

3. SLUŠANJE GOVORA

Slušaš li me? Čujem te!
Iz filma *Sedam* (David Fincher, 1995)

Što ćete naučiti?

Nakon čitanja ovog poglavlja moći ćete:

- Definirati proces slušanja
- Opisati važnost slušanja za govornika i publiku
- Nabrojiti kompetencije govorničkog slušanja
- Navesti uzroke neslušanja
- Opisati/primijeniti sastavnice aktivnog slušanja
- Prilagoditi pisani tekst govorenju

Ključne riječi: definicija slušanja, govorničko slušanje, model HURIER, vrste neslušanja, aktivno slušanje, govoreni i pisani jezik, slušljivost

Vještina slušanja važna je komunikacijska vještina u privatnom i profesionalnom životu. Empatija koja se temelji na slušanju često se navodi kao ključna razlika kod pojedinaca koji su uspješni, bilo poslovno ili privatno. U ovom poglavlju ćemo prikazati nekoliko pristupa razumijevanju slušanja te, kod nas relativno rijetko spominjano, znanstveno područje istraživanja slušanja. Za nastavničku profesiju slušanje je važno ne samo u ulozi nastavnika kao govornika – pošiljatelja poruke, nego i kod primatelja kao sudionika u dijalogu s različitim sudionicima – učenicima, studentima, kolegama, nadređenima itd.

Brojni su stereotipi o slušanju. Slušanje se smatra laganim, često se povezuje s inteligencijom, izjednačava s čitanjem zbog automatizacije i doživljava kao kognitivnu djelatnost koja ne zahtjeva pripremu. Slušanje, odnosno procesi objedinjeni pod tim terminom, istražuje se u različitim disciplinama: komunikologiji, obrazovnim znanostima, psihologiji, lingvistici, fonetici, neuroznanosti itd. Za razumijevanje složenosti slušanja treba se podsjetiti na ključne pojmove: *sluh* je osjet, sposobnost zamjećivanja zvukova iz okoline koji se prenose titranjem zvučnih valova i primaju živčanim sustavom; *slušanje* je funkcija koja uključuje složenije neurokognitivne procese obrade primljenog signala, dok je *aktivno slušanje* vještina. Kad govorimo o oštećenjima sluha rehabilitiramo funkciju, tj. sposobnost slušanja, prvenstveno zbog plastičnosti mozga koja osigurava restrukturiranje, odnosno bolje funkcioniranje s obzirom na ograničenja koja nameće oštećenje. Aktivno slušanje je svjesno, usmjereno i kontrolirano zbog čega se smatra vještinom.

Koliko je slušanje neosviješteno, a važno u komunikaciji, govori nam okvirni podatak o tome koliko vremena u danu provedemo primjenjujući temeljne komunikacijske vještine. Čovjek otprilike 9 % vremena dnevno potroši na pisanje, 16 % na čitanje, 35 % na govorenje, a 40 % na slušanje (Rankin 1929 prema Janusik i Wolvin, 2009), odnosno prema novijim istraživanjima koja uključuju i druge komunikacijske situacije te medije studenti utroše 9 % vremena čitajući, 8 % pišući, 20 % govoreći, 24 % slušajući, 8 % gledajući televiziju, 2 % slušajući radio, 4 % slušajući CD-ove, 7 % telefonirajući, dok 5 % potroše na e-maile i 13 % na internet općenito (Janusik i Wolvin, 2009). U ovom trenutku možda ne možemo u potpunosti preuzeti te brojčane podatke zbog promjena u tehnologiji, ali obrasci i omjeri i dalje vrijede.

AKTIVNOST

Ova je aktivnost pogodna za učenike srednjih škola i studente, ali i za samoprocjenu odraslih osoba. Razmislite o tome koliko vremena dnevno provodite u određenim vrstama komunikacije ili koristeći određene komunikacijske alate i medije. Ako teško procjenjujete, izaberite jedan tipičan dan i vodite komunikacijski dnevnik. Jesu li vaši podatci slični rezultatima dnevničkih istraživanja navedenih u prethodnom odlomku? Jeste li zadovoljni tim rezultatima ili biste voljeli nešto promijeniti?

Zanimljivo je pitanje na koji se način pristupa slušanju u formalnom obrazovanju ili u svakodnevnoj komunikaciji? Krenemo li od samog početka, dijete u kolijevci sluša zvukove, bilo iz okoline ili one koje samo proizvodi, osjeća zvuk svoga glasanja na tijelu, pomiče ruke i noge u uobičajenoj dojenačkoj igri. U toj je situaciji samo, leži u krevetiću i proučava svijet. U trenutku kad zaplače, oglasilo se i prestaje biti samo - majka ili član obitelji dolaze vidjeti što se događa. Budući da rast i razvoj ljudi kao socijalnih bića ovisi o interakciji, već u prvim danima života, zbog reakcije odraslih, oralna komunikacija postaje ključna za emocionalni i socijalni razvoj. Tijekom obrazovanja razvijamo različite komunikacijske vještine pa je zanimljivo koliko se vremena posvećuje pojedinoj od njih. Uzmimo u obzir da su podatci u nastavku okvirne procjene, ali neupitno odražavaju načela. Dakle, poučavanju pisanja u formalnom se obrazovanju posvećuje 12 godina, čitanju u anglosaksonskim zemljama šest do osam godina, govorenju jedna do dvije, a slušanju najviše pola godine, ako je uopće uključeno u obrazovanje. U formalnom obrazovanju nema ni nagrade za dobro slušanje. Slušanje se spominje kad učenik ne sluša pa ga se treba upozoriti i kazniti. Slično je kao i s govornim vještinama. Slušanje je važna vještina, temelj akademskog i profesionalnog uspjeha, ali se podrazumijeva. U SAD-u, gdje je znanstveno proučavanje i zastupljenost slušanja u visokoškolskom obrazovanju donekle aktivno razvijano, svega 13 fakulteta ima

posebne kolegije za slušanje na studijima komunikologije. U ostalim programima slušanje je tek jedna od tema unutar nekih kolegija poput *Komunikacijskih vještina* ili *Javnoga govora*.

3.1. Znanost o slušanju

Znanstveni pristup slušanju sagledava slušanje iz tri perspektive: afektivne, bihevioralne i kognitivne. Afektivni elementi slušanja su osobni doživljaj slušanja, motivacija i užitek koji proizlazi iz procesa slušanja, uvažavanje i sl. Bihevioralni aspekti slušanja su ponašanja koja se obično dijele na verbalna i neverbalna, dok kognitivni elementi slušanja obuhvaćaju sve one procese koji se događaju kada osoba sluša, razumije, interpretira, procjenjuje i sintetizira govor, odnosno govoreni jezik. Početci proučavanja slušanja vezani su za obrazovanje. Jedno od prvih pitanja koje je potaknulo razvoj istraživanja slušanja bilo je koliko učenici i/ili studenti pamte verbalnu poruku. Iz njega slijede pitanja razumiju li je, te što ometa zapamćivanje, a pospješuje dosjećanje?

