

9. VREDNOVANJE JAVNOGA GOVORA

Vrednovanje je način da danas promijenimo poučavanje u budućnosti.

Carol Ann Tomlison

Što ćete naučiti?

Nakon čitanja ovog poglavlja moći ćete:

- Objasniti izazove u vrednovanju komunikacijske kompetencije
- Opisati načine vrednovanja govorničkih vještina
- Vrednovati javni govor primjenom određenih skala i rubrika
- Kritički procijeniti alate za vrednovanje javnoga govora
- Nabrojiti poželjna i nepoželjna neverbalna ponašanja tijekom javnoga govora

Ključne riječi: vrednovanje javnoga govora, komunikacijska kompetencija, obrasci i rubrike za procjenu javnoga govora, poželjna i nepoželjna neverbalna ponašanja tijekom javnoga govora

Kao i brojne druge teme iz područja govorništva i vrednovanje javnoga govora povezujemo s antikom. Prvi oblici vrednovanja pripisuju se Aristotelu ali i sofistima koji su svojim učenicima davali povratnu informaciju u različitim trenutcima pripreme govora. Tijekom dvadesetog stoljeća započinje intenzivno proučavanje i razvoj vrednovanja javnoga govora budući da su govorničke vještine u Sjedinjenim Američkim Državama postale obvezni dio visokoškolskih programa kroz uvodne kolegije o javnom govoru. Brojni su autori vrednovali javni govor na različite načine, od istraživanja fizioloških reakcija tijekom javnoga govora, izrade i ispunjavanja profila govornika, razvoja tehnike za mjerenje učinkovitosti ili uvjerljivosti javnoga govora, analize utjecaja snimljenih govora na razvoj govorničkih vještina pa sve do primjene znanja i vještina stečenih na kolegijima o javnom govoru u praksi (Morreale, 1994; Morreale, Backlund, Hay, i Moore, 2011). Velik interes za vrednovanje javnoga govora ne jenjava, ali temeljno pitanje ostaje otvoreno – može li se vrednovanje javnoga govora standardizirati? Samo pitanje upućuje na puno složeniji problem vrednovanja komunikacijske kompetencije ili kompetencija. Komunikacijska kompetencija jest važna transverzalna kompetencija koju treba stjecati kroz život, a posebno tijekom cijelog obrazovanja. Tijekom visokoškolskog obrazovanja komunikacijska se kompetencija dodatno naglašava jer se povezuje s potrebama tržišta rada koje sve više i sve češće naglašava važnost komunikacijskih vještina za sve profesije (Morreale i sur., 2011; Morreale, Osborn, i Pearson, 2000; Morreale i Pearson, 2008), a u nastavničkoj profesiji se smatraju i temeljem uspjeha obrazovnog procesa (Khan, 2017; Muste, 2016; Zamora i Zamora, 2022).

Središnja tema poglavlja je vrednovanje javnoga govora, dakle vrednovanje govorničkih vještina koje se istovremeno ostvaruju u trenutku izvedbe javnoga govora. Ni njih, kao što smo već spominjali, nije jednostavno odrediti budući da u sebi uključuju govorne vještine, ali su ujedno i dio komunikacijskih vještina. Tom smo podjelom odredili okvir knjige te ćemo ga slijediti i kod vrednovanja. Prvi dio ovog poglavlja predstavlja izazove prilikom vrednovanja komunikacijske kompetencije strukturirane kroz šest heurističkih pitanja – što vrednujemo, tko, kada i gdje vrednuje komunikacijsku kompetenciju te kako se ona vrednuje. Odgovor na pitanje zašto je vrednujemo impliciran je u cijeloj knjizi. Vrednujemo je prvenstveno da bismo je unaprijedili i poboljšali, a potreba za razvijenim i suvremenim komunikacijskim vještinama odlika je današnjeg vremena.

U drugom dijelu ovog poglavlja govorit ćemo o vrednovanju govorničkih vještina obuhvaćenih u knjizi. Spomenut ćemo strah i tremu koje nećemo vrednovati na klasičan način, no svakako će njihova procjena, osvještavanje i smanjivanje utjecati na govorničke vještine općenito te, slijedeći slično promišljanje, procjenu govorničkog slušanja. Treći dio poglavlja govori o vrednovanju javnoga govora u užem smislu u kojem donosimo izbor poznatih skala i rubrika za vrednovanje govorničkih vještina, odnosno kompetencija. Debata je izostavljena iz ovog dijela budući da se radi o dijaloškoj govorničkoj vrsti čije je vrednovanje već opisano u osmome poglavlju.

Kratko ćemo napomenuti da vrednovanje može biti formativno i sumativno te da u kontekstu vrednovanja vještina procjena, praćenje i povratna informacija značajnije utječu na napredak. No, u formalnom obrazovanju proces završava ocjenom, dakle rezultatom sumativnog vrednovanja, što nas opet dovodi do pitanja standardizacije i svih izazova koje to u kontekstu procjene vještina postavlja. Sadržaj ovog poglavlja može poslužiti kao okvir za osmišljavanje procesa vrednovanja koji prati proces razvoja govorničkih vještina u različitim obrazovnim procesima, a pojedini instrumenti olakšat će i ocjenjivanje.

9.1. Vrednovanje komunikacijske kompetencije

Ponovit ćemo, problem s vrednovanjem komunikacijske kompetencije jest njezino određenje. Slično kao i kod određivanja komunikacijskih vještina, definicija komunikacijske kompetencije ili kompetencija je složena. Vrednovanje komunikacijske kompetencije, kako navode Morreale i sur. (2011), razlikuje se od vrednovanja u drugim područjima. Komunikacijska kompetencija je u suštini vještina, slično kao što su vještine čitanje i pisanje, stoga su za vrednovanje komunikacijskih vještina prikladne različite metode kojima se vrednuje izvedba (engl. performance measures), dok se znanje o komunikaciji može vrednovati klasičnim metodama, poput testova i sl. Također, na komunikacijsku kompetenciju utječu i brojni drugi čimbenici koje treba razmotriti. Jedan od njih je kontekst. Proučavanje i poučavanje komunikacijskih vještina ovisi o situaciji, iz čega proizlazi da primjena komunikacijskih vještina može i mora biti

različita u različitim situacijama i kulturama. Teško je zanemariti i utjecaj drugih čimbenika na komunikacijsku kompetenciju i reći da je određeno ponašanje samo rezultat obrazovanja, a ne, primjerice, iskustva. Nadalje, budući da teško možemo popisati komunikacijske vještine, jer pokušaji najčešće završavaju dugim popisima i pitanjem radi li se zaista o različitim komunikacijskim vještinama ili različitim nazivima za iste vještine u različitom kontekstu (Spitzberg, 2015; Spitzberg i Cupach, 2011), razumijevanje složenosti komunikacijske kompetencije preduvjet je za vrednovanje. Zaključno, na prvo heurističko pitanje – **što vrednujemo** kada vrednujemo komunikacijsku kompetenciju, možemo dati samo vrlo općenit odgovor – vrednujemo konceptualni okvir unutar kojeg poučavamo. Teorije i modeli, odnosno koncepti komunikacijske kompetencije ili vještina, budući da se često koriste kao sinonimi, nužni su za vrednovanje zbog sužavanja i ograničavanja s ciljem preciznijeg razumijevanja. Postavljajući okvir možemo odgovoriti na ostala pitanja – tko, kada, gdje, kako i zašto vrednuje komunikacijske vještine? Ako sam okvir doživimo kao shemu koju primjenjujemo na ponašanje, postajemo svjesni da će postojati više shema, ali i da niti jedna od njih neće obuhvatiti sve dimenzije komunikacijskog procesa, slikovito rečeno, teritorij u cjelini. Dakle, teorije i okviri daju uvide nužne za dublje razumijevanje složenog procesa te ih se određuje unutar konteksta u kojem se komunikacija vrednuje. U skladu s tim, u prvom i drugom dijelu ove knjige odvojili smo govorne od govorničkih vještina te ih povezali s komunikacijskim vještinama općenito, izdvojili smo slušanje i neverbalnu komunikaciju, ali i unutar neverbalne komunikacije istaknuli paralingvistički sloj kao dio koji je usko vezan uz prijenos poruke u javnom govoru. Time smo dali okvir za vrednovanje javnoga govora koji će se razrađivati metodama i alatima u nastavku.

Sljedeće pitanje jest **tko vrednuje** komunikacijske vještine? Pregled literature pokazuje da su višestruke perspektive preduvjet cjelovitom vrednovanju komunikacijske kompetencije. To znači da u proces vrednovanja može biti uključena osoba koja komunicira i ostali sudionici komunikacije, ali i promatrači koji nisu izravno uključeni u komunikaciju, što bi u komunikacijskom kontekstu ove knjige oprimirali ulogom sudaca u debati. Ostali sudionici komunikacije razlikuju se po demografskim osobinama, o čemu je detaljnije bilo riječi ranije u dijelu o profiliranju publike, pa u sam komunikacijski proces unose nove elemente. Iz višestrukih perspektiva sudionika komunikacije proizlazi da u konkretnom primjeru, dakle u nastavi govorništva, javni govor može vrednovati govornik, učitelj govorništva ili publika koja nosi svoje posebnosti. Učitelj govorništva se razlikuje od samoga govornika i publike po stručnim kompetencijama na temelju kojih može dati detaljniju povratnu informaciju ili argumentiraniju procjenu. Primijenimo li to na vrednovanje govornih vještina koje su dio govorničkih, dolazimo do profesionalnih kompetencija fonetičara, učitelja govorništva, jer mu te iznimno specifične profesionalne kompetencije omogućavaju detaljnu analizu i vrednovanje govornih sposobnosti i govorničke izvedbe.

