBqLBSu-o4>, pristup ostvaren 29. 6. 2021.
7. Davis, M., (1995), „Presidential body politics: Movement analysis of debates and press conferences“, *Semiotica* (106 (3-4))
8. Dee, J. (2010), „What stars really think: watch their TV body language“, članak, Guardian Media & News Limited, dostupno na: <https://www.theguardian.com/tv-andradio/2010/feb/20/tv-stars-body-language>, pristup ostvaren 30. 6. 2021.
9. Eibl-Eibesfeldt, I. (2017). *Love and hate: The natural history of behavior patterns.* Routledge
10. Forbes (2012), „Barack Obama's 3 Best Public Speaking Tips | Forbes“, pristup ostvaren 6. 7. 2021.
11. Heric, S. (2017), Neverbalna komunikacija: Pročitajte ljude pomoću govora tijela, *Međimurske novine* [online], dostupno na: <https://www.mnovine.hr/lifestyle/neverbalna-komunikacija-procitajte-ljude-pomocu-govora-tijela/>, pristup ostvaren 26. 6. 2021.
12. Horvat, L., 2019. *Bonton u poslovnom okruženju* (Doctoral dissertation, University of Zagreb. Faculty of Croatian Studies)., dostupno na: <https://repositorij.hrstud.unizg.hr/islandora/object/hrstud:2010>, pristup ostvaren 22. 6. 2021.

13. Jack, R. E., Garrod, O. G., & Schyns, P. G. (2014). Dynamic facial expressions of emotion transmit an evolving hierarchy of signals over time. *Current biology*, 24(2)
14. Kamenarić, N. (2017). *Geopolitičke promjene na Bliskom Istoku i utjecaj na tržište nafte od 2013. do 2016. godine* (Doctoral dissertation, University of Zagreb. Faculty of Mining, Geology and Petroleum Engineering. Department of Petroleum Engineering)
15. Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010), Navarro, J. (2010). *Što nam tijelo govori?*, Zagreb: Mozaik knjiga
16. Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010), *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Jastrebarsko: Naklada Slap
17. Knapp, M.L., Hall, J.A., (2010), National Communication Association. When Nonverbal Behaviors Overshadow Substance in Presidential Debates
18. Knežević, A. N. (2004) *A što s maslinom? Pravila ponašanja i govor tijela*, Zagreb, Mozaik
19. Lowen, A., (1958), *The Language of the Body*, New York: The Alexander Lowen Foundation
20. Lučanin, D., Lučanin. D. J. (2010). *Komunikacijske vještine u zdravstvu*, Zagreb: Naklada Slap
21. Markota, K. (2017). *Neverbalna komunikacija* (Doctoral dissertation, University North. University centre Varaždin. Department of Communicology and Public Relations.). dostupno na: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin:1282/preview>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.
22. McNair, B. (2011). *An introduction to political communication*, Routledge
23. Mehrabian, A. (1970.) „A semantic space for nonverbal behavior“, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35 (2), 131
24. Miroslavljević, M. (2010). *Političko komuniciranje*. Sarajevo: Friedrich-Ebert Stiftung
25. Morgan, N. (2009), Did Obama’s Body Language Match His Rhetoric?, Harvard Business Review, dostupno na: <https://hbr.org/2009/06/did-obamas-body-language-match>, pristup ostvaren 10. 7. 2021.
26. Navarretta, C. (2017, September). Barack Obama’s pauses and gestures in humorous speeches. In *Proceedings of the 4th European and 7th Nordic Symposium on Multimodal*

Communication (MMSYM 2016), Copenhagen, 29-30 September 2016 (No. 141). Linköping University Electronic Press.

