

## 6. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

*Neverbalna je komunikacija složeni tajni kod, nigdje zapisan, nikom poznat, a svima razumljiv.*  
Edward Sapir

### **Što ćete naučiti?**

Nakon čitanja ovog poglavlja moći ćete:

- Definirati neverbalnu komunikaciju
- Objasniti i navesti primjere važnosti neverbalne komunikacije
- Razlikovati popularne od znanstvenih izvora o neverbalnoj komunikaciji
- Nabrojiti izvore neverbalnih znakova
- Primijeniti načela tumačenja neverbalnih znakova (5K) za analizu neverbalne komunikacije u različitim situacijama
- Primijeniti upute za pripremu neverbalnih znakova u govorničkoj izvedbi na sljedeći govornički zadatak

**Ključne riječi:** neverbalna komunikacija (NK), izvori neverbalnih informacija, funkcije NK, karakteristike NK, načela tumačenja NK, tjelesno okruženje, pogled, mimika, gesta, pokret i držanje tijela, proksemija/proksemički znakovi, kronemički znakovi, haptički znakovi, priprema neverbalnih znakova u govorničkoj izvedbi

Razumijevanje neverbalne komunikacije doprinosi boljoj pripremi govorničke izvedbe, ali i komunikacijskim vještinama općenito. U poučavanju neverbalne komunikacije postoji opasnost da se prilikom pojednostavljivanja i ilustriranja upadne u zamku popularnih tumačenja podignutog palca, prekriženih nogu ili kimanja glavom. Zbog toga poglavlje o neverbalnoj komunikaciji započinjemo osvještavanjem informacija koje primamo neverbalnim putem, iz čega proizlazi interes za razumijevanje neverbalnih znakova, ali i važnost ozbiljnijeg, znanstveno utemeljenog pristupa. Ozbiljniji bi pristup trebao uključiti i znanje o tome kako se proučavanje neverbalne komunikacije razvijalo kao znanstveno područje, što ćemo učiniti kroz pregled najpoznatijih istraživača i popis istraživačkih područja kojima su se bavili. Na taj način ujedno usmjeravamo čitatelja na kvalitetnije autore i izvore. Konačno, kao alat za razumijevanje neverbalnih znakova važno je poznavati izvore informacija, funkcije, karakteristike i načela razumijevanja neverbalnih znakova da bi se u skladu s tim neverbalna komunikacija mogla tumačiti u obrazovnom kontekstu ili javnom govoru.

Popularnost neverbalne komunikacije proizlazi iz svakodnevnog života. Toliko informacija koje primamo mimo jezika neupitno određuju naše poimanje svijeta.

Ono se temelji na iskustvu zbog čega su nam susreti ili boravak u drugim kulturama ili apstraktnije kontekstima, prilično informativni. Ako ste putovali u neku od nama manje poznatih kultura, primjerice azijsku, jasno je na što se misli. Neverbalne znakovne primamo iz okruženja, tj. konteksta. Primjerice, sjećate li se svog prvog putovanja avionom? Prvi put ste uronjeni u aerodromsko okruženje koje regulira vaše ponašanje – mjesto za prijavu na let, ulaz za ukrcaj itd. Prisjetite se pekarnica, koju poruku šalju tradicionalne pekarnice, a koju lanci modernih pekarnica? Možete li zamisliti da proteinske kreker kupujete u tradicionalnoj pekarnici? Još uvijek ne. U kafićima u Hrvatskoj je nezamislivo da nemaju sjedeći prostor, no u Italiji su mali barovi sa šankom prilično uobičajeni. Koju informaciju nam šalje taj kontekst? U Italiji se kava pije kratko, brzo i s nogu, dok je u Hrvatskoj pije kave ujedno i vrijeme za druženje. Neverbalne informacije primamo i iz fizičkog izgleda pa se stereotipno vjerovalo da postoje tri tjelesna tipa koja reflektiraju osobnost. Endomorfi su krupniji, okrugliji, mekši te se smatraju blagim, društvenim i ugodnim, mezomorfi su mišićavi, odnosno definiranije muskulature, čvršći pa im se pripisuje odlučnost, snažna volja i upravljačke sposobnosti, ektomorfi tanke tjelesne građe, koščati i krhki, a smatraju se povučanim, pametnim, ali i živčanim. Iako nema znanstvene potvrde povezanosti tjelesne građe i karaktera, istraživanje Herberta Sheldona i suradnika iz 1940. i danas je prisutno u našoj kulturi. Stereotip temeljen na tom istraživanju danas koriste film i mediji. Teško možemo zamisliti glavnoga glumca akcijskog filma s viškom kilograma. Takvi tjelesni tipovi obično glume zabavljače i dobroname. Razlog popularnosti istraživanja Sheldona i suradnika jest veliki uzorak od 4000 fotografija na temelju kojih su donijeli zaključak o vrsti tjelesnih tipova, a kasnije ih povezali s temperamentom, što je danas znanstveno opovrgnuto. Zanimljiva su suvremena istraživanja u području evolucijske psihologije koja proučavaju kako tjelesne informacije, primjerice mirisi, feromoni i druge varijable koje ne možemo kontrolirati, poput parametara u glasu, utječu na izbor partnera (Čelik i sur., 2013; Meurer i sur., 2009; Miller i Maner, 2010; Nathan Pipitone i Gallup, 2012; Vandermeij i sur., 2008). Nadalje, kako informacije o vlasniku dobijemo na temelju prostora u kojem živi i radi, automobila koji vozi i ostalih socioekonomskih parametara, neverbalni znakovi će nam često otkrivati i kulturu iz koje osoba dolazi. Uzmimo za primjer vjenčani prsten. Zna li koje ga kulture nose na lijevoj, a koje na desnoj ruci?

## 6.1. Znanstveni pristup neverbalnoj komunikaciji

Definicije neverbalne komunikacije kreću od poimanja komunikacije kao razmjene informacija. Uzimajući to u obzir, kao prvu definiciju neverbalne komunikacije izabrali smo jednostavnu koja glasi: neverbalna komunikacija je prijenos i razmjena poruka iz svih i svim modalitetima koji ne uključuju riječi (Matsumoto i sur., 2013:4). Znanstveni pristup proučavanju komunikacije započinje četrdesetih godina prošlog stoljeća kad su matematičari Shannon i Weaver (Shannon, 1948) razradili poznati model prenošenja poruke koji je i danas prilično zastupljen u komunikologiji, a koji

se sastoji od pošiljatelja, poruke, primatelja, konteksta, medija i signala, odnosno koda. Sljedeće opće mjesto u razumijevanju komunikacije općenito u našoj znanosti i kulturi jesu komunikacijske funkcije, tj. odnosi između pošiljatelja i primatelja koje određuje strukturalistički lingvist Roman Jakobson. One su: emotivna, konativna referencijalna, poetska, fatička i metajezična. Ne ulazeći u objašnjenja pojedine od njih, budući da su dostupna u brojnim izvorima, treba naglasiti da su te komunikacijske funkcije simbolične te da je proučavanje komunikacije usko povezano sa semiotikom – znanstvenim proučavanjem znakova i simbola te njihove uporabe. Iz toga proizlazi da je semiotika u podlozi razumijevanja neverbalne komunikacije, ali i retorike, koju smo također odredili, između ostalog, kao disciplinu koja proučava simboličku funkciju ljudske komunikacije. U semiotici se razlikuju znakovi od signala. Temeljni kriterij za razlikovanje jest intencionalnost – namjernost i spontanost te se neverbalni znakovi ili neverbalna ponašanja koja se klasificiraju u tri skupine: intencionalna i kulturološka, instinktivna i miješana. Primjer znaka u neverbalnoj komunikaciji je palac gore koji označava svidanje i prihvaćanje, podignut kažiprst i srednji prst u obliku slova V koji označavaju pobjedu. Signali u komunikaciji ulaze u skupinu refleksnih, nesvjesnih informacija jer se njima uglavnom komuniciraju biološki uvjetovane informacije koje signaliziraju pripadnicima zajednice informacije ključne za opstanak – neke potrebe, opasnost itd. Problem je što u ljudskoj komunikaciji ta razlika nije apsolutna i jednoznačna. Da jest, samo područje neverbalne komunikacije ne bi bilo zanimljivo laicima niti istraživački toliko plodno. U ljudskoj komunikaciji signali poput treptanja, nakašljavanja ili crvenila koje se javlja zbog treme prije javnoga govora nisu kontrolirani, ali mimika lica kao odraz emocije jest. Smijanje, slijeganje ramenima i sl. tek su djelomično spontani, odnosno mogu biti i vrlo intencionalni, ovisno o cilju prenošenja poruke. Razumijevanje temeljnih semiotičkih koncepata važno je da bi se izbjegla instant-tumačenja neverbalnih znakova zbog kojih je ta vrsta komunikacije iznimno popularna.