Definicija slušanja, kao i većina definicija, priličan su izazov. Komunikolozi i psiholozi su već osamdesetih godina prošlog stoljeća zaključili da je pitanje hoće li se uspjeti artikulirati jedna zajednička definicija s obzirom na interdisciplinarnost pristupa proučavanju slušanja. Međutim Svjetsko strukovno udruženje za proučavanje slušanja - ILA (engl. *International Listening Association*) je 1996., nakon brojnih rasprava, prihvatilo ovu zajedničku definiciju: slušanje je proces primanja, konstruiranja značenja iz primljenoga i odgovora primatelja na govorenu i/ili neverbalnu poruku. Naravno, tu definiranje slušanja nije prestalo. Istraživanje slušanja nalazi se na sjecištu psihologije i komunikologije, uz prisustvo audiologije i fonetike, u čemu leži razlog zašto ga je teško definirati. Interdisciplinarnost je jedan, a nedovoljna istraženost nekih od procesa kojima je slušanje nadređeno, drugi uzrok poteškoće s definicijom slušanja. Procesi koje uključuje slušanje su, između ostalih, pamćenje, dosjećanje i razumijevanje (Worthington i Bodie, 2017).

Osim definicija, istraživači oblikuju teorije i modele. Svrha modela je zorni prikaz procesa uključenih u određeni fenomen. Budući da se komunikacija općenito temelji na procesima, za razumijevanje slušanja navest ćemo temeljne modele. Witkin (1990) navodi nekoliko kategorija modela koji objašnjavaju proces slušanja: komunikološke modele (1) koji polaze od govorne komunikacije (engl. *speech communication models*), kognitivne modele (2) i fonetske modele, tj. modele govornih znanosti (3) te još neke, poput modela koji uključuju multimodalnu pohranu, europske modele temeljene na teoriji obrade informacija te kvantitativne modele koji su uporište imali u terapijskim pristupima i empatiji. Samo se prva tri iz te antologijske podjele spominju u suvremenijim izvorima i dalje razrađuju. Komunikološki modeli slušanja odmiču se od tradicionalnog modela komunikacije, koji se temelji na pošiljatelju, primatelju i poruci, a u kojem se slušanje svodi na prijenos informacija. Slušanje se kroz suvremeni komunikološki model izdvaja kao posebna komunikacijska vještina

koja uključuje razumijevanje poruke, na što mogu utjecati različiti čimbenici: demografske karakteristike (dob, spol, školski uspjeh, rasa, nacionalnost, socioekonomski status, obrazovanje roditelja itd.), komunikacijski kontekst (zanimanje za temu, prostor, fizički umor slušača), kvaliteta govornika (govornička vještina, glasnoća, etos, odnosno autoritet govornika), jezični čimbenici (uporaba jezika, raspon vokabulara, jasnoća u oblikovanju temeljnih ideja, stil) te kognitivni faktori (inteligencija, znatiželja, sposobnost zaključivanja, koncentracija itd.). Ovi elementi se u priručnicima za javni govor analiziraju najčešće u dijelu o publici, dok komunikolozi usustavljaju elemente modele slušanja tj. primanja poruke kroz matrice i dijagramske prikaze procesa i poteškoća unutar procesa (Marsh, 1983). Kognitivni modeli dolaze iz kognitivne psihologije, a objašnjavaju konstrukte poput pažnje³ i pamćenja koji su u podlozi slušanja. Razlikovanje uloge kratkoročnog i dugoročnog pamćenja u zapamćivanju verbalnih poruka najvažniji je doprinos kognitivnih pristupa razumijevanja slušanja. Kognitivni modeli danas obuhvaćaju i neke druge parametre poput utjecaja slušanja na induktivno zaključivanje, kognitivnu kompleksnost i primateljev komunikacijski strah (Bodie i Villaume, 2003; Hogan i sur., 2014; Scott, 1962). Fonetski modeli ili modeli slušnog procesiranja uključuju fiziologiju slušanja. Iako implicitno, govorni je zvuk prisutan i u komunikološkim modelima tako da dijelovi fonetskih modela, poput visine glasa koja utječe na obradu signala, nisu prisutni isključivo u fonetskim modelima. Fonetski modeli naglasak stavljaju na razliku sluha od slušanja te obradu govornog zvuka. Slušna obrada govornog zvuka složen je proces koji ćemo ilustrirati s dva primjera. U području razvoja govora, segmentacija govornog signala važan je dio. Segmentacija označava mogućnost raščlanjivanja zvučnog kontinuuma na jezične jedinice. Najjednostavnije, to je prepoznavanje granica riječi. Budući da segmentacija utječe na nastavak govorno-jezičnog razvoja, posebno na opismenjavanje, razumijevanje slušne obrade govornog zvuka iznimno je važno. Drugi primjer je obrada različitog zvučnog signala koji, ovisno o jeziku, može biti govorni ili ne. Proizvedite zvuk poljupca ili coktanja jezikom. U hrvatskom su to negovorni zvukovi, no tako nije u svim jezicima. Istraživanja su pokazala da se ti zvukovi percipiraju na jedan način ako ne pripadaju govoru, dok ih govornici jezika koji ih svom fonološkom inventaru obrađuju na drugačiji način (Best i Tyler, 2007).

Trenutačno je najpopularniji noviji model slušanja HURIER čiji je naziv skraćena engleskih riječi: slušanje (engl. *Hearing*), razumijevanje (engl. *Understanding*), zapamćivanje (engl. *Remembering*), tumačenje (engl. *Interpreting*), procjenjivanje (engl. *Evaluating*) i odgovaranje (engl. *Responding*). Model HURIER povezuje tri temeljna područja, komunikologiju, kognitivnu znanost i govorne znanosti. Model djeluje prilično jednostavno, naglašava povezanost procesa slušanja te je razrađen i u alat za samoprocjenu slušanja (Brownell, 1994).

³ Razlika između riječi pažnja i pozornost često je spominjano jezično pitanje. Termin pažnja koristi se jer je uobičajen u području kognitivne psihologije.

Slušanje u modelu označava primanje govornog zvuka kroz usmjerenost na govornika, razlikovanje primljenih zvukova i usredotočenost na poruku. *Razumijevanje*, kao što sama riječ govori, govori o obradi informacija, dok *zapamćivanje* govori o zadržavanju i prizivanju informacija. *Tumačenje* povezuje znanje sugovornika te kontekst u kojem se komunikacija događa s konstruiranjem značenja primljene poruke, a *procjenjivanje* primjenu vlastite perspektive na primljenu poruku, dok *odgovaranje* označava prikladan odgovor sugovornika na poruku. U svakoj od spomenutih faza slušanja mogu djelovati filteri, a filteri koje autorica navodi su uloga slušača u određenom kontekstu, prethodno iskustvo slušača, stavovi, vrijednosti i predrasude. Svijest o filterima u slušanju važna je za sve profesije jer predstavlja jednostavan alat za razumijevanje nerazumijevanja. Na nerazumijevanje mogu utjecati još i kognitivno opterećenje sugovornika, ali i interes i važnost primljenih informacija.