27. Nenadić El Mourtada, Ž. (2003.) „Vizualni znaci u neverbalnoj komunikaciji televizijskih govornika“, *Govor*, sv. 20 (1-2)
28. Pease, A., Pease, B. (2014). *Velika škola govora tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga
29. Pizek Meštrić, N. (2016). *Neverbalna komunikacija u javnom nastupu* (Doctoral dissertation, University North. University centre Varaždin. Department of Communicology and Public Relations). dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:147598>, pristup ostvaren 18. 5. 2021.
30. Poslovno veleučilište Zagreb, (2019), *Neverbalna komunikacija: Što govor tijela odaje o nama?* [Internet], dostupno na: <https://pvzg.hr/vijesti/neverbalna-komunikacija-sto-govor-tijela-odaje-o-nama/>, pristup ostvaren 28. 6. 2021.
31. Pražen, F. (2019). *Psihologija neverbalne komunikacije* (Doctoral dissertation, University of Zagreb. Faculty of Croatian Studies.). dostupno na: <https://repozitorij.hrstud.unizg.hr/islandora/object/hrstud%3A2054/datastream/PDF/view>, pristup ostvaren 11. 6. 2021.
32. Project Practical (2021), *Paraverbal Communication Explained with Examples*, dostupno na: <https://www.projectpractical.com/paraverbal-communication/>, pristup ostvaren 3. 7. 2021.
33. Schiffman, L., G., Lazar Kanuk, L. (2000). *Ponašanje potrošača*, Zagreb: Mate
34. Segar, G. (2017), *What made Obama's farewell speech good? (Detailed analysis)*, Potent Speaking, dostupno na: <https://potentspeaking.com/made-obamas-farewell-speech-good-detailed-analysis/>, pristup ostvaren 11. 7. 2021.
35. Stanford Graduate School of Business (2014), „Make Body Language Your Superpower“, pristup ostvaren 6. 7. 2021.
36. Šimunić, D. (2015.) „*Neverbalna komunikacija*“, završni rad, Sveučilište Sjever, Koprivnica
37. THINKR (2012), „The Speech that Made Obama President“, pristup ostvaren 6. 7. 2021.
38. World Street Journal (2012), „Judging the Candidates' Body Language“, pristup ostvaren 6. 7. 2021.

Popis grafikona

1. Grafikon 1. <i>Elementi međuljudske komunikacije</i> - Izvor: https://www.rightattitudes.com/2008/10/04/7-38-55-rule-personal-communication/ , pristup ostvaren 2. 2021.....	7. 4
---	------

Popis slika i fotografija

1. Slika 1. <i>Komunikacijski proces</i> - Izvor: Bagarić, Ž., Banović, D., Đurković, M., Gelo, N., Nedić, S. (2011). <i>Komunikacija, nastavni materijali</i> , Osijek: Ekonomski fakultet u Osijeku.....	3
2. Slika 2. <i>Geste korištene u govorom</i> , Izvor: https://lauraakers.com/2015/05/19/adding-drama-to-public-speaking/ , pristup ostvaren 25. 6. 2021.....	12
3. Slika 3. <i>Tri područja pogleda</i> - Izvor: Pease, A., Pease, B. (2014), <i>Velika škola govora tijela</i> , Zagreb: Mozaik knjiga.....	13
4. Slika 4. <i>Stav kandidata za intervju - čitanje neverbalne komunikacije</i> - Izvor: https://aventislearning.com/public-seminars/interpreting-facial-expressions-and-body-language-masterclass.html , pristup ostvaren 4. 7. 2021.....	15
5. Slika 5. <i>Blair drži nevidljivu loptu</i> - Izvor: Tony Blair: 'We didn't cause Iraq crisis' - Citi 97.3 FM - Relevant Radio. Always (citifmonline.com) , pristup ostvaren 14. 7. 2021.....	23
6. Slika 6. <i>„palac moći“ Baracka Obame</i> - Izvor: https://theconversation.com/obama-inauguration-speech-a-historic-moment-for-gay-and-lesbian-equality-11736 , pristup ostvaren 1. 7. 2021.....	26
7. Slika 7. <i>Bill Clinton koristi pokazivački prst</i> - Izvor: https://www.cbsnews.com/news/15-years-ago-bill-clintons-historic-denial/ , pristup ostvaren 11. 7. 2021.....	29

8. **Slika 8.** *Romney vs Obama – neverbalna komunikacija* - Izvor: https://www.youtube.com/watch?v=h-X9hnYps&ab_channel=SuzanneMasfield, pristup ostvaren 11. 7. 2021.....30
9. **Slika 9.** *Trumpov trokut rukama* - Izvori: <https://www.bbc.com/news/election-us-2016-37945225>, <https://www.thecut.com/2016/07/donald-trump-hand-symbol.html>, pristup ostvaren 7. 7. 2021.....31