Početak znanstvenog proučavanja neverbalne komunikacije pripisujemo Charlesu Darwinu koji 1872. u djelu *Izraz emocija kod ljudi i životinja* raspravlja o univerzalnosti mimike i izraza emocija pobijajući raniji stav da je čovjek stvoren na jedinstven način da može izraziti čovjeku jedinstvene emocije. Iako pobijan kasnije, Darwinov rad definitivno određuje područje proučavanja neverbalne komunikacije. Stotinu godina kasnije u popularnoj kulturi odjekuje knjiga Juliusa Fasta u kojoj se neverbalna komunikacija sužava na područje govora tijela. Razlog popularnosti jest pristup u kojem se neverbalni znakovi čitaju po principu *vidim-znam*, bez dubljeg razumijevanja komunikacije opisanog u prethodnom odlomku. Na samoj naslovnici Fastovoga *Govora tijela* napisana su pitanja poput *Govori li njegovo tijelo da je manipulator?* ili *Govori li tvoje tijelo da si usamljen/a?* Sličan pristup i popularnost imaju knjige i govori bračnog para Pease. Američki trgovački putnik knjigu *Govor tijela* oblikovao je na temelju svog praktičnog iskustva komunikacije u prodaji, a popularnost njegovih priručnika leži u jednostavnosti odgovora na pitanje što znači neki oblik neverbalnog ponašanja

te vizualno jasnim grafičkim prikazima kojima ilustrira, na primjer, mlitavo rukovanje tako da prikazuje ruku u ruci s tim da je jedna ruka ilustrirana kao mrtva riba. Noviji priručnici Allena i Barbare Pease znanstveno su potkovaniiji, no i dalje se radi o popularnim izvorima te im treba kritički pristupati.

Znanstveno usustavljivanje područja proučavanja neverbalne komunikacije, termina koji su 1956. upotrijebili u naslovu svoje knjige Ruesch i Kees (prema Kendon 1981:4), u kojoj spomenuti matematički model komunikacije primjenjuju na ljudsku komunikaciju, daje Kendon u svojoj uredničkoj knjizi *Neverbalna komunikacija, interakcija i geste*. U toj je knjizi objavljen izbor radova iz časopisa *Semiotika* (Kendon, 1981) koji se bave nekim oblikom neverbalne komunikacije. Kendon u uvodu daje širu definiciju neverbalne komunikacije na temelju dotad poznatih istraživanja. Neverbalna komunikacija uključuje komunikaciju između prisutnih pojedinaca svim sredstvima osim riječima. Odnosi se na tjelesne pokrete, geste, izraze lica i orijentaciju, držanje i položaj u prostoru, dodir i miris te sve one dijelove iskaza koji se prenose mimo referencijalnog sadržaja. Proučavanje „neverbalne komunikacije“ obično uključuje neki od ovih aspekata koje ponašanje igra za uspostavljanje i održavanje interakcije i interpersonalnih odnosa (Kendon, 1981:3). Danas bismo se zbog razvoja tehnologije osvrnuli na dio definicije koji govori o prisustvu sudionika komunikacije i razmislili mora li prisustvo zaista biti tjelesno, posebno nakon pandemijskog vremena. Kendonov izbor radova ukazuje i na velike istraživače te područja istraživanja neverbalne komunikacije. Pioniri proučavanja neverbalne komunikacije su Michael Argyle (1925. - 2002.) koji se među prvim se bavio istraživanjima pogleda kao neverbalnog znaka zatim Adam Kendon (1934. - 2022.) koji se bavio gestama te je utemeljio istoimeni znanstveni časopis. Područje interesa Paula Eckmana (1934. - ) je mimika. On je zaslužan za spoznaju o univerzalnosti komunikacije ljudskih emocija putem mimike lica. Eckman je poslužio kao inspiracija za lik Cala Lightmana iz serije *Laži mi*. Bliski suradnik Paula Eckmana, Wallace V. Friesen (1933. - ), osim mimike, istražuje i geste i dodatno produbljuje proučavanje neverbalne komunikacije istraživanjem odnosa mimike i geste, mimike i govora te neverbalne komunikacije kod osoba s određenim poremećajima. Sljedeće ime koje treba spomenuti jest Robert Rosenthal (1933. - ). On je možda najvažnije ime koje se bavi neverbalnom komunikacijom u nastavi. U suautorstvu s Leonore Jacobson istraživao je tzv. *Efekt Pigmilona*, odnosno utjecaj očekivanja nastavnika na učeničke rezultate. Istraživanju su prigovarali zbog manjkave metodologije i nemogućnosti replikacije, no svakako je kao istraživač bio prilično utjecajan u istraživanju odnosa u neverbalnoj komunikaciji. Antropolog Edward T. Hall (1914. - 2009.) razvija teoriju proksemije, odnosno tumačenja prostornih odnosa, kao još jednog područja istraživanja neverbalne komunikacije. Fonetičarima i retoričarima iznimno zanimljiv je Albert Mehrabian (1939. - ) koji je proučavao izraze emocija verbalnim i neverbalnim kodom te je došao do zaključka da se 7 % informacija o emocijama prenosi riječju, 37 % govornim sredstvima, iako on to naziva glasom, te 55 % izrazima lica. Pravilo 7-38-55 danas je toliko rašireno u literaturi (Lapakko, 1997) da se u brojnim edukacijskim materijalima