Kad se elementi modela HURIER preoblikuju u alat za samoprocjenu, on ima šest dijelova koji mjere kognitivne procese i vidljivo ponašanje. Test se primjenjuje tako da ispitanik pročita opis pojedine faze slušanja te da na skali od 1 (skoro nikad) i 5 (skoro uvijek) samoprocjeni koliko se opis odnosi na vještinu slušanja. Raspon pojedinih rezultata može biti od 6 do 30, a rezultati se uz opći uvid u stupanj razvijenosti vještine slušanja mogu koristiti i za otkrivanje manje razvijenih dimenzija slušanja. Sama autorica daje skalu za interpretaciju rezultata, doduše, načelnu, svjesna psihometrijskih ograničenja. Naime, u literaturi koja često navodi model HURIER kao jednostavan prikaz elemenata slušanja, nailazimo i na prigovore o njenoj pouzdanosti i valjanosti. Cilj razvoja modela proizlazi iz autoričinog poučavanja komunikacijskih vještina u organizacijama (Berger i Brownell, 2009), oblikovan je na temelju pregleda literature te je tek kasnije šire primjenjivan, stoga navedeni prigovori o psihometrijskim karakteristikama nisu neobični jednako kao i popularnost zbog jednostavnosti i razumljivosti.

VJEŽBA

Protokol za samoprocjenu slušanja HURIER (Brownell, 2006 prema Worthington i Bodie, 2017:306–312)

Pročitajte opise pojedine faze slušanja te na skali od 1 do 5, gdje 1 znači skoro nikad, a 5 skoro uvijek, procijenite svoju vještinu slušanja prema navedenim opisima

Opisi za samoprocjenu slušanja

Slušanje: pažljivo percipiranje, razlikovanje i prepoznavanje zvukova, pridavanje pozornosti procesu

Razumijevanje: razumijevanje informacija, postavljanje pitanja zbog pojašnjavanja, bilježenje

Zapamćivanje: zadržavanje i dosjećanje informacija, uporaba strategija pamćenja

Tumačenje: razumijevanje komunikacijskog konteksta, razumijevanje govornikove perspektive

Procjenjivanje: primjena logičkog zaključivanja, prepoznavanje pristranosti i prethodno oblikovanih mišljenja

Odgovaranje: analiza komunikacijske situacije i izbor prikladnog odgovora

REZULTATI

25 – 30 bodova – Smatraš se odličnim slušačem

20 – 25 bodova – Vjeruješ da si dobar slušač

15 – 20 bodova – Misliš da si korektan slušač

10 – 15 bodova – Vidiš probleme u svom slušanju

3.2. Kompetencije slušanja - govorničko slušanje

Prema Svjetskom strukovnom udruženju za proučavanje slušanja (ILA) postoje dvije skupine kompetencija razvijenog slušanja koje su popisane krajem devedesetih godina 20. st. nakon što je i dogovorena sama definicija slušanja. Prva skupina uključuje *kompetencije* koje su temelj za *razumijevanje sadržaja* ($N = 4$), a druga *kompetencije kritičkog slušanja* ($N = 10$).

A) Kompetencije za razumijevanje sadržaja:

1. Prepoznavanje glavnih ideja
2. Utvrđivanje informacija koje potvrđuju glavne ideje
3. Prepoznavanje eksplicitnih odnosa među idejama
4. Dosjećanje glavnih ideja i detaljnih informacija

Prepoznavanje glavnih ideja uključuje (A₁): (A_{1a}) razlikovanje ideje od potkrjepa, zatim (A_{1b}) prepoznavanje prijelaza među dijelovima, dakle raspored i organizaciju informacija te neverbalnih znakova koji usmjeravaju slušača na glavne ideje te (A_{1c}) prepoznavanje ideja u strukturiranom ili nestrukturiranom diskurzu ili komunikaciji. Konkretnije, u poučavanju (instruktivnoj govorničkoj strategiji) prepoznavanje ideja označava razlikovanje koncepta ili procesa koji se poučava od definicija, primjera i modela koji služe kao objašnjenje. U slučaju uvjeravanja to znači razlikovanje teze od obrazlaganja, dakle iznošenja razloga i potkrjepa koje doprinose prihvaćanju teze. Prepoznavanje glavnih ideja u različitim vrstama diskurza, označava da slušač razlikuje bitne od nebitnih informacija, što je posebno važno u poučavanju. Druga podkompetencija (A_{1b}) u praksi znači prepoznavanje organizacijske sheme poruke (uvod, glavni dio i njegova struktura, zaključak; važnije informacije ili čak vremensku organizaciju poruke jer će se zaključak, primjerice, izgovoriti bržim tempom; ili gestu kojom govornik oslikava oblik koncepta koji pojašnjava).

Prilikom utvrđivanja informacija koje potkrjepljuju glavne ideje (A₂) od slušača se očekuje sljedeće: (A_{2a}) da u govornoj poruci prepozna potkrjepe, (A_{2b}) da razlikuje informacije koje potkrjepljuju glavnu ideju, a koje ne te (A_{2c}) da odredi postoji li dovoljan broj potkrjepa nužnih za ostvarenje komunikacijskog cilja, primjerice poučavanja. To znači da biste slušajući određeno predavanje trebali prepoznati digresije ili manjak primjera na temelju kojih učimo.

Treća kompetencija važna za razumijevanje sadržaja jest prepoznavanje odnosa (A₃) i ona uključuje: (A_{3a}) razumijevanje organizacijskih i logičkih odnosa, (A_{3b}) prepoznavanje prijelaza i (A_{3c}) utvrđivanje postojanja koji se komunicira. Ostvarenje treće kompetencije nam olakšava jezik na koji treba paziti u fazi sastavljanja javnoga govora. Za razumijevanje logičkih odnosa uz jezična sredstva, od kojih su najvažniji konektori, tj. modalni izrazi kako ih naziva Škarić (2000), važna su i nejezična tj. proizvodna sredstva koja govorno signaliziraju odnose i prijelaze.

Sadržaju usmjereno slušanje završava dosjećanjem glavnih ideja i detalja (A₄) što uključuje (A_{4a}) određivanje cilja slušanja te (A_{4b}) određivanje osnovnog kognitivnog i afektivnog sadržaja poslije slušanja. Ciljevi slušanja su različiti. Opći ciljevi su razumijevanje poruke, zapamćivanje, verbalni odgovor itd. Važnost cilja slušanja vidi se kad je cilj neprikladan, odnosno kroz klasifikaciju vrsta neslušanja o čemu više u nastavku poglavlja.

B) Kompetencije kritičkog slušanja:

1. Otvorenost prilikom slušanja
2. Razumijevanje cilja komunikacije i organizacije ideja i informacija
3. Razlikovanje očitosti/potkrjepa od mišljenja/obrazlaganja
4. Razlikovanje emocionalnih od logičkih argumenata
5. Primjećivanje pristranosti i predrasuda

6. Prepoznavanje govornikovog stava
7. Sinteza i evaluacija donošenjem logičkih zaključaka i sažetaka
8. Dosjećanje govornikovih zaključaka i argumenata
9. Prepoznavanje neusklađenosti verbalne i neverbalne poruke
10. Uporaba tehnika aktivnog slušanja u odgovarajućim situacijama

Raščlamba pojedine *kompetencije kritičkog slušanja* pokazuje da, ako se potkompetencije sagledaju iz govornikove perspektive tj. procesa pripreme i sastavljanja govora, postoji veliki stupanj sadržajnog preklapanja, zbog čega bismo kompetencije kritičkog slušanja nazvali kompetencijama govorničkog slušanja.