Ni pitanje **kada vrednujemo** komunikacijske vještine nije jednostavno. Na različitim edukacijama iz komunikacijskih vještina sudionici često navode svoja prethodna

iskustva u komunikaciji te na temelju tog iskustva interpretiraju kvalitetu određene komunikacijske vještine i svoja očekivanja o njezinom razvoju u budućnosti. Ostaje otvoreno o kojem se vremenskom okviru unutar kojeg se samoprocjenjujemo radi – desetljeću, godini, mjesecu, tjednu, danu ili tom trenutku? Povezanost komunikacijskih obrazaca iz prošlosti s budućnošću nije jednoznačna, niti se tu može zanemariti uloga konteksta, tako da za istraživanje komunikacije vrijeme svakako postaje nezaobilazna varijabla, no za potrebe vrednovanja bi trebala biti jasno određena. Javni govor najčešće procjenjujemo u trenutku slušanja, iako se i to, zbog utjecaja tehnologije mijenja, te publika sve češće sluša snimke govora dostupne na internetskim izvorima, što mijenja vremenski kontekst primanja poruke i otvara nova pitanja o digitalnom govorništvu. Svjesni brojnih mogućnosti smatramo da je polazište za vrednovanje javnoga govora situacija u kojoj govornik s publikom dijeli određeni trenutak javnoga govora. Ostali vremenski konteksti proizlaze iz toga.

Slično kao i za pitanje kada vrednujemo komunikacijsku kompetenciju, treba biti svjestan da odgovor na pitanje **gdje je vrednujemo** nije jednostavan, a u literaturi je često zanemaren (Spitzberg, 2015). Budući da je odgovor na pitanje gdje se vrednuje komunikacijska kompetencija očekivano povezan s komunikacijskim, dostupni su brojni izvori koji popisuju kompetencije, odnosno vještine koje se od pojedinca očekuju u specifičnom kontekstu. Na primjer, vještine aktivnog slušanja (Fassaert, Van Dulmen, Schellevis, i Bensing, 2007), neverbalne komunikacije (Gallagher, Hartung, Gerzina, Gregory, i Merolla, 2005) ili usmene komunikacije (Helitzer, Hollis, Sanders, i Roybal, 2012) u kontekstu interakcije liječnika i pacijenta. Preklapanja, odnosno primjena određene vještine u drugačijem kontekstu, ostaju neistražena te se čini, kako Spitzberg (2015) slikovito navodi, da znanstvenici ciklički iznova izmišljaju kotač dajući nove nazive određenim situacijskim kompetencijama bez dubljeg razumijevanja onih temeljnih. No njih nije jednostavno odrediti pa se čini da se kotač prebrzo okreće te ga treba redefinirati.

Najvažnije i najkonkretnije pitanje jest **kako vrednujemo** komunikacijsku kompetenciju? Način vrednovanja neupitno treba uključiti sve prethodno navedene izazove kako određenja tako i vrednovanja komunikacijske kompetencije te se prilikom izbora vrednovanja treba pitati vrednujemo li zaista tu dimenziju koju želimo vrednovati ili ne? U znanosti na to pitanje odgovaramo s informacijama o valjanosti i pouzdanosti instrumenata kojima vrednujemo odnosno istražujemo određenu pojavu, a u poučavanju tome zaista treba pristupiti s oprezom i stalnim preispitivanjem. Znanstvena istraživanja također često olako zanemaruju složenost komunikacijske kompetencije jer je nerijetko usmjerenost na određene varijable, konstrukte ili procese jedini valjani istraživački put. No svakodnevna komunikacija u kojoj smo više ili manje uspješni je dinamična, promjenjiva i vrlo, vrlo složena. Ako je obrazovanjem nastojimo poboljšati ne smijemo joj oduzeti cjelovitost. Zbog toga je cilj prvog dijela ovog poglavlja bio osvijestiti složenost procesa vrednovanja komunikacijske kompetencije koji proizlazi iz komunikacije same.

9.2. Vrednovanje govorničkih vještina

Instrumenti za vrednovanje govorničkih vještina obično razlikuju vrednovanje sadržaja od vrednovanja izvedbe govora, no najveći je broj istraživanja posvećen procjeni stupnja straha i treme od javnoga govora. Nadalje, u istraživanjima se često spominje i razvoj komunikacijske kompetencije općenito, budući da je javni govor jedna od istaknutijih komunikacijskih kompetencija, te vrednovanje govornih vještina i neverbalne komunikacije u govorničkoj izvedbi (Marinho, Medeiros, Lima, i Teixeira, 2022). Zanimljivo je, a i dodatno potvrđuje važnost govornih vještina za javni govor, da se najčešće istražuju odlike glasa, brzina govora, visina glasa, glasnoća, dikcija te uporaba stanki tijekom javnoga govora. To dodatno osnažuje i već spomenuti paradoks - u sklopu govorničkog obrazovanja poučavanje i uvježbavanje govornih vještina se zane-maruje, ali se s druge strane baš taj dio često uključuje u vrednovanje jer su govorne vještine dominantan čimbenik koji određuje uspjeh javnoga govora. Pregled literature o samom vrednovanju govorničkih vještina pokazuje da se istraživanja grupiraju unutar četiri kategorije: (1) aktivnosti koje se mogu primijeniti u učionici i vrednovati, (2) razlike u vrednovanju i povratnoj informaciji koje daje nastavnik i publika u odnosu na samoprocjenu, (3) mjere za vrednovanje koje su najčešće rubrike te (4) čimbenici koji utječu na uspjeh javnoga govora (Su, 2015). Od četiri navedene kategorije, prvu smo spomenuli u prethodnim poglavljima. Druga kategorija, odnosno istraživanja čimbenika koji utječu na uspjeh javnoga govora veliko je istraživačko područje o kojem smo općenito govorili u prvom dijelu ovog poglavlja te možemo zaključiti da učitelje govorništva, odnosno nastavnike općenito, treba samo osvijestiti o ograničenjima bilo u poučavanju ili vrednovanju komunikacijskih i govorničkih vještina koje proizlaze iz složenosti komunikacijskog procesa. Razlike u vrednovanju i povratnim informacijama nastavnika i publike očekivane su zbog različitih perspektiva koje proizlaze bilo iz kompetencija ili same perspektive, stoga ćemo u nastavku poglavlja opisati različite mjere, najčešće rubrike ili skale za vrednovanje koje mogu koristiti kako govornici tako i publika, a koja se razlikuje prema stupnju stručnosti. No prije toga ćemo se osvrnuti na dvije govorničke vještine koje su preduvjet javnom govorenju u užem smislu. To su način nošenja sa strahom od javnoga govora, odnosno tremom pred javni nastup, te govorničko slušanje.

Strah i trema od javnoga govora obično se manifestira kroz različite fiziološke i psihološke simptome koji postaju vidljivi kroz određena verbalna i neverbalna ponašanja tijekom izvedbe javnoga govora. U kontekstu govorničkog obrazovanja cilj procjene straha odnosno treme jest osvještavanje samih simptoma, ali i praćenje njihove učestalosti i intenziteta tijekom i pod utjecajem govorničke edukacije. Također, povratna informacija nastavnika govorništva ili publike o samoj vidljivosti, jednako kao i samoprocjena, doprinosi njihovom osvještavanju i smanjenju pojavljivanja. Nastavnik govorništva može dodatno doprinijeti osvještavanju znakova straha i treme koji laicima možda nisu primjetni, primjerice u glasu, govornoj organizaciji poruke itd. U

drugom je poglavlju opisan najrašireniji instrument za samoprocjenu straha i treme od javnoga govora (Upitnik za testiranje straha i treme od javnog govora – PRPSA). Uz Upitnik PRPSA često se koristi i PRCA – Upitnik za procjenu komunikacijske nelagodnosti (engl. Personal Report of Communication Apprehension) istog autora (Levine i McCroskey, 1990; McCroskey, 1983) koji uključuje nešto manji broj (šest) tvrdnji o javnom govoru, dok se ostale odnose na komunikaciju općenito. Bodie (2010) donosi pregled različitih upitnika i skala procjene straha ili treme dijeleći ih u tri skupine kojima se procjenjuju psihološki čimbenici općenito, pozitivni i negativni psihološki čimbenici ili sama ponašanja kao manifestacije straha ili treme. Budući da su spomenuti instrumenti prvenstveno istraživački, treba ih prilagoditi za nastavu. Najprikladniji su spomenuti McCroskeyjevi upitnici, a rezultate ili tvrdnje iz ostalih instrumenata, primjerice o ponašanjima u nastavi, možemo primijeniti u drugim aktivnostima poput popisivanja simptoma ili ponašanja, razgovora o strahu ili tremi itd. Dakle, cilj procjene tj. vrednovanja, odnosno davanja povratne informacije o strahu i tremi od i tijekom javnoga govora jest njihovo smanjivanje. Samoprocjena je najčešći oblik, iako ne treba zanemariti i procjenu publike o prisustvu i vidljivosti znakova straha i treme, a detaljniju procjenu može dati i nastavnik zbog svojih kompetencija. Također, samoprocjena se može odnositi na specifičnu situaciju u kojoj se izvodi javni govor, ali i govorničko iskustvo općenito.

U trećem poglavlju o slušanju naglasili smo kako je ta vještina zanemarena u obrazovanju općenito unatoč tome što se njezina važnost stalno ističe zbog povezanosti s profesionalnim uspjehom. Pregled kompetencija slušanja iz trećeg poglavlja daje temeljnu strukturu za poučavanje, a onda i za vrednovanje, s naglaskom na istodobnost u razvoju tih kompetencija u ulozi govornika i publike. Podsjetimo se, prva skupina kompetencija govorničkog slušanja čini temelj za razumijevanje sadržaja koji se sluša, a druga za kritičnost u slušanju. Te dvije skupine kompetencija nazvali smo govorničkim slušanjem baš zbog toga što sudionici komunikacijskog procesa odgovorno i otvoreno, pripremljeno i spremno sudjeluju u komunikaciji, što je predujet javnoga govora. Cilj procjene kompetencija slušanja, slično i kod procjene straha i treme od javnoga govora, jest osvještavanje, određivanje razine prirodne sposobnosti te unaprjeđenje vještine. Budući da se radi o procesu, ovisno o publici koju poučavamo, naglasak može biti na različitim kompetencijama unutar klasifikacije kompetencija govorničkog slušanja. Stoga je korisno u nastavi planirati i povratnu informaciju publike. Što se tiče praktične primjene popisanih kompetencija govorničkog slušanja, uzmimo kao primjer kompetencije aktivnog slušanja, koja se sastoji od prepoznavanja kognitivne i afektivne dimenzije u poruci, potvrde razumijevanja informacije kroz oblikovanje pitanja kojima se pojašnjava ili kvalificira sadržaj ili govornikova namjera te potvrde razumijevanja kroz parafraziranje poruke. Oblike vrednovanja tih sastavnica nastavnik će jednostavno osmisлити crpeći znanje iz područja koja pripadaju temeljnim nastavničkim kompetencijama. Ono što se ne smije zaboraviti jesu kompetencije slušanja samih nastavnika jer je, kao što navodi Campbell (2011), prvi korak za uvođenje aktivnog slušanja u nastavu da nastavnici vrednuju svoju vještinu slušanja.