to smatra općim mjestom. Međutim, podatci se pogrešno interpretiraju i koriste za argumentaciju važnosti neverbalne komunikacije općenito, a ne za izražavanje emocija, stoga je sam Mehrabian dobar dio svoje karijere posvetio razbijanju tzv. *Mehrabianovog mita*. Kratak opis provedenog istraživanja dodatno će rasvijetliti nerazumijevanje (Mehrabian i Ferris, 1967). Dakle, govorni uzorci korišteni u Mehrabianovom istraživanju bile su riječi koje je govornik izgovorio različitim govornim ostvarenjima, odnosno izrazima emocija, npr. riječ ljubav s izrazom tuge. Ispitanici su odgovorili na pitanje na temelju čega zaključuju o govornikovo komunikacijskoj namjeri – što je govornik stvarno htio komunicirati? Mehrabian, nije ispitivao značenje riječi nego govornikovu namjeru, odnosno izraze emocija. Mit se pogrešno tumači tako da se zanemaruje ciljani izraz emocija, a kako sam autor navodi u osobnoj komunikaciji koju prenosi Lapakko (1997), u situacijama u kojima se daje primjerice uputa gdje se neki predmet nalazi ili prilikom komunikacije apstraktnih odnosa, naravno da se 100 % informacija prenosi jezikom. Ono što rad Mehrabiana i suradnika (Mehrabian, 1967; Mehrabian i Ferris, 1967; Mehrabian i Wiener, 1967) neupitno pokazao jest da ovisno o namjeri govornika, verbalni, paraverbalni i neverbalni sloj prenose različitu količinu informacija. Dakle, u nekim je situacijama informativniji jezik, u drugima govorni sloj, odnosno neverbalna ponašanja. Drugi važan zaključak je važnost usklađenosti triju informacijskih slojeva jer je pojava neusklađenosti relevantna informacija. Iako su pioniri u proučavanju neverbalne komunikacije bili uglavnom psiholozi, današnja istraživanja su interdisciplinarna te se, ovisno o užem području, neverbalna komunikacija istražuje u području komunikologije, antropologije, sociologije, lingvistike i fonetike, umjetnosti, prava, tehničkog područja itd. Pregled područja, makar i ovako jednostavan treba poslužiti kao putokaz za samostalno istraživanje studentima i stručnjacima zainteresiranim za neverbalnu komunikaciju. Također, s obzirom na zanimljivost i važnost teme nastojalo se ukazati na razliku između popularnih, ali neznanstvenih izvora i vrlo ozbiljnih znanstvenih istraživanja koja na drugačiji način daju uvid u tumačenje neverbalnih ponašanja koje možemo primijeniti u praksi.

## 6.2. Kako pristupiti razumijevanju neverbalne komunikacije: izvori informacija, temeljne funkcije, karakteristike i načela tumačenja

Preduvjet analizi, tumačenju i razumijevanju neverbalne komunikacije jest poznavanje nekih općih odrednica. U našoj govorničkoj pedagogiji Škarić (2000) neverbalne znakove određuje kao znakove koji sudjeluju u govornom činu, a nisu govor, te smatra da je termin *sugovorni znakovi* zbog toga prikladniji. Tradiciju slijedimo i u ovoj knjizi, zbog čega smo tzv. paralingvističke neverbalne znakove, odnosno govorna sredstva, uvrstili u prethodno poglavlje o govorničkoj izvedbi. Međutim, treba znati da čvrstih granica istraživačkih područja ima sve manje pa se govorni izraz emocija i dalje intenzivno istražuje u području neverbalne komunikacije, no u odnosu na prva istraživanja o temi, novija istraživanja sve više uključuju fonetske spoznaje. Škarić također ukazuje

na vezu semiotike i neverbalne komunikacije te suvremene spoznaje koje osim iz psihologije dolaze iz komunikologije. Budući da se područje neverbalne komunikacije toliko razvilo, što se vidi iz primijenjenih istraživanja kao što su istraživanja neverbalnih ponašanja i praksi u zrakoplovstvu, kod policajaca, liječnika, nastavnika, u sudnici, prilikom pregovora, u ponašanjima kupaca, postavljanje okvira za razumijevanje i smjernica za daljnje učenje ili proučavanje je nužno. Kroz sistematizaciju ovladavamo metajezikom određene struke ili područja što je preduvjet za razlikovanje termina korištenih u različitim disciplinama, kritički se lakše odnosimo prema izvorima, što je za ovu temu posebno važno, te lakše primjenjujemo znanja o neverbalnoj komunikaciji u svojoj komunikacijskoj svakodnevnici.

Klasifikacija u Tablici 6. temelji se na dva izvora – *Priručniku o neverbalnoj komunikaciji* Američkog psihologijskog udruženja (Matsumoto i sur., 2016) te priručniku *Neverbalna komunikacija* iz serije komunikoloških priručnika koji su uredili J. Hall i M. L. Knapp, trenutno vodeći autori u području neverbalne komunikacije (Hall i Knapp, 2013). **Izvori** neverbalnih znakova prvi su put jasno artikulirani, iako ne i pobrojeni, u Kendonovoj definiciji spomenutoj u prethodnom dijelu ovog poglavlja. Definicija završava riječima „...te sve one dijelove iskaza koji se prenose mimo referencijalnog sadržaja.“ To pokazuje svijest da se izvori informacija mimo referencijalnog sadržaja mijenjaju i razvijaju. Brojne izvore neverbalnih informacija klasificirat ćemo prema trima kriterijima: okruženje i komunikacija unutar određenog okruženja, razlikovanje statičnih i dinamičnih informacija te klasifikacija prema osjetima. Škarić (2000) navodi deset izvora neverbalne signalizacije, klasifikacije koja proizlazi iz razumijevanja govorničkih situacija. To su položaj i pokret, mimika, zvukovi, dodiri, proksemija, rekviziti, oblikovanje tijela, mirisi, pomoćni mediji i vrijeme. Neverbalne informacije, kao što smo i u uvodu ilustrirali, dobivamo iz okruženja u kojem se komunikacija odvija. Poslije tjelesnog okruženja, izvor informacija je čovjek koji sudjeluje u komunikaciji unutar tog okruženja, dakle ostvaruje komunikacijski cilj, namjeru ujedno dajući informacije o sebi. Budući da to čini cijelim tijelom, možemo razlikovati četiri točke na tijelu iz kojih primamo informacije – lice općenito i oči, tijelo i glas. Drugi kriteriji za razumijevanje izvora neverbalnih informacija, odnosno ponašanja, jest radi li se o statičnim informacijama, dakle nehotičnim signalima ili dinamičnim znakovima, dakle informacijama koje su rezultat čovjekove aktivnosti, odnosno namjere? Krenemo li od lica, statične informacije primamo o izgledu i fizionomiji, a dinamične iz pogleda te facijalne ekspresije, odnosno mimike. Statične informacije o izgledu i fizionomiji primjenjive su i na tijelo, konkretnije na fizionomiju i držanje, dok su dinamične način hodanja, gesta i dodiri. Ovo nije ni idealna niti konačna podjela te je odmah jasno da će biti preklapanja, primjerice kretanje u prostoru pripada području proksemije, ako gledamo kroz udaljenosti između sugovornika, gesta može biti svjesna i kontrolirana, dakle ilustrator, ali isto tako i nekontrolirana poput tikova. O informacijama iz govora i glasa te izrazu emocija već je bilo govora.

Tablica 6. Klasifikacija neverbalne komunikacije prema Hall i Knapp (2013) i Matsumoto i sur. (2016)

| Izvori neverbalnih informacija/<br>istraživačka područja                                                                                                                                                                                                                                     | Temeljne funkcije neverbalne komunikacije                      |                                                                                                  | Karakteristike neverbalne komunikacije                                                            | Odnos s verbalnom komunikacijom                                                  | Načela tumačenja neverbalne komunikacije                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Okruženje<br>Izgled i fizionomija lica i tijela<br>Pogled i oči<br>Facijalna ekspresija (mimika)<br>Držanje tijela<br>Pokreti prilikom hodanja<br>Gesta<br>Govor i glas<br>Proksemija/prostorni odnosi<br>Haptički znakovi/ dodir<br>Kronemički znakovi/vrijeme<br>Olfaktorni znakovi/ miris | Definiranje komunikacije<br>Reguliranje komunikacije<br>Poruka | Uloge neverbalnih znakova:<br>Amblemi<br>Ilustratori<br>Izrazi emocija<br>Regulatori<br>Adaptori | Struktura<br>Namjera<br>Svijest<br>Vidljivost/ prikrivenost<br>Kontrola<br>Odnos javno i privatno | Zamjena<br>Potvrda<br>Suprotstavljanje<br>Nadopuna<br>Naglašavanje<br>Regulacija | Kontekst<br>Grupe/klasteri<br>Usklađenost/kongruentnost<br>Dosljednost/konzistentnost<br>Kontekst |