Prva kompetencija kritičkog slušanja je otvorenost (B1). Ona se sastoji od: (B1a) svijesti o osobnim, ideološkim i emocionalnim predrasudama, zatim (B1b) svijesti o individualnim perspektivama, tj. poimanju svijeta, (B1c) svijesti o utjecaju znanja, iskustva i osjećaja na slušanje te (B1d) uporabe verbalnih i neverbalnih znakova koji pokazuju želju za slušanjem u nepovoljnim okolnostima, npr. u buci, kod nerazumljivih govornika ili prilikom slušanja zahtjevnijih tema. Druga kompetencija (B2) uključuje (B2a) prepoznavanje općenitog cilja, svrhe govora te (B2b) organizacije ideja i informacija u govoru, što je logičan prvi korak u primanju poruke. Treća kompetencija (B3) se pojašnjava samo jednom podvještinom, a to je provjerljivost – razlikovanje obrazlaganja sa i bez provjerljivih informacija (B3a). Slično se, barem u dijelu o emocionalnim argumentima, nastavlja u četvrtoj kompetenciji (B4) koja uključuje sljedeće podvještine: (B4a) razumijevanje razlike između logičkih i emocionalnih argumenata, zatim (B4b) prepoznavanje logičkih dijelova argumenata odnosno (B4c) prepoznavanje emocionalnih dijelova argumenata te (B4d) razlikovanje emocionalnih od logičkih argumenata. Primjećivanje pristranosti i predrasuda, dakle peta kompetencija kritičkog slušanja (B5), uključuje dvije potkategorije: (B5a) prepoznavanje pristranosti i predrasuda u govornoj poruci te (B5b) određivanje na koji način pristranost i predrasude utječu na učinak govorne poruke. Šesta kompetencija, prepoznavanje govornikovog stava (B6), čini se teško mjerljiva, no dio je spomenutog popisa. Uključuje prepoznavanje (B6a) smjer, intenzitet i vidljivost govornikovog stava u verbalnoj i (B6b) neverbalnoj poruci. Sedma kompetencija (B7) uključuje (B7a) povezivanje postojećeg slušačevog znanja s informacijama primljenim od govornika, (B7b) razumijevanje donesenog zaključka, (B7c) prepoznavanje vrsta verbalnih i neverbalnih informacija, (B7d) donošenje valjanih zaključaka na temelju primljenih informacija, (B7e) prepoznavanje potkrjepa odnosno dokaza na temelju kojih se prihvaća određeno stajalište, (B7f) vrednovanje prihvatljivosti potkrjepa, (B7g) prepoznavanje obrazaca umovanja i procjena valjanosti argumenata te (B7h) analizu informacija i govornikovih zaključaka kako bi se oblikovali vlastiti. Osma kompetencija polako uvodi u fazu kritičkog razmatranja primljenih informacija (B8). Sastoji se od (B8a) prepoznavanja argumenata korištenih u obrazlaganju govornikovog stajališta, (B8b) izricanja izrečenih i impliciranih argumenata, (B8c) određivanja implikacija tih argumenata na govornika, publiku te društvo. Deveta kompetencija govori o neusklađe-

nosti verbalne i neverbalne poruke (B9) o čemu više u šestom poglavlju o neverbalnoj komunikaciji. Tri su potkompetencije: (B9a) prepoznavanje kontradiktorne neverbalne informacije, (B9b) prepoznavanje kad neverbalna poruka ublažava ili pretjerano osnažuje verbalnu te (B9c) prepoznavanje kad je neverbalna poruka nebitna za verbalnu. Usklađenost verbalne i neverbalne poruke vrlo je važna informacija u komunikaciji te nam puno otkriva o odnosima jer se neverbalno mogu podijeliti informacije koje govornik izbjegava ili skriva, što je važno u nastavničkom poslu. Posljednja je kompetencija općenita, govori o aktivnom slušanju (B10) i raščlanjuje se na sljedeće: (B10a) prepoznavanje kognitivne i afektivne dimenzije u poruci, (B10b) potvrdu razumijevanja informacije kroz oblikovanje pitanja kojima se pojašnjava ili kvalificira sadržaj ili govornikova namjera te (B10c) potvrdu razumijevanja kroz parafraziranje poruke.

Povezujući kompetencije kritičkog slušanja s procesom pripreme govora čini se da prva kompetencija uspostavlja slušački *etos*. Ona govori o podjeli komunikacijskog tereta između slušača i govornika, ali i o pristupu sa željom da komunikacija bude uspješna. Druga kompetencija je jasno povezana s pripremom govora i to s početnim koracima. U kontekstu slušanja ona označava prvu fazu primanja poruke, razumijevanje širih kategorija poput same strukture ili retoričke sheme. Treća je kompetencija povezana s etosom govornika i njegovom odgovornošću prema slušaču. Utvrdi li slušač netočne informacije, govornikov autoritet nestaje. Razlikovanje provjerljivih, dakle logičkih od emocionalnih argumenata, preduvjet je kritičkog slušanja i temelj razumijevanja poruke. Govornik u pripremi, a slušač u primanju informacija, priprema odnosno prihvaća i razumske i emotivne argumente jer su oni neizostavan dio komunikacije te je njihovo razlikovanje uključeno u četvrtu kompetenciju. Peta kompetencija zrcali prvu koja se odnosi na otvorenost slušača te svijest o predrasudama, stavovima i vrijednostima. Ti se kriteriji iz prve kompetencije u petoj kompetenciji primjenjuju na govornika. Naravno, ako je komunikacijski teret raspoređen i od govornika se očekuje da kritički pristupi onome što donosi u komunikaciju, no neupitno je to vještina nužna za slušanje, posebno za kritičko jer će djelovati kao korektivni mehanizam i dugoročno unaprjeđivati komunikaciju. Šesta kompetencija proizlazi iz pete i govori o prepoznavanju samog stava govornika koji nije nevažan i daje, najčešće neverbalno, veliku količinu dodatnih informacija. Sjetimo se antologijskih govora, primjerice govora *Sanjam!* Martina Luthera Kinga. Njegov stav i važnost teme odražavaju se kroz svaku riječ te daju okvir govornoj izvedbi koja je iznimno emotivna. Uspije li govornik prenijeti publici stav o temi i adresirati njezinu važnost, veća je vjerojatnost da će ostvariti cilj. To se ne odnosi samo na uvjeravanje. I u nastavničkoj praksi vidimo da lakše poučavamo teme koje su nama bliže, važnije ili zanimljivije. Posljednje su četiri kompetencije slušačke te su specifičnije usmjerene na kritičnost. One će se implicitno javiti i u govorničkom obrazovanju, primjerice u dijelu prikupljanja sadržaja te njegovog oblikovanja u temeljne informacijske blokove, odnosno argumente, ako govorimo o persuzivnom cilju, no oblikovane u kompetencije zapravo mogu poslužiti i kao smjernice ili koraci u proces kritičkog slušanja.

Analiza kompetencija pokazuje da je razvijeno slušanje zapravo **govorničko slušanje**. Kultivirana javna komunikacija znači da sudionici odgovorno i otvoreno (vidi prvu i petu kompetenciju iz skupine kompetencija kritičkog slušanja) te pripremljeno i spremno sudjeluju u komunikaciji. Dakle, da je komunikacijski teret između govornika i slušača podijeljen. Kako je javni govor usmjeren publici, da bi se kultivirala javna komunikacija nije dovoljno samo obrazovati govornike, treba obrazovati i publiku. Obrazovanja publika dovodi do veće kritičnosti, zbog čega je velik prostor posvećen kompetencijama kritičkog, govorničkog slušanja. Kritičnost jednog sudionika komunikacije treba biti poticajna drugome. Govornika treba poticati na bolju pripremu dok slušač dobrog i pripremljenoga govornika baš zbog toga treba cijeniti. Ostvarenje tog cilja znači da komunikacija nije isključivo izmjena informacija, informiranje ili uvjeravanje. Ta razina znači da govorimo o pozitivnoj i uključivoj komunikaciji koja je težnja 21. stoljeća.