Konačno, ne treba zanemariti, a često u priručnicima o javnom govoru jest zanemaren, znanstveni pristup proučavanju slušanja koji je rezultirao spomenutim popisom kompetencija, ali i instrumentima za procjenu slušanja, od kojih smo primjenu modela HURIER već ranije spomenuli. Pregled profila, odnosno instrumenata ili načina vrednovanja, dostupan je u knjizi koju su uredili Debra L. Worthington i Graham Bodie (2017). U toj je knjizi prikazano 65 dosad poznatih profila za procjenu i vrednovanje različitih dimenzija slušanja. Oni uključuju akademsko slušanje, empatiju, aktivno slušanje, stupanj atribucije prilikom slušanja, slušanje u partnerskim odnosima, vještine slušanja kod liječnika, spremnost za slušanje, zapamćivanje, metakognitivne sposobnosti i brojne druge. Svjesni toga da će profiliranje kompetencija i vještina slušanja svoju primjenu naći tek u specijaliziranim edukacijama najčešće namijenjenim osobama na visokim upravljačkim pozicijama, tema možda zainteresira nekog nastavnika ili budućeg nastavnika među čitateljima. Ono što je danas neupitno preduvjet za razvoj kompetencija i vještina slušanja u obrazovanju jest otvaranje prostora slušanju u kurikulumima. Međutim, za razvoj vještine nije dovoljno odrediti broj sati koji će se posvetiti određenoj temi i poučiti ključne pojmove. Aktivno, odnosno kompetentno, govorničko slušanje treba biti dio svakodnevne komunikacije, a kultura slušanja u najširem smislu dio obrazovanja. Kad se to postigne, lako će se primijeniti postojeći načini vrednovanja slušanja i razviti novi.

9.3. Načini vrednovanja sadržaja javnoga govora i govorničke izvedbe

Kada govorimo o vrednovanju javnoga govora najčešće razlikujemo vrednovanje sadržaja i govorničke izvedbe. Javni govor se u praksi vrednuje primjenom rubrika. Postoje dvije temeljne vrste rubrika za procjenu javnoga govora: skale procjene i opisne tj. analitičke rubrike. Skale procjene mogu biti brojčane (npr. skale od 1 do 5 koje odgovaraju školskim ocjenama u našem obrazovnom sustavu) ili opisne (npr. dobro, srednje kvalitete i loše). Također, može se procjenjivati prisustvo ili odsustvo ponašanja (npr. često, ponekad, rijetko, nikad) ili se može primijeniti neki drugi kriterij. Najveći nedostatak skala procjene jest što često ostvarena razina nije jasno opisana pa je zbog toga podložna različitim tumačenjima što je za procjenu komunikacijskih vještina izrazito važno. Također, iz toga proizlazi subjektivnost procjenitelja te varijacije u procjeni što dovodi u pitanje smisao vrednovanja. Dodatno, rezultat dobiven skalama procjene često ne uključuje dodatne povratne informacije na temelju čega, u slučaju formativnog vrednovanja, osoba čiji smo javni govor procjenjivali može razvijati svoje govorničke vještine. Opisne, odnosno analitičke rubrike umjesto ocjena, kategorija opisa ili prisustva ponašanja nude razrađenije opise postignuća na određenoj razini. Dakle, sadržajno su jasnije jer uključuju opise razina za pojedinu kompetenciju ili ishod te se iz samih opisnica jasno vidi razlika između, primjerice, početnog i naprednoga govornika. Analitičke rubrike su mjerljive jer se procjenjuje pojedinačan ishod ili kompetencija te se potom zbrajaju ocjene za sve ishode ili kompetencije uključene

u rubriku i na taj se način dobije ukupan rezultat. Prednost analitičkih rubrika jest u tome što se mogu koristiti i za formativno i sumativno vrednovanje, pokazuju manju razliku među procjeniteljima zbog jasnijih kriterija za pojedinu razinu te daju lako dostupne povratne informacije koje govornici mogu jednostavno primijeniti u svom daljnjem obrazovanju, ali i tijekom procesa pripreme govora. Njihova je vrijednost u primjeni tijekom nastave kada studenti, učenici i polaznici traže objašnjenje pojedine ocjene te se međusobno uspoređuju. Dostupna su i istraživanja koja pokazuju da studenti pozitivno reagiraju na primjenu rubrika u nastavi (Andrade i Du, 2005) jer bolje razumiju zadatak i mogu se usredotočiti na važne elemente, bolje se fokusiraju te imaju manje izražen strah, lakše organiziraju vrijeme za pripremu govorničkog zadatka te mogu procijeniti svoju pripremljenost. Ono što je nedostatak deskriptivnih rubrika jest njihova izrada te duže trajanje primjene. Danas su nam dostupni različiti alati za vrednovanje komunikacijske kompetencije, odnosno javnoga govora, no nisu svi znanstveno utemeljeni niti standardizirani, što bi svakako trebao biti kriterij za primjenu u nastavi. U nastavku donosimo četiri primjera alata za vrednovanje javnoga govora i jedan popis neverbalnih ponašanja koji se može na različite načine primijeniti u nastavi. To su: Obrazac za procjenu javnog govora kompetentni govornik (engl. *Competent Speaker Speech Evaluation Form*) (Morreale, 1994; Morreale, Moore, Surges-Tatum i Webster, 2007), Instrument za procjenu govorničke kompetencije (engl. *Public speaking competence instrument*, Thomson & Rucker, (2002)), Rubrika za procjenu govorničkih kompetencija (engl. *Public Speaking Competence Rubric*) (Schreiber, Paul i Shibley, 2012:228–231) te hrvatski instrument pod nazivom Elementi vrednovanja govornog izražavanja (Pletikos, 2008). Popis poželjnih i nepoželjnih neverbalnih ponašanja tijekom javnoga govora, kojeg prikazujemo na kraju poglavlja, prikupili su Schnieder, Börner, Van Rosmalen i Specht (2017) putem procjene snimki javnih govora, a s ciljem izrade računalnog sustava za procjenu neverbalnih znakova. Taj popis može poslužiti i kao podloga za uvježbavanje neverbalnih znakova u govorničkoj izvedbi, ili za njihovo vrednovanje.

Autorica **Obrasca za procjenu javnog govora kompetentni govornik** (engl. *Competent Speaker Speech Evaluation Form*) (Morreale, 1994; Morreale i sur., 2007) u uvodnim napomenama o instrumentu naglašava kako polazeći od tisućljetne tradicije vrednovanja javnoga govora, današnja potreba za procjenama, vrednovanjem te akreditiranjem ljudskog djelovanja traži nove alate koji mogu odgovoriti na suvremene komunikacijske potrebe. Iz tih potreba, uz svijest o tradiciji, nastao je prilično raširen instrument pod nazivom **Kompetentni govornik**. Kompetentni govornik sastoji se od osam govorničkih kompetencija, a uključuje verbalna i neverbalna ponašanja tijekom javnoga govora. Kompetencije se procjenjuju na tri razine (izvršno, zadovoljavajuće i nezadovoljavajuće) od kojih svaka ima jasne opise. Autorica navodi da se instrument može koristiti za: a) vrednovanje informativnih i uvjeravajućih govora koji se izvode u učionici; b) za testiranje govorničkih vještina prije uključivanja u obrazovni program kao oblik inicijalnog testiranja, ali i za evaluaciju uspjeha edukacije; c) za poučavanje

i savjetovanje učenika, studenata ili polaznika edukacije tijekom procesa pripreme javnih govora te d) za prikupljanje podataka o vrednovanju s ciljem vrednovanja visokoškolske institucije budući da je sam instrument izrađen u Sjedinjenim Američkim Državama u kojima su uvodni kolegiji o javnom govoru općeprisutni kolegiji unutar visokoškolskih programa. Prve četiri kompetencije u instrumentu uključuju pripremu sadržaja govora, a druge četiri izvedbu govora. Sama primjena instrumenta detaljno je opisana u priručniku dostupnom na internetskim izvorima (Morreale i sur., 2007), a izrada instrumenta provedena je u suradnji Nacionalnog udruženja za komunikaciju zbog čega je instrument usklađen s brojnim smjernicama koje se odnose na visokoškolsku praksu SAD-a. Instrument ja razvijan dugo, danas je standardiziran na više od 500 javnih govora koje je procjenjivalo oko 300 procjenitelja. Psihometrijske karakteristike instrumenta su dobre, no budući da se radi o komunikacijskoj kompetenciji sami autori navode u priručniku za uporabu instrumenta određene preinake u bodovanju prilikom vrednovanja uvjeravajućih govora. Naime, ako se instrument koristi za procjenu uvjeravajućih govora treća kompetencija (Izbor sadržaja za obrazlaganje koji odgovara publici i prigodi govora) treba nositi više bodova. Također, ako se govori održavaju tijekom semestra, poslije predavanja o uporabi jezika u javnom govoru, petoj kompetenciji (Uporaba jezika u skladu s publikom i prigodom) treba dodijeliti više bodova. Sam broj bodova za pojedinu razinu je, prema priručniku, 1 za nezadovoljavajuću, 2 za zadovoljavajuću i 3 za izvrsnu razinu, što daje ukupno maksimalan broj od 24 boda. Sadržajni nedostatak ovog upitnika jest taj da se sedam od osam kompetencija referira na publiku i prigodu. Međutim, postavlja se pitanje ovisi li zaista prikupljeni sadržaj, dakle elementi dokazivanja, o publici ili govornik oblikuje sadržaj u samome govoru na način da ga publika razumije, ali istovremeno bira sadržaj govora i prema drugim kriterijima? Neovisno o tome, upitnik je razrađen, standardiziran, raširen i zbog svega toga koristan za procjenu javnih govora na nastavi. Iako ovaj instrument nije oblikovan kao opisna rubrika, u nastavku donosimo sam obrazac, ali i tablicu s opisnicama zbog lakše uporabe u praksi.