Nadređena kategorija govoru je zvuk i Škarić je koristi u svojoj klasifikaciji zbog zvukova koje čovjek proizvodi u fizičkom okruženju, a nisu govor, poput pljeskanja ili lupanja nogom, zviždanja ili onomatopejskoga glasanja. Za razumijevanje tih primjera pogodnija će biti klasifikacija o funkcijama neverbalne komunikacije. Dakle, kao što smo spomenuli, tjelesno okruženje i kretanje tijela povezuje se u području proksemije, a kretanje tijela među sugovornicima u određenom fizičkom okruženju daju haptičke neverbalne informacije, odnosno informacije o dodiru. Budući da se komunikacija odvija ne samo u prostoru, nego i u vremenu, kronemički neverbalni znakovi još su jedan izvor informacija, jednako kao i olfaktorni, dakle mirisi koji opet proizlaze iz čovjeka i prostora. Iako postoje i spominju se, ali rjeđe, gustativne neverbalne znakove, dakle one koji uključuju okus, nismo uvrstili u klasifikaciju čemu se može prigovoriti pitanjem: „A što je s kuharskim radionicama ili degustacijama gdje je okus informacija?“ Rasprava bi definitivno premašila opseg, a i promašila temu ove knjige, no pokazuje da izvori neverbalnih informacija mimo sadržaja nisu zatvoreni. Treći je kriterij, koji može poslužiti za zapamćivanje brojnih tematskih područja, klasifikacija prema osjetima, pa razlikujemo vizualno, auditivno, kontaktno, prostorno i vremensko područje. U Tablici 6. nabrojeni su izvori informacija u skladu s opisanim promišljanjem i to je polazište za daljnje razumijevanje neverbalne signalizacije. Neverbalna komunikacija ima **tri funkcije**. Ona **određuje**, odnosno **definira** i **regulira** komunikaciju, ali i sama **neverbalna ponašanja** mogu biti **poruka**. Vrlo često informacije iz okoline utječu na određenje komunikacije. Na jedan način se ponašamo u prostoriji u kojoj su svi u odijelima odnosno formalnoj odjeći, a na drugi u kojoj su ležerno odjeveni. Zamislite stručni skup na kojem govornik dođe u održati izlaganje u natikačama. Razlozi za to mogu biti različiti, od slomljenog prsta, pa ni ne može obuti formalniju obuću, što nećemo tumačiti kao nepoštivanje skupa, do tumačenja da natikače mogu biti znak odnosno poruka koja simbolizira potrebu za promjenom, bilo u stupnju formalnosti ili čak u smislu neke šire društvene promjene. Kad neverbalna komunikacija regulira komunikaciju, najčešće govorimo o fatičkoj funkciji koja se ostvaruje kimanjem, pogledom ili mimikom lica u dijalogu. Dakle, tijekom komunikacije primatelj poruke neverbalno daje do znanja sluša li govornika ili je li mu sadržaj jasan. Ako je neverbalno ponašanje poruka, onda taj smiješak ili mrštenje govorniku daje informaciju sluša li publika, razumije li, slaže li se itd.

Antologijski rad Ekmana i Friesena (Ekman i Friesen, 1969) donio je podjelu na pet skupina neverbalnih znakova ovisno o **uporabi, podrijetlu i kodiranju**, dok Škarić tu klasifikaciju naziva **ulogama** neverbalnih znakova. **Amblemi** su neverbalni znakovi s najčvršćim značenjem, njihova ćemo objašnjenja pronaći u rječnicima, značenje im je kodirano, ali se kulturološki razlikuju. Poznati amblemi su podignut palac, stisnuta šaka i ispružen srednji prst, palac i kažiprst spojeni u krug što znači OK. Manje poznat amblem je podignuta ruka sa stisnutom šakom i podignutim kažiprstom i malim prstom. Tu je gestu George W. Bush upotrijebio na inauguraciji 2005. kako bi podržao igrača američkog nogometa iz ekipe Teksas Longhorn. U Italiji taj amblem simbolizira rogonju, u nekim kulturama uvredu, a vrlo često je negativno konotiran, stoga ne čudi medijski interes i komentari koje su uslijedili poslije ina-

uguracije. Sljedeća kategorija su **ilustratori**, geste usko vezane za govor, koji se još dodatno mogu klasificirati, te mogu sadržavati amblem u sebi. **Izrazi emocija** vezuju se uz mimiku i govor, iako noviji radovi proširuju izvor informacija na cijelo tijelo. **Regulatori** su vezani uz govor i određuju konverzijsku ili komunikacijsku dinamiku. Najpoznatiji su kimanje glave ili glasanje /mm-hm/. **Adaptori** su posljednja skupina i, kako autori sami navode, nejasni. Smatraju da ti pokreti proizlaze iz zadovoljavanja osnovnih potreba kod čovjeka, prilagodbe ili adaptacije okruženju. Problem nastaje što kasnije cijeli pokret nije vidljiv, nego tek njegov dio koji je postao navika. Škarić daje jasnije primjere povezujući ih s govorom i smatra adaptore ponašanjima koja pripremaju tijelo za govor, poput nakašljavanja ili pročišćavanja grla. Oni kasnije mogu postati navika, nesvjesno ponašanje koje, ako je povezano s tremom, može čak biti i nepoželjno. Na to upozoravaju Eckman i Friesen kad govore o dijelu zadržanog ponašanja koje je razvijeno da bismo se prilagodili okruženju. Iz temeljnih funkcija neverbalnih znakova (definiranje i reguliranje ponašanja te neverbalna komunikacija kao poruka) proizlaze i njihove uloge, odnosno klasifikacijom prema ulogama razrađene su temeljne funkcije zbog čega ih prikazujemo povezano u Tablici 6.

Karakteristike neverbalne komunikacije možemo usporediti s karakteristikama verbalne komunikacije i utvrditi sličnost, iako se ostvaruju na drugačiji način. Šest je karakteristika neverbalne komunikacije. To su **struktura, namjera, svijest tijekom ponašanja, vidljivost**, odnosno **prikrivenost** (engl. *overt/covert*), **kontrola** te odnos **javno i privatno**. Da bismo prenijeli značenje verbalnim ili neverbalnim putem poruka mora biti strukturirana. U jeziku je to jednostavno, valjanost rečenice određena je sintaktičkim pravilima koja pišu u gramatici i priručnicima. Struktura neverbalnih ponašanja često je dio nepisanih pravila i običaja te najčešće postaje informativna tek u trenutku kad je struktura narušena. Na primjer, u našem kontekstu nije uobičajeno da se nastavnik rukuje sa studentima ili primjenjuje poluzagrljaj na početku kolegija, ali kao znak čestitanja poslije obrane diplomskog rada jest. Studente nećemo zagrljajem ispraćati na zimske praznike, ali će osnovnoškolci zagrliti svoju učiteljicu na početku i na kraju školske godine. Iz ovih primjera proizlazi da je struktura neverbalnih ponašanja kulturološki i kontekstualno uvjetovana. Pravila učimo iz iskustva i zbog toga je osvještavanje važnosti neverbalne komunikacije preduvjet komunikacijske kompetencije. Iako se smatra da velik dio neverbalnih ponašanja nije namjeran odnosno svjestan, to je također važan kriterij za njihovo razumijevanje. Ne pokazujemo srednji prst slučajno i nesvjesno, glasnije govorimo u tihom okruženju jer želimo ukazati na važnost onoga što govorimo. Svijest i namjera često se nadopunjavaju, posebno kod osoba s razvijenim komunikacijskim vještinama. Svjesno biramo odjeću za govorničku situaciju, ako se dobro pripremamo dio govorničke izvedbe bit će i svjesna uporaba gesti. No jesmo li svjesni boje svoga glasa iz koje publika može naslutiti da na početku govora imamo tremu? Jesmo li svjesni mimike kad se dosjećamo nekog podatka koji smo teško zapamtili tijekom pripreme? Sljedeće pitanje koje se nameće jest trebamo li uopće biti svjesni? Ni ovaj odgovor nije jednoznačan. Ne trebamo biti svjesni, ako tim