3.3. Vrste neslušanja

U hrvatskim se radovima o slušanju najčešće govori o vrstama neslušanja te većina preuzima klasifikaciju iz *Uvoda u psihologiju* (Novosel, 1991). Neslušanje je rezultat ulaska u komunikaciju s ciljem koji je usmjeren na slušačeve interese. Tako govorimo o **pseudoslušanju** u kojem se govornik pretvara da sluša prateći sugovornika pogledom ili postavljajući pitanja, no ako mu se postavi konkretno pitanje povezano sa sadržajem, ne može odgovoriti. **Jednoslojno**, tj. **nesenzitivno** slušanje je vrsta neslušanja tijekom koje je jedna dimenzija poruke, verbalna ili neverbalna, zanemarena. **Selektivno** se pak slušanje odnosi na način slušanja tijekom kojeg se zanemaruju informacije koje su slušaču nevažne zbog određenih okolnosti. Sigurno ste u svađama pažnju posvetili isključivo nečem negativnom, a sve dobro i pozitivno zanemarili. Stereotipi iz partnerskih odnosa obiluju takvim primjerima. Jedna otvorena pasta za zube je u trenutku svađe važnija od svega pozitivnog što dijelite. **Selektivno odbacivanje** ili **insularno** slušanje nastavlja se na selektivno slušanje, tijekom kojega je procesa, za razliku od selektivnog slušanja kad se povremeno uključuje, slušač stalno komunikacijski prisutan, ali odbacuje informacije koje ga ne zanimaju ili mu ne odgovaraju. Sljedeća je vrsta neslušanja **otimanje riječi**, što označava slušanje s ciljem pronalaženja trenutka tijekom komunikacije kako bi govornik rekao nešto svoje, primjerice u trenutku kad govornik napravi pauzu, a sugovornik otme riječ, neovisno je li govornik iznio misao u cjelini. **Obrambeno** ili **defenzivno** slušanje događa se kad se slušač osjeća neugodno ili ugroženo te dodaje napadačke elemente u komunikaciju, a bezazlene komentare doživljava kao kritiku. Posljednje je **slušanje u zasjedi**. Ni tad se ne prima poruka, nego se čeka informacija na temelju koje se napada sugovornika ili trenutak u kojem se može iznijeti informacija s ciljem napada (Fraleigh i sur., 2014; McKay i sur., 2009; Novosel, 1991).

AKTIVNOST

Vrste neslušanja su kao tema pogodna nastavna aktivnost. Osim razgovora o situacijama u kojima su studenti/učenici ili polaznici edukacije svjedočili nekoj od vrsta neslušanja, one se mogu i simulirati. To je posebno zanimljivo mlađoj publici te se sam proces pripreme može organizirati kao projektni zadatak pa učenici mogu simulirati situaciju neslušanja, prepoznavati verbalne i neverbalne obrasce, razgovarati o njihovoj neusklađenosti itd.

3.4. Aktivno slušanje

Aktivno je slušanje viša razina slušanja tijekom koje postizemo dublje razumijevanje poruke i konteksta, ali i afektivnog elemenata. Riječ aktivno implicira usmjerenost i osviještenost.

Škarić (2000) opisuje **aktivno slušanje** kroz deset koraka. Oni mogu poslužiti za razvoj same vještine, ali i kao smjernice za razumijevanje procesa aktivnog slušanja te se, uglavnom, primjenjuju istovremeno. Sastavnice su: **pažnja usmjerena na govornika** (1), **odstranjenje subvokalizacije** (2), **atribucija** (3), odnosno odstranjenje atribucije, **anticipacija** (4), **imaginativnost** tj. predočavanje (5), **logička kontrola** (6), **selekcija bitno-nebitno** (7), **praćenje retoričke sheme** (8), **vođenje bilježaka** (9) te **sažimanje** (10). Iz popisa se vidi povezanost s javnim govorom, iako se, uz određenu prilagodbu, mogu primijeniti i u drugim komunikacijskim situacijama. Prilagodba znači da, primjerice, u interpersonalnoj komunikaciji nećemo analizirati retoričku shemu niti voditi bilješke. Proces aktivnog slušanja započinje s prve dvije sastavnice. Jedan od mitova vezanih za slušanje je da ne iziskuje pripremu. Baš suprotno. Možda ne iziskuje detaljnu sadržajnu pripremu poput govorenja, no čak ni ona nije isključena. Jako je korisno, posebno kod slušanja informativnog sadržaja tijekom kojeg može doći do preopterećenja (engl. *information overload*), pripremiti se za slušanje na način da ranije sami sebi postavimo pitanja o sadržaju. Na taj način smanjujemo informacijski teret. Odstranjenje subvokalizacije znači zatamljivanje unutarnjega govora. Vjerojatno ste i sami bili u situaciji u kojoj već na početku slušanja pokazujete neki otpor ili vam tema nije zanimljiva. Prevladavanjem otpora donosimo odluku da ćemo slušati. Pravi početak slušanja znači da više na nas ne utječe ni okolinska buka, niti primjećujemo izgled ili izvedbu govornika. Možda se čini kontradiktornim, budući da izvedba govora jako utječe na njegovo primanje, no ako izvedba ne ometa sam proces primanja govora, što znači da je govor razumljiv i dovoljno glasan, ona prestaje biti šum i postaje neprimjetna. Izvedba će neupitno utjecati na opći dojam, no dok se aktivno sluša sadržaj, izvedba postaje dio komunikacijskog konteksta.

Vidjeli smo ranije kod kompetencija kritičkog slušanja da primatelj u komunikaciju unosi sebe, prethodna znanja, iskustva, stavove, uvjerenja i predrasude. Za objektivno slušanje te informacije treba odstraniti ili ih barem razlikovati od informacija koje primamo od govornika. Taj element aktivnog slušanja zove se atribucija. Slušanje teško može biti potpuno objektivno, ali kritičko slušanje treba težiti objektivnosti. Sa željom da se ostvari kritičko, govorničko slušanje, borimo se s vlastitim informacijama koje unosimo u komunikaciju.

VJEŽBA

Kad u novinama pročitate članak poput ovoga, možete li odgovoriti kako je u nesreći sudjelovala vozačica mopeda?

Jučer se u kasnim noćnim satima u Jutarnjoj ulici u mjestu XY dogodila prometna nesreća s ozlijeđenom osobom u kojoj su sudjelovali vozač osobnog automobila, vozačica mopeda te troje vozača traktora. Naime, mladić star 23 godine upravljao je osobnim vozilom u smjeru većega grada te je u jednom trenutku započeo pretjecati kolonu od tri traktora. Traktori su imali priključene neosvijetljene i neregistrirane prikolice, dok lijeva prometna traka kojim je pretjecao muškarac u osobnom automobilu nije bila slobodna, zbog čega je, izbjegavajući vozilo iz suprotnog smjera, skrenuo udesno i sletio van kolnika gdje je udario u prometni znak i dvorišnu ogradu.