OBRAZAC ZA PROCJENU JAVNOGA GOVORA KOMPETENTNI GOVORNIK (ICA)

(engl. The NCA Competent Speaker evaluation Form (Morreale i sur., 2007: 10))

Kolegij: _____ Semestar: _____ Datum: _____

Projekt: _____

Govornik/ici: _____

PREZENTACIJSKE KOMPETENCIJE

Ocjene

	Nezadovoljavajuće	Zadovoljavajuće	Izvršno
1. kompetencija: IZBOR I SUŽAVANJE TEME OVISNO O PUBLICI I PRIGODI.			
2. kompetencija: OBLIKOVANJE SREDIŠNJE MISLI TE SPECIFIČNOG CILJA PREMA PUBLICI I PRIGODI GOVORA.			
3. kompetencija: IZBOR SADRŽAJA ZA OBRAZLAGANJE KOJI ODGOVARA PUBLICI I PRIGODI GOVORA.			
4. kompetencija: PRIPREMA STRUKTURE GOVORA U SKLADU S TEMOM, PROFILOM PUBLIKE, PRIGODOM TE SPECIFIČNIM CILJEM GOVORA.			
5. kompetencija: UPORABA JEZIKA U SKLADU S PUBLIKOM I PRIGODOM.			
6. kompetencija: PRIKLADNO KORIŠTENJE GOVORNIH SREDSTAVA (BRZINA, VISINA I GLASNOĆA) S CILJEM NAGLAŠAVANJA INFORMACIJA TE ZADRŽAVANJA POZORNOSTI PUBLIKE U SKLADU S PRIGODOM.			
7. kompetencija: IZGOVOR, GRAMATIKA I ARTIKULACIJA U SKLADU S PUBLIKOM I PRIGODOM.			
8. kompetencija: FIZIČKO PONAŠANJE U SKLADU S VERBALNOM PORUKOM.			

Zbroj rezultata za svih osam kompetencija: _____

Opći komentari

Tablica 8. Opisnice razine kompetencija za procjenu javnoga govora kompetentni govornik

	Nezadovoljavajuće (1)	Zadovoljavajuće (2)	Izvršno (3)
1. kompetencija: IZBOR I SUŽAVANJE TEME OVISNO O PUBLICI I PRIGODI.	Govornik bira temu i pristupa pripremi na način koji nije prikladan s obzirom na cilj govora, vremensko ograničenje i publiku. (Izbor teme nije usklađen s ciljem, tema ne može biti razrađena unutar zadanog vremenskog ograničenja te ima malo ili nema uopće dokaza o profiliranju publike.)	Govornik bira temu i pristupa pripremi na način koji je prikladan s obzirom na svrhu, vremensko ograničenje i publiku. (Izbor teme je općenito usklađen s ciljem, usklađen s vremenskim ograničenjem te odražava profil većeg dijela publike.)	Govornik bira temu i pristupa pripremi na način koji je iznimno prikladan s obzirom na cilj govora, vremensko ograničenje i publiku. (Izbor teme je potpuno usklađen s ciljem, potpuno usklađen s vremenskim ograničenjem te odražava detaljan profil publike.)
2. kompetencija: OBLIKOVANJE SREDIŠNJE MISLI TE SPECIFIČNOG CILJA PREMA PUBLICI I PRIGODI GOVORA.	Govornik ne oblikuje središnju misao i specifični cilj na dovoljno jasan i prepoznatljiv način. (Veći dio publike ima poteškoće s razumijevanjem specifičnog cilja i središnje misli nakon izgovorenih rečenica govora.)	Govornik oblikuje središnju misao, i specifični cilj na dovoljno jasan i prepoznatljiv način. (Većina publike jasno razumije specifični cilj ili središnju misao nakon izgovorenih prvih rečenica govora.)	Govornik oblikuje središnju misao i specifični cilj na iznimno jasan i prepoznatljiv način. (Neupitno je da svi članovi publike jasno razumiju specifični cilj ili središnju misao nakon izgovorenih prvih rečenica govora.)
3. kompetencija: IZBOR SADRŽAJ ZA OBRAZLAGANJE KOJI ODGOVARA PUBLICI I PRIGODI GOVORA.	Govornik bira sadržaj za obrazlaganje nezadovoljavajuće kvalitete i raznolikosti. (Obrazlaganje nije jasno sa središnjom misli, preširoko je ili preusko te umanjuje učinkovitost govora.)	Govornik bira sadržaj za obrazlaganje zadovoljavajuće kvalitete i raznolikosti. (Obrazlaganje je logično povezano sa središnjom misli, a kvalitetom doprinosi zanimljivosti govora.)	Govornik bira kvalitetan i raznolik sadržaj za obrazlaganje. (Obrazlaganje je neupitno povezano sa središnjom misli, a kvalitetom ukazuje na vjerodostojnost govornika i pojašnjava temu.)
4. kompetencija: PRIPREMA STRUKTURE GOVORA U SKLADU S TEMOM, PROFILOM PUBLICKE, PRIGODOM TE CILJEM GOVORA.	Govornik ne sastavlja dobar uvod i zaključak, niti jasno povezuje ideje u govoru te organizira prijelaze među njima. (Uvod ne privlači pozornost publike na prikladan način, glavni dio govora nije jasno organiziran, a zaključak ne sažima sadržaj govora zbog čega veći dio publike ne prima jasnu poruku niti poziv na reakciju.)	Govornik sastavlja prikladan uvod i zaključak te prilično jasno povezuje ideje u govoru te organizira prijelaze među njima. (Uvod privlači pozornost većeg dijela publike na prikladan način; glavni dio je dobro strukturiran, a zaključak prikladno sažima sadržaj govora zbog čega veći dio publike prima jasnu poruku ili poziv na reakciju.)	Govornik sastavlja izvrstan uvod i zaključak, iznimno jasno i logično povezuje ideje u govoru te organizira prijelaze među njima. (Uvod jasno privlači pozornost publike na prikladan i kreativan način; glavni dio je jasno strukturiran, a zaključak jasno sažima sadržaj govora zbog čega publika prima jasnu poruku odnosno poziv na reakciju.)

5. kompetencija: UPORABA JEZIKA U SKLADU S PUBLIKOM I PRIGODOM.	Govornik koristi izrazito jasan, slikovit i prikladan jezik. (Govornik jezično oblikuje poruku s ciljem poboljšanja razumijevanja same poruke i zanimanja za temu uz dozu kreativnosti kojom pokazuje osjetljivost na suptilne značenjske razlike i poetičnost.)	Govornik koristi dovoljno jasan, slikovit i prikladan jezik. (Bira izraze bez neprikladnog žargona te politički nekorektnih izraza.)	Govornik koristi nejasan i neprikladan jezik. (Bira neprikladne izraze koji pripadaju žargonu ili su politički nekorektni.)
6. kompetencija: PRIKLADNO KORIŠTENJE GOVORNIH SREDSTAVA (BRZINA, VISINA I GLASNOĆA) S CILJEM NAGLAŠAVANJA INFORMACIJA TE ZADRŽAVANJA POZORNOSTI PUBLIKE U SKLADU S PRIGODOM.	Govornik ne koristi govorna sredstva na prihvatljiv način da bi ostvario govornost. (Govornik često pokazuje nedostatke u govornoj izvedbi poput kontrole i prilagodbe govornih sredstava – tempa, glasnog i tona visine, što umanjuje kvalitetu izvedbe i primanja govora.)	Govornik koristi govorna sredstva na prihvatljiv način ostvarujući dovoljnu razinu govornosti. (Pokazuje određene nedostatke u govornoj izvedbi bilo u tempu govora, glasnoći ili tonskoj visini, no unatoč tome to značajno ne utječe na ukupnu kvalitetu izvedbe i primanja govora.)	Govornik izvrsno koristi govorna sredstva odnosno govornost. (Govorna izvedba je izvrsna – prikladnog tempa, dovoljne glasnog i varijacijama u visini čime se poboljšava primanje poruke.)
7. kompetencija: IZGOVOR, GRAMATIKA I ARTIKULACIJA U SKLADU S PUBLIKOM I PRIGODOM.	Govornikov izgovor i artikulacija su nedostatni, a u govoru je gramatički netočan. (Nefluentnosti i disfluentnosti otežavaju primanje poruke, a česte govorne i gramatičke pogreške otežavaju razumijevanje poruke.)	Govornikova artikulacija je prihvatljiva uz manje gramatičke i govorne pogreške su izvrsni te je u govoru gramatički točan. (Govornik je iznimno fluentan, izgovor glasova je precizan i olakšava primanje poruke, bez gramatičkih i govornih pogrešaka.)	Govornikov izgovor i artikulacija su izvrsni te je u govoru gramatički točan. (Govornik je iznimno fluentan, izgovor glasova je precizan i olakšava primanje poruke, bez gramatičkih i govornih pogrešaka.)
8. kompetencija: FIZIČKO PONAŠANJE U SKLADU S VERBALNOM PORUKOM.	Govornik ne pokazuje prihvatljivo držanje tijela, geste, kretanje, mimiku, kontakt očima te prikladan način odijevanja (Kinezički i proksemički ne verbalni znakovi te odijevanje neusklađeni su s ciljem verbalne komunikacije, umanjuju vjerodostojnost govornika i otežavaju primanje poruke.)	Govornik pokazuje prihvatljivo držanje tijela, geste, kretanje, mimiku, kontakt očima te prikladan način odijevanja (Kinezički i proksemički ne verbalni znakovi te odijevanje općenito su usklađeni sa sadržajem poruke uz manje nedosljednosti koje ne umanjuju značajno vjerodostojnost govornika niti otežavaju primanje poruke.)	Govornik pokazuje izvrsno držanje tijela, geste, kretanje, mimiku, kontakt očima te prikladan način odijevanja (Kinezički (držanje, geste, mimika i kontakt očima) i proksemički (udaljenost i položaj u prostoru) neverbalni znakovi te odijevanje dosljedno su usklađeni sa sadržajem poruke te pozitivno utječu na vjerodostojnost govornika.)