neverbalnim ponašanjem ne ometamo odašiljanje poruke, u suprotnom trebamo biti svjesni. Zato osvještavanje neverbalnih znakova olakšava snimanje i gledanje vlastitih videosnimki, što smo i ranije spominjali. Za nastavničku profesiju odgovori će uvijek biti da; nastavnik treba biti što svjesniji svih karakteristika i verbalne i neverbalne komunikacije i kao primatelj i kao pošiljatelj. Namjera koja se komunicira, kao i svijest o karakteristikama komunikacije, dovode do još jedne važne odlike, a to je vidljivost, odnosno prikrivenost. Verbalna je komunikacija u obrazovanju vidljivija, a neverbalna prikrivena. Nitko nas ne poučava gdje stati u red dok čekamo jer informacije učimo iz iskustva. Prethodna znanja na koja smo se oslanjali su tijekom pandemije COVID-19 morala biti napuštena, a ponašanje prilagođeno novim okolnostima. Koliko ste se puta tijekom pandemije spontano krenuli rukovati, a onda zaustavili i okrenuli lakat? Opće je mišljenje da neverbalna ponašanja manje kontroliramo te osvještavanje i kontrola neverbalnih znakova trebaju biti dio govorničke pripreme. Svijest, namjera, vidljivost i kontrola načini su poboljšavanja neverbalnih znakova u govorničkoj izvedbi. Kontroliramo li ponašanje s jasnim ciljem možemo automatizirati određena ponašanja, odnosno svoje komunikacijske sposobnosti. Već je nekoliko puta spomenut TED govor Amy Cuddy, koji objašnjava kako možemo mijenjati nesvjesno neverbalno ponašanje, ali o automatizaciji neverbalnog ponašanja govori i David JP Phillips, švedski trener javnog nastupa u svom TEDx govoru *110 tehnika za komunikaciju i javni govor* (engl. *The 110 Techniques of Communication and Public Speaking*, 2018). Primjer koji navodi u govoru je automatizacija Duchennovog osmijeha (9:08 min). Duchennov osmijeh je autentičan osmijeh usnama i očima i jedan od prvih analiziranih znakova iz područja mimike lica (Ekman i sur., 1990). Ukazujući na komunikacijsku važnost osmijeha Phillips pokazuje kako je u nekoliko godina automatizirao to ponašanje.

Posljednja karakteristika neverbalne komunikacije govori o odnosu javno i privatno. Verbalne su poruke vidljivije, njima smo skloniji, naviknutiji. Iz toga proizlazi još jedna dimenzija javnosti. Verbalne će se poruke javno analizirati i komentirati, dok će neverbalne biti prisutne u komentarima tijekom neformalnih razgovora, iako se i to mijenja. Dakle, ključne poruke iz govora političara tema su za središnju informativnu emisiju, ali pitanje je li političar deblji poslije ljetne pauze, je li promijenio frizera i je li zaražen korona virusom zbog nosnoga glasa i nakašljavanja, teme su uz kavicu. Barem je tako bilo do poplave brojnih komunikacijskih stručnjaka u medijima koji doprinose opuštenijoj atmosferi uvodeći i takve sadržaje. Naravno da u komunikacijski intenzivnom vremenu u kojem živimo postoji interes za razumijevanje i tumačenje komunikacije općenito, pa i neverbalnih ponašanja, te da su takve analize medijski poželjne, no doza ozbiljnosti i kritičnosti svakako bi podigla kvalitetu razumijevanja verbalnog i neverbalnog javnog diskurza. Opisanih šest karakteristika neverbalne komunikacije podloga su za sustavnije razumijevanje neverbalnih ponašanja. Korisne su za prikupljanje primjera i razvoj nastavnih aktivnosti, ali i za bolje razumijevanje vlastitih obrazaca ponašanja.

Što ako niste svjesni neverbalnih znakova, niti sebe smatrate vještim komunikatorom, a sve iz pročitanih materijala vam se čini nedostižnim i pitate se hoćete li ikad

kao nastavnik ovladati različitim dimenzijama neverbalne komunikacije? Na ovo pitanje ćemo odgovoriti ilustracijom iz osobnog nastavničkog iskustva.

---

*U praksi sam se susrela i s takvim primjerima. Kolegica koja je slušala kolegij Govorništvo za nastavnike bila je potpuno nesvjesna svoje neverbalne komunikacije. Nije to rijetkost. No ono što je bilo zanimljivo jest neusklađenost kognitivnih i komunikacijskih elemenata. Na temelju neverbalnih znakova mi se činilo da je potpuno nezainteresirana za kolegij, zatvorena i odsutna. Nije davala nikakvu povratnu informaciju, na nastavi je gledala kroz prozor ili kroz govornika, kosa joj je padala preko lica stvarajući fizičku prepreku, mimika je ukazivala na neutralnost, dakle nije ni očima ni osmijehom pokazivala zainteresiranost. Sve do prve rasprave. Tijekom rasprave je pokazala, ne samo da je uključena u nastavu, već je iznimno zainteresirana. Do te mjere da nas je pitanjima inspirirala i poticala tijekom cijelog semestra. Kad smo raspravljali o neverbalnoj komunikaciji i analizirali neverbalne znakove tijekom javnoga govora kao pripremnu vježbu smo se fotografirali. Uputa za fotografiranje je bila zauzmite neutralan stav, dakle sličan onom kao za fotografije za osobne dokumente. Potom smo pogledali fotografije i komentirali što prvo primjećujemo na njima, kako bismo doživjeli tu osobu prije nego li je upoznamo i slično. Pretpostavljate što je uslijedilo. Osvještavanje. Promjenu kod kolegice nisam vidjela na samom kolegiju koji je brzo završio, ali sam vidjela svijest i namjeru. Kolegica se danas bavi profesijom za koju je komunikacija važna, koordinira projekte u interdisciplinarnom međunarodnom okruženju, a na fotografijama po poslovnim društvenim mrežama izgleda bitno drugačije nego na onoj iz učionice. Ne mislim da je isključivo zbog razgovora o neverbalnoj komunikaciji došlo do promjene, povezano je s odrastanjem i sazrijevanjem općenito, ali iz tog primjera je odgovor na pitanje iz prethodnog odlomka jasan.*

---

Primjeri iz prethodnih odlomaka povezivali su verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Taj odnos nam je važan i za govorničku izvedbu, ali i za obrazovanje općenito. Šest je različitih mogućnosti u odnosu verbalne i neverbalne komunikacije (Matsumoto i sur., 2013). Neverbalna komunikacija verbalnu može **zamijeniti**: kimanje umjesto odgovora da, pozdravljanje podizanjem obrva, usmjeravanjem pogleda i kimanjem glavom, **potvrditi** npr. okretanje glave i izgovaranje riječi ne, **suprotstaviti joj se**, dakle kad su verbalna i neverbalna poruka neusklađene; npr. kad osoba kaže dobro sam, ali to izgovori tiho, spuštenog pogleda i ramena, može ju **nadopuniti** što bi u prethodnom primjeru bio odgovor dobro sam, brzim tempom, višim tonom uz osmijeh i uspravno držanje; zatim može **naglasiti** verbalnu poruku, npr. u javnom govoru kad razdiobu dodatno prati gesta koja pokazuje dva dijela – podignuta dva prsta ili pokret rukama kojim se oslikava broj podjela te **regulirati** komunikaciju što je spomenuto i u drugim klasifikacijama.