(Ako ste odgovorili da je moped dolazio mladiću iz suprotnog smjera koji je izazvao nesreću znači da ste taj podatak atribuirali jer on u tekstu nije nigdje iznesen).

Čovjek teško može kontinuirano primati veliku količinu informacija. Potreba za povremenim isključivanjem sastavni je dio ljudske percepcije koja je diskontinuirana. Sam jezik je strukturiran tako da nam smanjuje informativnost pa kad čujete vođitelja koji kaže *Dame* znate da će vrlo vjerojatno uslijediti *i gospodo*. Zamislite dogovor o kupovini namirnica. Na pitanje što sve treba kupiti za uskršnji ručak vi anticipiranjem, odnosno predviđanjem na temelju prethodnog znanja i iskustva, smanjujete količinu novih informacija. Ta su znanja poznavanje uskršnjih jela te uobičajenog redoslijeda na meniju. Sigurno ne očekujete pizzu za uskršnji ručak, ni bakalar, a vjerojatno niti zapečeni grah. Anticipacijom također rasterećujemo slušanje, smanjujemo količinu informacija koje primamo pa možemo primljene informacije bolje povezivati.

VJEŽBA

Danas u cijeloj zemlji pretežno sunčano i razmjerno _____. Ujutro i _____ magla i niski oblaci očekuju se u unutrašnjosti i mjestimice na sjevernom _____. Vjetar posvuda slab. Jutarnje _____ u unutrašnjosti _____ od -3 do 2, a na Jadranu od 4 do 10°C. Najviša _____ od 8 do 12 u unutrašnjosti i od 14 do 17°C na Jadranu.

(Izbačene riječi: toplo, poslijepodne, Jadranu, temperature, iznose, dnevna).

Uz anticipaciju, za aktivno slušanje važna je i imaginativnost ili sposobnost predočavanja. Slikovito, poruku primamo poput filma, nižući slike i vizualno ih razrađujući. Imaginativno slušanje omogućava bolji pregled sadržaja poruke, jasniji uvid u potencijalne logičke pogreške i nejasnoće. Imaginativnost će razotkriti loše govornike jer oni koriste puno apstraktnih riječi koje teško predočavamo, puno nepovezanih podataka i brojeva, složenih rečeničnih konstrukcija ili tzv. *riječi plahti* koje imaju široko i nejasno značenje. Jezično oblikovanje govorne poruke prilagođene slušanju uključuje i imaginativnost, primjerice, kroz izbor konkretnijih pojmova, oslikavanje i metafore, o čemu više u dijelu o razlici između govorenog i pisanog jezika. Primjena imaginativnosti u procesu pripreme govora olakšava izvedbu pripremljenoga govora. U fazi zapamćivanja, važnom dijelu pripreme govorničke izvedbe, pamtimo ideje, a riječi, do neke mjere, „birmo“ u samom trenutku izvedbe.

VJEŽBA

Jednostavna vježba predočavanja je crtanje. Prikladna je za sve dobne skupine. Budući da lakše predočavamo konkretne pojmove bez problema ćemo nacrtati *kuću, cvijet, drvo*, no što je s *inflacijom, devalvacijom* ili *implementiranjem*. Kako zamišljate inflaciju? Studenti često spominju graf koji raste. Pojam imaginativnosti je također apstraktan. Kako ga predočavamo? Možemo ga zamisliti kao glavu iznad koje je oblačić koji predstavlja mišljenje ispunjen slikama.

Logička kontrola kao sastavnica aktivnog slušanja nadovezuje se na imaginativnost. Logičko slušanje uključuje prepoznavanje logičkih struktura koje se sastoje od obrazloženja potkrijepljenog činjenicama, podataka, definicija i drugih logičkih potkrjepa, njihovo vrednovanje i provjerljivost te logičke izvode itd. S logičkim pogreš-

kama se susrećemo u svakodnevnoj komunikaciji. One su često slučajne i nesvjesne, u protivnom govore o *etosu* govornika. Slušamo li pasivno može se dogoditi da ih ne primjećujemo, što ilustrira vježba u nastavku.

VJEŽBA

Tekst *Želite godišnji?* zorno ilustrira potrebu za logičkom kontrolom u govoru koju možda ne bismo ni primijetili. Pročitajte tekst koji se na neobičan način bori za prava radnika i odredite mjesta s logičkim pogreškama.

Želite godišnji odmor? NE MOŽE!

Godina ima 365 dana. Dnevno spavate 8 sati, što godišnje iznosi 122 dana. Ostaje 243 dana. Dnevno imate 8 sati odmora, što iznosi dodatnih 122 dana. Ostaje 121 dan. 52 dana godišnje su nedjelje kada se ne radi, pa ostaje 69 dana. 52 dana godišnje su subote, kada se također ne radi, pa ostaje 17 dana. Dnevno imate pola sata pauze, što godišnje iznosi 7 dana. Ostaje 10 dana. 9 dana godišnje su blagdani, te ostaje jedan jedini radni dan. Taj dan je 1. svibanj - Praznik rada, te se također ne radi.

I molim vas, lijepo, kako još možete tražiti godišnji odmor?!

(Sati i dani utrošeni na neke aktivnosti se broje nekoliko puta.)

Logička kontrola i selekcija bitnih informacija su povezane. Selekcija je sadržana i u kompetencijama kritičkog slušanja. Ona, uz imaginativnost, treba biti ključna u obrazovanju, koje se danas, barem kod nas, suočava s problemom informacijske preopterećenosti. Teško možemo logički primiti sadržaj poruke ako iz nje nisu izdvojene bitne informacije, jednako kao što ćemo teško izdvojiti bitne informacije bez logike. Za kupovinu namirnica za uskršnji ručak najvažnije informacije su nam količine i one namirnice koje se prvi put kupuju te godine, to je informativno. Ostalo nam je poznato i očekivano.

Sljedeća sastavnica aktivnog slušanja je praćenje trodijelne retoričke sheme. Retorička shema, odnosno kompozicija govora, dakle klasična podjela govora na uvod, glavni dio i zaključak, također smanjuje informativnost i olakšava anticipaciju jer znamo da će se u uvodu najaviti sadržaj izlaganja, u glavnom dijelu razraditi, a u zaključku sažeti. Većinu naših razgovora čak i nesvjesno organiziramo na taj način. Vjerojatno nikad o tome niste razmišljali na ovaj način, ali prisjetite se telefonskog razgovora u kojem ste pokušali dogovoriti sastanak. Nakon predstavljanja rekli ste zbog čega zovete (uvod), onda ste ponudili neke dane i vremena za održavanje sastanka (glavni dio), kad ste dogovorili termin koji svima odgovara, razgovor završavate rečenicom poput, dakle, vidimo se u petak, 19. u 14 sati kod nas u uredu (zaključak).