Drugi instrument za procjenu javnoga govora, odnosno govorničke kompetencije je skala procjene pod nazivom ***Instrument za procjenu govorničke kompetencije*** (Thomson i Rucker, 2002). Uključuje 20 tvrdnji koje se mogu kategorizirati u sedam većih kategorija. Prvu kategoriju čine tvrdnje koje se odnose na uvodni dio govora (1 - 3), drugu one povezane s retoričkom shemom (4 i 5), treću one o elementima dokazivanja (6 - 8), četvrtu one koje se odnose na zaključak (9 - 12), petu čine tvrdnje o govornim sredstvima u govorničkoj izvedbi (13, 14, 17 i 18), šestu skupinu čine tvrdnje o neverbalnim znakovima (15, 16 i 19) dok je u posljednju, sedmu kategoriju uključena samo jedna tvrdnja o općim kompetencijama. Dakle, 12 tvrdnji odnosi se na sadržaj govora, sedam na izvedbu, a jedna na komunikacijsku kompetenciju općenito. I autori sami navode da je njihov instrument jednostavan, brzo se može upotrijebiti u praksi, posebno ako treba procijeniti veliki broj govora u kratkom vremenu te može poslužiti kao dodatni alat uz postojeće, detaljnije instrumente. Njegov glavni nedostatak jest preciznost zbog manjka opisnica, što lako može dovesti do razlika među procjeniteljima. Obrazac se nalazi na stranici 216.

Treći instrument u ovom pregledu je analitička rubrika pod nazivom ***Rubrika za procjenu govorničkih kompetencija*** dostupna na stranicama 217-220 (Schreiber i sur., 2012: 228-231). Rubrika uključuje devet temeljnih i dvije dodatne kompetencije o vizualnim pomagalima i uvjeravanju. Kompetencije se procjenjuju na skali od 0 do 4 prema sljedećim razinama: 0 - nedostatno, 1 - minimalno, 2 - osnovno, 3 - vješto i 4 - napredno. Autori smatraju da ova rubrika ima sve prednosti koje primjena rubrika donosi u nastavi – olakšava pripremu zadatka, daje sadržajniju povratnu informaciju, objašnjava ocjenu, smanjuje razlike među ocjenjivačima budući da javni govor u visokom obrazovanju poučavaju nastavnici različitih obrazovnih profila (filolozi, psiholozi, komunikolozi itd.). Rubriku lako mogu koristiti i studenti za međusobno ocjenjivanje, što je dodatna prednost. Autori daju i raspone ocjena. Dakle, ovisno o broju kategorija koje se uključe u rubriku zbroj ocjena može biti najviše 44. On se dijeli s brojem kategorija i daje ocjenu govorničkih vještina. Razine uspjeha su sljedeće:

4,00 – 3,25 – napredna razina

3,24 – 2,75 – vješta razina

2,74 – 2,25 – osnovna razina

2,24 – 1,00 – minimalna razina

Manje od 1 – nedostatna razina

Instrument za procjenu govorničke kompetencije

(engl. Public speaking competence instrument, (Thomson i Rucker, 2002))

IME GOVORNIKA _____ PROCJENITELJ _____

Zaokružite broj poslije svake tvrdnje ovisno o tome smatrate li da je sadržaj tvrdnje u govoru ostvaren odlično (5), dobro (4), prosječno (3), dovoljno (2) ili nedovoljno (1).

Uvod govora	5	4	3	2	1
Cilj govora jasan je iz uvoda.	5	4	3	2	1
Uvod govora jasno je određen te se lako prepoznaje.	5	4	3	2	1
U glavnom dijelu govora se jasno prepoznaju glavne točke.	5	4	3	2	1
Struktura glavnog dijela je jasna.	5	4	3	2	1
Obrazlaganje u glavnom dijelu govora je prikladno.	5	4	3	2	1
Elementi obrazlaganja doprinose zanimljivosti govora.	5	4	3	2	1
Elementi obrazlaganja olakšavaju razumijevanje teme.	5	4	3	2	1
Zaključak je jasno određen te se lako prepoznaje.	5	4	3	2	1
Cilj govora jasan je iz zaključka.	5	4	3	2	1
U zaključku se jasno prepoznaju glavne točke.	5	4	3	2	1
Efektan završetak govora je snažan.	5	4	3	2	1
Tempo govora doprinosi razumljivosti.	5	4	3	2	1
Glasnoća doprinosi razumljivosti.	5	4	3	2	1
Govornikova neverbalna ponašanja (npr. geste) su prirodna.	5	4	3	2	1
Kontakt očima doprinosi djelovanju govora na publiku.	5	4	3	2	1
Tijekom govora govornik je opušten i osjeća se ugodno.	5	4	3	2	1
Govornik se služi govornim sredstvima da bi postigao izražajnost.	5	4	3	2	1
Govornik se služi ostalim neverbalnim znakovima da bi postigao izražajnost.	5	4	3	2	1
Govornik je kompetentan komunikator.	5	4	3	2	1

Rubrika za procjenu govorničkih kompetencija

(engl. Public Speaking Competence Rubric, (Schreiber i sur., 2012))

IME GOVORNIKA _____ PROCJENITELJ _____

Kriterij vrednovanja	Stupanj razvoja vještine				
	Napredno	Vješto	Osnovno	Minimalno	Nedostatno
1. Govornik bira temu prikladnu publici i prigodi govora.	Bira temu koja je publici zanimljiva, odnosno korisna; pravovremena i donosi nove informacije publici.	Bira temu koja je prikladna za ciljnu publiku i situaciju te pruža publici neke korisne informacije.	Bira temu koja nije pravovremena ili nije originalna; pruža publici malo novih informacija.	Bira temu koja je ili trivijalna ili presložena ili neprikladna za ciljnu publiku odnosno situaciju.	Ne može se razlučiti jedna tema govora.
2. Govornik oblikuje uvod koji usmjerava publiku prema temi i govorniku.	Koristi izvrsne postupke privlačenja pozornosti; jasno uspostavlja autoritet; precizno sužava temu; jasno iznosi tezu; daje uvjerljiv i pamtljiv pregled glavnih točaka.	Koristi dobre postupke privlačenja pozornosti; općenito uspostavlja autoritet, daje neke smjernice o temi, oblikuje prepoznatljivu tezu te daje pregled glavnih točaka.	Koristi prizemne postupke privlačenja pozornosti, donekle uspostavlja autoritet, oblikuje tezu na neobičajan način, ne daje dovoljno smjernica publici.	Bira nebitan sadržaj uvoda, pokušaj uspostavljanja autoriteta je slab, rezovi između dijelova retričke sheme su izrazito vidljivi, teza i glavne točke govora se mogu razaznati, ali nisu eksplicitno izražene.	Ne koristi uobičajene postupke za privlačenje pozornosti; nema dijelove uvoda, uspostavljanje vjerodostojnosti govornika, kontekstualnih informacija o temi, teza nije jasno određena niti je struktura govora vidljiva.

3. Govornik koristi odgovarajuću retoričku shemu odnosno organizacijski obrazac.	Vrlo dobro organizira sadržaj; glavne točke su jasne, međusobno se razlikuju i izravno su povezane s tezom; prijelazi su učinkoviti te se prikladno koriste modalni izrazi (engl. <i>signposts</i>)	Organizacija sadržaja je vidljiva; glavne točke su izdvojene jednako kao i prijelazi između njih; modalni izrazi se donekle koriste.	Organizacija sadržaja je donekle vidljiva, glavne točke su izdvojene, ali ne i jasno razdvojene, postoje prijelazi između dijelova, ali nisu pretjerano učinkoviti.	Tijek govora nije dobar; govor nije logično organiziran; prijelazi su prisutni ali nisu dobro oblikovani.	Nedostaje organizacijski obrazac sadržaja; nema prijelaza; govor zvuči kao nasumično razbacane informacije.
4. Govornik pronalazi, sintetizira i u govoru koristi uvjerljive elemente dokazivanja.	Sve ključne točke su dobro potkrijepljene s različitim vrstama vjerodostojnih elemenata (npr. činjenicama, statističkim podacima, citatima itd.) koji izvršno dokazuju tezu; svi su izvori jasno navedeni.	Glavne točke su potkrijepljene prikladnim elementima koji su dobro povezani s tezom; skoro su svi izvori jasno navedeni.	Glavne točke su načelno potkrijepljene s prikladnim elementima iz različitih kategorija koji uglavnom potkrijepljuju tezu, izvori bi trebali biti jasniji.	Neke točke nisu potkrijepljene; treba dodati još kvalitetnijih elemenata dokazivanja; neki su izvori niže kvalitete.	Elementi dokazivanja nisu uključeni ili nisu citirani.
5. Govornik oblikuje zaključak koji osnažuje tezu i daje psihološki završetak.	Donosi jasan i pamtljiv sažetak glavnih točaka govora; referira se na tezu/širu sliku i završava efektним završetkom ili pozivom na djelovanje.	Daje prikladan sažetak; donekle se referira na tezu; jasno oblikuje efektни završetak odnosno poziv na djelovanje.	Donekle sažima ključne točke bez jasne poveznice s tezom; treba ojačati tehnike završavanja.	U zaključku nedostaje jasnoća, djeluje raspršeno te nije usklađen s ostatkom govora.	Nema zaključka, govor se naglo prekidat bez završetka.