Iz odnosa verbalne i neverbalne komunikacije proizlaze temeljna načela za tumačenje i razumijevanje neverbalnih ponašanja, skraćeno 5K. Ovo je drugi popis naziva 5K u knjizi, stoga treba napomenuti i istaknuti razliku između transverzalnih vještina učenja – 5K (komunikacija, kreativnost, kolaboracija, kritičko mišljenje i kooperativnost) i načela tumačenja neverbalne komunikacije. Neverbalna se ponašanja trebaju tumačiti unutar konteksta kao **klasteri**, odnosno grupe, poštujući načelo **kongruencije**, odno-

sno usklađenosti kako verbalne i neverbalne komunikacije tako i informacija iz različitih područja neverbalne komunikacije koja setrebaju promatrati kroz **konzistentnost**, odnosno dosljednost i unutar određene **kulture** (Goman, 2008). U prijevodu engleskih riječi (engl. 5C: *context, clusters, congruence, consistency, culture*) zadržano je početno slovo K zbog povezivanja sa stranim izvorima, iako bismo trebali koristiti nazive na hrvatskom jeziku.

Jednako kao što različita govorna sredstva primamo istovremeno, tako i neverbalna ponašanja percipiramo te integriramo u širi komunikacijski kontekst. Opisana načela tumačenja neverbalne komunikacije organiziraju tu komunikacijsku istodobnost. Iako je o kontekstu i informacijama koje iz njega crpimo već bilo riječi, ono što je za govornika, nastavnika, ali i sudionika komunikacije ključno jest da se prilagođava kontekstu. Primjerice, ako vidite da student ili učenik koji sjedi u klupi drhti, na jedan ćete način to tumačiti zimi, ako se prostorija zračila, a na drugi u jeku pandemije COVID-19. Ako podižete novac s bankomata i osoba vam se neprirodno približi, dakle zanemari žutu liniju, nećete doživjeti na isti način kao istu tjelesnu udaljenost na koncertu. Tumačenje neverbalnih znakova ne smije biti temeljeno samo na jednoj gesti ili načinu sjedenja, stoga je važno osvijestiti da se neverbalna ponašanja grupiraju, ali ih zbog popularnih izvora tumačimo pojedinačno što nije dobro. Kongruencija odnosno usklađenost jest prilično važna te smo je već nekoliko puta spomenuli, primjerice kod objašnjenja *Mehrabianovog mita* 7-38-55, no treba se osvrnuti na (ne)usklađenost neverbalnih znakova. Komunikacijske edukacije i treninzi često se fokusiraju na osvještavanje i uvježbavanje vidljivijih neverbalnih znakova poput mimike i geste, a nadajmo se, u budućnosti, i govornog izražavanja, dok neki izvori informacija iz tijela ostaju zanemareni. Kad posumnjate u neusklađenost verbalne i neverbalne poruke, donji dio tijela i noge mogu biti realniji pokazatelj stanja govornika. To je važno u poslovnom okruženju, na sastancima, posebno pregovaračkim, ali i u obrazovanju. Sljedeći važan kriterij je konzistentnost, odnosno dosljednost. Unatoč traženju univerzalija u komunikaciji, ljudi pokazuju individualne osobine. Zato prilikom upoznavanja novih osoba instinktivno upijamo te informacije o njima. Radno bismo to mogli nazvati neutralnim stanjem (engl. *baseline*) koje nam je referentna točka za daljnja tumačenja. Dakle, relevantna informacija jest pomak od neutralnog stanja koji je također individualan. Ilustrirat ćemo osobnim, nastavničkim iskustvom:

---

*Na početku semestra ne poznajem studente pa mi je teško prepoznati jesu li zainteresirani ili je li gradivo jasno. Nakon nekog vremena, kad su mi neutralna stanja njihove neverbalne komunikacije donekle poznata, spontano reguliram nastavu jer lako primijetim da je došlo do zasićenja ili prebrzog objašnjavanja. Na početku karijere aktivno sam tražila povratnu informaciju od studenata pitanjima. Iz objašnjenja da mi neverbalno mogu i trebaju usmjeravati predavanje, šaljivo pitanje Kimamo? (ostvareno uzlaznom intonacijom s visokim završetkom i stankom, podignutim obrvama i bradom pomaknutom prema naprijed), koje sam im često postavljala, postalo je interna šala mojih prvih generacija.*

---

Važnost kulture u tumačenju neverbalnih ponašanja u poglavlju je ilustrirana na nekoliko mjesta pa zaključujemo da poznavanje i razumijevanje neverbalne komunikacije osnažuje nastavnike ne samo u javnom govoru nego je dio njihovih profesionalnih kompetencija. Ako bismo iz ovih klasifikacija nužnih za razumijevanje neverbalne komunikacije trebali izabrati samo jednu, onda bi to bila načela za tumačenje neverbalnih znakova, tzv. 5K neverbalne komunikacije.

Aktivnosti za osvještavanje neverbalnih znakova su brojne i relativno lako dostupne. Primjeri u nastavku će vas potaknuti da ih uključite u nastavu i smislite svoje, ovisno o kontekstu u kojem komunicirate.

#### AKTIVNOST

Izaberite neki izvor neverbalnih informacija, npr. vrijeme. Što mislite o osobi koja redovito kasni ili o profesoru koji produži predavanje pet minuta. U kojim biste situacijama, i biste li uopće, to pozitivno interpretirali?

*(Zamislite predavanje velikog svjetskog stručnjaka iz vašeg područja za koje je ulaznica bila skupa. Predavanje je bilo izvrsno i prošlo je u trenu. Kad ste pogledali na sat vidjeli ste da je 15 minuta kasnije od planiranog završetka.)*

#### AKTIVNOST

Testirajte neusklađenost verbalne i neverbalne poruke. U svakodnevnim situacijama često odgovarate na pitanja s da ili ne. Kada odgovor bude da, lagano okrećite glavu kao da odgovarate ne. Pratite reakciju sugovornika.

#### AKTIVNOST

Kad budete slušali govore na nastavi usredotočite se na geste ili pokrete tijela koji nisu vezani za sadržaj. Odgodite tumačenje gesti dok ne budete imali dva do tri primjera usklađenih gesti.

Na kraju još treba naglasiti ono što se često podrazumijeva kad se govori o komunikacijskim vještinama, ali ne naglašava, baš zbog stalnog isticanja njihove važnosti

kao podloge za životni uspjeh u suvremenom društvu, a to je činjenica da je razvoj komunikacijskih vještina proces koji nikad ne završava. Ne treba razlagati detalje, s obzirom na sve rečeno u ovom i prethodnim poglavljima može se pretpostaviti u kojem smjeru idu objašnjenja, no zbog toga je komunikacija u svim svojim oblicima toliko zanimljiva za razumijevanje čovjeka i svijeta.

### 6.3. Neverbalna komunikacija u govorničkoj izvedbi

Priprema govorničke izvedbe je proces tijekom kojega govornik oblikuje svoj govor za trenutak kad staje pred publiku. Prvo se priprema sadržaj, zatim njegovo govorno ostvarenje, a potom javni nastup u cjelini. Neverbalni su znakovi dio opće govorničke pripreme, ali i pripreme za izvedbu određenoga govorničkog zadatka. Tijekom opće govorničke pripreme korisno je steći znanja o neverbalnoj komunikaciji općenito jer na taj način osvještavamo neverbalnu signalizaciju koju spontano koristimo pri odašiljanju i primanju poruka. U tom procesu osvijestit ćemo i karakteristike svoje neverbalne komunikacije, bilo da se radi o govoru i glasu, što često najmanje poznajemo, ili o držanju te nekim neverbalnim navikama poput motanja pramena kose. Na taj način, u širem kontekstu pripreme izvedbe, možemo smanjiti prisustvo nepoželjnih i uglavnom nekontroliranih komunikacijskih obrazaca. Dimenzija neverbalne komunikacije tijekom pripreme za izvedbu određenoga govorničkog zadatka uključuje pripremu neverbalnih znakova povezanih i nepovezanih sa sadržajem govora. Priprema neverbalnih znakova koji su povezani s govorom je dominantno priprema govorne izvedbe, dakle oblikovanje govornih sredstava u funkciji organizacije i prenošenja poruke te uključivanje gesti povezanih sa sadržajem. Te su geste, slijedeći podjelu prema ulogama, najčešće ilustratori ili amblemi, dok ćemo regulatore i ilustratore osjećaja upotrebljavati spontano. Adaptere ćemo pak najčešće pokušati smanjiti ili učiniti manje vidljivima. U tom procesu, ako sami pripremate govor bez vodstva stručnjaka, najbrži i najučinkovitiji način jest videosnimka.