Konačno, bilješke koje stvaramo dok slušamo, na neki način ocjenjuju našu vještinu slušanja. Funkcionalnost je primarno obilježje dobrih bilježaka, stoga toj sastavnici slušanja treba pristupiti zanatski. Škarić (2000) kaže da su „bilješke nepismene“; one moraju obilovati simbolima, ne riječima. Strelice, kvačice, vitice, crte – ravne i valovite, matematički simboli itd., trebaju biti dio bilježaka. Bilješke pišete sami sebi stoga moraju biti razumljive i jasne samo vama. Korisno je tijekom slušanja zabilježiti podatke, imena, titule, funkcije, citate i definicije. Dobre bilješke olakšavaju postavljanje pitanja na kraju izlaganja. Postoji nekoliko sustava ili načina bilježenja, primjerice sustav Cornell, bilježenje strukture izlaganja, crtanje mentalnih mapa, iscrtavanje strukture informacija ili bilježenje ključnih rečenica. Prva dva sustava pogodna su za vođenje bilježaka javnoga govora. Sustav Cornell karakterizira podjela stranice papira na dva stupca u kojem se bilješke pišu u desnom širem, a ključne riječi i informacije u užem, te se sve povezuje sažetkom na dnu. Drugi način bilježenja je primjena govorničkog znanja u slušanju, a bilješke slijede hijerarhiju ključnih točaka. Ostali sustavi ili načini bilježenja najčešće olakšavaju sam proces učenja te je za kvalitetu tih bilježaka selekcija bitnih informacija jednako važna. Više informacija o prednostima i nedostacima pojedinih sustava bilježenja dostupno je na različitim internetskim izvorima. Sažimanje je dio bilježenja i integrira brojne prethodne sastavnice. Sažetak je kratak, jasan i suvisao odgovor na pitanje o čemu se radilo u govoru, na sastanku ili predavanju. U sažetku ponavljamo ključne informacije koje pamtimo. Dobro slušanje je aktivno slušanje koje se temelji na imaginativnosti, anticipaciji i logičkoj kontroli. Slušanje možemo i trebamo vježbati jer nam to omogućava bolje govorenje i kvalitete komuniciranja.

3.5. Pisani i govoreni jezik

Osvještavanje razlike između pisanog i govorenog jezika jedan je od prvih zadataka na nastavi govorništva. Pod utjecajem obrazovnog sustava i dominacije pisane riječi studenti često prilikom pripreme govora koriste pisani jezik za sastavljanje govora što im otežava zapamćivanje i izvedbu govora, a ni slušanje takvih govora nije jednostavno. Ilustrirat ću osobnim iskustvom.

Često na nastavi u šali znam reći da se razlika pisanog i govorenog jezika jasno vidi u predavanjima. Kad bi nas procjenjivali na temelju snimke i transkripta predavanja, a prema jezičnim kriterijima pisanog diskurza, većina nastavnika bi trebala prestati s radom. Što bi nam transkripti otkrili? Nedovršene i eliptične rečenice, nejasne rečenice jer smo ih nadopunjavali gestom ili odlazili u digresiju za uvođenje primjera. Govorili smo, a govor je prezentan. Ostvaruje se u tom trenutku, u toj učionici, pred tim studentima. Neiskusni govornici proces pripreme govora započinju papirom i olovkom odnosno otvaranjem dokumenta na računalu. Time sami sebi pokazujemo da odgovorno pristupamo zadatku, iako zapravo time postavljamo prvu prepreku uspješnoj govorničkoj izvedbi jer pišemo govor.

Kad govorimo o slušanju, napisani govor, odnosno pisani jezik također je predmet proučavanja. Unutar znanosti o slušanju, razlika između govorenog i pisanog jezika naziva se **slušanju prilagođen diskurz**, odnosno **slušljivost** (engl. *listenability*). Slušanju prilagođen diskurz označava uporaba jezičnih i retoričkih struktura koje smanjuju kognitivno opterećenje primatelja poruke (Rubin, 2012). Tu bismo definiciju povezali s govorenjem jer govoreni jezik olakšava zapamćivanje i poboljšava govorničku izvedbu. Rubin je autor smjernica za slušljivost (engl. *listenability style guide*) koje uključuju jezične i komunikacijske elemente. Smjernice su nastale na temelju istraživanja komunikacije u zdravstvu između liječnika i pacijenata koji se razlikuju po brojnim karakteristikama, ponajviše znanju, stoga se liječnikov diskurz mora prilagoditi komunikacijskoj kompetenciji pacijenta da bi liječenje bilo uspješno. Jezični elementi smjernica su vokabular i sintaktička struktura, što je temeljni zaključak svih istraživanja o razlici pisanog i govorenog jezika. Ono po čemu su Rubinove smjernice drugačije od jezične analize pisanog i govorenog diskurza koja ističe vokabular i sintaksu jesu dvije komunikacijske smjernice – slušljiviji diskurz uključuje **odlike interpersonalne komunikacije** poput osobnih imena, pitanja *zar ne?*, čime se učvršćuje fatička funkcija u komunikaciji, uporabu jednostavnih i frekventnih sintagma te započinjanje rečenice veznikom. Ostale karakteristike, poput skraćenih oblika pomoćnih glagola, pripadaju engleskom jeziku te bismo ih prvenstveno klasificirali u jezične karakteristike, što znači da bi smjernice trebalo dodatno istražiti i oprimjeriti u drugim jezicima. Drugu komunikacijsku karakteristiku Rubin naziva obzirnošću, iako bi možda prikladniji naziv bio komunikacijska odgovornost. **Komunikacijsku odgovornost** najvećim dijelom čine govornički postupci poput sažimanja tijekom komunikacije, uporabe modalnih izraza koji organiziraju komunikaciju – npr. jasno označavanje prijelaza između tema ili najave važnih dijelova i tema. Nadalje, komunikaciju olakšavaju priče, dakle davanje informacija u kratkim pričama, redundantnost, tj. dodatno izgovaranje i parafraziranje ključnih informacija, uporaba analogija sa svakodnevnim, poznatim primjerima što olakšava imaginativnost i cjelokupni proces slušanja te poštivanje konverzacijskih maksima u dijalozima.

Istraživanje razlike između govorenog i pisanog jezika nije novo, no nekako je zaboravljeno u samom obrazovanju. Zapravo je Aristotelovo (Retorika, 3.12.2) razlikovanje stila pisane i izgovorene riječi potaknulo brojna istraživanja o razlikama pisanog i govorenog jezika u području analize diskurza (Chafe i Tannen, 1987). Chafe i Tannen daju pregled istraživačkog područja i ukazuju na razlike pisanog i govorenog engleskog jezika. Iako su jezici tipološki drugačiji, neki se zaključci mogu smatrati univerzalnim, a temelje se na sljedećim činjenicama: govorenjem nastaje zvučni signal dok pisanjem ostavljamo vizualni trag, govor je (bio)spacijalan, dakle prenosi se u prostoru i nestaje, zaključak koji je vrijedio prije razvoja tehnologije snimanja, dok je pisani tekst trajan i, konačno, pismu manjkaju prozodijski elementi što se nadoknađuje raznolikijim leksikom i složenijim sintaktičkim strukturama. Zato je govor bogatiji elementima izravne komunikacije poput imperativa, pitanja, uzvika, zamjenica itd. Ne ulazeći sad

ni u metode istraživanja niti u zastupljenost pojedine vrste riječi u pisanom ili govorenom jeziku, jer se i ti podatci razlikuju i u istraživanjima engleskog jezika, a nisu primjenjivi na tipološki drugačije jezike poput hrvatskog, svejedno možemo zaključiti da je govoreni jezik spontaniji, leksički jednostavniji, ali afektivno bogatiji, što se reflektira kroz ponavljanja, dulja obrazlaganja, kraće rečenice i, naravno, ispravke. Za nastavničku praksu su zanimljivi rezultati istraživanja kod djece, odnosno utjecaja formalnog obrazovanja na njihov doživljaj i uporabu pisanoga i govorenoga diskurza. Na početku obrazovanja učenicima je govor bliži te su tek učenici petih razreda pokazali naprednije vještine pisanog izražavanja u odnosu na govoreno. Govor je razvojno prvi komunikacijski modalitet, a kroz proces opismenjavanja se od njega „odučavamo“. Zato je uvijek važno naglašavati da govorenje nije manje vrijedno od pisanja, nije manje akademski ili manje učeno, a obrazovanjem ga trebamo razvijati bez da mu se oduzme prirodnosti tj. govornost (za pregled vidi Chafe i Tannen, 1987).