6. Govornik pažljivo bira riječi.	Korišteni jezik je iznimno jasan, predočiv i figurativan; nema nekorektnih izraza, gramatičkih grešaka niti neprikladne uporabe jezičnih elemenata.	Uporaba jezika je u skladu s ciljem izlaganja; nema vidljivih gramatičkih grešaka niti nekorektnih izraza.	Korišteni jezik je prikladan uz određene gramatičke greške te povremenu uporabu žargona, slenga i neelegančnih struktura.	Treba poboljšati gramatičke strukture i sintaksu te sofisticiranije koristiti jezične izraze; nekorektni izrazi su povremeno prisutni.	Prisutne su brojne gramatičke pogreške, žargon, <i>sleng</i> te se često koriste sekvestički i rasištički izrazi; riječi su često nepravilno izgovorene.
7. Govornik učinkovito koristi govorna sredstva odnosno paralingvističke znakove za angažiranje publike.	Izvršno koristi govorna sredstva, glasnoću i tempo; izvedba je prirodna i entuzijastična; izbjegava poštapalice i stanke oklijevanja.	Dobro koristi govorna sredstva i tempo; izvedba odgovara govorničkom zadatku; poštapalice i stanke oklijevanja su rijetke.	Donekle koristi govorna sredstva, izgovor je jasan i dovoljno glasan; općenito izbjegava zvučne stanke oklijevanja i poštapalice (npr. um, uh, kao)	Ponekad govori pretiho s nedostatnom dikcijom što otežava slušanje; često koristi poštapalice i stanke oklijevanja.	Govor je jedva čujan a izgovor je loš, govorna izvedba je monotona; tempo govora je neprikladan; slušatelj ometa poštapalicama i stankama oklijevanja.
8. Govornik koristi oblike neverbalnog ponašanja u skladu sa sadržajem verbalne poruke.	Držanje tijela, geste, izrazi lica i kontakt očima su dobro razrađeni, prikladni i ukazuju na mirnoću i samopouzdanje.	Držanje tijela, geste i izrazi lica su prikladni za javni govor; govornik djeluje samopouzdan.	Govornik se tijekom izvedbe oslanja na bilješke no ostvaruje dostatan kontakt očima i izbjegava neverbalna ponašanja koja mogu ometati publiku.	Govornik se jako oslanja na bilješke, a neverbalna ponašanja djeluju kruto i neprirодно.	Govornik obično gleda prema dolje i izbjegava kontakt očima; geste odaju nervozu, a neverbalna ponašanja otežavaju primanje poruke ili su kontradiktorna sa sadržajem.

9. Govornik uspješno prilagođava sadržaj izlaganja publici.	Govornik pokazuje koliko su informacije važne za publiku; govor je vješto pripremljen prema profilu publike, njihovim vjerovanjima, vrijednostima i stavovima; govornik se osvrće na zajednička iskustva.	Govornik implicira važnost teme za publiku; izlaganje je prilagođeno vjerovanjima, vrijednostima i stavovima publike; nastoji se uspostaviti zajednički jezik.	Govornik pretpostavlja, ali ne iznosi važnost teme za publiku; izlaganje je donekle prilagođeno vjerovanjima, vrijednostima i stavovima publike; određeni sadržaj govora nije povezan s iskustvima publike niti njihovim profilom.	Ne iznosi se važnost teme; prilagodba profilu publike nije vidljiva; govornik treba jasnije uspostaviti vezu s publikom.	Govor je suprotan vjerovanjima, vrijednostima i stavovima publike; sadržaj govora je općenit i ukotvijen; ne pokušava se uspostaviti zajednički jezik s publikom.
<i>Dodatni kriteriji (dodati ih u rubriku ako je potrebno)</i>					
10. Govornik vješto koristi vizualna pomagala.	Izvršno objašnjava i izlaže s vizualnim pomagalima; vizualna pomagala olakšavaju razumijevanje teme; vizualna pomagala su profesionalne kvalitete.	Dobro koristi vizualna pomagala; vizualna pomagala poboljšavaju razumijevanje; vizualna pomagala su kvalitetna.	Općenito, prikaz i objašnjenja vizualnih pomagala su dobri; prisutne su manje pogreške u vizualnim pomagalima.	Govornik nije dovoljno uvježbao korištenje vizualnih pomagala; vizualna pomagala nisu prava; vizualna pomagala su dobrim objašnjenjima; kvaliteta vizualnih pomagala treba biti bolja.	Uporaba vizualnih pomagala ometa praćenje sadržaja govora; vizualna pomagala nisu relevantna; kvaliteta vizualnih pomagala je loša.
11. Govornik gradi uvjerljivu poruku valjanom dokazima i dobrim zaključivanjem.	Govornik oblikuje problem i rješenje na jasan i zanimljiv način; potkrijepljuje tvrdnje snaznim/vjerodostojnim dokazima; u potpunosti izbjegava pogreške u zaključivanju; oblikuje pamtljiv poziv na reakciju.	Govornik jasno izražava problem i rješenje; tvrdnje su potkrijepljene dokazima i primjerima; postupci zaključivanja su točni; poziv na reakciju je jasan.	Govornik navodi problem i rješenje; većina tvrdnji je potkrijepljena dokazima; postupci zaključivanja su točni; poziv na reakciju je prepoznatljiv.	Govornik ne navodi u potpunosti jasno problem i rješenje; tvrdnje nisu u potpunosti potkrijepljene; prisutne su određene pogreške u zaključivanju; poziv na reakciju je nejasan.	Govornik ne definira problem i rješenje; tvrdnje nisu potkrijepljene dokazima; postupci zaključivanja nisu valjani; nedostaje poziv na reakciju.

Na hrvatskom je instrument za procjenu govorničkih vještina izradila Pletikos (2008). On uključuje nekoliko dijelova: **kriterije za procjenu retoričkih obilježja, kriterije za procjenu govornih obilježja i kriterije za procjenu neverbalnih znakova**. Pojedini kriteriji uključuju pitanja koja mogu služiti i kao smjernice za pripremu govora, a oni su sintetizirani u procjenu pod nazivom **Tablica elemenata vrednovanja govornog izražavanja**. Udio retoričkih obilježja u vrednovanju je 50 %, govornih 40 %, a neverbalnih 10 %, što bismo trebali dodatno psihometrijski ispitati jer ostali dostupni instrumenti veću vrijednost daju sadržaju negoli izvedbi. Sedam je retoričkih obilježja uključeno u procjenu. To su komunikativnost, kompozicija govora, preglednosti tijekom glavnog dijela (razdioba, jasnoća tvrdnji), potpore tvrdnji (primjeri, podatci, citati i sl.), figurativan i duhovit stil, standardni jezik te tekst prilagođen govorenju. Govorna obilježja sastoje se od pet obilježja: govornosti, izražajnosti, tečnosti, glasa te izgovora, dok se neverbalni znakovi dijele na vrijeme, kontakt očima i druge vizualne znakove. Ovaj se obrazac za vrednovanje koristio na nastavi kolegija Govorništvo za nastavnike. Njegova je posebnost jasno izdvajanje govornih obilježja, odnosno procjena govorničke izvedbe, što je terminološki usklađenije s nazivima korištenim u knjizi, ali neupitno u skladu s isticanjem važnosti govornog izražavanja te kompetencija fonetičara kao učitelja govorništva. Preinake na temelju praktičnog iskustva uključile su ujednačavanje skale. Naime, autorica predlaže različite maksimalne brojeve bodova za pojedinu kategoriju. Tako, primjerice komunikativnost, kompozicija i govoreni tekst nose najviše po deset bodova, dok ostala retorička obilježja nose pet. Slično je i s govornim obilježjima među kojima govornost, izražajnost i tečnost mogu donijeti po deset bodova, a glas i izgovor najviše pet, odnosno vrijeme nosi četiri boda, a kontakt očima i drugi vizualni znakovi po tri. To otežava procjenu i iskusnim procjeniteljima, a studentima prilikom procjene kolega otežava vrednovanje. Iako ujednačavanje skale ponešto mijenja udio određene kategorije u ukupnoj ocjeni, olakšava proces vrednovanja. Unatoč smjernicama za daljnju razradu, naš se instrument može mjeriti s prethodno opisanim instrumentima na engleskom jeziku, no svakako bismo ga trebali standardizirati.

Na kraju ćemo predstaviti popis poželjnih i nepoželjnih neverbalnih ponašanja tijekom javnoga govora koji služe za vrednovanje, ali i za pripremu neverbalnih znakova u govorničkoj izvedbi (Schneider i sur., 2017). Cilj vrednovanja neverbalne komunikacije u govorničkoj izvedbi jest procjena prikladnosti neverbalnih znakova, ali i usklađenosti paralingvističkih i ekstraljingvističkih znakova s verbalnom porukom. Takav kriterij procjene nije jednostavan jer ovisi o kontekstu, situaciji i kulturi, ali i o iskustvu procjenitelja te naravno karakteristikama samog neverbalnog znaka. Primjerice, određena gesta izvedena manjim intenzitetom ili frekvencijom pojavljivanja neće ometati primanje poruke, dok istu gestu koja se češće pojavljuje publika može smatrati neprikladnom. Autori su podijelili poželjna i nepoželjna ponašanja s obzirom na klasifikaciju neverbalne komunikacije (Tablica 9.), ali i s obzirom na dio govora u kojem se određeno ponašanje javlja (Tablica 10.). Stručnjaci su navodili poželjna i nepoželjna ponašanja, a redoslijed navođenja samih ponašanja u tabli-

cama odražava njihovu učestalost. Dakle, prvi primjer je najčešće spomenut, dok su primjeri navedeni kurzivom spomenuti samo jednom. Treba napomenuti i da samu klasifikaciju treba vrednovati. Naime, neke oblike ponašanja ne bismo svrstali u kategoriju koju navode autori u svome radu. Na primjer, dodirivanje lica koje se spominje kod držanja tijela ili kategorija uporaba stanki uključuje brojne primjere koje bi trebalo doraditi. Naime, radi se o impresionističkim tumačenjima bez razumijevanja proizvodnje govora te se nameće pitanje što su procjenitelji zaista čuli kad su zabilježili da se kratka stanica javlja poslije svake rečenice. Označili smo i primjer ponašanja prilagođenog sceni u uvodu (Tablica 10.) jer nam se čini da bi ga trebalo jasnije oblikovati te uvrstiti u kategoriju povezanu s prostorom ili dolaskom na pozornicu, jednako kao i duboko disanje, vladanje prostorom te stajanje u blizini publike, što se spominje u kategoriji vremenske organizacije. Primjeri koji zahtijevaju doradu i dodatna razmatranja otisnuti su svjetlijom bojom.