#### AKTIVNOST

Snimate se kako izvodite govor te, primjenjujući znanja iz prethodnog dijela, osvijestite i mijenjajte neverbalne znakove koji ne doprinose učinkovitom prenošenju poruke. Potom razmislite koji neverbalni znakovi bi mogli poboljšati izvedbu

Ako poslije analize video snimke govornik zaključi da ne koristi gestu i zbog toga djeluje statično, najlakše je preporučiti da uvede određenu gestu, naznačiti u kojem dijelu govora je treba izvesti itd. No o takvim savjetima treba promisliti. Uvođenje, primjerice, gesti koje govornik inače ne koristi i nisu mu prirodne, može otežati izvedbu jer će zbog treme ili zaboraviti na tu gestu ili je izvesti usiljeno. Dakle, iako nastojimo

obogatiti izvedbu neverbalnim znakovima, ako tijekom procesa pripreme ne dođe do automatizacije neke geste od nje treba odustati jer u izvedbi ona neće predstavljati obogaćivanje poruke već teškoću.

U trećem koraku pripreme javnoga govora, dakle u fazi pripreme za sam nastup, treba razmisliti o ostalim neverbalnim informacijama koje odašiljemo. Prije svega razmislite o tjelesnom okruženju i kulturnom kontekstu. U kakvoj prostoriji ćete govoriti i s kakvom tehnikom? Te se informacije djelomično podudaraju s općim uvjetima govora iz poglavlja o pripremi te s profiliranjem publike koja određuje kulturni kontekst. Osvještavanjem tjelesnog okruženja, isprobavanjem tehničkih pomagala, mikrofona ili računala za prezentaciju smanjujemo strah i tremu te su nužan i poželjan dio pripreme.

Nadalje, priručnici za pripremu javnoga govora često dio o neverbalnim znakovima u govorničkoj izvedbi započinju s **pripremom odjeće za javni govor**. Opća je uputa da govornik treba izabrati odjeću kojom iskazuje poštovanje prema prigodi i publici, a sama odjeća može biti i povezana s temom govora, ali uvijek treba biti u skladu sa stilom govornika. Najjednostavnije, ako držite govor na svečanosti za Dan fakulteta, sigurno nećete odjenuti iznošene traperice i majicu. Ako govorite o ekološkoj temi, poruku će zasigurno osnažiti odjeća na kojoj se vidi da je održiva i ekološka. Zgodan primjer vidimo u TEDx govoru Marinele Dropulić Ružić, koja svoje različite uloge neverbalno ilustrira preobuvanjem u cipele različitih boja (Snaga pobuđivanja vlastitih talenata; engl. *The Power of Awakening Our Talents*, 2018). Ako razumijemo važnost govorništva i komunikacijske aspekte javnoga govora, s izborom odjeće neće biti problema. To potvrđujem primjerom iz osobnog nastavnčkog iskustva.

---

*Odjeća studenata Kineziološkog fakulteta na kojem predajem kolegij Kultura javnog govorenja je uglavnom sportska. No za snimanje govora svi dođu odjeveni u formalniju odjeću. To, naravno, nisu odijela, ali su trenirka i majica zamijenjene trapericama i košuljom. Budući da se takvo neverbalno ponašanje ponavlja već dugo godina, smatram da je izbor odjeće jednostavniji dio pripreme.*

---

Važan neverbalni znak tijekom izvedbe je **pogled**. Govornik treba gledati publiku i na taj način ostvarivati komunikaciju. Već smo spominjali kako prilikom čitanja govora, ako se odlučimo za takvu vrstu izvedbe, treba paziti da ne gledamo samo u bilješke nego i u publiku. Također, prigoda će odrediti koga u publici gledamo. Prilikom održavanja zdravice, govornik će veći dio vremena gledati slavljenika/e, ali ne smije zaboraviti na publiku. Za facijalnu ekspresiju važno je napomenuti da je izraz emocija što treba biti usklađeno s temom. Naravno, govornik svim znakovima u izvedbi treba pokazati pozitivan odnos prema temi – da mu je važna ili zanimljiva, što će ostvariti govornim sredstvima i mimikom.

**Držanje tijela** tijekom izvedbe govora može se činiti nevažnim, sve dok to držanje ne odstupa od očekivanog obrasca ponašanja. Nebrojno puta u praksi možemo vidjeti

da govornica predstavlja problem jer studenti, nesvjesni svog držanja, skoro pa legnu na govornicu. Govornica nije fizička prepreka, iako je govornici s izraženom tremom znaju zaista koristiti kao fizičku zaštitu. Ali u prostoru se mogu javiti i fizičke prepreke koje ometaju komunikaciju. Zamislite da držite izlaganje na konferenciji, a da organizator nije osigurao pokazivač. Morate sjediti za stolom i mišem ili tipkovnicom prolaziti kroz prezentaciju. U dvorani je za računalom veliki ekran koji postaje fizička i zvučna prepreka vašem izlaganju te vas publika uopće ne vidi i ne čuje. U takvoj situaciji možete ustati pa se nagnjati i kriviti da biste pokretali prezentaciju ili, za svaki slučaj, pripremiti svoj pokazivač. Možda ne fizičku, ali definitivno komunikacijsku prepreku predstavljaju i prezentacije. Prezentacija otežava govorničku izvedbu. Ne ulazeći sad u vizualne elemente prezentacije i načina njene pripreme, iako se slažemo s tezom da prezentacijski alati s natuknicama uništavaju prenošenje informacija, kritičnost i učenje, o čemu se već dugo piše u obrazovnim krugovima, oni tijekom govorničke izvedbe uzrokuju sljedeće probleme: govornik ne gleda publiku nego prezentaciju što smanjuje komunikativnost; zbog manjka pripreme kako prezentacije tako i govorničke izvedbe, govornik se dosjeća objašnjenja natuknica pa mumlja, ispravlja se i sl.; govornik često ne zna redoslijed natuknica pa se iznenađuje njihovim sadržajem ili, najčešće, izlaže tako da čita natuknice što čini izvedbu monotonom, sadržaj nerazumljivim, a publiku izgubljenom. Također, publika manje sluša, a više čita natuknice pa ni sama komunikacija u svojoj srži nije ostvarena.