U nastavi, posebno sa srednjoškolcima ili studentima koji su već usmjereni na oblikovanje misli kroz pisanu riječ, mogu se provesti sljedeće aktivnosti s ciljem osvještavanja razlike pisanoga i govorenog jezika. Prva vježba služi za uvježbavanje općih tehnika prilagodbe pisanog jezika govorenju, a druga, na kraju poglavlja, istovremeno primjenjuje sve tehnike na nekom primjeru govora.

VJEŽBA

Izaberite neknjiževni pisani tekst pa ga prilagodite govorenju koristeći sljedeće upute:

1. Pronađite duge rečenice i skratite ih.
2. Pronađite višestruko složene rečenice, pojednostavite ih koristeći tehniku ponavljanja.
3. Pronađite apstraktne riječi te ih pokušajte zamijeniti jednostavnijima ili slikovitijim.
4. Pronađite pasivne konstrukcije i zamijenite ih.
5. Uvedite ponavljanja kroz jezične konstrukcije.
6. Pojednostavite sadržaj odstranjujući detalje.

Poslije svakog koraka, izgovorite govoru prilagođen tekst.

Zaključno, iako publika može biti zainteresirana, vrlo vješta i usredotočena na slušanje, ako je tekst javnoga govora neprilagođen govorenju, vrlo brzo će prestati sa slušanjem. Općenito, poslije desetak minuta intenzivnog slušanja publika teško zadržava pozornost i zbog toga danas u nastavi češće govorimo o mini predavanju u trajanju do deset minuta koje je povezano s ostalim nastavnim aktivnostima. Ne zaboravimo da je slušanje govora zahtjevan oblik komunikacije tijekom koje se slušač ne može vratiti na dio koji je propustio, što je slučaj s čitanjem, zbog toga je važno stalno naglašavati da govornik treba organizirati poruku ili govor da bude redundantan, što je ne samo

komunikacijski nego i temeljni didaktički princip. Dakle, najavimo li poruku, ali i strukturu iznošenja poruke, te je iznesemo slijedeći strukturu i na kraju sažmemo, publika će ne samo čuti, nego i uspješnije slušati.

VJEŽBA

Pronađite primjer govora na internetu koji nije prilagođen govorenju, prilagodite tekst ali snimite kako čitate negovornu i govornu inačicu.

A) Sastali smo se danas ovdje da proslavimo 50 godina obrazovanja u XX jer prvi povijesni zapisi o školstvu u našem mjestu sežu u 1973. pa su i prethodni kolege tu godinu tumačili kao godinu osnutka škole. Novija povijesna istraživanja uglednih povjesničara iz našeg kraja, koji su obiteljski vezani za školu, pokazuju, prema zapisima iz Državnog arhiva, da su početci obrazovanja zabilježeni dvadesetak godina ranije. Zahvalni na tom podatku objavljujemo da ćemo buduće obljetnice prilagoditi suvremenim znanstvenim spoznajama.

B) Danas slavimo 50. rođendan naše škole. Škola u XX osnovana je 1973. ili smo tako, prethodni ravnatelji i ja mislili. No podatci iz Državnog arhiva pokazuju da je već 1950. zazvonilo školsko zvono u XX kraju. Naši povjesničari, i tu prvenstveno mislim na dr. sc. XX koji je istraživao povijest obrazovanja na području XX, potvrđuju da smo mi taj proces započeli ranije. Ponosni smo zbog toga, ali i zbog uspjeha našeg bivšeg učenika dr. sc. XX koji povezuje svoj znanstveni rad s rodnim krajem. Tradicija se mjeri trajanjem, a naša škola traje duže nego li smo i sami znali. Sljedeće godine na Dan škole nećemo slaviti 51. već 71. rođendan, a nismo putovali kroz vrijeme.

Prilagodba ulomka govora uključila je kraće rečenice, bolju organizaciju, oslovljavanje, konkretniji i predočljiviji vokabular tj. slikovitost.

Referencije

- Aristotel. (1989). *Retorika* (M. Višić, prev.). Zagreb: Naprijed.
- Berger, F., & Brownell, J. (2009). *Organizational behavior for the hospitality industry*. Pearson Prentice Hall.
- Best, C. T., & Tyler, M. D. (2007). Nonnative and second-language speech perception: Commonalities and complementarities. *Language Experience in Second Language Speech Learning: In Honor of James Emil Flege*, 13–34.
- Bodie, G. D., & Villaume, W. A. (2003). Aspects of Receiving Information: The Relationship between Listening Preferences, Communication Apprehension, Receiver Apprehension, and Communicator Style. *International Journal of Listening*, 17(1), 47–67. <https://doi.org/10.1080/10904018.2003.10499055>
- Brownell, J. (1994). Teaching Listening: Some Thoughts on Behavioral Approaches. *The Bulletin of the Association for Business Communication*, 57(4), 19–24. <https://doi.org/10.1177/108056999405700404>
- Chafe, W., & Tannen, D. (1987). The Relation between Written and Spoken Language. *Annual Review of Anthropology*, 16, 383–407.
- Fraleigh, D. M., Tuman, J. S., & Arkle, P. (2014). *Speak up! An illustrated guide to public speaking* (3rd ed.). Bedford/St. Martin's.
- Hogan, T. P., Adlof, S. M., & Alonzo, C. N. (2014). On the importance of listening comprehension. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 16(3), 199–207. <https://doi.org/10.3109/17549507.2014.904441>
- Janusik, L. A., & Wolvin, A. D. (2009). 24 Hours in a Day: A Listening Update to the Time Studies. *International Journal of Listening*, 23(2), 104–120. <https://doi.org/10.1080/10904010903014442>
- Marsh, P. O. (1983). *Messages that work: A guide to communication design*. Educational Technology Publications.
- McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2009). *Messages: The communication skills book* (3rd ed). New Harbinger Publications.
- Novosel, P. (1991). Komuniciranje. U V. Kolesarić, M. Krizmanić, & B. Petz (Ur.), *Uvod u psihologiju* (str. 305–333). Zagreb: Grafički zavod Hrvatske.
- Rubin, D. L. (2012). Listenability as a Tool for Advancing Health Literacy. *Journal of Health Communication*, 17(sup3), 176–190. <https://doi.org/10.1080/10810730.2012.712622>
- Scott, W. A. (1962). Cognitive Complexity and Cognitive Flexibility. *Sociometry*, 25(4), 405. <https://doi.org/10.2307/2785779>
- Witkin, B. R. (1990). Listening Theory and Research: The State of the Art. *International Listening Association. Journal*, 4(1), 7–32. https://doi.org/10.1207/s1932586xijl0401_3
- Worthington, D. L., & Bodie, G. (Ur.). (2017). *The sourcebook of listening research: Methodology and measures*. John Wiley & Sons, Inc.