Ovi se popisi mogu prije svega koristiti u nastavi kao stvarni primjeri neverbalnih ponašanja tijekom javnoga govora. Korisni su za davanje povratne informacije tijekom improvizacija ili drugih vrsta govora na satu, ali i za gledanje snimljenih govora itd. Popis se lako proširuje i novim primjerima koji se češće javljaju u našoj kulturi. U kontekstu vrednovanja popis definitivno nije razrađen do mjere da bi bio instrument za procjenu neverbalne komunikacije, ali može poslužiti kao podloga za njegovu izradu u budućnosti.

Tablica 9. Poželjna i nepoželjna neverbalna ponašanja (Schneider i sur., 2017)

Kategorija	Poželjno ponašanje	Nepoželjno ponašanje
Držanje tijela	Govornički stav: noge u širini ramena uz čvrsto stajanje na tlu Pravilno držanje: opuštena ramena usmjerena prema natrag Podignuta brada Gledanje publike Otvoreno držanje Opušteno držanje ruku uz tijelo s dlanovima usmjerenim prema publici Položaj vrata usmjeren prema natrag Spojene ruke, smještene iznad pojasa bez ispreplitanja prstiju Opušteno držanje koje je ugodno govorniku <i>Nožni prsti usmjereni prema publici</i> <i>Opuštene ruke i držanje palca jedne ruke drugom</i>	Okretanje leđa publici Plesanje Ruke u džepovima Ruke iza leđa Dodirivanje lica Prekrižene noge Držanje predmeta u rukama i igranje njime Skrivanje (najčešće iza govornice) Nesvjesno igranje rukama Položaj vrata usmjeren prema naprijed Prekrižene ruke Pogrbljenost Zatvoreno držanje Prebacivanje težine tijela na jednu nogu <i>Postavljanje jedne noge ispred druge</i>
Geste	Intenzivnije geste od onih u svakodnevnoj komunikaciji Pripremljene geste u skladu sa sadržajem govora Geste u funkciji sadržaja – nabiranja i podjele Geste u funkciji naglašavanja Geste u funkciji objašnjavanja i oslikavanja Izvedba geste i zauzimanje neutralnog stava Geste usklađene s govornim ostvarenjem Sporije geste	Izostanak geste Mahanje objema rukama iznad razine ramena Držanje predmeta Dodirivanje lica ili kose bez određene funkcije Igranje bilješkama tj. karticama Držanje ruku bez određene funkcije Prekrižene ruke bez određene funkcije Mahanje rukama ispod bokova
Izrazi lica	Osmijeh Usklađenost sa sadržajem Izraz emocija koje se žele prenijeti publici	Izraz lica bez ikakve emocije (engl. <i>blank face</i>) <i>Stalno i nepotrebno smješkanje</i> <i>Manjak entuzijazma</i>

Kontakt očima	Široko i ravnomjerno gledanje publicke te intenzivan kontakt očima	Nedostatak kontakta očima Fiksiranje pogleda Čitanje Okretanje leđa publici (neostvarivanje kontakta očima) Gledanje u zaslon, platno i sl.
Govorno izražavanje	Obraćanje publici Trbušno disanje Isticanje važnih riječi Usklađenost emocija i poruke koja se nastoji prenijeti Govor je nešto glasniji od uobičajenog Govor je nešto sporiji od uobičajenog tempa Glasnoća se mijenja Glas je usklađen s organizacijom izlaganja <i>Niži ton glasa za muškarce</i> <i>Viši ton glasa za žene</i> <i>Prijelaz na novu temu označen višim tonom kojim je izgovorena prva riječ</i> <i>Jasan završetak svake rečenice</i>	Glasan govor upućen samome sebi Usmjerenost isključivo na sadržaj govora. Zvučne stanke poput /hmm/, /ahm/ itd. Monoton govor Prebrz tempo Pretiho govorenje Stišavanje na kraju rečenice <i>Visok glas (visoka frekvencija osnovnog tona)</i> <i>Nerazgovijetan govor – mumljanje.</i>
Uporaba stanki	Uporaba duge stanke nakon važne informacije Uporaba duge stanke nakon pitanja Uporaba duge stanke prije prijelaza na novu temu Uporaba kratke stanke poslije svake rečenice Stanka tijekom koje publika može pročitati trenutni sadržaj prezentacije prije nego što govornik započne izlaganje o sadržaju <i>Duža stanika poslije svakih tri do pet rečenica</i> <i>Dobra vremenska organizacija stanki</i> <i>Duže trajanje stanki od uobičajenog</i> <i>Grupiranje rečenica i uporaba kraćih stanki između skupina (govornih blokova)</i>	Govorenje bez stanki Žurenje Nerazlikovanje funkcije dugih i kratkih stanki

Tablica 10. Poželjna i nepoželjna neverbalna ponašanja koja se javljaju u različitim trenutcima javnoga govora (Schneider i sur., 2017)

Dio javnoga govora	Poželjno ponašanje	Nepoželjno ponašanje
Dolazak na pozornicu	Sporije i samopouzdanije hodanje praćeno kontaktom očima s publikom	Žurni dolazak na pozornicu Prtljanje Negativan stav <i>Zanemarivanje činjenice da je prezentacija krenula</i>
Vladanje prostorom (pozornicom)	Ciljano kretanje u prostoru Stajanje na mjestu s kojeg je govornik vidljiv publici	Stajanje iza računala, govornice ili stola Stalno kretanje s jedne strane na drugu
Uvod	Intenzivniji kontakt očima Veće prisustvo pauza u govoru Varijacije govornih sredstava Glasniji govor Ponašanje prilagođeno sceni Otvorene ruke Pripremljenost i spremnost za početak javnoga govora Približavanje publici Sporiji tempo Entuzijazam vidljiv kroz osmijeh	<i>Početak govorenja visokim tonom glasa</i>
Sredina govora	Promjena načina izvedbe tj. dinamike Smanjena angažiranost u izvedbi u usporedbi s početkom <i>Skretanje pogleda tijekom dosjećanja ili poslije postavljanja retoričkog pitanja te vraćanje pogleda na publiku odmah poslije</i>	Monoton govor Nenaglašavanje važnih riječi Nesvjesno kretanje u prostoru
Zaključak	Duga stanka prije prelaska na zaključak Govorna izvedba sporijim tempom te preciznom dikcijom Držanje i položaj tijela odražavaju samopouzdanje (otvoreno držanje, raširene ruke itd.) <i>Približavanje publici</i> <i>Mirno disanje</i>	Nezavršavanje rečenice prikladnim govornim sredstvima. Prijelaz na zaključak bez prikladne najave Završavanje govora riječima <i>i to je to</i> <i>Izostanak energične izvedbe</i>

Pitanja i odgovori	Zahvala na pitanju Odgovor upućen svima u publici	Usmjerenost isključivo na osobu koja je postavila pitanje <i>Upiranje prstom u osobu koja je postavila pitanje</i> <i>Loša organizacija vremena zbog koje izostaje vrijeme za pitanja</i>
Organizacija vremena tijekom javnog govora	Mirno i svjesno korištenje vremena Staloženost Duboko disanje <i>Vladanje prostorom</i> <i>Stajanje u blizini publike</i>	

Svi opisani alati, standardizirani instrumenti i klasifikacije korisni su za poučavanje i vrednovanje. Njih lako možemo prilagoditi i doraditi potrebama poučavanja u određenom kontekstu. Oni mogu poslužiti i za analizu snimljenih govora. Prvi korak, osim snimanja, jest analiza sadržaja govora. Kao što smo vidjeli kroz spomenute alate, sadržaj javnoga govora proizlazi iz teme koja zadovoljava određene uvjete. Nakon sadržaja vrednujemo strukturu, a potom govorničku izvedbu i konačno, neverbalnu komunikaciju. Četiri osnovne kategorije mogu se proširivati. Korištenje videosnimke za procjenu javnoga govora otvara i druge mogućnosti za analizu tj. vrednovanje. Analizirajući snimku možemo odstraniti govor. Ako odstranimo govorenje, više ne procjenjujemo sadržaj i govorničku izvedbu. U tom slučaju je popis poželjnog i nepoželjnog neverbalnog ponašanja iznimno koristan. Primjerice, govornik na temelju iskustva gledanja vlastite snimke može izdvojiti popis svojih neverbalnih ponašanja. Na temelju tog popisa može analizirajući izvedbu u nekom drugom kontekstu, provjeriti smanjuju li se nepoželjni neverbalni znakovi ili ne. Ako se analizira samo zvučni zapis govora, prvo se osvještava boja vlastitoga glasa. Nakon što se govornik navikne na svoj glas, može se krenuti u analizu glasnoće, brzine govora itd. Također, budući da je cilj govorničkog obrazovanja praćenje i razvoj vještina, popisi se mogu stalno koristiti kao sredstvo za pripremu i poboljšanje. Ono što bismo dodali o vrednovanju i uporabi obrazaca ili rubrika jest stupnjevitost (engl. *scaffolding*). S ciljem poticanja kulture javnoga govora, povratna informacija i proces vrednovanja ne smiju biti oštri budući da vrednovanje javnoga govora kod ljudi izaziva veliki strah. Zato je važno da su očekivanja, kriteriji procjene, ali i govornički zadaci prilagođeni stupnju iskustva. Na taj način stvaramo poticajno okruženje u kojem će se sustavno razvijati govorničke vještine.