Nekim govornicima odgovara **kretanje** tijekom govora. Koriste ga kao neverbalni znak usklađen sa sadržajem. Na primjer, da bi ilustrirali različita stajališta mijenjaju svoj položaj u prostoriji. Međutim, puno češće se govornici nekontrolirano kreću u prostoru što je dodatna informacija koja nije usklađena s ciljem javne komunikacije. Doslovno, publika vas pogledom mora loviti po prostoriji ili pratiti vaš „ples“. Pokret koji slikovito nazivamo plesom često je odraz treme pa bi ga svakako trebalo kontrolirati. **Gestu** smo spominjali u drugom koraku pripreme te je, poslije govornog ostvarenja, smatramo ključnom za olakšavanje primanja sadržaja. Geste koje ne olakšavaju primanje sadržaja su nekontrolirane i nesvjesne, te često neusklađene s ostalim porukama te na njih, u kombinaciji s držanjem tijela i kretanjem, treba posebno paziti. Što se **prostornih odnosa** tiče, tijekom javnoga govora ostvaruju se kroz odlike fizičkog okruženja i kretanja, no njihove zakonitosti o fizičkim udaljenostima koje ilustriraju odnose i dalje vrijede. No čini se da ukazuju na stupanj javnosti. Zamislite da govorite u Saboru ili na Vijeću neke institucije. Nećete se približavati publici, ali tijekom nastave hoćete. To je posebno važno u kontekstu promjena u poučavanju gdje se partnerstvo između nastavnika i studenata ili učenika silno vidi u prostornim odnosima, tj. proksemiji. U tom kontekstu je najpoznatiji primjer pitanje postava klupa u učionici i fizičkog okruženja za učenje.

Na kraju treba spomenuti **vrijeme**. Možemo se našaliti da u suvremenom vremenu novac nije najvrjednija valuta. To su vrijeme i informacija. U skladu s tim koristan je savjet da je govor dobro završiti par sekunda prije planiranog vremena. U praksi se često zna dogoditi da vrijeme u procesu pripreme odgovara planiranom, ali onda

„pobjegne“ u izvedbi. Ako se to dogodi jednom, taj govornik u svoju pripremu treba uključiti smanjenje sadržaja, kraćenje govora. U uputama o govorničkoj izvedbi u *Temeljima suvremenog govorništva* profesor Škarić piše, vrlo govorno, sljedeći savjet: Krati, ne brzaj! Zbog toga, ali i svega što ste do sad pročitali u knjizi, govorničke vještine i kolegiji o javnom govoru trebaju biti obvezni dio nastavičkog obrazovanja.

### VJEŽBA

a) Ova ilustracija može biti podloga za brojne aktivnosti koje skupno nazivamo *Ponašaj se kao...* što je česta vježba za osvještavanje neverbalnih znakova. Primjer je nešto složeniji od upute „Hodaj kao da si ljut.“ i ilustrira važnost geste u komunikaciji. Formula: *ponašaj se kao + emocija*

b) Stavite ruke iza leđa, spojenih dlanova. Korisno je da se ruke lagano zavežu kako bi se dodatno otežao njihov pokret. Pokušajte publici dati jednostavnu uputu kako doći od vaše trenutne lokacije do kuće. Publika treba bilježiti verbalne poruke kojima govornik pokušava zamijeniti neverbalne ilustratore što će biti podloga za raspravu. Da, vrlo čest odgovor jest: *Upišite tu adresu u navigacijski sustav.*

### AKTIVNOST

#### a) Tjedna tema neverbalne komunikacije.

Kao pripremu za temu o neverbalnoj komunikaciji na početku semestra ili školske godine možete odrediti raspored praćenja neverbalne komunikacije na nastavi. Zajednički ćete opisati fizičko okruženje, potom redom pratiti različite izvore informacija bilježeći primjere bez teorijske podloge ili ikakvog objašnjenja. Prikupljene informacije mogu se koristiti za razumijevanje klasifikacija na visokoškolskoj razini koje se mogu činiti apstraktnim, ali i za izradu neverbalnog profila skupine s mlađim dobnim skupinama. Na temelju tih primjera upute i savjeti za poboljšanje neverbalnih znakova studenata/učenika će biti konkretniji i njima korisniji.

#### b) Analiza neverbalnih znakova tijekom govora

*Promatrajte neverbalne znakove kod kolega tijekom govora. Pratite (a) odmiče li se govornik od govornice ili mjesta s kojega govori, (b) koje geste (pokrete rukama koristi) (c) kreće li se u prostoru, (d) gleda li govornik publiku... Popišite primjere zabilježene u vašoj skupini, odnosno generaciji.*

## Referencije

- Çelik, Ö., Çelik, A., Ateşpare, A., Boyacı, Z., Çelebi, Ş., Gündüz, T., Aksungar, F. B., & Yelken, K. (2013). Voice and Speech Changes in Various Phases of Menstrual Cycle. *Journal of Voice*, 27(5), 622–626. <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2013.02.006>
- Ekman, P., Davidson, R. J., & Friesen, W. V. (1990). The Duchenne smile: Emotional expression and brain physiology: II. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(2), 342–353. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.2.342>
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1969). The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding. *Semiotica*, 1(1), 49–98. <https://doi.org/10.1515/semi.1969.1.1.49>
- Goman, C. K. (2008). *The nonverbal advantage: Secrets and science of body language at work*. Berrett-Koehler Publishers.
- Hall, J. A., & Knapp, M. L. (Ur.). (2013). *Nonverbal communication*. de Gruyter Mouton.
- Kendon, A. (Ed.). (1981). *Nonverbal communication, interaction, and gesture: Selections from Semiotica*. Mouton Publishers.
- Lapakko, D. (1997). Three cheers for language: A closer examination of a widely cited study of nonverbal communication. *Communication Education*, 46(1), 63–67. <https://doi.org/10.1080/03634529709379073>
- Matsumoto, D. R., Frank, M. G., & Hwang, H. S. (Ur.). (2013). *Nonverbal communication: Science and applications*. SAGE.
- Matsumoto, D. R., Hwang, H. C., & Frank, M. G. (Ur.). (2016). *APA handbook of nonverbal communication*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/14669-000>
- Mehrabian, A. (1967). Attitudes inferred from non-immediacy of verbal communications. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 6(2), 294–295. [https://doi.org/10.1016/S0022-5371\(67\)80113-0](https://doi.org/10.1016/S0022-5371(67)80113-0)
- Mehrabian, A., & Ferris, S. R. (1967). *Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels*. 31, 248–252.
- Mehrabian, A., & Wiener, M. (1967). Decoding of inconsistent communications. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6(1), 109–114. <https://doi.org/10.1037/h0024532>
- Meurer, E. M., Garcez, V., von Eye Corleta, H., & Capp, E. (2009). Menstrual Cycle Influences on Voice and Speech in Adolescent Females. *Journal of Voice*, 23(1), 109–113. <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2007.03.001>
- Miller, S. L., & Maner, J. K. (2010). Scent of a Woman: Men's Testosterone Responses to Olfactory Ovulation Cues. *Psychological Science*, 21(2), 276–283. <https://doi.org/10.1177/0956797609357733>
- Nathan Pipitone, R., & Gallup, G. G. (2012). The Unique Impact of Menstruation on the Female Voice: Implications for the Evolution of Menstrual Cycle Cues: Menstruation and Voice. *Ethology*, 118(3), 281–291. <https://doi.org/10.1111/j.1439-0310.2011.02010.x>
- Shannon, C. E. (1948). A mathematical theory of communication. *The Bell System Technical Journal*, 27(July, October), 379–423, 623–656.

Škarić, I. (2000). *Temeljci suvremenog govorništva*. Školska knjiga.

*The 110 techniques of communication and public speaking*. (2018). TEDxZagreb conferences. <https://www.youtube.com/watch?v=Kopxo-dS9Hc> (posljednji pristup: 14. 9. 2023.)

*The power of awakening our talents*. (2018). TEDxZagreb conferences. <https://www.youtube.com/watch?v=FScIhDD18-A> (posljednji pristup: 14. 9. 2023.)

Vandermeij, L., Buunk, A., Vandesande, J., & Salvador, A. (2008). The presence of a woman increases testosterone in aggressive dominant men. *Hormones and Behavior*, 54(5), 640–644. <https://doi.org/10.1016/j.yhbeh.2008.07.001>