Manje iskusnim govornicima će biti lakše pripremiti kraći govor, unatoč često citiranoj izjavi W. Churchilla koji govor u trajanju od sat vremena može održati odmah, a za kraći treba puno vremena za pripremu. Za stjecanje govorničkog iskustva, što

jest važan dio govorničke pripreme, kratke govorničke vrste pogodan su zadatak. U tom kontekstu govornička improvizacija s ciljem određivanja početnih govorničkih vještina postaje ključan zadatak u govorničkom obrazovanju. Za određivanje početnih govorničkih vještina povratna informacija učitelja/nastavnika govorništva iznimno je važna. Ona treba biti jasna i precizna, za što samim nastavnicima trebaju pomoći ranije spomenuti materijali o vrednovanju. Korisne su i refleksivne aktivnosti poput kontinuiranog praćenja izrada dnevnika govorničkih vještina. Dnevnik govornik razrađuje u različitim kategorijama. Može započeti s uzorima, dakle isticanjem dobrih govornika. Sljedeći korak je osvještavanje govorničkih vještina koje ta osoba prepoznaje kao pozitivne. Potom slijedi samovrednovanje. Tu se kategoriju može nazvati *Ja govornik*. Ona sadržava samoprocjenu početnog stupnja govorničkih vještina iz spomenute improvizacije. Iako se sadržaj javnoga govora razlikuje od situacije, odnosno zadatka, dobro je osvijestiti vještinu govornog izražavanja. Neki su govornici spontano vrlo logični u svom izrazu, drugi su pak spontano figurativni. Osvještavanjem odlika govornog izražavanja osvještavamo pojedinčeve prednosti i nedostatke. Posebne vježbe, primjerice vježbe imaginativnosti, mogu poboljšati slikovitost i figurativnost u govorima. Slično je i s ostalim kategorijama koje smo spominjali u prethodnim poglavljima.

Na kraju ovog dijela o načinima vrednovanja javnoga govora treba spomenuti govore u posebnim prigodama te govorne vještine. O vrednovanju govora u posebnim prigodama nema brojnih izvora. Razlog tomu jest što su oni kao govorničke vrste manje opisani i sistematizirani, a budući da im je cilj bontonska organizacija komunikacije ili emotivna reakcija publike artikulirana u temeljnim postupcima poistovjećivanja i veličanja, teško ih možemo mjeriti. Mjera je pljesak. Međutim, neke od ranije spomenutih kategorija vrednovanja možemo primijeniti ili prilagoditi i za te govorničke vrste. Na primjer one koji se odnose na strukturu, jezik ili izvedbu. Ono što treba naglašavati tijekom pripreme pa i vrednovanja govora u posebnim prigodama jest priča, uporaba predočivog jezika i figurativnost. Njih u pripremi treba isticati te ih pripremati kroz ciljane aktivnosti, a to kasnije i vrednovati.

Uporaba govornih sredstava u govorničkoj izvedbi prisutna je u svim spomenutim alatima za procjenu. Iz opisnica se vidi opći pristup govorenju koji smo spominjali i u prethodnim poglavljima. On je impresionistički te mu često manjka razumijevanje samog procesa govorenja. No ne treba ga nužno odbaciti, budući da govorna sredstva koristimo spontano i prirodno u svakodnevnoj komunikaciji. One su nam dovoljne za komunikaciju, no jesu li za poučavanje i vrednovanje? Neupitno je da je za stručnu procjenu govornih vještina te dublju analizu govorničke izvedbe nužno bolje poznavanje govora, dakle fonetske kompetencije. Stoga, kao prvi korak treba osvijestiti da je moguće izmjeriti govorne vještine objektivnim ili subjektivnim (slušnim) postupcima te na temelju tih rezultata izraženih u hertzima, decibelima, slogovima u jedinici vremena, odnosno kategorijama fonetskih statusa, pratiti napredak i vrednovati uspjeh. Zbog toga su fonetičari najkompetentniji stručnjaci za poučavanje govorništva. Također, treba biti svjestan da razvoj govornih vještina, kao preduvjeta razvoja

govorničkih vještina, nije isključivo posao fonetičara nego svih nastavničkih profesija te mora uključiti dodatno obrazovanje nastavnika u područjima govora, bilo u temeljnom nastavničkom obrazovanju ili kroz cjeloživotne edukacije.

Vrednovanje javnoga govora nije lagan zadatak zbog toga što se u govoru istovremeno ostvaruju različita znanja, sposobnosti i vještine. Sadržaj ovog poglavlja daje smjernice kako raščlaniti i poboljšati elemente istovremenosti kroz kompetencije i ponašanja. Razvoj govorničkih vještina ne počinje kolegijima iz javnoga govora, on počinje u trenutku kada prvi put u životu trebate ustati i predstaviti se. U tom trenutku osvještavamo strah, istovremenost, vlastiti glas i u konačnici postojanje vrednovanja. Stoga, unatoč svim ranije spomenutim načinima vrednovanja koji su važni za obrazovanje, ne smijemo zaboraviti da svi trebaju dovesti do jednog cilja – uspješnog javnoga govora. Taj se uspjeh mjeri dvjema jednostavnim mjerama: pljeskom publike i zadovoljstvom govornika.

Referencije

- Andrade, H., & Du, Y. (2005). Student perspectives on rubric-referenced assessment. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 10(3), 1–11. <https://doi.org/10.7275/G367-YE94>
- Bodie, G. D. (2010). A Racing Heart, Rattling Knees, and Ruminative Thoughts: Defining, Explaining, and Treating Public Speaking Anxiety. *Communication Education*, 59(1), 70–105. <https://doi.org/10.1080/03634520903443849>
- Campbell, R. (2011). The Power of the Listening Ear. *The English Journal*, 100(5), 66–70.
- Fassaert, T., Van Dulmen, S., Schellevis, F., & Bensing, J. (2007). Active listening in medical consultations: Development of the Active Listening Observation Scale (ALOS-global). *Patient Education and Counseling*, 68(3), 258–264. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2007.06.011>
- Gallagher, T. J., Hartung, P. J., Gerzina, H., Gregory, S. W., & Merolla, D. (2005). Further analysis of a doctor–patient nonverbal communication instrument. *Patient Education and Counseling*, 57(3), 262–271. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2004.06.008>
- Helitzer, D., Hollis, C., Sanders, M., & Roybal, S. (2012). Addressing the “Other” Health Literacy Competencies—Knowledge, Dispositions, and Oral/Aural Communication: Development of TALKDOC, an Intervention Assessment Tool. *Journal of Health Communication*, 17(sup3), 160–175. <https://doi.org/10.1080/10810730.2012.712613>
- Khan, A. (2017). Communication Skills of a Teacher and Its Role in the Development of the Students’ Academic Success. *Journal of Education and Practice*.
- Levine, T. R., & McCroskey, J. C. (1990). Measuring trait communication apprehension: A test of rival measurement models of the PRCA-24. *Communication Monographs*, 57(1), 62–72. <https://doi.org/10.1080/03637759009376185>
- Marinho, A. C. F., Medeiros, A. M. de, Lima, E. de P., & Teixeira, L. C. (2022). Public speaking assessment and self-assessment instruments: An integrative literature review. *Audiology - Communication Research*, 27, e2539.
- McCroskey, J. C. (1983). Cross-situational consistency of the PRCA: Another View. *Albuquerque*.
- Morreale, S. P. (1994). *Public Speaking*. U W. G. Christ (Ur.), *Assessing communication education: A handbook for media, speech, and theatre educators* (str. 219–236). Hillsdale, N.J: Erlbaum.
- Morreale, S. P., Backlund, P., Hay, E., & Moore, M. (2011). Assessment of Oral Communication: A Major Review of the Historical Development and Trends in the Movement from 1975 to 2009. *Communication Education*, 60(2), 255–278. <https://doi.org/10.1080/03634523.2010.516395>
- Morreale, S. P., Moore, M., Surges-Tatum, D., & Webster, L. (Ur.). (2007). *Competent Speaker Speech Evaluation Form* (2nd ed). Washington, D.C: National Communication Association.
- Morreale, S. P., Osborn, M. M., & Pearson, J. C. (2000). *Why Communication is Important: A Rationale for the Centrality of the Study of Communication*.

- Morreale, S. P., & Pearson, J. C. (2008). Why Communication Education is Important: The Centrality of the Discipline in the 21st Century. *Communication Education*, 57(2), 224–240. <https://doi.org/10.1080/03634520701861713>
- Muste, D. (2016). The Role of Communication Skills in Teaching Process. 430–434. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2016.12.52>
- Pletikos, E. (2008). Kriteriji procjene govornoga izražavanja u nastavi hrvatskoga jezika. U M. Češi i M. Barbaroša-Šikić (Ur.), *Jezik, književnost i mediji u nastavi hrvatskoga jezika: Suvremeni pristupi poučavanju u osnovnim i srednjim školama* (str. 43–63). Jastrebarsko: Naklada Slap ; Agencija za odgoj i obrazovanje (AZOO).
- Schneider, J., Börner, D., Van Rosmalen, P., & Specht, M. (2017). Presentation Trainer: What experts and computers can tell about your nonverbal communication. *Journal of Computer Assisted Learning*, 33(2), 164–177. <https://doi.org/10.1111/jcal.12175>
- Schreiber, L. M., Paul, G. D., & Shibley, L. R. (2012). The Development and Test of the Public Speaking Competence Rubric. *Communication Education*, 61(3), 205–233. <https://doi.org/10.1080/03634523.2012.670709>
- Spitzberg, B. H. (2015). Assessing the state of assessment: Communication competence. U A. F. Hannawa & B. H. Spitzberg (Ur.), *Communication Competence* (Str. 559–584). De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110317459-023>
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (2011). Interpersonal communication. U M. L. Knapp & J. A. Daly (Ur.), *The Sage handbook of interpersonal communication* (4th ed, str. 564–611). Thousand Oaks: SAGE.
- Su, Y. (2015). An Overview of the Development of Research on Public Speaking Course from 2004 to 2013. *Chinese Journal of Applied Linguistics*, 38(4). <https://doi.org/10.1515/cjal-2015-0027>
- Thomson, S., & Rucker, M. L. (2002). The development of a specialized public speaking competency scale: Test of reliability. *Communication Research Reports*, 19(1), 18–28. <https://doi.org/10.1080/08824090209384828>
- Worthington, D. L., & Bodie, G. (Ur.). (2017). *The sourcebook of listening research: Methodology and measures*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Zamora, J. T., & Zamora, J. J. M. (2022). 21st Century Teaching Skills and Teaching Standards Competence Level of Teacher. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 21(5), 220–238.